

UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA

La Universidad Católica de Loja



ESCUELA DE ASISTENCIA GERENCIAL Y RELACIONES
PÚBLICAS

TEMA:

**"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

DIRECTORA:

Dra. Liz Valle Carrión

AUTORA:

Mónica Mireya Castillo Hurtado

LOJA – ECUADOR

2009

CESIÓN DE DERECHOS

Yo, Mónica Mireya Castillo Hurtado, 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 investigaciones, 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".

.....

Mónica Mireya Castillo Hurtado

Dra. Liz Valle Carrión, 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 la egresada Mónica Mireya Castillo Hurtado; misma que cumple con las características exigidas por los reglamentos de la Escuela de Asistencia Gerencial y Relaciones Públicas; Por tanto, autorizo su presentación para los fines legales pertinentes.

Loja, febrero del 2009

Dra. Liz Valle Carrión

DIRECTORA

AUTORÍA

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

.....
Mónica Mireya Castillo Hurtado

AGRADECIMIENTO

A todos quienes conforman la Universidad Técnica Particular de Loja, a los miembros de la Escuela de Asistencia Gerencial y Relaciones Públicas, por los conocimientos impartidos durante nuestra formación profesional, a la Dra. Liz Valle Carrión por su apoyo y colaboración para el desarrollo del presente trabajo investigativo.

De manera especial, mi sinceros agradecimientos a la Dra. Mónica Pinzón, Directora del Área, por haberme guiado y orientado, quien con su ayuda idónea nos estimuló a seguir adelante.

Finalmente agradezco a todas las personas que de una u otra manera colaboraron hasta la culminación del presente trabajo investigativo.

LA AUTORA

DEDICATORIA

El presente trabajo lo dedico de manera especial a Dios, por darme sabiduría y fuerza para culminar mis estudios universitarios, a mis padres que me han apoyado todos los días de mi vida, a mi esposo e hijo por la comprensión y cariño que me han brindado, y a todos quienes me apoyaron en la vida universitaria.

Mónica Mireya Castillo Hurtado

RESÚMEN EJECUTIVO

El presente trabajo está orientado a las profesionales en Secretariado Ejecutivo Bilingüe de la Universidad Técnica Particular de Loja, para analizar sus "ACTITUDES Y PRÁCTICAS ÉTICAS DE LA SECRETARIA EJECUTIVA DENTRO DE SU EJERCICIO PROFESIONAL"

En el desarrollo del trabajo de investigación se detalla una descripción general de los contenidos para el desarrollo y ejecución del tema de tesis; gracias a la colaboración prestada del personal que labora en las secretarías de las distintas dependencias de la Universidad Técnica Particular de Loja.

En el capítulo primero se define los valores éticos, importancia y su grado de aplicación en la UTPL, en las actividades ejecutivas que realizan la secretarias.

Así mismo en el segundo capítulo se conceptualiza los principios fundamentales, la importancia del manejo de un código de ética en las organizaciones y en la gestión administrativa.

En el capítulo tercero se realiza el diagnóstico de la secretaria ejecutiva, su actitud ética y su ambiente o entorno de trabajo en la UTPL, y el conocimiento que tiene la Secretaria sobre el Código de Ética.

En el capítulo cuarto se realiza el diagnóstico de los directivos frente a la actitud ética y su entorno en la UTPL por parte de las secretarias que laboran bajo su dirección. Y el conocimiento que tiene el Directivo sobre el Código de Ética.

Finalmente en el capítulo quinto se plantea una propuesta de elaboración de un código de ética y plan de capacitación para la secretaria ejecutiva de la UTPL, a través de metodologías, recursos, y objetivos para llevar a cabo la ejecución de la propuesta.

CAPÍTULO I

**CAPÍTULO I: LOS VALORES ÉTICOS, IMPORTANCIA Y SU
APLICACIÓN EN LA UNIVERSIDAD TÉCNICA
PARTICULAR DE LOJA.**

1.1 Definición de valores.

La palabra valor proviene del lenguaje económico; las monedas por ejemplo tienen un determinado valor así como los productos tienen un precio o valor, estos elementos cuanto más apreciados son, más valor tienen. Un fragmento de plata o de oro tiene un valor sólo cuando los humanos se lo damos; de un modo parecido, cuando un objeto o una acción es muy apreciado decimos que es valioso.

“Los valores son guías que dan determinada orientación a la conducta y a la vida de cada individuo y a cada grupo social; es una cualidad, una propiedad o una característica que, atribuida a acciones, personas u objetos, justifica una actitud positiva y preferencial.”¹

“Un valor es algo que perfecciona al que lo posee, es algo valioso que lo enriquece. El hombre lo busca porque para él representa algo que lo va a hacer mejor ó le va a dar más”.²

1 CANDA MORENO., Fernando. (2004) **Secretaría Ejecutiva**, p. 23, Editorial MMVI, Editado en Madrid - España.

2 CATZADILLA., Roberta. (2005) **Ética y Educación Humanística**, p. 34, Editorial Mc Graw Hill, Editado en Caracas -Venezuela.

Los valores son aquellos juicios éticos sobre situaciones imaginarias o reales a los cuales nos sentimos más inclinados por su grado de utilidad personal y social.

Los valores constituyen el núcleo de toda cultura empresarial ya que aportan un sentido de [dirección](#) común a todas las personas que componen la empresa y unas líneas directrices a su labor diaria. Los valores en los que se participa definen el [carácter](#) fundamental de [la organización](#) y crean un sentido de [identidad](#) en ella.

Dentro de los valores podemos distinguir niveles diferentes. Un valor de "primer orden" radica en todas las cosas importantes para nosotros. Un "segundo orden" consiste en el valor de tener valores, volviéndonos hacia adentro, y forzándonos a considerar lo que es importante y porqué. Un "tercer orden" de valores consiste en actuar sobre los valores sin incluso darnos cuenta de ellos, de forma que se vuelven una parte integral, inseparable de quienes somos.

Cada hombre tiene su propio orden de valores dependiendo de lo que quiera hacer en su vida. Todo lo que lo acerque a esta meta va a ser valioso para él, y rechazará todo lo que lo aleje de su fin.

Si un hombre no tiene claro lo que quiere lograr en su vida y vive por impulso, siguiendo la inspiración del momento, nunca va a lograr nada. Su vida será un dar vueltas sin sentido en un laberinto que no tiene principio ni fin.

Al hablar de la definición del valor y fijarnos en algunos de sus aspectos, observamos que los valores están unidos a los seres. Por eso, los valores no se crean, sino que se descubren. También podemos observar que el valor no se percibe sólo en modo racional. Es decir, el valor no surge normalmente como producto de una deducción lógica. Ante todo, el valor es percibido en modo estimativo.

Los valores son esencialmente prioridades basadas en la integridad o elecciones. Están presentes en lo que hacemos y no hacemos, en las cosas a las que nos hemos acostumbrado y lo que somos capaces de tolerar. Los valores están basados en alternativas reales y en una consideración genuina de sus consecuencias. Son expresados de manera pública y abierta, actuados de manera repetida, y defendidos cuando van contra el auto interés personal.

"Los valores son aprendizajes estratégicos relativamente estables en el tiempo de que una forma de actuar es mejor que su opuesta para conseguir nuestros fines, o que nos salgan bien las cosas".³

Los valores son palabras. Sin embargo, no hay duda de que las palabras que se identifican como valores tienen una especial potencia para dar sentido y encauzar los recursos humanos, tanto a nivel personal como a nivel de empresa.

Los valores son los creadores de la integridad y la responsabilidad, son los forjadores del optimismo y la autoestima, y de las definiciones de quiénes somos.

En una sociedad permisiva, las ambiciones personales se situarían como valor fundamental en la conducta individual. Atribuirle a la persona la exclusividad de su acción sería en vano pues estaría actuando en concordancia con el código moral tácitamente aceptado, cuyos valores no necesariamente coinciden con aquellos que se reconocen y difunden corrientemente.

"Valores; palabra que desgraciadamente y con el tiempo se ha ido modificando u olvidando, sobre todo en el mundo actual en que vivimos y nos desarrollamos".⁴

1.1.1. Criterio Axiológico

El Criterio Axiológico se basa en los valores internamente percibidos y apreciados como tales, este criterio coincide con lo que se llama "actuar por propio convencimiento". Con este criterio una persona puede descubrir algunos valores y los aprecia como tales, en función de esos valores puede juzgar su situación y orientar su conducta, aún cuando tenga que ir en contra de las leyes, la presión social y sus costumbres o instintos. Una [propiedad](#) notable de este criterio es la capacidad de eliminar aquellos [conflictos](#) que puedan surgir en los niveles previos y actuar con serenidad y [responsabilidad](#), pues su conciencia ya no está dividida, sino que elige y actúa conforme a lo que el

³ GARCÍA., Salvador y Simón (2006) . **Pensamiento. I Dolan**, Tercera Edición

⁴ ROMERO MÁRQUEZ., Judith Dense. (2004) **Educación en Valores**, p. 22. Ediciones Granica S.A.

percibe como valioso. Por este motivo, su conducta adquiere un valor ético. El Criterio axiológico identifica dos defectos:

El Primer defecto: Una persona normalmente descubre los valores que se practican en su [ambiente](#), pero nada más, se tiene que hacer uso del “Yo Profundo” para ser capaz de vislumbrar un amplio horizonte de valores.

El segundo defecto: Es su individualismo, este criterio trata de una Ética individual y para que pueda ser colectiva se tiene que hacer uso nuevamente del Yo profundo.

1.1.2. Características de los valores:

- Se desarrollan en condiciones muy complejas.
- Son necesarios para producir cambios a favor del progreso.
- Son posibles porque muchos seguimos creyendo en ellos.
- No son ni pueden ser un simple enunciado.

Hasta que no nos sinceremos y reconozcamos los valores como la verdadera y única plataforma para formar, elegir y poner en marcha el nuevo liderazgo político y empresarial, no habrá resultados serios y efectivos que generen verdadera felicidad y satisfacción en el pueblo, en los accionistas y en los empleados.

Se escucha y se observa que eligen a políticos sin que hablen ni demuestren nada de esto. Eso no está bien, porque así se promueve la gran escala de anti-valores que se difunden y en marcha en el mundo.

1.2 Tipos de valores.

Para entender la clasificación de los valores es importante entender qué es un valor, y hacer conciencia de que los valores nos separan de la vida animal. Hay quienes llevan la bandera de defensa de lo natural para hacernos pensar que

ser naturales es aceptar los impulsos salvajes y poco comunitarios de los animales. Lo correcto es ver y copiar de los animales sus mejores ejemplos y usar nuestra típica inteligencia humano para vivir nuestro destino evidente que es controlar todo y administrar todo lo que se deje gobernar en el universo, aprendiendo a vivir y viviendo mejor cada vez.

Los valores son aquellos conceptos que pueden ser puestos en práctica en nuestra vida para que podamos vivir mejor. Tanto en forma íntima, personal, familiar, grupal y social. Por ello todo valor es un concepto operativo.

Al igual que las computadoras nosotros tenemos un Sistema Operativo; es toda esa gama de instrucciones y comandos que nos conducen en el diario vivir.

Nuestro sistema operativo tiene una serie de “Parámetro Consejeros” que son los valores.

El ser humano no sabe vivir sin estos parámetros, por lo cual en su ausencia los sustituye con cualquier sistema de pensamientos o por directrices de alguna autoridad. Por eso la búsqueda instintiva de caudillos y líderes en la mayoría de los seres humanos.

1.2.1. Tipos de valores.- Clasificaciones

Los valores pueden ser clasificados de muchas formas a continuación una de ellas:

1.2.1.1. De acuerdo a su radio de acción:

- Íntimos.
- Personales.
- Familiares.
- Grupales.
- Sociales.
- Nacionales.
- Internacionales.

- Universales.
- Humanos.
- Divinos.
- Naturales.

1.2.1.2. Según sus polaridades:

- Valores.
- Anti-valores.

1.2.1.3. Según la disciplina:

- Éticos.
- Morales.
- Políticos.
- Ecológicos.
- Sociales.
- Económico.
- Religioso.
- Culturales.
- Artístico.

“Se han hecho diferentes clasificaciones de los valores; sin embargo, la mayoría de éstas incluye la categoría de valores éticos y valores morales”⁵.

No existe una ordenación deseable o clasificación única 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.

► **Valores morales:** El valor moral te lleva a construirte como hombre, a hacerte más humano, pero eso solo podrá lograrse si decides alcanzar dichos

5 LINARES., Pedro. (2007) **Clasificación de Valores**, p. 51, Editorial McGraw-Hill Interamericana S.A. Editada en México.

valores mediante el esfuerzo y siendo perseverante. Algunos valores morales son la justicia, la libertad, la honestidad.

“Los Valores Morales perfeccionan al hombre en sí mismo, en su esencia como persona. Por ejemplo: justicia, templanza, fortaleza, prudencia”⁶

► **Valores Sociales:** Perfeccionan al hombre en su relación con los demás. Por ejemplo: amabilidad, honestidad, servicio, solidaridad, patriotismo.

► **Los valores éticos:** Son medios adecuados para conseguir nuestra finalidad.

► **Los valores infrahumanos:** Son aquellos que sí perfeccionan al hombre, pero en aspectos más inferiores que comparte con otros seres como los animales, por ejemplo: el placer, la fuerza, la agilidad, la [salud](#).

► **Valores Instrumentales:** Son comportamientos mediante los cuales conseguimos los fines deseados.

► **Los valores humanos infra-morales:** Son aquellos valores que son exclusivos del hombre, y entre ellos están los valores económicos, la [riqueza](#), el [éxito](#), la [inteligencia](#), el conocimiento, el arte y el buen gusto. De manera social: la prosperidad, el prestigio, la autoridad, etc.

► **Valores Terminales:** Son [metas](#) que al individuo le gustaría conseguir a lo largo de su vida.

► **Valores Intelectuales:** Perfeccionan al hombre en su aspecto, razón, intelecto, memoria. Ejemplo: ciencia, conocimiento, sabiduría. Dentro de esta clase. Podemos mencionar los relacionados con el arte.

► **Valores Técnicos:** Perfeccionan al hombre ayudando a tener mejores condiciones de vida. Por ejemplo: estudio, organización, trabajo, creatividad.

► **Valores Vitales:** Perfeccionan al hombre en su aspecto fisiológico. Por ejemplo: agilidad, fuerza, salud, deporte, placer, ejercicio.

6 LINARES., Pedro. (2007) *Clasificación de Valores*, p. 52, Editorial McGraw-Hill Interamericana S.A. Editada en México

1.3 Importancia de los Valores

La importancia de este estudio es resaltar los valores ausentes o negados en la praxis universitaria, para la toma de conciencia y trabajar los valores que deben favorecer el ambiente universitario y más aún a las profesionales en Secretariado Ejecutivo, en las diferentes estancias donde desempeñan sus funciones.

La formación que se le brinde al profesional en Secretariado Ejecutivo Bilingüe debe partir de la realidad circundante y responder a las necesidades que éstas implican. La educación es la fuente de formación de los valores donde se aprenden las grandes virtudes.

Su importancia consiste en que las secretarias logren su propia autodeterminación como profesionales que son, esta tarea educativa no es posible sin la cooperación de las instituciones educativas, en este caso la universidad, por ello es imprescindible trabajar de la mano, acompañando el proceso de formación integral desde un proyecto de vida. Este estudio busca resaltar y aportar los valores que hay que distinguir desde el quehacer educativo y así aportando a las profesionales en secretaría una mejor actitud por seguir trabajando en cualquier empresa.

Además, la importancia de los valores en las Secretarías Ejecutivas radica como un elemento motivador de las acciones y del comportamiento humano, define el carácter fundamental.

También son importantes porque identifican los resultados que la mayoría espera, guían las actuaciones y determinan el éxito en las empresas donde las secretarias laboran.

De igual manera las Secretarías Ejecutivas consideran que los valores están en línea donde se obtienen varios beneficios como son: moral alta, confianza, colaboración, productividad, éxito y resultados. Por lo tanto, los valores son formulados, enseñados y asumidos dentro de una realidad concreta y no como entes absolutos en un contexto social, representando una opción con bases ideológicas con las bases sociales y culturales.

Los valores deben ser claros, iguales compartidos y aceptados por todos los miembros y niveles de la organización, en este caso de estudio en el campo del Secretariado Ejecutivo, para que exista un criterio unificado que compacte y fortalezca los intereses de todos los miembros de la comunidad universitaria porque las secretarias son los pilares de una empresa.

“Los valores son las normas de conducta y actitudes según las cuales nos comportamos y que están de acuerdo con aquello que consideramos correcto. Las virtudes o valores son la base para la formación humana. Los valores hay que estudiarlos a través de ejercicios lectura y haciendo trabajos sobre ello, pero también hay que llevarlos a la práctica.”⁷

Todas las secretarias deberían poseer valores por naturaleza: valores innatos, regalos incluidos en nuestros genes desde antes de nacer, pero que están en semillas pequeñas que debemos:



Cuando una persona vive los valores es más querida por la gente que la rodea, ya que vivir en los valores es olvidarse un poco de sí mismo y tener en cuenta las necesidades de los demás; y, en esta medida la vida, tenga sentido.

1.4 Conocimiento y grado de aplicación de valores éticos en las actividades ejecutivas que realizan las secretarias.

Para que la superación personal de los individuos sea auténtica debe estar cimentada en valores sólidos y claros ya que la carrera de Secretariado Ejecutivo es una

⁷ DBELJUH., Patricia. (2004) **Negocios y Economía**, p. 85, Editorial Piados Mexicana S.A. Edición V. Editada México.

profesión con características específicas muy determinadas; por lo tanto, sus conocimientos, destrezas y técnicas le permiten desarrollar con eficiencia las tareas organizacionales del nivel ejecutivo.

Hoy el conjunto de actividades que ha de desempeñar la secretaria es más amplio por lo que se le exige una preparación técnica y profesional que le permita estar al día con los últimos adelantos en comunicaciones, para que a través de su personalidad y su presencia, las relaciones públicas de la empresa alcancen un máximo de aceptación ya que, ella en si, es la primera persona con la que nos encontramos en una empresa o institución, siendo la secretaria la tarjeta de presentación de la misma.

"En la Secretaria debe existir una tradición de honradez, confidencialidad, espíritu cooperativo y profesionalidad muy notable." ⁸

Para fortalecer las cualidades éticas e innatas y poder en forma más fácil adquirir aquellas que nos faltan, es necesario conocernos a nosotros mismo, ya que no podremos dar de lo que no poseemos, la búsqueda de los valores profundos es lo que hace de la vida humana un reto digno de vivir y son las personas que buscan y alcanzan estos valores las que elevan y le dan grandeza a la condición humana.

La importancia que se le atribuya a los diferentes valores se va reajustando a lo largo de la vida según las experiencias, reflexiones y las atracciones sociales que nos acaban influyendo.

8 HERNÁNDEZ URIGUEN., Rafael. (2003) **Ética para Secretarias**, p.12. Editorial Castellanos, Edición III Madrid-España

“La secretaria, como mujer, tiene una capacidad de intuición y empatía especialmente desarrollada que sabe adivinar la situación del «otro». Suelen comentarme las profesionales expertas que en esos momentos especialmente duros ante el cliente «cascarrabias» o de difícil carácter ellas piensan más en la imagen de la empresa que en su propio estado anímico y procuran «fidelizar» a ese hombre o a esa mujer con «mano izquierda» y delicadeza. Como cristianas, más de una me ha recordado que procuran ver en el cliente a ese prójimo redimido por Cristo, y ofrecen ponerle «buena cara» encomendándolo al Señor.”⁹

1.4.1. Las cualidades éticas que ayudan a triunfar son:

► **Entusiasmo:** No hay mejor triunfador que aquel que se esfuerza con alegría, y sintiéndose invencible en la trayectoria de su trabajo, con la seguridad que está haciendo algo importante y satisfactorio.

⁹ DOMÍNGUEZ., Talía. (2001). *El Perfil del Asistente Ejecutiva*, p.33. Editorial McGraw Hill Interamericana, Editores, S.A. de C.V. Editada México D.F.

► **Voluntad:** Es la fuerza interior por la que después de optar, se actúa en ocasiones a pesar de nuestros gustos y sentimientos.

► **Responsabilidad:** Todo trabajo que se realiza con profunda seriedad resulta trascendental en la vida y seguro de haberlo realizado con eficiencia y cumplimiento.

► **Amor al trabajo:** Si haces un trabajo con abnegación, capacidad y esfuerzo serás un triunfador.

► **Eficiencia:** No esta en hacer un trabajo perfecto, sino en estar en constante búsqueda de cómo hacer las cosas en el menor tiempo posible y con la mayor actividad y capacidad que te permitan tus conocimientos y experiencias.

► **Honestidad:** Es la estricta honradez y lealtad en el trabajo pensando en la ética profesional, en todo lo que hacemos, en el valor que tiene nuestro trabajo.

► **Optimismo:** una acción o trabajo optimista trae siempre el triunfo y el éxito.

► **Sentido de prioridad:** toda actividad exige una constante preparación para tomar decisiones realizables.

► **Capacitación adecuada:** todas las personas deben prepararse para hacer las cosas, por que se trata de un trabajo serio y profesional.

Para llegar al éxito debemos cultivar nuestras cualidades de ética, ya que demostrarán nuestra personalidad.

"El carácter de uno de los elementos de nuestra personalidad, reaccionamos según nuestro temperamento, no hay buen o mal carácter. Por eso es bueno conocer nuestro propio carácter; conocer el de los otros permite conocerlos mejor y quererlos tal como son y no tal como uno quisiera que fueran" ¹⁰

10 HOULARD., Marie France. (1999); **Como ser una Secretaria Eficaz** p.56. Ediciones Granica.S.A.

Para concluir 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.

Las personas con ética llevan a su empresa a muy altos niveles de desarrollo, y al contrario las que carecen de ella no hacen más que producir desastres. No olvidemos que los valores engrandecen a quienes los poseen y perfeccionan a quienes los poseen.

1.5 Otros Aspectos

La formación de valores en la empresa es un fenómeno complejo que depende de multitud de variables entre las que se encuentran:

- **Las creencias y valores del fundador.** Toda empresa surge de un impulso fundamental a partir de una idea y unos principios de acción más o menos implícita. La consecución de recursos financieros, materiales y humanos para llevar a cabo dicha idea es un paso posterior.
- **Las creencias y valores de la dirección actual.** La dirección de la UTPL, en un momento dado, puede pretender perpetuar, revitalizar o incluso modificar radicalmente las creencias y valores de su fundador, debiendo gestionar adecuadamente el conflicto entre lo tradicional y lo moderno.
- **Las creencias y valores de los empleados.** Como ya hemos comentado la mayor fuerza formadora de creencias y valores en los empleados está, sin duda alguna, constituida por los mecanismos de recompensa existente.
- **La formación y la influencia de consultores.** Naturalmente, un mecanismo esencial para modificar creencias y valores es la formación. El verdadero aprendizaje radica en el desaprendizaje de creencias y la incorporación de otras nuevas. Esta formación puede provenir de la asistencia a cursos como de la lectura de publicaciones o de la interacción con consultores.
- **Normativas legales existentes.** Las legislaciones universitarias, medioambientales, económicas, etc., de cada una influye significativamente sobre las creencias y valores de sus empresas.
- **Los valores sociales de cada momento histórico.** A principios del siglo XX, los valores sociales predominantes en los países desarrollados no eran los

mismos que los actuales, y éstos no tienen porqué ser los mismo que los futuros.

- **Los resultados de la empresa.-** Es de destacar que los sistemas de creencias y valores de la empresa se retroalimentan en función de sus resultados.

1.5.1 Razones por las que considera convenientemente crear un Manual de Código de Ética en la Universidad Técnica Particular de Loja.

Un código de ética profesional es un conjunto de normas de conducta profesional respaldadas por principios que constituyen su marco teórico – ético. Necesariamente tiene un carácter no exhaustivo, no pudiendo abarcar todas las conductas, matices y dejando un margen razonable de interpretación.

El código de ética estimula la configuración de la cultura de la UTPL que lejos de disminuir la responsabilidad personal en cada acción, es una llamada a que todos los que componen esta Institución de Educación Superior asuman la responsabilidad de contribuir al bien común. La suma de acciones positivas que apuntan al logro de ese objetivo puede crear en las personas un ambiente favorable para la educación.

"El objeto de la educación es formar seres aptos para gobernarse a sí mismo, y no para ser gobernados por los demás"

11

En la UTPL se debería identificar de manera clara y objetiva cada uno de los sujetos que intervienen en todo el quehacer educativo, siendo estos: los alumnos, los profesores y el personal administrativo.

Cada uno de estos sujetos, tiene una función específica dentro de la comunidad universitaria, y para su cumplimiento, es deseable un perfil que se ajuste a dicha función, ya que ello garantiza que su desempeño sea relevante y en consecuencia, que los objetivos generales de la institución y del propio plan de estudios se cumplan cabalmente.

11 HERBERT., Spencer. (2006) *Revista, Ética Económica*. Editorial Cosmopolita, Pamplona-España.

Los alumnos son sujetos activos dentro de los procesos de enseñanza aprendizaje, ya que su función, es cumplir con las tareas educativas que le son encomendadas y preocuparse por participar activamente en todo el proceso de construcción del conocimiento, pues su intervención como alumnos, la hacen a una edad en la que, como ya se señaló, su madurez emocional aún está en proceso de formación.

Los valores que se consideran indispensables en el perfil de todos quienes conforman la comunidad universitaria son: El respeto a sus semejantes, la honestidad, la laboriosidad y espíritu de ayuda a los demás. Las habilidades que se buscan tienen que ver con: Saber manejar relaciones interpersonales efectivas, saber trabajar en equipo, tener la capacidad de discernimiento para seleccionar la información adecuada y saber sintetizarla.

Es necesario crear un Código de ética ya que con nuestros aportes y trabajo de investigación rescataremos los valores.

1.5.2. Beneficios Internos

- Enmarca la actuación de los colaboradores y orienta al personal a actuar con imparcialidad. Los códigos de ética no solamente fijan las expectativas corporativas de actuación de los colaboradores; sino que, son aplicables a todas las personas de la comunidad Universitaria, para que todos los participantes se ordenen bajo los mismos principios.
- Indica las pautas de conducta y los criterios por los cuales se regirán todos los colaboradores de la UTPL, al realizar acciones o tomar decisiones en el contexto del sistema Educativo. Esto estimula a todos los integrantes a actuar bajo los mismos principios. Los códigos permiten tener pautas de conducta y criterios generales para resolver problemas; trato con alumnos, profesores y otros grupos interesados.
- Crea lealtad y colaboración de los colaboradores hacia la empresa. El tener un código de ética crea un ambiente y seguridad laboral que promueve la lealtad de los colaboradores hacia los mejores y más nobles intereses de la institución.

- Motiva a los colaboradores. Un código de ética implementado y apoyado desde sus máximos directivos, propendería una cultura ética interna, motiva a los colaboradores a ser partícipes de este proyecto.
- Mejora la rentabilidad y reduce los costos funcionales. Un código de ética y los valores contenidos en éste velan por mejorar la eficiencia, reduciendo la necesidad de una supervisión directa sobre la conducta de los colaboradores, evitando su permanente rotación.

1.5.3. Beneficios Externos

- Prevée conflictos. La aplicación del código previene o minimiza situaciones de riesgo para la institución, ya que los temas se tratan internamente, antes que éstos estén regulados por la ley.
- Mejora la confianza de los inversionistas. La empresa que tiene y aplica un código de ética genera una mayor confianza y certeza a sus estudiantes, quienes confían en que su inversión generará la rentabilidad ofrecida cumpliendo con los principios éticos establecidos. Por ende, las actuaciones de la Administración de la UTPL y los colaboradores están respaldados por la transparencia y los valores en los que cree la organización.
- Atrae a personas altamente calificadas. Atrae a profesionales quienes ansían laborar en la institución educativa por el hecho de hacer público los valores y la cultura organizacional.
- Mejora la imagen corporativa ante la sociedad. La existencia de un código de ética práctico y razonable, bien fundamentado y coherente, es un elemento clave de la legitimidad y permite ganar el respeto y lealtad de los estudiantes, profesores, administrativos y otros públicos interesados.
- Entrega un mensaje sincero al público externo a la UTPL Un código de ética establece y proyecta una imagen concreta y sincera respecto del fuerte compromiso con que una empresa maneja corporativamente la educación.
- Desincentiva la corrupción en las instituciones competidoras. Le permite a la empresa enfrentar situaciones o acciones en que la competencia actúa fuera de los parámetros de la ética institucional.

La elaboración del código deberá seguir los lineamientos provenientes de la matriz Loja, de sus autoridades, este proceso deberá verse como una etapa que culminará con el compromiso de todos quienes conforman la universidad y que al final reflejará la cultura organizacional de la misma.

La elaboración de valores juega un rol decisivo en el desarrollo (no solo de los individuos); sino, de las organizaciones y la sociedad como un todo.

El presente trabajo tiene como objetivo explicar desde una base conceptual el papel que poseen los valores en la formación y desarrollo de la cultura organizacional, enfocado puntualmente en la secretaria ejecutiva de la institución educativa.

El código de ética profesional es el instrumento diseñado para facilitar el cumplimiento y la puesta en práctica del mandato de los estatutos de la UTPL, en el que se enfatiza la ética como valor central de la profesión y su ejercicio. Su objetivo general es regular el quehacer profesional con acento en la propuesta de criterios de acción y conducta.

El alto nivel de desarrollo, consolidación y prestigio alcanzado por nuestra profesión con el aporte de muchas generaciones año tras año, así como el desarrollo de diversas especialidades en respuesta a las demandas de la sociedad, nos abre puertas y posibilidades, y genera por lo mismo mayores exigencias y responsabilidades. Por ello la imperiosa necesidad de formular un código de ética que responda, de manera más precisa, a dichos requerimientos y a las implicaciones que éstos tienen en el ejercicio profesional de la secretaria ejecutiva de una institución de educación superior.

CAPÍTULO II

CAPÍTULO II: EL CÓDIGO DE ÉTICA EN LAS ORGANIZACIONES

2.1 Concepto y Principios Fundamentales.

2.1.1. Definición de la Ética:

"La ética proviene del griego "Ethikos" cuyo significado es "[Caracter](#)". Tiene como objeto de estudio la [moral](#) y la acción humana."¹²

La palabra ética viene del griego ethos, que significa costumbre y la palabra moral viene del latín mos, moris que también significa costumbre, ética y moral etimológicamente significan lo mismo. Las dos palabras se refieren a las costumbres. Por lo que la definición nominal de ética sería la ciencia de las costumbres. Pero lo que en realidad le interesa a la ética es estudiar la bondad o maldad de los actos humano, sin interesarse en otros aspectos o enfoques. Por lo tanto podemos determinar que su objeto material de estudio son los actos humanos y su objeto formal es la bondad o maldad de dichos actos. Con esto podemos dar una definición real de la ética como la Ciencia que estudia la bondad o maldad de los actos humanos.

Además tenemos que la Ética posee dos aspectos, uno de carácter científico y otro de carácter racional: el carácter científico queda fundamentado en que la ética es una ciencia, pero ¿por qué una ciencia?, ¿por qué no una técnica? Bueno pues para aclarar esta duda tenemos que definir lo que es una ciencia; la ciencia es un paradigma fundamentado, paradigma porque establece un modelo universal o patrón de comportamiento de la realidad y nos puede decir cómo se va a comportar dicha realidad, o sea que la ciencia puede predecir el comportamiento de un objeto debido a que proporciona el modelo bajo el cual actúa, así pues la ciencia no nos "indica" cómo se comporta un objeto sino como "debe" actuar un objeto. Es fundamentado ya que utiliza el método científico, que es el encargado de corroborar por todos los medios posibles la adecuación del modelo con la realidad. Recordemos que el modelo inicial que propone la ciencia es una hipótesis y que gracias al método científico, la hipótesis puede comprobarse y en ese momento se trata ya de un modelo fundamentado. En fin el carácter científico de la ética queda fundamentado en virtud de que esta disciplina presenta un paradigma de conducta valiosa que el hombre debe realizar. El carácter racional viene por el uso de la razón. La ética no es una ciencia experimental, sino

¹² Revisado en: <http://www.cibernous.com/glosario/alaz/etica.html> (Consultado el: 15-10-2008)

racional ya que fundamenta sus modelos éticos por medio de la razón. Ésta razón nos proporciona causas, razones, el porqué de la bondad en una conducta realizada. Con todo esto se puede decir que a la **Ética** le concierne proporcionar las razones por las que ciertas conductas son buenas y por lo tanto dignas de realizarse, también de argumentar en contra de conductas malas como el homicidio, la drogadicción, el engaño, el robo, etc.

Así podemos concluir que **Ética** es el conjunto de normas que revelan el interior; y, la **Moral** las normas que demuestra el exterior, o sea de la sociedad.

“La ética estudia la moral y determina qué es lo bueno y, desde este punto de vista, cómo se debe actuar. Es decir, es la teoría o la ciencia del comportamiento moral”.¹³

“La ética es una de las principales ramas de la Filosofía, ya que cabe dentro del estudio del ser mientras tenga bondad o maldad en sus actos”.¹⁴

Analizando al ser humano en un ámbito social, profesional o al que corresponde podemos notar que éste está sujeto a un conjunto de normas que rigen el orden de la sociedad al cual pertenece dicho individuo, en ese sentido el ser humano como producto social es un conjunto de conocimientos adquiridos a través de todo el desarrollo, no sólo de su vida; sino que, estos conocimientos son la consecuencia del acontecer histórico de la sociedad.

“La ética, tal como la historia de la filosofía la define, tiene como objeto la interpretación de este hecho de la vida humana, esto es: el conocimiento de lo que está bien y lo que está mal en la conducta humana. En la raza humana considerada en su conjunto encontramos una tendencia en el sentido de juzgar que hay tres clases de actos.

- 1.- Aquellos que el hombre debería hacer.
- 2.- Aquellos que no debería hacer.
- 3.- Aquellos que puede hacer o dejar de hacer”¹⁵.

13 Revisado en: <http://www.cibernous.com/glosario/alaz/etica.html> (Consultado el 30-10-2008)

14 Tomado de Singer., Peter. (1995) **Compendio de Ética**, p.²⁹ Alianza Editorial, Madrid.

15 Revisado en: http://html.rincondelvago.com/etica_8.htm (Consultado el 30-10-2008)

2.1.2. Los Elementos del Concepto de Ética

- a.- Comportamiento:** Conductas, actitudes o acciones de la persona voluntaria o no.
- b.- Justo:** Se refiere a la disposición de dar a cada uno lo que le corresponde...JUSTICIA
- c.- Correcto:** Es lo adecuado. Lo objetivo, lo que guarda correspondencia.

2.1.3. Origen de la Ética

La ética tuvo su origen en la meditación sobre la vida buena y fue convertida por los griegos en una parte de la filosofía que ellos llamaron ética, a partir de la palabra *sua* que significa costumbre. Pero ésta trata solamente de las costumbres que implican la idea de lo que está bien y lo que está mal.

El término "ética" provino del griego "ethos" y significa "modo de ser, carácter, lugar dónde se habita, etc.". Se utiliza regularmente para designar la disciplina filosófica que estudia la moral. El término "moral" proviene del latín "mos" que significa "hábito, costumbre, comportamiento, carácter."

El sentido más antiguo de la ética se origina en Grecia, residía en el [concepto](#) de la morada o lugar donde se habita; luego referido al [hombre](#) o pueblos se aplicó en el sentido de su país, tomando especial prestigio la definición utilizada por Heidegger: "es el pensar que afirma la morada del hombre"; es decir, su referencia original, construida al interior de la íntima complicidad del alma. En otras palabras ya no se trataba de un lugar exterior; sino, del lugar que [el hombre](#) porta a sí mismo. "El **ethos** es el [suelo](#) firme, el fundamento de la praxis, la raíz de la que brotan todos los actos humanos.

2.1.4. Fundamentos de la Ética

Existen dos fundamentos, reconocidos, que son complementarios: el respeto a la vida humana, que pertenece al orden de la objetividad y debe servir de

finalidad a la actuación ética; y el principio de la autodeterminación de la persona, que remite al dominio de la subjetividad y es esencial en la ética. Estos dos grandes principios no suprimen las reglas y normas más concretas y específicas.

La ética es la parte de la filosofía que se ocupa del obrar del hombre, de sus [acciones](#). Este obrar humano se puede entender en forma individual o en forma social. Para [Aristóteles](#), existían tres niveles en el obrar:

- ✓ El obrar del individuo,
- ✓ El obrar de [la familia](#); y,
- ✓ El obrar de la sociedad.

La ética discute y juzga las normas morales y jurídicas, siendo las primeras las que regulan lo que la sociedad aprueba o desaprueba, y las segundas las que regulan las prohibiciones, castigando el incumplimiento de las mismas. También en ella se realiza por una parte la crítica y el [análisis](#) de la moralidad y por otra propone normas, [escala](#) de [valores](#) o ideales que van a primar sobre otros.

La discusión ética se realiza en el plano del "debe ser" y no precisamente "del ser".

Cada uno de nosotros consideramos nuestros actos y [comportamiento](#) como buenos o malos, pero en general nos exigimos el obrar bien como un deber, una obligación en nuestros trabajos, para que las gestiones de nuestra administración como secretarías en nuestra institución educativa y con ayuda de los medios necesarios sea satisfactoria.

Considero que se debería hacer una reforma al Código de Ética para el personal de secretaría de la UTPL, con esto se pretende que sea la secretaria el eje importante de los departamentos, escuelas o sección, para que esté en capacidad de comprender las características de un buen servicio, utilizar y aplicar con eficiencia los diferentes medios que la UTPL dispone para dar una atención de calidad, por lo que son cuestiones en las que hoy en día toda institución educativa e inclusive empresas que quieren buscar clientes y sobre

todo mantenerlos, pone especial énfasis por tan alta competitividad del mercado, razón que demanda a las mismas mantenerse actualizadas no solamente en tecnología sino en calidad de servicio, ya que los alumnos son los más importantes en la universidad sin ellos, no estarían laborando, es por ello que los alumnos merecen toda nuestra atención.

2.1.5. **Ramas de la Ética.**- “La ética se subdivide en diferentes ramas:”¹⁶

2.1.5.1. Ética normativa .- es la que estudia la clasificación de los actos humanos sean estos correctos e incorrectos dejando a un lado los prejuicios. La ética normativa considera a la ética como un conjunto de normas que se relacionan con acciones, es decir proporcionan maneras de proceder ante las situaciones y respuestas prácticas a la pregunta ¿qué debo hacer?

2.1.5.2. Ética aplicada.- La ética aplicada constituye una de las áreas más prolíficas y actuales de la filosofía contemporánea. Los que hacen ética aplicada desarrollan su trabajo en varias áreas de la sociedad donde la ética posee un papel relevante. Trabajan en ámbitos como la bioética, la ética empresarial, la ética ambiental, la ética legal, la ingeniería ética, la ética de la comunicación, la ética del ciberespacio, etc. Éstos y muchos otros ámbitos, donde se lleva a cabo un intento de tratar con problemas éticos que surgen en la vida cotidiana, constituyen el objeto de estudio de la ética aplicada.

2.1.5.3. Metaética.- es la valoración de las teorías éticas y sus fundamentos desde ciencias auxiliares y complementarias a ella como puede ser la lógica. Tiene por objeto los enunciados que contienen los conceptos del lenguaje moral. En el caso concreto de la lógica nos sirve

¹⁶ Revisado en: <http://rincondelvago.com/Etica—8/> (Consultado el 01-11-2008)

para observar la correcta fundamentación de los "principios" éticos cuidando la validez de sus premisas y que de éstas se siga una consecuencia congruente y consistente.

2.1.5.4. Ética empírica.- Se llama moral o ética empírica dentro de la filosofía kantiana a una ética basada o formulada a partir de la experiencia. La distinción entre la moral y formalismo ético fue establecida por Kant, en sus obras de filosofía práctica, sobre todo en la fundamentación de la metafísica de las costumbres. La preocupación más honda del filósofo de Königsberg consistió en crear una doctrina libre de elementos derivados del mundo de los hechos, es decir, un sistema exclusivamente racional.

2.1.5.5. Ética Utilitarista.- No cabe duda alguna que la ética utilitarista es una de las más influyentes de la modernidad. En efecto, muchos de los estudiosos e investigadores actuales desarrollan sus sistemas a partir de la premisa consecuencialista, según la cual el valor de las acciones humanas se mide por sus consecuencias y que, por tanto, la acción carece de valoración moral intrínseca.

2.1.5.6. Ética revolucionaria.- Entendemos por ética revolucionaria una práctica humanista de los sujetos políticos que están comprometidos en la teoría y la acción con la justicia social, con el cambio de la sociedad capitalista, con el socialismo.

2.1.5.7. Ética cristiana.- es el estudio de la ética aplicado a la vida cristiana. La dignidad del hombre descansa, según la Biblia, en el hecho de haber sido creado a imagen y semejanza de Dios. Su miseria en haber caído en el pecado. Estos son dos puntos fundamentales de la doctrina bíblica que brindan un sustento primordial a la ética cristiana.

2.1.5.8. Ética epicureísta.- Epicuro, afirmó que es bueno todo lo que produce placer, pues el placer, según él, es el principio y el fin de una vida feliz. Pero para que el placer sea real debe ser moderado,

controlado y racional. Epicuro definió el placer como la satisfacción de las necesidades del cuerpo y la tranquilidad del alma. El ser humano está compuesto de cuerpo y alma, y los placeres de la última son superiores a los del cuerpo. En su opinión, la paz interior puede alcanzarse al reducir las necesidades del cuerpo y acabar con las inquietudes y temores. Para el Epicureísmo, lo malo es todo aquello que le produce dolor al ser humano. Son las cosas que nos hacen o nos afectan en el sentido espiritual y que a la vez al cuerpo.

2.1.5.9. Ética individualista.- El individualismo ético sostiene que la moral es un asunto esencialmente individual. La fuente de la moralidad, es decir, de los valores morales, de los principios éticos y el creador de los criterios de evaluación moral es el individuo. La persona es el árbitro de los valores morales porque goza de autonomía y dignidad. Esta idea es una consecuencia de la teoría moral kantiana, ya que sólo las personas individuales pueden juzgar la universalidad de sus acciones.

2.1.5.10. Ética ultramoderna.- no maneja una idea de verdad como adecuación, sino como justificación. El debate ético actual está cruzado "y estancado" por esta posición. Decimos estancado porque suele suceder que en la discusión sobre temas morales los interlocutores parten de premisas opuestas, y sea por tanto imposible llegar a algún tipo de acuerdo mientras se razone según esas premisas. Por ello, estudiar esta teoría ética en sus fuentes es de indudable relevancia. Es imprescindible comprender de modo más o menos cabal esta ética para comprender el debate actual, e intentar superarlo.

2.1.5.11. Ética de la virtud.- En el campo de las concepciones éticas puede hacerse una distinción muy general entre éticas de la virtud y éticas de la regla; distinción que dependen del aspecto destacado en cada caso.

2.1.5.12. Ética como Asignatura.- es necesario formar a los futuros ciudadanos en los principios que conforman la ética, teniendo presente que en

los próximos años, ellos serán los responsables de tomar decisiones trascendentales para el destino de la nación. La acción educativa de la juventud no sólo debe estar centrada en impartir distintos conocimientos a los estudiantes como parte del proceso enseñanza – aprendizaje, sino que también debe contar con la formación ética, de modo que se rijan por los principios inmutables que la inspiran.

2.2 Importancia del manejo de un Código de Ética en las organizaciones.

El manejo de un Código de ética es un excelente complemento en toda organización o empresa, constituye una oportunidad para que la sociedad confirme y observe una dosis apropiada de objetividad honestidad e independencia en el desempeño profesional de las secretarias y de toda profesional en todo el país.

Es importante manejar un código de ética, porque exige la creación inmediata de nuevos paradigmas de vida dejando de lado intereses personales, viviendo en comunidad y profesionalmente en el campo para el cual nos hemos preparado.

Toda secretaria tiene o debe desarrollar una ética profesional que defina la lealtad que le debe a su trabajo, profesión, empresa y compañeros de labor, pero esto solo se lograría a través del Código de Ética; de ahí la importancia de manejar este documento ya que en el poseen un conjunto de normas, términos y relaciones profesionales dirigidas a la comunidad orientada al logro de una cierta finalidad o prestación de un servicio.

2.2.1. Tipos de condiciones o imperativos éticos profesionales de la secretaria:

2.2.1.1.- Competencia.- exige que la persona tenga los conocimientos, destrezas y actitudes para prestar un servicio.

2.2.1.2.- Servicio al cliente.- la actividad profesional sólo es buena en el sentido moral si se pone al servicio del cliente.

2.2.1.3.- Solidaridad.- las relaciones de respeto y colaboración que se establecen entre sus miembros.

Para lograr en las secretarias una conciencia ética profesional bien desarrollada se debe establecer un código de ética, donde se concentren los valores organizacionales, que sirva de base para que toda trabajadora se oriente, mejore su comportamiento y determine normas o directrices para hacer cumplir los deberes de su profesión como secretarias en la UTPL.

Todos los grandes cambios han determinado de alguna manera grandes contradicciones ya que siempre se trata de mantener un pensamiento individual por encima de la realidad concreta, esto es producto de una moral como la que existe, de una cultura como la que se nos ha impuesto en la cual se trata de prevalecer a la persona más no al ser humano, entonces creo que un cambio en la creación y manejo de un **código de ética** servirán para que las personas en base a todos sus conocimientos las puedan aprovechar.

En el mundo empresarial o de las organizaciones, la aplicación de un Código de Ética, puede ser beneficiosa. Se podría decir que una organización ha sido buena no sólo porque se han beneficiado ambas partes (el empleador y el empleado). Se podría establecer que en las organizaciones se busca un acuerdo beneficioso sincero para ambas partes.

La ética en las organizaciones es una exigencia de la persona, cual fuese su trabajo en el que se desempeña, el trabajador estará feliz y motivado por producir calidad. Este estado de ánimo, sentido de felicidad, es en sí una cuestión ética.

"Los códigos de ética permiten a las organizaciones incorporar e implementar a través de declaraciones de principios y valores, fundamentos morales y éticos de carácter universal, dentro de la vida diaria de una organización"¹⁷.

Los códigos de ética pueden nacer en las organizaciones o empresas por la idea de un departamento o de la dirección ejecutiva. No importan el origen de su proveniencia, los códigos de ética empresarial deben ser respaldados por las altas autoridades.

"Hay, empresas, organismos internacionales e incluso gobiernos que han elaborado códigos de ética porque les garantiza productividad, sostenibilidad y respuesta a compromisos legales y tratados internacionales ratificados por las naciones, tales como la Convención Interamericana contra la Corrupción, a compromisos éticos que trascienden la normativa legal." ¹⁸

En nuestro país, a diferencia de otros países, el uso del Código de Ética en las empresas es muy poco conocido y poco utilizado, por lo que es apremiante resolver este problema organizacional, para evitar la falta de transparencia y competitividad que ocasiona en nuestras organizaciones.

Para comenzar a resolver esta situación, es necesario establecer las bases metodológicas para el conocimiento, implementación y uso del Código de Ética en las empresas, a fin de mejorar su desempeño y contribuir al desarrollo del capital humano y su competitividad.

¹⁷ IMCP (Instituto Mexicano De Contadores Públicos) (2006), **Investigación: Teoría y Comportamiento de las Organizaciones**, p 34. Editorial Grafite. México.

¹⁸ Revisado en: <http://www.elcomercio.com/> (Consultado el: 20 de Octubre de 2008).

2.3 El código de ética en la gestión administrativa

El Código de ética es animador. Por eso una ética de normas restrictiva de la acción humana por lo que estimula al hombre. De ahí que las virtudes sean su tema central ya que fortalecen la facultad y, por tanto, facilitan la acción y la acrecientan.

El trabajo de las secretarias en la gestión administrativa, es una tarea fundamental que debe ser lo más perfecta posible y ordenada al servicio de los demás. Esto solo es posible si en todas las organizaciones mantuvieran un Código de Ética ó si lo tuviesen deberían actualizarlo; porque es una herramienta básica que debe primar en toda organización, para el buen desempeño de las funciones y de esta manera se representa mayor rentabilidad profesional; rentabilidad para un crecimiento real, sostenido y progresivo en el tiempo.

Existe una estrecha relación entre el compromiso con los valores éticos y la propia excelencia que tan positivamente influye en las gestiones administrativas. Puesto que el Código de Ética se define como el conjunto de criterios, conceptos y actitudes que debe guiar el proceder humano con el fin de atribuir a la profesión que se ejerce como secretarias.

De este modo, el Código de Ética y su adecuado uso e implementación en la UTPL, permitirá lograr un incremento en el valor del capital humano, el cual resultará en una competitividad sana que se verá reflejada en la transparencia y reputación no solo para la universidad sino también para cualquier entidad educativa superior que utilice este instrumento administrativo, lo que a su vez, dará posicionamiento y posibilidades en el mundo global que impera en la actualidad, ya que la práctica del Código de Ética que actualmente se está ejecutando en la UTPL se ve influenciada por un lado, porque provoca en las gestiones administrativas de las secretarias un conflicto de intereses personales que se resisten a su implementación y seguimiento, y por el otro lado, existe la falta de involucramiento y aceptación de las secretarias.

De esta manera, la insuficiencia de un Código de Ética en las gestiones administrativas de las secretarías de la UTPL ocasionaría desvalorización, inestabilidad, desconfianza y una mala reputación para ellas, lo que trae como consecuencia que se vuelvan cada vez menos competitivas. Hoy en día es más común que se presenten en las entidades educativas 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, asignación de materias a profesores que no sean de la especialización.

Este comportamiento y práctica son el resultado de la falta de un Código de Ética bien estructurado e implementado en la UTPL, sobre todo, la falta de interés por parte de los administradores de esta entidad. Todas las Universidades deberían tener un Reglamento ó un Código de Ética, pero son pocas las que cuentan con este valiosísimo instrumento administrativo, implementándolo según sus necesidades y de acuerdo con el contexto nacional en el que se encuentran. De esta forma, lo han transformado en una práctica de éxito, ya que las trabajadoras que ejercen la función de secretarías lo aceptan y asimilen, lo respeten y practiquen.

“La ausencia de esta buena práctica en algunas entidades tanto públicas como privadas 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 más preciado de cualquier empresa: la reputación. Esto, a su vez, ocasiona que la organización sea poco competitiva, pues ¿qué accionistas querrían invertir en una empresa que goza de mal prestigio por malas prácticas y corrupción?”¹⁹

En este punto, es 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.

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 en lo

¹⁹ Revisado en: <http://portal.imcp.org.mx> Potenciado por Joomla! (Consultado el: 29-10-2008)

personal; sino también, al entorno en el que se encuentra así como a la sociedad a la que pertenece.

Por otro lado, el Código de Ética es necesario para complementar importantes gestiones administrativas de la Universidad como secretarías de la UTPL, el desarrollo organizacional y la administración de recursos humanos para afrontar los retos que tiene la UTPL de una manera más efectiva.

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

También es requisito indispensable la difusión y práctica del Código de Ética entre las secretarías como parte de la gestión administrativa dentro de la UTPL. Del mismo modo, se debe establecer que esta herramienta es un instrumento valiosísimo de la administración de una empresa, el cual 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 fructifican, pues si se hacen las cosas dentro de los márgenes éticos, legales y con equidad para todas las gestiones administrativas de la universidad, en el largo plazo, es seguro que se obtengan excelentes resultados para todos los interesados, accionistas, proveedores, distribuidores, empleados, clientes, estudiantes, profesores, la sociedad y la nación.



CAPÍTULO III



**CAPÍTULO III: DIAGNÓSTICO DE LA SECRETARIA
EJECUTIVA, SU ACTITUD ÉTICA Y SU
ENTORNO EN LA UTP**

3.1 INFORMACIÓN GENERAL DE LA SECRETARIA EJECUTIVA

La Secretaria ejecutiva es una de las colaboradoras más cercanas a los directivos. En la actualidad la secretaria debe ser una asistente ejecutiva capaz de colaborar de una manera amplia con su jefe; ejecutando o transmitiendo órdenes, clasificando y registrando documentos diversos, atendiendo y resolviendo asuntos en representación de su jefe, recordando a tiempo compromisos y sugiriendo detalles.

En base a lo anterior podemos entender la importancia de que las secretarias estén debidamente preparadas para enfrentar los nuevos retos de sus funciones, de tal manera que puedan organizarse adecuadamente y aprovechar la nueva tecnología que pueda facilitar su trabajo.

La UTPL a través de la carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe de la Escuela de Asistencia Gerencial y Relaciones Públicas, tiene como objetivo formar Licenciados en Secretariado Bilingüe con conocimientos, destrezas y técnicas que le permitan desarrollar con eficiencia las tareas organizacionales del nivel ejecutivo.

En la Universidad Técnica Particular de Loja; he aplicado veinte encuestas dirigidas a las secretarias que laboran en las diferentes dependencias como lo demuestro gráficamente con el objetivo de analizar si las actitudes y prácticas de la Secretaria Ejecutiva están ligadas con la ética.

Cuadro N° 1

Título: Secretarías que laboran en diferentes dependencias.

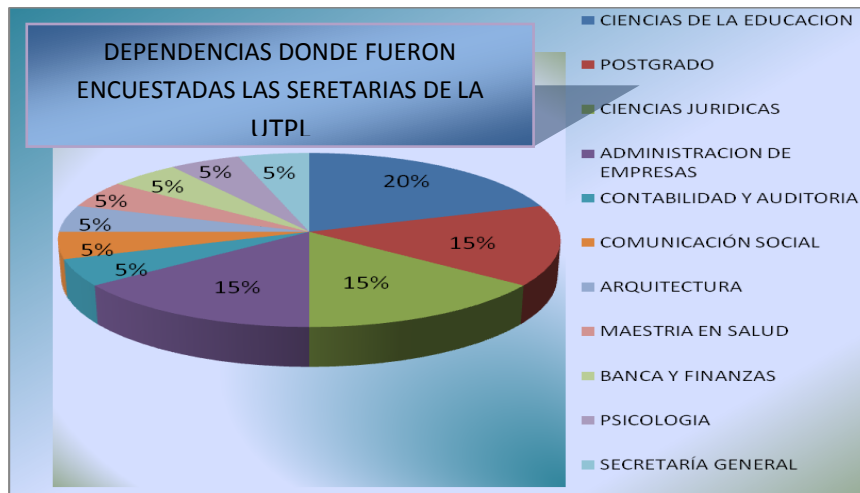
DEPENDENCIA	NÚMERO	PORCENTAJE
CIENCIAS DE LA EDUCACION	4	20%
POSTGRADO	3	15%
CIENCIAS JURIDICAS	3	15%
ADMINISTRACION DE EMPRESAS	3	15%
CONTABILIDAD Y AUDITORIA	1	5%
COMUNICACIÓN SOCIAL	1	5%
ARQUITECTURA	1	5%
MAESTRIA EN SALUD	1	5%
BANCA Y FINANZAS	1	5%
PSICOLOGIA	1	5%
SECRETARÍA GENERAL	1	5%
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuestas Aplicadas a las Secretarías de la UTPL

Elaborado: Mónica Castillo Hurtado

Gráfico N° 1

Título: Dependencia donde fueron encuestadas las secretarías



Fuente: Encuestas Aplicadas a las Secretarias de la UTPL

Elaborado: Mónica Castillo Hurtado

Pregunta N° 1 EDAD

La Secretaria de la Universidad Técnica Particular de Loja según la edad considero que nos ofrece importantes apreciaciones elementales para poder aplicar un Código de Ética adaptable a las profesionales de esta rama.

De acuerdo a las encuestadas existe un 50 % de secretarias que tienen edades comprendidas entre 31 a 40 años de edad, seguido por un 40% de 41 a 50 años de edad, y el 10 % restante son menores de 30 años.

Cuadro N° 2

Título: Edades de las secretarias que trabajan en la UTPL

EDADES	NÚMERO	PORCENTAJE
Menor de 30 años	2	10%

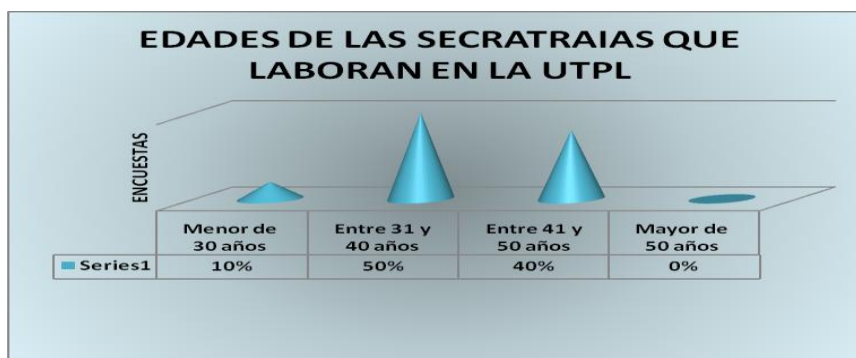
Entre 31 y 40 años	10	50%
Entre 41 y 50 años	8	40%
Mayor de 50 años	0	0%
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuestas Aplicadas a las Secretarias de la UTPL

Elaborado: Mónica Castillo Hurtado

Gráfico N° 2

Título: Edades de las Secretarias



Fuente: Encuestas Aplicadas a las Secretarias de la UTPL

Elaborado: Mónica Castillo Hurtado

Pregunta N° 2. TÍTULO QUE PJOSEE

Según las encuestas realizadas las secretarias que laboraban en las distintas dependencias de la Universidad Técnica Particular de Loja; se ha podido observar que en un mayor porcentaje equivalente al 40% tienen el título de Secretaria Ejecutiva; un 30% de secretarias han obtenido otro título profesional, pero también existe un 15% de egresadas en Secretariado Ejecutivo y el 10% de secretarias son egresadas de otras carreras, mientras que el 5% prefirieron no contestar.

En la Universidad Técnica Particular de Loja forma profesionales en Secretariado Bilingüe con el fin de ofrecer al mercado ocupacional ya sea nacional o internacional,

profesionales que contribuyan en las gestiones organizativas y administrativas al más alto nivel.

Cuadro N° 3

Título: Títulos que poseen

TÍTULO QUE POSEEN LAS SECRETARIAS DE LA UTPL	NÚMERO	PORCENTAJE
Egresada de Secretariado Ejecutivo	3	15%
Egresada de otra carrera	2	10%
Secretaria Ejecutiva Titulada	8	40%
Otro título profesional	6	30%
No Contestaron	1	5%
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuestas Aplicadas a las Secretarias de la UTPL

Elaborado: Mónica Castillo Hurtado

Gráfico N° 3

Título: Título Profesional de la Secretarías



Fuente: Encuestas Aplicadas a las Secretarias de la UTPL

Elaborado: Mónica Castillo Hurtado

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

Luego de analizar los títulos que poseen las secretarias que están laborando en la UTPL, el 30% poseen otro título profesional, este 30% constituye en 100% de secretarias con otro título profesional, debo indicar que según nuestra ilustración gráfica el 66,67% de las encuestadas son profesionales en Contabilidad y Auditoría, mientras que el 33,33% son licenciadas en Ciencias de la Educación. Cabe mencionar que por la falta de fuentes de trabajo en nuestro país se ven obligadas a trabajar en una área distinta como es el caso expuesto.

En nuestro país se debería proponer actividades económicas rentables, que permitan a los inversionistas mejorar y obtener utilidades; con el objetivo de ayudar a la sociedad proporcionando empleo, satisfaciendo al alto índice de desempleados un mejor nivel de vida

Cuadro N° 4

Título: Otros títulos profesionales

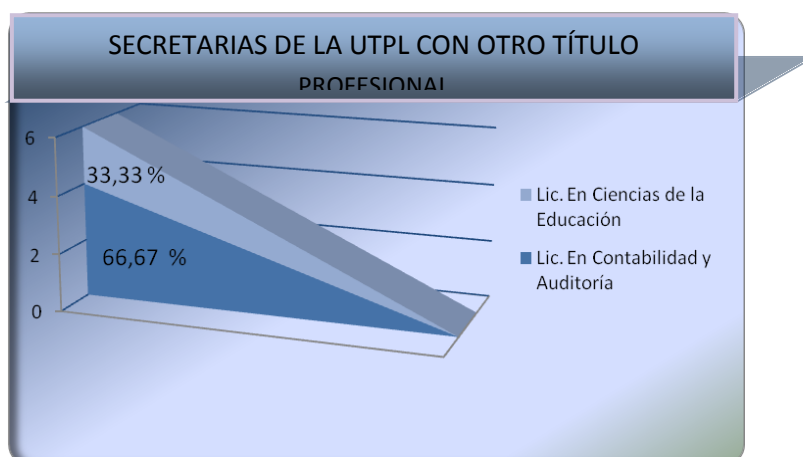
OTROS TÍTULOS PROFESIONALES	NÚMERO	PORCENTAJE
Lic. En Contabilidad y Auditoría	4	66.67%
Lic. En Ciencias de la Educación	2	33.33%
TOTAL	6	100%

Fuente: Encuestas Aplicadas a las Secretarías de la UTPL

Elaborado: Mónica Castillo Hurtado

Gráfico N° 4

Título: Secretarías con otro título



Fuente: Encuestas Aplicadas a las Secretarías de la UTPL

Elaborado: Mónica Castillo Hurtado

Pregunta N° 4. LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA EN LA QUE OBTUVO SU TÍTULO ES?

En esta interrogativa muestra un alto indicador del 80% que las profesionales que laboran en la UTPL como secretarías ejecutivas han obtenido su título en una Entidad Educativa Particular mientras que el 15% de las encuestadas su título proviene de una Entidad Educativa Pública; y, 5% no se mencionan.

Cuadro N° 5

Título: Tipo de institución educativa donde obtuvieron el título profesional

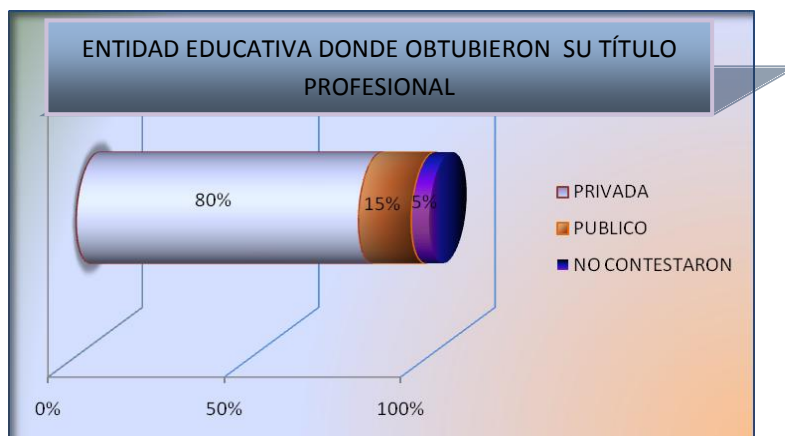
INSTITUCIÓN EDUCATIVA	NÚMERO	PORCENTAJE
Privada	16	80%
Pública	3	15%
No Contestaron	1	5%
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuestas Aplicadas a las Secretarías de la UTPL

Elaborado: Mónica Castillo Hurtado

Gráfico N° 5

Título: Entidad educativa donde obtuvieron su título profesional



Fuente: Encuestas Aplicadas a las Secretarías de la UTPL

Elaborado: Mónica Castillo Hurtado

Pregunta N° 5. TIEMPO DE EXPERIENCIA COMO SECRETARIA EJECUTIVA

El tiempo de experiencia como secretarías es importante, ya que realmente no solo interesa encontrar trabajo; sino, ser capaz de conservarlo y progresar por eso es necesario mantenerse en constante superación, actualizarse permanentemente y estar siempre dispuesto a realizar ese esfuerzo adicional que no todos los empleados están prestos a hacer.

El 5% de secretarías tienen una estancia de 25 años; un 40% de secretarías laboran de 16 a 25 años, el 35% laboran de 6 a 15 años ahí podemos observar que hay una estabilidad de trabajo, donde puede desenvolverse excelentemente; y secretarías que laboran menos de 5 años existe un 15% y un 5% restante no desean contestar.

Cuadro N° 6

Título: Tiempo de experiencia como secretaria

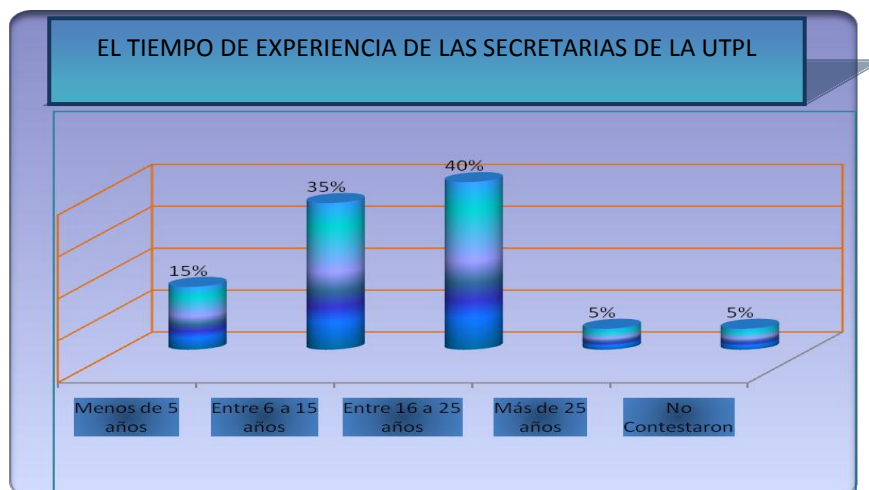
TIEMPO DE EXPERIENCIA	NÚMERO	PORCENTAJE
Menos de 5 años	3	15%
Entre 6 a 15 años	7	35%
Entre 16 a 25 años	8	40%
Más de 25 años	1	5%
No Contestaron	1	5%
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuestas Aplicadas a las Secretarías de la UTPL

Elaborado: Mónica Castillo Hurtado

Gráfico N° 6

Título: Experiencia de las secretarias de la UTPL



Fuente: Encuestas Aplicadas a las Secretarias de la UTPL

Elaborado: Mónica Castillo Hurtado

3.2 AMBIENTE O ENTORNO DE TRABAJO

En un ambiente de trabajo las secretarias deben poseer dinamismo, las organizaciones interactúan con nuevas herramientas tecnológicas y más aún si la UTPL posee estudiantes de diversas nacionalidades, donde debemos aplicar los medios de comunicación más adecuados. Es por eso que las secretarias han debido adaptarse al nuevo entorno demostrando un perfil de la secretaria ideal del siglo XXI.

Al iniciar una búsqueda para una secretaria ejecutiva, es necesario valorar una serie de condiciones tanto profesionales como actitudinales; es decir, que como secretarias desempeñan un sinnúmero de funciones.

Podemos afirmar sin temor a equivocarnos que el cargo de secretaria es uno de los que más ha evolucionado dentro de la empresa moderna. En los últimos años ha pasado de ser fundamentalmente una mecanógrafa, telefonista y recepcionista a ejercer una posición clave en el organismo de cualquier organización.

Pregunta N° 6. LA EMPRESA EN LA QUE USTED LABORA ES?

Al tratar esta interrogativa debo indicar que las encuestas fueron aplicadas en la Institución Educativa Superior, es decir, en la Universidad Particular de Loja, por lo tanto esta entidad educativa es Privada, es por ello que el 100% de las encuestadas corresponden al 100%.

Cuadro N° 7

Título: Tipos de empresa.

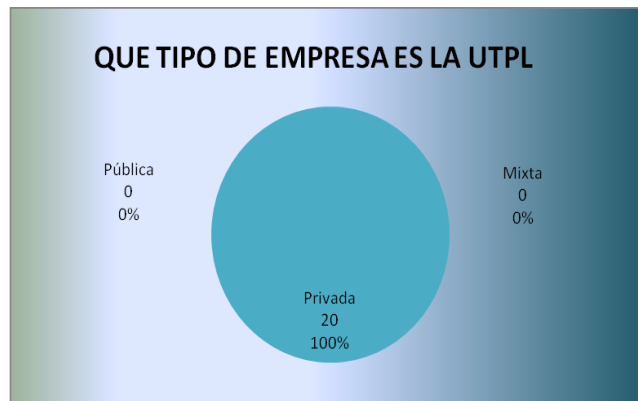
TIPOS DE EMPRESA	NÚMERO	PORCENTAJE
Pública	0	0%
Privada	20	100%
Mixta	0	0%
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuestas Aplicadas a las Secretarías de la UTPL

Elaborado: Mónica Castillo Hurtado

Gráfico N° 7

Título: Tipo de empresa



Fuente: Encuestas Aplicadas a las Secretarías de la UTPL

Elaborado: Mónica Castillo Hurtado

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

En esta interrogante hago referencia a que la Universidad Técnica Particular de Loja, tiene actualmente 36 años de vida, la misma que se constituye en el pilar fundamental del desarrollo regional y nacional.

Según las encuestas un 90% menciona que la empresa funciona más de 25 años; mientras que el 10% desconocen el tiempo de funcionamiento, este porcentaje es bajo, pero de todas maneras deberían conocer mejor la empresa en la que trabajan a fin de comprender su organización y sus actividades para ser coordinadas y trabajar en forma asociada en todos los niveles jerárquicos.

Cuadro N° 8

Título: Tiempo de funcionamiento de la empresa

TIEMPO DE FUNCIONAMIENTO DE LA UTPL	NÚMERO	PORCENTAJE

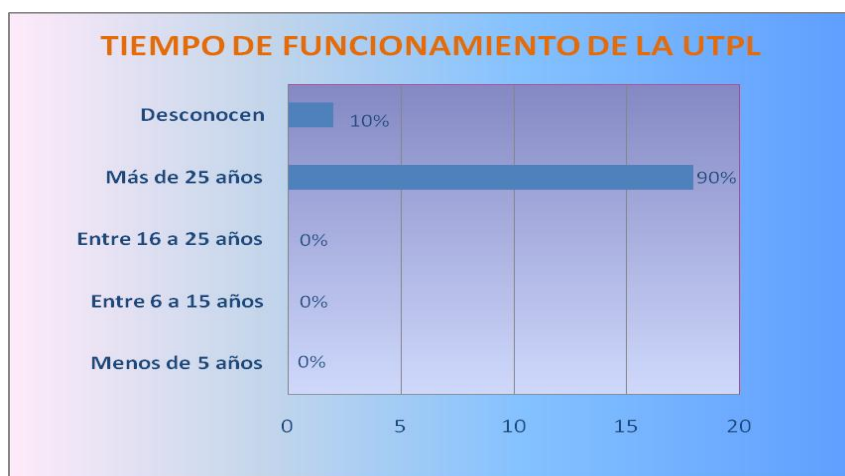
Menos de 5 años	0	0%
Entre 6 a 15 años	0	0%
Entre 16 a 25 años	0	0%
Más de 25 años	18	90%
Desconocen	2	10%
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuestas Aplicadas a las Secretarías de la UTPL

Elaborado: Mónica Castillo Hurtado

Gráfico N° 8

Título: Tiempo de funcionamiento de la UTPL



Fuente: Encuestas Aplicadas a las Secretarías de la UTPL

Elaborado: Mónica Castillo Hurtado

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

Conforme al análisis el 75% responden que si existe un Código de Ética; el 15% mencionan que no; y, el 10% desconocen la existencia de este.

Debemos indicar que en esta entidad educativa superior como es la Universidad Técnica Particular de Loja, si tienen un Código de Ética.

Cuadro N° 9

Título: La empresa tiene un código de ética

LA UTPL TIENE UN CÓDIGO DE ÉTICA	NÚMERO	PORCENTAJE
Si	15	75%
No	3	15%
No conoce	2	10%
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuestas Aplicadas a las Secretarías de la UTPL

Elaborado: Mónica Castillo Hurtado

Gráfico N° 9

Título: Posee un Código de Ética la UTPL



Fuente: Encuestas Aplicadas a las Secretarías de la UTPL

Elaborado: Mónica Castillo Hurtado

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

El 80% de las secretarías indican que si ha sido difundido el Código de Ética por parte de los Directivos y el 20% restante se pronuncian que no lo ha sido.

Considero que en toda la comunidad universitaria de la UTPL, debería ser difundido el Código de Ética, que los principios básicos de ética se apliquen al convivir cotidiano y no sean solo un enunciado al que recurrimos algunas veces.

Cuadro N° 10

Título: Difusión del código de ética por parte de los directivos.

DIFUSIÓN DEL CÓDIGO DE ÉTICA POR PARTE DE LOS DIRECTIVOS	NÚMERO	PORCENTAJE
Si	12	80%
No	3	20%
TOTAL	15	100%

Fuente: Encuestas Aplicadas a las Secretarías de la UTPL

Gráfico N° 10

Título: Difusión del código de ética



Fuente: Encuestas Aplicadas a las Secretarias de la UTPL

Elaborado: Mónica Castillo Hurtado

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

Podemos considerar que la secretaria ejecutiva es el pilar fundamental en una oficina.

Muchas veces la secretaria no intervendrá como protagonista, ni siquiera como coprotagonista de los eventos que la Empresa realiza, pero por medio de su trabajo y su actuación eficaz, desde la sombra, logrará que estos se realicen con el mayor éxito.

Según las encuestas aplicadas a las secretarias el 90% están de acuerdo que deben estar preparadas académicamente, cumplir las actividades que son encomendadas a ellas y demostrar en dichas actividades su actitud ética. El 10% prefieren no contestar.

Cuadro N° 11

Título: Importancia en el desempeño profesional como secretaria ejecutiva de la UTPL

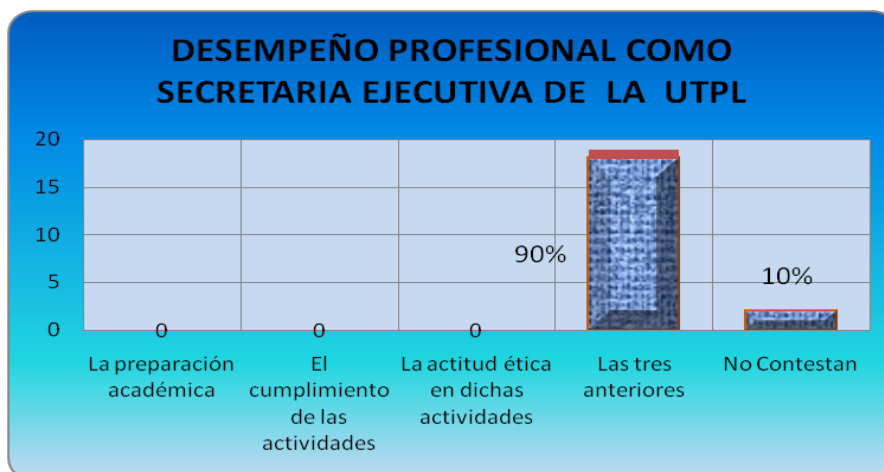
IMPORTANCIA EN EL DESEMPEÑO PROFESIONAL COMO SECRETARIA EJECUTIVA	NÚMERO	PORCENTAJE
La preparación académica	0	0
El cumplimiento de las actividades	0	0
La actitud ética en dichas actividades	0	0
Las tres anteriores	18	90%
No Contestan	2	10%
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuestas Aplicadas a las Secretarias de la UTPL

Elaborado: Mónica Castillo Hurtado

Gráfico N° 11

Título: Desempeño profesional



Fuente: Encuestas Aplicadas a las Secretarias de la UTPL

Pregunta N° 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?

Las secretarias de la UTPL, en un 60% se han asignado que por lo menos el 91% de sus actividades profesionales deben regirse en principios Éticos y Morales; el 30% restante dicen que entre el (71% al 90%) sus actividades están ejecutadas de acuerdo a sus principios Éticos y Morales, mientras que el 10% prefieren no contestar.

Cuadro N° 12

Título: La actividad profesional debe regirse en principios éticos y morales

QUÉ PORCENTAJE EN ESTE ASPECTO ES EL QUE USTED SE ASIGNARÍA	NÚMERO	PORCENTAJE
Menor al 50%	0	0
Entre el 51% y 70%	0	0

Entre el 71% y 90%	6	30%
Mayor al 91%	12	60%
No Contestan	2	10%
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuestas Aplicadas a las Secretarías de la UTPL

Elaborado: Mónica Castillo Hurtado

Gráfico N° 12

Título: El porcentaje asignado en la actividad profesional en base a sus criterios éticos y morales.



Fuente: Encuestas Aplicadas a las Secretarías de la UTPL

Elaborado: Mónica Castillo Hurtado

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

De acuerdo a nuestras encuestadas, todos estos problemas consideran que son los más frecuentes, un 22% el problema más frecuente es “La corrupción en las autoridades públicas”; luego tenemos que el 18% su problema que comúnmente enfrentan es “la falta de ética en los directivos que rigen una entidad”; posteriormente tenemos que un 16% su problema es “La corrupción en las empresas privadas”; otro 16% su problema es “La desorganización de las empresas”; a continuación el 10% dicen que su problema más común es “No hay ética en los negocios”; seguidamente otro de los problemas en un 8% mencionan que “La secretaria ejecutiva no consigue trabajo”; El 6% consideran problema que “Las universidades no forman profesionales éticos”; mientras que el 2% deciden no contestar.

Cuadro N° 13

Título: Problemas éticos más frecuentes que enfrenta la secretaria ejecutiva

PROBLEMAS ÉTICOS	NÚMERO	PORCENTAJE
La falta de ética en los directivos que rigen una entidad	9	18%
La desorganización de las empresas	8	16%
Las universidades no forman profesionales éticos	3	6%
La secretaria ejecutiva no consigue trabajo	4	8%
La corrupción en las autoridades públicas	11	22%
La corrupción en las empresas privadas	8	16%
No hay ética en los negocios	5	10%
No contestan	1	2%

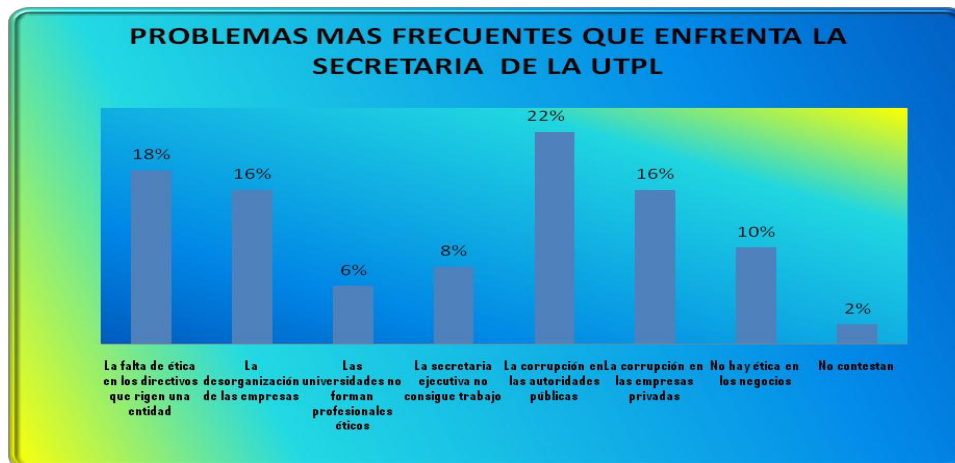
TOTAL	49	100%
--------------	-----------	-------------

Fuente: Encuestas Aplicadas a las Secretarías de la UTPL

Elaborado: Mónica Castillo Hurtado

Gráfico N° 13

Título: Problemas más frecuentes que enfrenta la Secretaria de la UTPL



Fuente: Encuestas Aplicadas a las Secretarías de la UTPL

Elaborado: Mónica Castillo Hurtado

Pregunta N° 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?

El 90% de las encuestadas consideran que sí se respetará y se cumplirá con el código de Ética, las Secretarías Profesionales, todas triunfarían, mientras que el 10% no responden.

Es por ello que en el desarrollo de esta tesis realizaré una propuesta de un código de ética en donde encontremos un conjunto de normas ordenadas de forma sistemática, con el compromiso de cumplirlas y así mismo exigir el cumplimiento de dichas normas.

Las secretarías que laboran en la UTPL mencionan que si deberían cumplir todos a nivel de comunidad universitaria el Código de Ética que la entidad mantiene, fundamentalmente una secretaria debe tener conocimientos generales y una buena educación, esto nos ayudará a aprender todo lo concerniente al medio en que uno se desenvuelve y por ende todo lo relativo a la sociedad.

Cuadro N° 14

Título: Es posible triunfar profesionalmente como secretaria ejecutiva, si se respeta y cumple con el código de ética.

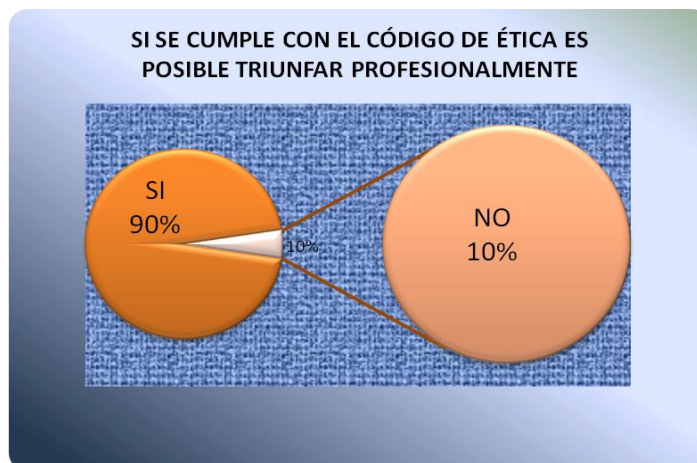
SI SE CUMPLE CON EL CÓDIGO DE ÉTICA ES POSIBLE TRIUNFAR PROFESIONALMENTE	NÚMERO	PORCENTAJE
Si	18	90%
No	2	10%
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuestas Aplicadas a las Secretarías de la UTPL

Elaborado: Mónica Castillo Hurtado

Gráfico N° 14

Título: Cumplimiento del Código de Ética para triunfar profesionalmente



Fuente: Encuestas Aplicadas a las Secretarías de la UTPL

Elaborado: Mónica Castillo Hurtado

3.3 Conocimiento que tiene la Secretaria Ejecutiva sobre el Código de Ética

La UTPL dispone de unos principios éticos por los que se rige la conducta de todos los profesionales que forman parte de ella. Estos principios determinan sus obligaciones y su responsabilidad.

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

El 10,73% de las secretarías encuestadas consideran que deben poner en práctica los principios como (Responsabilidad y Secreto profesional); El 10,17% responde al principio de la (Honestidad); el 9,04% consideran que se practique la (Tolerancia); el 7,91% se refieren a la (Solidaridad y Verdad); el 7,34% describen que debería ser la

(Perseverancia); finalmente un 6,21% creen que se debería practicar la (Libertad y Equidad).

En conclusión todos estos principios se los debe practicar, pues nos sirven para defendernos en nuestra vida profesional, en el diario convivir y especialmente en las labores de Secretaria Ejecutiva dentro de la UTPL.

Así mismo, una secretaria debe poseer dinamismo y capacidad de decisión en el ámbito de sus competencias y de esta forma ser altamente capacitada para optar a los mejores puestos.

Cuadro N° 15

Título: Qué principios considera que la secretaria ejecutiva debería poner en práctica en la empresa en donde labora.

LISTA DE PRINCIPIOS	NÚMERO	PORCENTAJE
Responsabilidad	19	10,73%
Honestidad	18	10,17%
Solidaridad	14	7,91%
Verdad	14	7,91%
Libertad	11	6,21%
Equidad	11	6,21%
Perseverancia	13	7,34%
Tolerancia	16	9,04%

Dignidad	12	6,78%
Secreto Profesional	19	10,73%
Comportamiento profesional	14	7,91%
Honradez	16	9,04%
TOTAL	49	100%

Fuente: Encuestas Aplicadas a las Secretarias de la UTPL

Elaborado: Mónica Castillo Hurtado

Gráfico N° 15

Título: Principios de la secretaria ejecutiva.



Fuente: Encuestas Aplicadas a las Secretarias de la UTPL

Elaborado: Mónica Castillo Hurtado

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

Conforme a las encuestas realizadas el 90% indican que su remuneración no afecta en el comportamiento ético dentro de su desempeño profesional, o en lo concerniente a las actividades que vienen desarrollando diariamente.

El 10% de las Secretarias si se sienten afectadas con la remuneración que perciben en la UTPL donde laboran.

Cuadro N° 16

Título: La remuneración que recibe, incide en el comportamiento ético dentro de su desempeño profesional

¿CREE USTED QUE LA REMUNERACIÓN QUE RECIBE, INCIDE EN EL COMPORTAMIENTO ÉTICO DENTRO DE SU DESEMPEÑO PROFESIONAL?	NÚMERO	PORCENTAJE
Si	2	10%
No	18	90%
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuestas Aplicadas a las Secretarias de la UTPL

Elaborado: Mónica Castillo Hurtado

Gráfico N° 16

Título: Remuneración de la Secretaría



Fuente: Encuestas Aplicadas a las Secretarías de la UTPL

Elaborado: Mónica Castillo Hurtado

3.4 Otros Aspectos

Pregunta N° 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?

El 95% creen que si se debería emprender un plan de Código de ética para la secretaria ejecutiva, tanto para empresas públicas como privadas a nivel nacional, un 5% consideran que no sería adecuado.

Considero que toda empresa debería emprender un plan de creación de un Código de ética, ya que es una herramienta fundamental y sería la clave para el éxito profesional y empresarial a nivel nacional e internacional, y de esta forma se cumpliría con los objetivos propuestos.

Cuadro N° 17

Título: Plan de creación de un Código de Ética para la secretaria ejecutiva.

¿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?	NÚMERO	PORCENTAJE
Si	19	95%
No	1	5%
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuestas Aplicadas a las Secretarías de la UTPL

Elaborado: Mónica Castillo Hurtado

Gráfico N° 17

Título: Plan de creación de un Código de Ética para la Secretaria Ejecutiva



Fuente: Encuestas Aplicadas a las Secretarías de la UTPL

Elaborado: Mónica Castillo Hurtado

CAPÍTULO IV

CAPÍTULO IV

LOS DIRECTIVOS, SU ACTITUD ÉTICA Y SU ENTORNO EN LA UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA.

4.1 INFORMACIÓN GENERAL DE LOS DIRECTIVOS

En la Universidad Técnica Particular de Loja; se aplicó veinte encuestas dirigidas a los Directivos que laboran en las diferentes dependencias con el objetivo de analizar si las actitudes y prácticas de la Secretaria Ejecutiva están ligadas con la ética.

Pregunta N° 1 SEXO

A los encuestados se les ha interrogado el tipo de sexo, de los cuales hemos podido observar que el 90% de los directivos son de sexo femenino, y el 10% restante corresponde al sexo masculino.

En la actualidad la liberación femenina ha hecho que muchas mujeres profesionales estén ejerciendo trabajos de dirección, tanto en las instituciones públicas como privadas e inclusive han incursionado en la política, han logrado ser líderes de muchas organizaciones, obteniendo resultados muy positivos.

Cuadro N° 1

Título: El sexo de los directivos que trabajan en la UTP

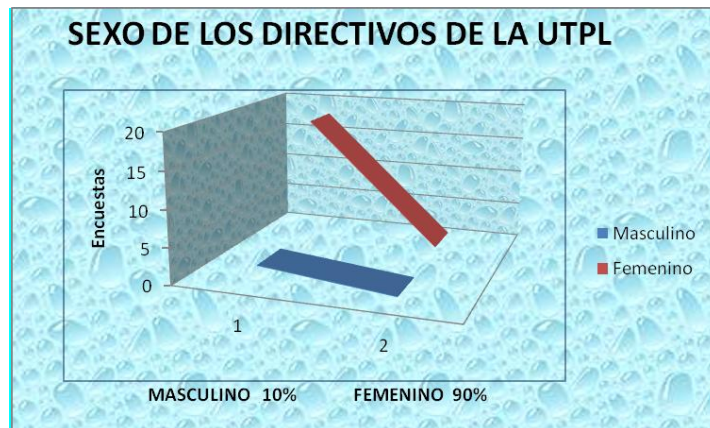
SEXOS	NÚMERO	PORCENTAJE
Masculino	2	10%
Femenino	18	90%
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuestas Aplicadas a los Directivos de la UTPL

Elaborado: Mónica Castillo Hurtado

Gráfico N° 1

Título: Sexo de los Directivos de la UTPL



Fuente: Encuestas Aplicadas a los Directivos de la UTPL

Elaborado: Mónica Castillo Hurtado

Pregunta N° 2 EDAD

Los Directivos que prestan sus servicios en la UTPL; el 60% de ellos tienen una edad comprendida entre 31 y 40 años, el 20% tienen la edad de hasta 30 años; y, el 15% tiene una edad comprendida de 41 a 50 años, seguidamente por un 5% mayores de 50 años de edad.

Cuadro N° 2

Título: Edades de los directivos que laboran en la UTPL

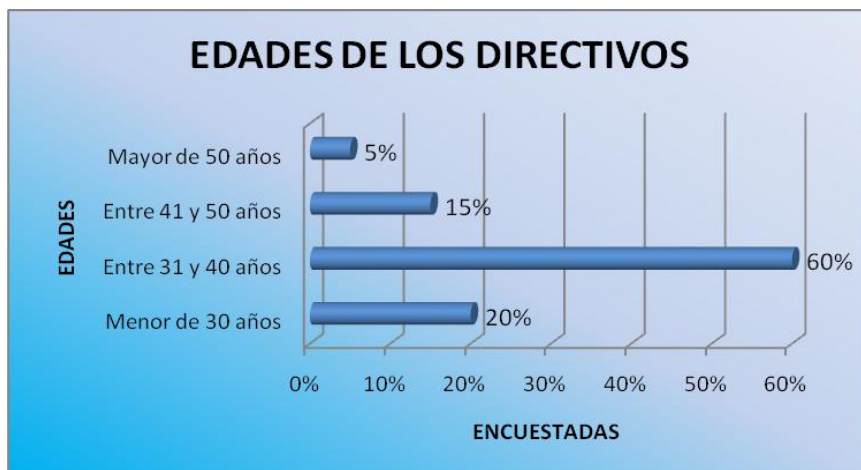
EDADES COMPRENDIDAS	NÚMERO	PORCENTAJE
Menor de 30 años	4	20%
Entre 31 y 40 años	12	60%
Entre 41 y 50 años	3	15%
Mayor de 50 años	1	5%
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuestas Aplicadas a los Directivos de la UTPL

Elaborado: Mónica Castillo Hurtado

Gráfico N° 2

Título: Edades de los directivos



Fuente: Encuestas Aplicadas a los Directivos de la UTPL

Elaborado: Mónica Castillo Hurtado

Pregunta N° 3. NIVEL DE INSTRUCCIÓN

La UTPL, posee directivos que tienen un buen nivel de instrucción académica, tenemos que el 70% tiene un Postgrado, y el 30% tiene un Pregrado, esto significa que pueden aportar con sus conocimientos en la dirección y ejecución de muchos proyectos, cooperando en el desarrollo y crecimiento de la institución educativa.

Muchos profesionales estarían en la disposición de seguir preparándose profesionalmente, pero en nuestro país la educación es demasiada cara, lo cual no está al alcance de todos, en el Ecuador la educación debería ser gratuita.

Cuadro N° 3

Título: Nivel de instrucción

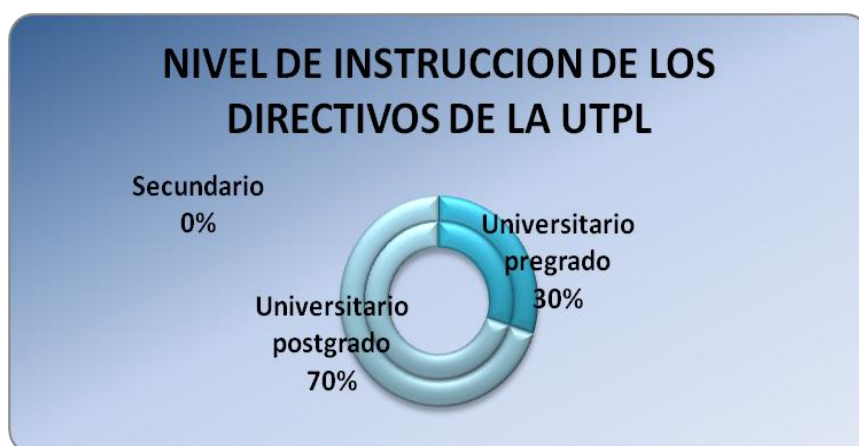
NIVEL DE INSTRUCCIÓN	NÚMERO	PORCENTAJE
Secundario	0	0%
Universitario: pregrado	6	30%
Universitario: postgrado	14	70%
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuestas Aplicadas a los Directivos de la UTPL

Elaborado: Mónica Castillo Hurtado

Gráfico N° 3

Título: Nivel de instrucción de los directivos



Fuente: Encuestas Aplicadas a los Directivos de la UTPL

Elaborado: Mónica Castillo Hurtado

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

Los profesionales que están ejerciendo puestos de dirección en la UTPL, han obtenido su título el 80% en entidades Privadas-Nacionales, un 15% han obtenido su título en entidades Públicas-Extranjeras y el 5% restante su título ha sido obtenido en entidades Públicas-Nacionales.

Luego del análisis podemos decir que los puestos de dirección han sido ejercidos por profesionales quienes están cumpliendo con la tarea de organizar y administrar ciertas dependencias de la UTPL.

Cuadro N° 4

Título: El título en qué institución obtuvo.

EL TÍTULO EN QUE INSTITUCIÓN OBTUVO		NÚMERO	PORCENTAJE
Privada:	Nacional	16	80%
	Extranjera	0	0%

Pública:	Nacional	1	5%
	Extranjera	3	15%
	TOTAL	20	100%

Fuente: Encuestas Aplicadas a los Directivos de la UTPL

Elaborado: Mónica Castillo Hurtado

Gráfico N° 4

Título: El título en qué institución obtuvo



Fuente: Encuestas Aplicadas a los Directivos de la UTPL

Elaborado: Mónica Castillo Hurtado

Pregunta N° 5. TIEMPO DE EXPERIENCIA EN CARGOS DIRECTIVOS

Conforme al análisis, el tiempo de experiencia de los profesionales en cargos directivos corresponden a un 55% quienes están ejerciendo menos de 5 años, el 40% entre 6 a 15 años; y, prefieren no contestar un 5%.

Los profesionales que están en estos cargos pueden examinar y evaluar a sus secretarias, en su eficiencia y eficacia en la planificación, organización, ejecución y control de la oficina o dirección a su cargo.

Cuadro N° 5

Título: Tiempo de experiencia como directivo

TIEMPO DE EXPERIENCIA	NÚMERO	PORCENTAJE
Menos de 5 años	11	55%
Entre 6 a 15 años	8	40%
Entre 16 a 25 años	0	0%
Más de 25 años	0	0%
No Contestan	1	5%
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuestas Aplicadas a los Directivos de la UTPL

Elaborado: Mónica Castillo Hurtado

Gráfico N° 5

Título: Tiempo de experiencia de los directivos de la UTPL



Fuente: Encuestas Aplicadas a los Directivos de la UTPL

Elaborado: Mónica Castillo Hurtado

4.2 AMBIENTE O ENTORNO DE TRABAJO

El trabajo de los profesionales que están a cargo de la dirección de ciertos departamentos son quienes toman las decisiones, es guía departamental, analiza distintos elementos y circunstancias que se den a diario, gestionan en función al crecimiento de su empresa, en definitiva, los directivos deciden sobre todos los aspectos que contribuyen al logro de los objetivos de la UTPL.

Pregunta N° 6. LA EMPRESA EN LA QUE USTED LABORA ES:

Al tratar esta interrogativa debo indicar que las encuestas fueron aplicadas en la Universidad Técnica Particular de Loja, por lo tanto esta entidad educativa es privada, de ahí que el 85% de los encuestados mencionan que la UTPL es privada, mientras que el 15% dicen que es mixta.

Cuadro N° 6

Título: Tipo de empresa

TIPO DE EMPRESA	NÚMERO	PORCENTAJE
Pública	0	0%
Privada	17	85%
Mixta	3	15%
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuestas Aplicadas a los Directivos de la UTPL

Elaborado: Mónica Castillo Hurtado

Gráfico N° 6

Título: Tipo de Empresa

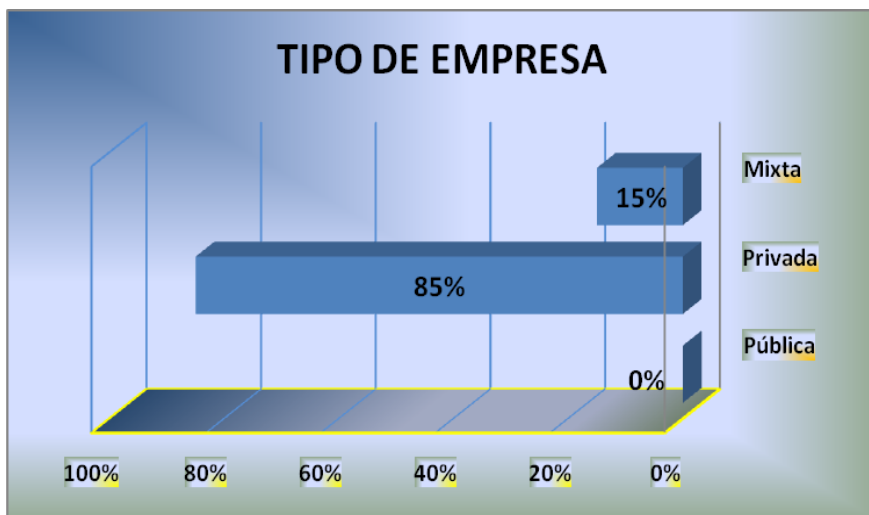


Ilustración 6 Fuente: Encuestas Aplicadas a los Directivos

Elaborado: Mónica Castillo Hurtado

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

En esta interrogante hago referencia a que la Universidad Técnica Particular de Loja, tiene actualmente 36 años de vida, la misma que se constituye en el pilar fundamental del desarrollo regional y nacional.

Según las encuestas un 90% menciona que la empresa funciona más de 25 años; mientras que el 10% dicen que la UTPL tiene menos de 5 años.

Cuadro N° 7

Título: Tiempo de funcionamiento de la empresa

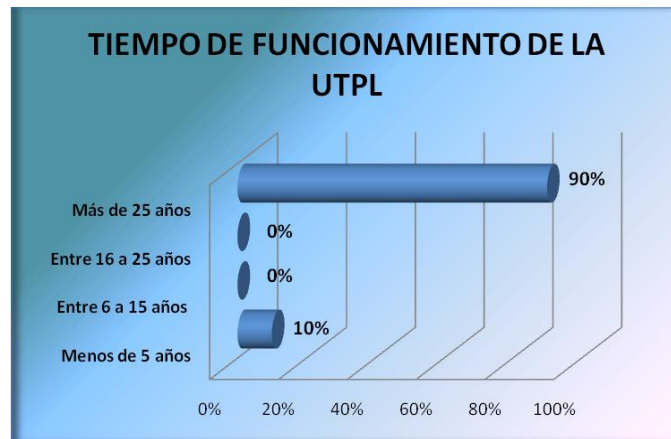
TIEMPO DE FUNCIONAMIENTO DE LA UTPL	NÚMERO	PORCENTAJE
Menos de 5 años	2	10%
Entre 6 a 15 años	0	%
Entre 16 a 25 años	0	%
Más de 25 años	18	90%
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuestas Aplicadas a los Directivos de la UTPL

Elaborado: Mónica Castillo Hurtado

Gráfico N° 7

Título: Tiempo de Funcionamiento de la UTPL



Fuente: Encuestas Aplicadas a los Directivos de la UTPL

Elaborado: Mónica Castillo Hurtado

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

Dentro del esquema de funcionamiento de la empresa moderna, y la evolución de las sociedades se hace necesario manejar un Código de Ética adecuado para llevar a cabo todas las actividades en forma ordenada, organizada y con la responsabilidad que ellas requieran.

Acorde al análisis de las encuestas podemos decir que el 65% responden que si existe un Código de Ética y el 35% restante desconocen la existencia de este.

Cuadro N° 8

Título: La UTPL tiene un Código de Ética?

TIENE UN CÓDIGO DE ÉTICA LA UTPL TIEMPO DE EXPERIENCIA	NÚMERO	PORCENTAJE
Si	13	65%
No	0	0%
No conoce	7	35%
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuestas Aplicadas a los Directivos de la UTPL

Elaborado: Mónica Castillo Hurtado

Gráfico N° 8

Título: Tiene un Código de Ética la UTPL



Fuente: Encuestas Aplicadas a los Directivos de la UTPL

Elaborado: Mónica Castillo Hurtado

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

El 54% de las Directivos que han sido interrogados indican que si ha sido difundido el Código de Ética a nivel Corporativo, el 31% manifiestan que desconocen que la UTPL haya difundido y el 20% restante se pronuncian que no ha sido difundido el mismo.

Considero que el Código de Ética debería ser difundido por la UTPL, a toda la comunidad universitaria ya que el mismo constituye un conjunto de normas y reglas para el buen desempeño de las funciones en los diferentes cargos.

Cuadro N° 9

Título: Difusión del código de ética a nivel corporativo

DIFUSIÓN DEL CÓDIGO DE ÉTICA A NIVEL CORPORATIVO	NÚMERO	PORCENTAJE
Si	7	54%
No	2	15%
No conoce	4	31%
TOTAL	13	100%

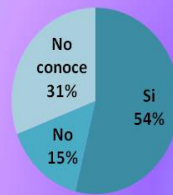
Fuente: Encuestas Aplicadas a los Directivos de la UTPL

Elaborado: Mónica Castillo Hurtado

Gráfico N° 9

Título: Difusión del código de ética a nivel corporativo

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



Fuente: Encuestas Aplicadas a los Directivos de la UTPL

Elaborado: Mónica Castillo Hurtado

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

Según las encuestas aplicadas a los Directivos el 90% manifiestan que la aplicación de los principios éticos en las empresas no son obstáculos para el desarrollo de la empresa, el 10% consideran que si constituyen un obstáculo para la misma.

A mi parecer considero que mientras existan principios éticos en todos los profesionales y todos los aplicáramos, estaríamos rigiéndonos a un orden una organización en forma responsable enfocándonos aún más hacia el desarrollo y progreso.

Cuadro N° 10

Título: La aplicación de los principios éticos en las empresas constituyen obstáculos para su desarrollo.

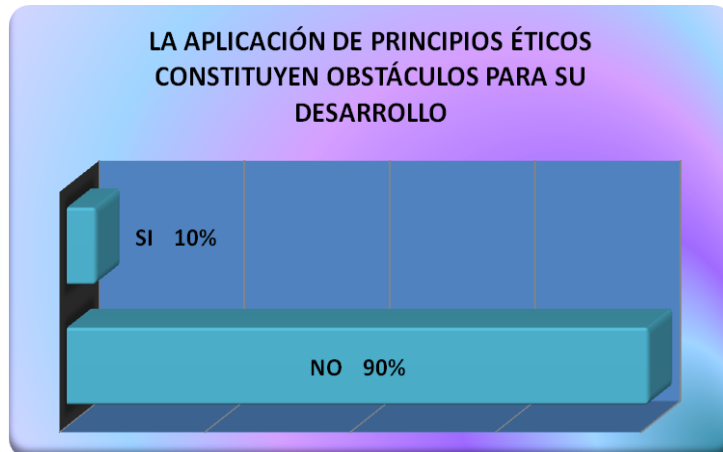
APLICACIÓN DE PRINCIPIOS ÉTICOS	NÚMERO	PORCENTAJE
Si	2	10%
No	18	90%
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuestas Aplicadas a los Directivos de la UTPL

Elaborado: Mónica Castillo Hurtado

Gráfico N° 10

Título: Aplicación de principios éticos



Fuente: Encuestas Aplicadas a los Directivos de la UTPL

Elaborado: Mónica Castillo Hurtado

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

Los directivos en un 95% consideran que lo más importante en el desempeño de una secretaria ejecutiva es: La preparación académica.

El cumplimiento de las actividades.

La actitud ética en dichas actividades.

EL 5% considera que lo más importante la actitud ética en dichas actividades.

Examinando esta interrogativa creo que las tres alternativas son de mucha importancia a la hora de asumir un cargo como Secretaria Ejecutiva, puesto que la demanda en el mercado de trabajo actual es más exigente, por ello, la formación y la especialización son criterios básicos a la hora de contratar personal para cubrir los puestos de trabajo en las diferentes empresas.

Cuadro N° 11

Título: ¿Qué es lo más importante en el desempeño profesional de una secretaria ejecutiva dentro de la empresa en la que trabaja?

IMPORTANCIA EN EL DESEMPEÑO PROFESIONAL DE UNA SECRETARIA	NÚMERO	PORCENTAJE
La preparación académica	0	0%
El cumplimiento de las actividades	0	0%
La actitud ética en dichas actividades	1	5%
Las tres anteriores	19	95%
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuestas Aplicadas a los Directivos de la UTPL

Elaborado: Mónica Castillo Hurtado

Gráfico N° 11

Título: Importancia en el desempeño como secretaria en la UTPL



Fuente: Encuestas Aplicadas a los Directivos de la UTPL

Elaborado: Mónica Castillo Hurtado

Pregunta N° 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?

De acuerdo a nuestros encuestados, ellos les han asignado un porcentaje a la actividad profesional de la secretarias de la UTPL, si esta se rige en principios éticos o morales; esto es un 35% califican (entre el 71% y 90% están sus actividades ligadas a principios éticos y morales); otro 35% asignan un porcentaje (mayor al 91%), otros

que corresponden al 20% califican que las actividades de las secretarías (Entre el 51% y 70%), 5% de los directivos asignan un porcentaje de (menor al 50%) todos estos problemas consideran que son los más frecuentes, un 55% el problema más frecuente es “La corrupción en las autoridades públicas”; luego tenemos que el 45% su problema que comúnmente enfrentan es “la falta de ética en los directivos que rigen una entidad”; posteriormente tenemos que un 40% su problema es “La corrupción en las empresas privada”; otro 40% su problema es “La desorganización de las empresas”; a continuación el 25% dicen que su problema más común es “No hay ética en los negocios”; seguidamente otro de los problemas en un 20% mencionan que “La secretaria ejecutiva no consigue trabajo”; El 15% consideran problema que “Las universidades no forman profesionales éticos”; mientras que el 5% deciden no contestar.

Cuadro N° 12

Título: ¿Qué porcentaje en este aspecto le asignaría usted a la secretaria ejecutiva de la UTPL?

LA ACTIVIDAD PROFESIONAL DEBE REGIRSE EN PRINCIPIOS ÉTICOS Y MORALES. A SU CRITERIO	NÚMERO	PORCENTAJE
Menor al 50%	1	5%
Entre el 51% y 70%	4	20%
Entre el 71% y 90%	7	35%
Mayor al 91%	7	35%

No contestan	1	5%
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuestas Aplicadas a los Directivos de la UTPL

Elaborado: Mónica Castillo Hurtado

Gráfico N° 12

Título: La actividad profesional debe regirse en principios éticos



Fuente: Encuestas Aplicadas a los Directivos de la UTPL

Elaborado: Mónica Castillo Hurtado

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

Los Directivos encuestados asumen que el 41% de las causas que enfrenta la secretaria es (la formación personal); el 22% de las causas que comúnmente enfrenta la secretaria es la (formación profesional) y el otro 22% dicen ser (la presión de sus jefes); un 13% menciona que la causa frecuente es (la situación económica). Además en esta interrogante hago hincapié que el 3% mencionan que las secretarias no enfrentan ningún problema ético.

Ante este análisis podemos deducir que los directivos siempre requerirán del trabajo de una secretaria, siendo esta más eficiente y eficaz por encima de los problemas que a diario enfrenta siempre serán apreciadas y valoradas, se encontraran en la mira de sus jefes como candidatas a asensos o reconocimientos.

En fin son las preferidas las secretarias que están dispuestas a cualquier esfuerzo adicional, para enfrentar las causas de los problemas éticos.

Cuadro N° 13

Título: ¿Cuáles son las causas de los problemas éticos, que a su forma de ver, enfrenta más comúnmente la secretaria ejecutiva?

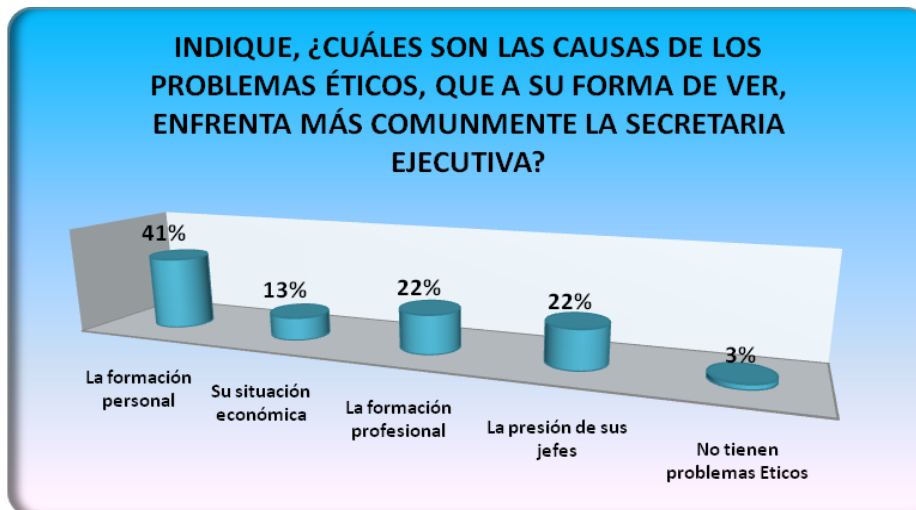
CAUSAS DE LOS PROBLEMAS ÉTICOS, QUE ENFRENTA LA SECRETARIA EJECUTIVA	NÚMERO	PORCENTAJE
La formación personal	13	41%
Su situación económica	4	13%
La formación profesional	7	22%
La presión de sus jefes	7	22%
No tienen problemas Éticos	1	3%
TOTAL	32	100%

Fuente: Encuestas Aplicadas a los Directivos de la UTPL

Elaborado: Mónica Castillo Hurtado

Gráfico N° 13

Título: Causas de los problemas éticos de la secretaria ejecutiva



Fuente: Encuestas Aplicadas a los Directivos de la UTPL

Elaborado: Mónica Castillo Hurtado

4.3 Conocimiento que tiene el directivo sobre el código de ética

En el ámbito de dirección de quienes están a cargo en la UTPL deben tener conocimiento del Código de Ética; puesto que todos los profesionales con ética y principios llevan a su empresa a muy altos niveles de desarrollo, y al contrario, las que carecen de ella no hacen más que producir desastres. Puesto que todo profesional debe tener claro los valores y anti valores de la sociedad, para asumir cargos de suma importancia y con la responsabilidad que lo requiere.

Pregunta N° 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?

Los resultados de esta interrogativa demuestra que el 100% de los directivos están de acuerdo en que las secretarias tanto de empresas públicas como privadas deben tener un Código de Ética para que sea aplicado en su ejercicio profesional.

Los valores engrandecen a quienes lo pregonan y perfeccionan a quienes los poseen.

Cuadro N° 14

Título: Las secretarías ejecutivas deben tener un código de ética que lo aplique en su ejercicio profesional.

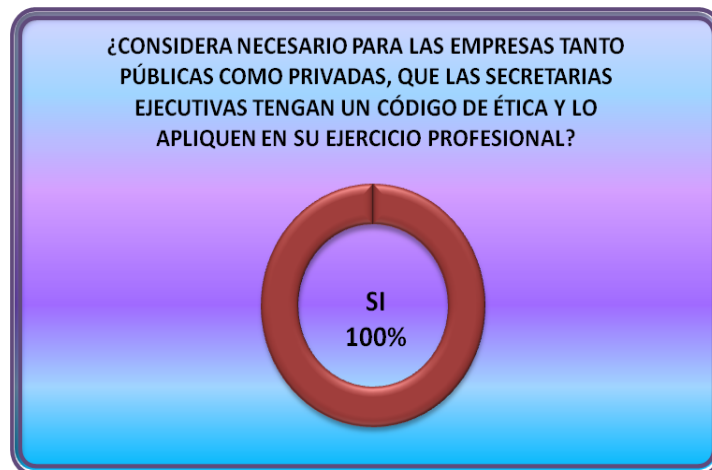
APLICACIÓN DE UN CÓDIGO DE ÉTICA	NÚMERO	PORCENTAJE
Si	20	100%
No	0	0%
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuestas Aplicadas a los Directivos de la UTPL

Elaborado: Mónica Castillo Hurtado

Gráfico N° 14

Título: Código de ética en empresas públicas y privadas aplicables a las secretarías



Fuente: Encuestas Aplicadas a los Directivos de la UTPL

Elaborado: Mónica Castillo Hurtado

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

De acuerdo a la tabla de resultados, los directivos manifiestan en un 14% que el principio básico que debe existir en un código de ética es la (responsabilidad); 12% la (honradez); el 11% la (honestidad) y el otro 11% el (secreto profesional), seguido por un 10% que considera que el principio básico de la secretaria debe ser el (Comportamiento profesional), el 9% considera que debe ser la (dignidad); el 7% la (tolerancia); el 6% dice que debe ser la (solidaridad), otro 6% la (verdad); y el otro 6% (equidad); el 5% dice que debe ser la (perseverancia); el 2% restante debe ser la (libertad).

El manejo de un Código de Ética es un excelente complemento en toda organización o empresa, conformado con todos estos principios que han sido

detallados en el cuadro demostrativo; constituye una oportunidad para que la sociedad confirme y observe una dosis apropiada de objetividad honestidad e independencia en el desempeño profesional de las secretarias y de toda profesional en todo el país.

Es importante manejar un código de ética, porque exige la creación inmediata de nuevos paradigmas de vida dejando de lado intereses personales, viviendo en comunidad y profesionalmente en el campo para el cual se han preparado.

Cuadro N° 15

Título: ¿Qué principios básicos considera que deberían existir en un código de ética de la secretaria ejecutiva?

PRINCIPIOS BÁSICOS DE LA SECRETARIA EJECUTIVA	NÚMERO	PORCENTAJE
1. Responsabilidad	20	14%
2. Honestidad	16	11%
3. Solidaridad	8	6%

4. Verdad	10	6%
5. Libertad	3	2%
6. Equidad	8	6%
7. Perseverancia	7	5%
8. Tolerancia	10	7%
9. Dignidad	13	9%
10. Secreto Profesional	15	11%
11. Comportamiento profesional	14	10%
12. Honradez	17	12%
TOTAL	141	100%

Fuente: Encuestas Aplicadas a los Directivos de la UTP

Elaborado: Mónica Castillo Hurtado

Gráfico N° 15

Título: Principios básicos en un código de ética de la secretaria



Fuente: Encuestas Aplicadas a los Directivos de la UTPL

Elaborado: Mónica Castillo Hurtado

4.4 Otros aspectos

Toda secretaria tiene o debe desarrollar una ética profesional que defina la lealtad que le debe a su trabajo, profesión, empresa y compañeros de labor, pero esto solo se lograría a través del Código de Ética; de ahí la importancia de manejar este documento ya que en el poseen un conjunto de normas, términos y relaciones profesionales dirigidas a la comunidad orientada al logro de una cierta finalidad o prestación de un servicio.

Pregunta N° 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 el siguiente cuadro tenemos que el compromiso de los directivos en el caso de existir un Código de ética para la Secretaria Ejecutivas: el 61% lo aplicaría “Capacitando a la Secretaria Ejecutiva en estos temas”; el 29% lo haría “Evaluando el conocimiento y aplicación del Código de ética” y el 11% lo haría “Adquiriendo el Código de ética”

Analizando esta interrogante el compromiso de los directivos es fundamental, para lograr en las secretarias una conciencia ética profesional bien desarrollada se debe establecer un código de ética, donde se concentren los valores organizacionales, que sirva de base para que toda trabajadora se oriente, mejore su comportamiento y determine normas o directrices para hacer cumplir los deberes de su profesión como secretarias en la UTPL.

Cuadro N° 16

Título: ¿Cuál sería su compromiso, para que la secretaria ejecutiva en caso de existir un código de ética lo aplique dentro de la empresa?

COMPROMISO, PARA QUE LA SECRETARIA EJECUTIVA APLIQUE DENTRO DE LA EMPRESA	NÚMERO	PORCENTAJE
Adquisición del Código de ética	3	11%
Capacitación a la Secretaria	17	61%

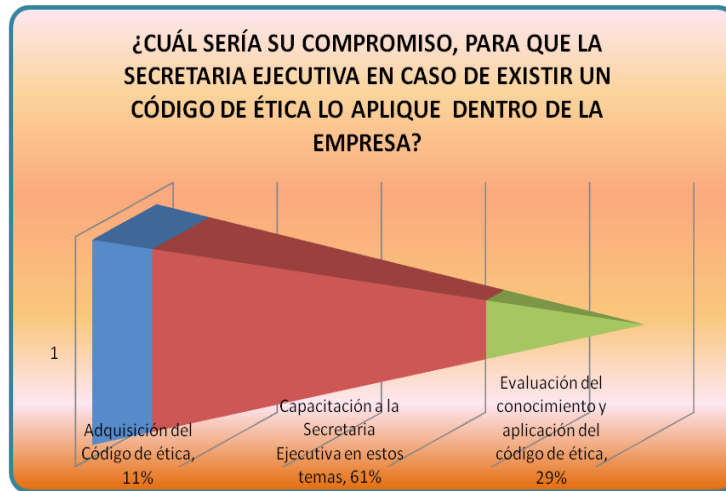
Ejecutiva en estos temas		
Evaluación del conocimiento y aplicación del código de ética	8	29%
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuestas Aplicadas a los Directivos

Elaborado: Mónica Castillo Hurtado

Gráfico N° 16

Título: Compromiso de la secretaria ejecutiva para aplicar un código de ética



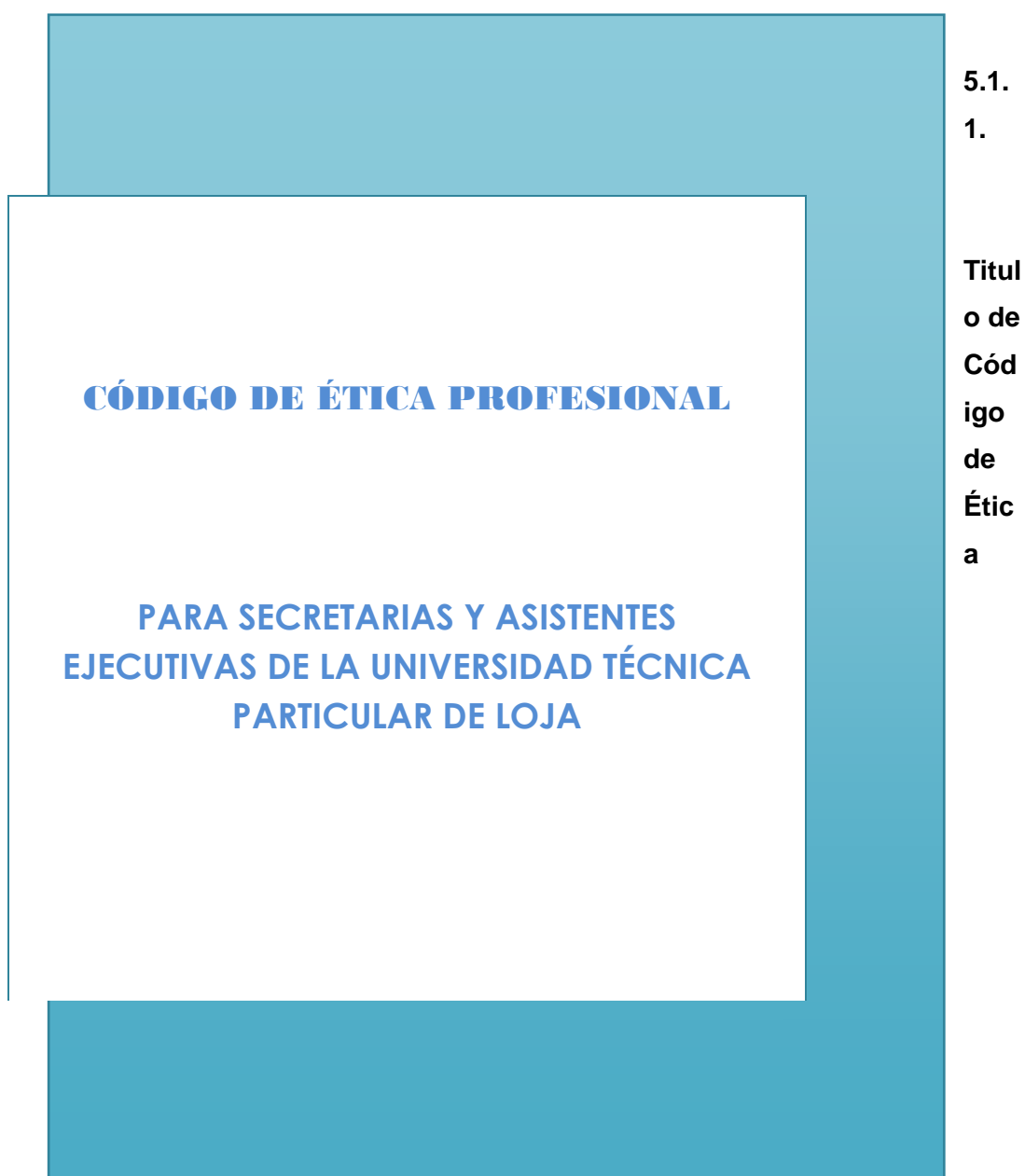
Fuente: Encuestas Aplicadas a los Directivos de la UTPL

Elaborado: Mónica Castillo Hurtado

CAPÍTULO V

**CAPÍTULO V: PROPUESTA DE ELABORACIÓN DE UN
CÓDIGO DE ÉTICA Y PLAN DE CAPACITACIÓN
PARA LA SECRETARIA EJECUTIVA DE LA
UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE
LOJA.**

5.1 Propuesta de Código de Ética.



ACRÓSTICO

Simpática

Eficáz

Comunicativa

Rigurosa

Erudita

Tenáz

Asentada

D...

CÓDIGO DE ÉTICA

El Código de Ética y su adecuado uso e implementación en la UTP, permitirá lograr un incremento en el valor del capital humano, el cual resultará como una competitividad sana que se verá reflejada en la transparencia y reputación no solo para la universidad; sino también, para cualquier entidad educativa superior que utilice este instrumento administrativo.

El código de ética es la ciencia normativa que estudia los deberes, responsabilidades y derechos de los profesionales, representa un compromiso personal y de conducta correcta.

CAPÍTULO I

DISPOSICIONES ESPECIALES

Artículo 1.- Los deberes que impone la profesión a toda secretaria son: rectitud, moderación, confraternidad, secreto profesional, interés, voluntad de superación y unión gremial a nivel local, nacional e interamericano.

Artículo 2.- Es obligación de toda secretaria, desenvolverse en todos los actos de la vida con honor y dignidad, sometándose a la más estricta moralidad, elevando así su prestigio profesional y decoro personal.

Artículo 3.- La secretaria debe actuar con honestidad y buena fe. No debe intervenir en gestiones dolosas, ni ejecutar actos que dificulte el buen desenvolvimiento de la administración de la Universidad Técnica Particular de Loja.

Artículo 4.- La conservación del secreto profesional es

Artículo 7.- Para contribuir al mejoramiento cultural y profesional, la secretaria procurará relacionarse con la comunidad universitaria, organizaciones nacionales e internacionales que representen los intereses de la profesión.

Artículo 8.- 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.

Artículo 9.- Es deber ineludible de la secretaria proteger, defender y enaltecer la empresa donde trabaja, es decir, la Universidad Técnica Particular de

CAPÍTULO II

RELACIONES DE LA SECRETARIA CON LA UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA

Artículo 10.- La secretaria deberá estar siempre dispuesta a prestar apoyo y cooperación a su empresa dentro de las normas señaladas por las leyes; mantendrá frente a ésta una actitud respetuosa, sin menoscabar los principios de este Código.

Se integrará a la estructura de la empresa para la cual preste sus servicios y se identificará con sus objetivos y políticas.

Artículo 11.- Deberá procurar, por intermedio de su organismo nacional, que el nombramiento para cargos secretariales se base en idoneidad, rectitud y aptitudes profesionales.

Deberá abstenerse de ejercer influencias sobre la UTPL invocando vínculos políticos y religiosos.

CAPÍTULO III

RELACIONES DE LA SECRETARIA CON SUS COLEGAS Y CON LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA

Artículo 13.- La competencia profesional, el respeto mutuo y la colaboración serán la base de las relaciones entre secretarias y comunidad; pero se comete un acto contra la ética profesional:

a) Cuando se actúa deslealmente impidiendo la difusión de un trabajo de investigación de otra secretaria.

b) Cuando se hace pasar como autora de ideas para mejorar el plan de trabajo o de otros asuntos.

c) Cuando ofrece sus servicios a menor remuneración de la que se le ha ofrecido a otra colega, para el desempeño de una tarea, si es de su conocimiento.

Artículo 15.- Cuando una secretaria haya de sustituir a una colega en su cargo y cuando existan razones justificadas para ello, no deberá aceptar una remuneración inferior a la devengada por su antecesora, sin faltar gravemente a la ética profesional.

Artículo 16.- Los pactos, convenios, acuerdos u ofrecimientos entre secretarias, conforme al honor profesional, requieren ser cumplidos como si hubieran estado incorporados a un documento.

Artículo 17.- Es deber imperativo de la secretaria cooperar y sostener con entusiasmo al organismo local, nacional de la UTPL y usar sus esfuerzos personales para el mejor éxito de sus fines organizativos.

CAPÍTULO IV

RELACIÓN DE LA SECRETARIA CON LOS ORGANISMOS DE CONTROL DE LA UTPL

Artículo 18.- La secretaria servirá a la UTPL con eficacia y diligencia para hacer valer sus derechos sin temor a provocar animadversiones o represalias de autoridades y particulares.

Artículo 19.- Las relaciones de una secretaria con UTPL deberán ser siempre a través de la Dirección General de Recursos Humanos.

Artículo 20.- Una vez que la secretaria acepte cooperar en un asunto con UTPL, no podrá retirarse sino por causa justificada que afecte sus actividades normales o que pueda aplicarle un incumplimiento con las

CAPÍTULO V

DERECHOS DE LA SECRETARIA

Artículo 22.- La secretaria tiene derecho a rehusar llevar a cabo aquellas funciones incompatibles con sus principios o con sus convicciones religiosas, siempre que no perjudiquen su labor.

Artículo 23.- Cuando el patrono, sin razón justificada, se niegue a cancelar los honorarios de la secretaria, ésta puede demandarlo ante los Tribunales.

Artículo 24.- La secretaria tiene el derecho de prestar su adhesión activa a los reclamos colectivos de mejoría profesional y solidarizarse con las medidas que para el

CAPÍTULO VI

PROHIBICIONES DE LA SECRETARIA EN LA UTPL

Artículo 26.- La Universidad Técnica Particular de Loja, declara como conductas prohibitivas e indebidas que las siguientes acciones que están sujetas a la aplicación de sanciones, de conformidad a los reglamentos que rigen el quehacer universitario de cada uno de los sectores que integran la comunidad universitaria.

Artículo 27.- Realizar actos deshonestos, indecorosos e inmorales que irrespeten o dañen el buen nombre de la institución o de sus integrantes; así como los actos que atenten contra el pudor y/o provoquen escándalo público.

Artículo 28.- Hacer propaganda política electoral, no universitaria, dentro de los recintos de la Universidad con fondos del estado, ingresos propios, donaciones o en

CAPÍTULO VII

DEFINICIONES DE LOS PRINCIPIOS ÉTICOS Y MORALES DE LA SECRETARIA DE LA UTPL

Son principios fundamentales de las normas éticas de conducta de la secretaria, los siguientes:

DIGNIDAD: Debe abstenerse de todo comportamiento que suponga infracción o descrédito y desenvolverse en el ejercicio de su profesión con honor y dignidad.

INTEGRIDAD Debe actuar con honradez, lealtad y buena fe.

SECRETO PROFESIONAL Debe observar estrictamente el principio de confidencialidad en los hechos y noticias que conozca por razones del ejercicio de su profesión.

Las secretarias deben tener presente en todo momento los siguientes puntos:

Honestidad - No permitas que te feliciten por algo que no has hecho y no dejes que otro se lleve los laureles por algo que sí has hecho. Siempre hay que decir la verdad. Serás más creíble para tu jefe y compañeros de trabajo.

Confiabilidad - Demuestra que sos confiable. Llega puntualmente al trabajo y a las reuniones y recuerda que siempre debes llevar los documentos necesarios para la reunión. No utilices las licencias por enfermedad de manera irresponsable. Nunca se sabe cómo estará tu salud en el futuro. Asegúrate de terminar a tiempo cada tarea que te asignan y hazla de la mejor manera posible.

Responsabilidad - Demuestra tu responsabilidad estableciendo prioridades y termina las tareas en los tiempos establecidos. Tu jefe te tiene confianza. Prepara una lista de cosas para hacer - a pesar de que sus prioridades cambien 10 veces por día. No delegues una tarea que te han asignado, a menos que la persona a quien se la delegas la pueda hacer de manera tan eficiente y precisa como tu. Si delegas una tarea, debes realizar el seguimiento del proyecto para ver que esté lista a tiempo. No te despreocupes de la tarea solamente porque otra persona lo está realizando.

Ofrece tu colaboración - Siempre asiste y comparte tus conocimientos cuando sea posible. Acepta las tareas con alegría... pero también aprende a decir que "No" (amablemente) y a explicar por qué no puedes realizar alguna tarea solicitada. No te sobrecargues de trabajo. Hoy en día, en muchas empresas, las secretarías están comenzando a tomar el rol de capacitadoras informales.

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.

Multi-habilidades - Cuanto más aprendas sobre los programas de computación y las demás posiciones en la organización, mejor será. Puedes tener que utilizar estos conocimientos cuando quieras una promoción dentro de la empresa. Esto también es muy útil porque generalmente serás la encargada de enseñar a tu jefe a utilizar algunos de los programas de computación. Los jefes de hoy en día son más operativos con los distintos software, ej. email, planillas de cálculo, etc. Te podrían pedir que te capacites también si conoces estos programas.

5.2. Plan de capacitación para el personal de secretaria.

5.2.1. Antecedentes

El plan de capacitación para las Secretarias y Asistentes Ejecutivas se basa en principios morales referidos a las tareas a realizar.

El sueño ideal de una empresa y de todos los directivos de empresa es tener una secretaria eficiente, perfecta. Pero ¿cómo lograr ser la secretaria perfecta?; ¿hay cursos de secretarias perfectas?; ¿se aprende o se nace?; ¿hace un jefe perfecto una secretaria eficiente o es una secretaria eficiente la que hace el jefe perfecto?.

Nuestra respuesta es que "es cosa de dos". Una buena secretaria no es sólo aquella que sabe idiomas, atiende perfectamente el teléfono y las visitas, escribe cartas y cosas por el estilo es algo más.

Es por ello que una buena secretaria necesita aprender tanto como el jefe. Debe ponerse al día de todo lo que es importante en la empresa, debe familiarizarse de cosas nuevas. Debe formarse continuamente, hacer cursos especializados y lo debe hacer en horarios extras, sin que afecte al normal desarrollo de cada día.

Por esta razón es de vital importancia que las Secretarias de la UTPL; se instruyan a través del Plan de Capacitación ya que este proporciona un mecanismo disciplinario, contiene los objetivos, los principios fundamentales, y las normas generales de conducta, aplicables a la práctica profesional diaria, permitiendo mayores oportunidades de solvencia moral en su actuación profesional.

5.2.2. Introducción

El presente plan de capacitación para las secretarias cumple con los requisitos de todo proceso de investigación científica, surge como respuesta a la necesidad detectada en la Universidad Técnica Particular de Loja, de contar con una herramienta que permita orientar la conducta de las profesionales que laboran en esta institución educativa como secretarias en las diferentes dependencias.

Se ha logrado mantener una estrecha relación entre la teoría y la práctica y que además nos servirá de preámbulo y preparación para el desenvolvimiento de nuestra carrera en la vida profesional.

En el desarrollo del tema de investigación presentamos un problema de la realidad social que nos afecta moral e ideológicamente, se concreta en una solución basada principalmente en el análisis y diseño de un “Plan Estratégico de Capacitación para el personal de Secretaria”

Como egresada de la UTPL de la carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe de la Escuela de Asistencia Gerencial y Relaciones Públicas, he aplicado encuestas tanto a secretarias como directivos llegando a las conclusiones y recomendaciones en donde se concretan los resultados de todo este proceso que se inicia con la problematización que fue clave para la definición y delimitación del objeto de estudio, seguidamente hemos formulado el perfil de este plan de capacitación, para su ejecución y finalmente presentar el informe

general que ponemos a consideración de la comunidad universitaria y de quienes nos honran con su lectura.

El contenido de este documento es diseñado con la idea de fomentar un ambiente laboral sano soportado en conductas éticas y congruentes con la misión, visión, de la Universidad Técnica Particular de Loja.

5.2.3. Justificación

Todo profesional en secretariado ejecutivo, involucrado en la construcción de una sociedad más justa, debe asumir en su desempeño laboral una conducta ética que permita fortalecer y reafirmar los valores humanos, realizar las funciones de secretaria en la Universidad Técnica Particular de Loja de manera eficiente y acorde a la dinámica actual.

Como justificación académica este plan estratégico de capacitación para el personal de secretaria permitirá poner en práctica los conocimientos adquiridos en el transcurso de nuestra formación universitaria en la Carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe de la Escuela de Asistencia Gerencial y Relaciones Públicas de la Universidad Técnica Particular de Loja y a su vez reforzar los contenidos con experiencia vividas en el campo profesional.

5.2.4. Objetivos

5.2.4.1. Objetivo General

- Identificar el nuevo perfil secretarial, estableciendo criterios y procedimientos para la vinculación laboral y el desarrollo profesional.

5.2.4.2. Objetivos Específicos.

- Demostrar actitudes positivas hacia la profesión secretarial y prepararse para los cambios permanentes.

- Promover el comportamiento ético de las secretarias, con la finalidad de fortalecer sus valores, generando un ambiente laboral e interpersonal sano que se refleje en el servicio que se brinda a la sociedad.

- Capacitar en los distintos ámbitos y actividades, para contribuir a la generación de nuevos liderazgos femeninos y fortalecer los ya existentes.

5.2.5. Contenidos

PLAN DE CAPACITACIÓN PARA EL PERSONAL DE SECRETARIA

UNIDAD N° 1.- Bases Conceptuales

- 1.1.- Definición de secretaria
- 1.2.- Clasificación de secretarías
- 1.3.- Funciones de la secretaria
- 1.4.- Formación profesional
- 1.5.- Perfil personal y profesional

UNIDAD N° 2.- Reglas Generales de Etiqueta

- 2.1.- La etiqueta en la empresa
- 2.2.- Claves de la cortesía y la urbanidad
- 2.3.- Uso del teléfono
- 2.4.- La secretaria y la comunicación

CRONOGRAMA DEL PLAN DE CAPACITACIÓN PARA EL PERSONAL DE SECRETARIA

			HORARIO	TEMAS
SÁBADO 7 DE MARZO DEL 2009 SÁBADO 14 DE MARZO DEL 2009 SÁBADO 21 DE MARZO DEL 2009	JORNADA DE 08h00 A 12h00	UNIDAD 1	08h00 - 08h45	Definición de secretaria
			08h45 - 09h30	Clasificación de secretarias
			09h30 - 10h15	Funciones de la secretaria
			10h15 - 10h30	COFE BREAK
			10h30 - 11h15	Formación profesional
			11h15 - 12h00	Perfil personal y profesional
	JORNADA DE 14h00 A 18h00	UNIDAD 2	14h00 - 14h45	La etiqueta en la empresa
			14h45 - 15h30	Claves de la cortesía y la urbanidad
			15h30 - 16h15	Uso del teléfono
			16h15 - 16h30	COFE BREAK
			16h30 - 17h15	La secretaria y la comunicación
			17h15 - 18h00	Síntesis del plan de capacitación

INSTRUCTORES:

Instructor 1.- Lo dictará una profesional con experiencia y conocimientos sólidos en lo referente a temas de la unidad N° 1.-

Instructor 2.- La capacitación de la unidad N° 2 la realizará un profesional especializado en Relaciones Públicas.

PARTICIPANTES:

72 secretarias de la UTPL.

GRUPOS: Tres grupos de 24 secretarias.

LOCAL: Sala de audiovisuales de la Escuela de Secretariado Ejecutivo Bilingüe y Relaciones Públicas de la UTPL

DÍA: sábado 7 de marzo del 2009.

5.2.5.1. DESARROLLO DE LOS CONTENIDOS

Elaborado: Mónica Castillo Hurtado

UNIDAD N° 1.- La Secretaria

1.1.- Definición.

Secretaria.- es una palabra muy común en nuestro medio y que es el motivo principal de este estudio, viene de la palabra SECERNERE que en Castellano significa “Secreto”, de ahí la relación que existe con nuestro trabajo, ya que por el puesto que ocupa la secretaría va a tener acceso al tesoro más valioso en cualquier organismo: la Información.

En términos más concreto, una secretaria es la persona encargada de la administración de un organismo u oficina, y cuyas funciones, en sentido amplio, son mantener las relaciones de la entidad y tramitar los asuntos de la misma, a demás de las otras actividades internas como archivo, correspondencia, recepción de visitas, etc.

Así mismo se puede considerar a la secretaria como una persona al servicio de otra, y que generalmente se ocupa de los asuntos de administración y correspondencia de la misma.

En este sentido una secretaria colabora y asiste al Jefe en todo aquello que este necesite para cumplir su función directa y organizadora, y por tanto controla y ejecuta tareas que son encomendadas y en ocasiones tendrá que ser capaz de sustituir al jefe.

1.2.- Clasificación de secretarías.

Una secretaria puede desempeñar distintas funciones, que conllevan diferentes grados de responsabilidad, y de ahí que su profesión pueda desdoblarse dando lugar a la siguiente clasificación.

1.2.1.- Secretaria de gerencia.- ocupa el puesto de mayor responsabilidad al que puede acceder la secretaria a lo largo de su carrera profesional, su trabajo se desarrolla en el nivel superior de la empresa.

Al frente de la secretaría esta la persona encargada de la tarea de coordinación de la actividad de los departamentos, de la conexión y enlace entre las jefaturas y el director.

1.2.2.- Secretaria de dirección.- por lo general, se encuentra adscrita a una jefatura de dirección de la empresa. Presta sus servicios con carácter de exclusividad las órdenes del jefe o del director.

1.2.3.- Secretaria de departamento.- dentro de la UTPL, suele a dedicarse tareas puramente administrativas, como son las que se refieren al archivo, la introducción de datos al ordenador, la redacción de datos y documentos que le

faciliten los técnicos del departamento en el que se encuentre adscrita, etc.

1.2.4.- Secretaría particular.- las labores que se realizan en un despacho particular son similares a las que se llevan a cabo en una empresa, esta secretaria no trabaja en el seno de una estructura piramidal de empresa, sino que lo hace como una persona que se encuadra en el sector de las profesiones liberales.

1.3.- Funciones de la secretaria

Las funciones de una secretaria y por la cantidad de trabajo que tiene que desarrollar, la responsabilidad que se le exige y debe asumir, así como la valoración e importancia de su puesto, están en función del tamaño de la entidad donde presta los servicios.

- Tramitar correspondencia, su entrada y salida.
- Recepción de documentos.
- Atender llamadas telefónicas.
- Atender al público.
- Distintos avisos.
- Archivo de documentos.
- Cálculos elementales.
- Informar sobre todo lo referente al departamento del que depende.
- Estar al día de la tramitación de expedientes.
- Tener actualizada la agenda, tanto telefónica como de direcciones.
- Poseer conocimiento de los departamentos de las Administraciones Públicas con los que esté más relacionada la sección de que dependa.
- Asimismo, tener conocimiento del manejo de maquinaria de oficina, desde calculadoras hasta fotocopiadoras, pasando por ordenadores personales y los programas informáticos que conllevan.
- Organización del trabajo del jefe.
- Relaciones Públicas internas y externas.
- Tareas de carácter administrativo y burocrático.

- Capacidad de: pensar, analizar, tomar decisiones, comunicarse, generar nuevas ideas.
- Tener conocimientos de la sociedad, de las relaciones humanas, de los propósitos y objetivos de la Universidad Técnica Particular de Loja.

1.4.- Formación profesional

El actualizarnos en nuestros conocimientos nos trae ventajas al ofrecer nuestros servicios, ya que la UTPL valorará la capacidad de iniciativa y el afán de superación personal de la aspirante.

Usted es capaz de aprender, y en consecuencia, de cambiar, el cambio pasa por el aprendizaje y no solamente por la adquisición de conocimientos, ante todo es indispensable ser modesta y pensar que siempre tendrá algo para aprender y no pensar que ya lo sabe todo.

Cada una de nosotras tiene su propia personalidad y con el deseo de cambiar no habría que pensar en cambiar para parecerse o imitar.

Es preferible enriquecer sus propios recursos, aunque la experiencia de los otros puede ser beneficiosa, su deseo de aprender y de cambiar puede ser influenciado por el entorno, por acontecimientos. Además, el sólo hecho de tener ganas no es suficiente para actuar, muchos acontecimientos, circunstancias, influyen en la acción; las fuentes de influencia pueden ser numerosas y las motivaciones diversas, pero la decisión de aprender y de cambiar solo saldrá de usted y allí no habrá obligaciones.

Consejos para el cambio:

- Ser sí misma, aceptarse.
- Ser espontánea con las palabras, los gestos, actitudes, mímicas.

- Relajarse, afirmarse.
- Querer crear.
- Liberarse de prejuicios sin obstinación.
- Soportar la incertidumbre, no temer a lo desconocido, arriesgarse.
- Ser realista: no optimismo ni pesimismo exagerado.
- Otorgar a los otros y a sus ideas el respeto que uno espera.
- Tener objetivos.

1.5.- Perfil personal y profesional

Cada individuo tiene un perfil determinado de personalidad profesional que le hace más adecuado a una actividad que a otra, a un puesto que a otro, a un tipo de organización y sistemas de funcionamiento que a otro.

Para que una secretaria ejecutiva pueda desempeñar el rol o papel profesional que le corresponde en el organigrama de funcionamiento de la UTPL debe reunir una serie de actitudes y conocimientos profesionales adecuados al puesto en cuestión.

Es requisito indispensable una actitud personal en sintonía con la función que se tiene que realizar, es decir, una disposición favorable hacia el trabajo que habitualmente desarrolla la secretaria en el seno de cualquier empresa.

Una perfecta combinación entre ambas exigencias, el adecuado equilibrio entre aptitud y actitud redundará sin duda en el éxito de la carrera profesional de una secretaria. Lógicamente, toda persona que posea los conocimientos exigidos al puesto pero que, sin embargo, no muestra una predisposición al desempeño del mismo, o viceversa, se encontrará en serias dificultades para mantenerse con garantía de continuidad en esta profesional puesto de secretaria

Por tanto, la actitud de una secretaria en relación con su trabajo hace referencia

fundamentalmente a su disposición de ánimo. En este sentido resulta evidente que la secretaria debe poseer, al igual que otro profesional cualquiera, una fuerte vocación por su trabajo; además la personalidad adecuada que refleje el máximo interés por la tarea que se realiza y una constante capacidad de adaptación y renovación.

Una actitud negativa hacia el trabajo de secretariado por parte de la persona que intenta realizarlo conducirá al fracaso profesional y la consiguiente frustración personal.

Se debe tener en cuenta que el trabajo de secretariado es más complejo de lo que pudiera parecer a simple vista, esto es, se requieren unas cualidades específicas tanto personales como profesionales.

En muchos casos, una secretaria tiene que hacer gala de unas dotes de tipo psicológico que le permitan solventar con éxito determinadas situaciones y circunstancias a las que deberá hacer frente.

El trabajo de una secretaria es complicado por naturaleza; suele desarrollarse con frecuencia en un ambiente propicio a la aparición de nervios y estrés. Con relativa frecuencia una secretaria tiene que hacer varias cosas al mismo tiempo, sin posibilidad de concentrarse.

En conclusión nuestra personalidad es parte fundamental en la superación personal, nos exige una lucha diaria y constante para obtener mejores oportunidades; el desafío que presenta la vida, más allá del tiempo y las circunstancias, obliga a cada persona aplicar a sus actividades diarias aquellos elementos como optimismo, entusiasmo y esfuerzo, actitudes que le harán sentirse una persona victoriosa, permitiendo que cada trabajo que emprenda lo realice con gusto y con la seguridad de que a través de él aprenda y progrese.

La constitución de la personalidad está influida por:

- Cualidades innatas del individuo (factores fisiológicos, herencia)
- Los hábitos culturales (difieren según las sociedades)
- Los factores del entorno.

En definitiva tener personalidad, es actuar con fuerza, energía; así expresa la originalidad. De allí el proverbio “por el fruto se conoce el árbol”

UNIDAD Nº 2 REGLAS GENERALES DE ETIQUETA

2.1.- La etiqueta en la empresa

La etiqueta y buenos modales, ambos términos suelen usarse como sinónimos pero tienen distinto significado. La etiqueta equivale a las reglas convencionales de comportamiento,, a las costumbres que nos ha sido transmitidas y que seguimos al enfrentarnos ante situaciones determinadas.

Los buenos modales significan seguir la técnica de estas reglas, hasta asimilar el espíritu que motiva la conducta, las normas morales y los principios de las mismas. Son la forma correcta de obrar en determinadas circunstancias.

En el diario vivir hay muchas ocasiones en que sentimos que nuestra forma de comportarnos o actuar no es la correcta, pero la mayoría de las veces es porque ignoramos esa reglas que la sociedad ha establecido para hacer más cordial nuestro trato con los demás.

Cuantas veces te has sentido apenada por no estar segura de lo que debías hacer en tal o cual situación; quizá alguna vez también te sentiste azarada cuando alguien te dirigió un cumplido y optaste por ignorar la observación o contestar de un modo inapropiado, no sabías que para cualquier alabanza que recibas, lo correcto es contestar con un simple “gracias”

Los buenos modales son la demostración pública de tu consideración o falta de ella, hacia los demás, sean damas o caballeros. Cultivar los buenos modales debe ser el objetivo de todas tus relaciones sociales.

La mejor manera de perfeccionar los modales en público es que cada uno de nosotros siga la regla: "Pórtate bien con los otros como quieres que los otros se porten contigo".

La relación entre hombres y mujeres, y entre empleados y jefes difiere de lo habitual en los contactos sociales y familiares. Los buenos modales deben adornar tus conocimientos y allanar el camino en tu vida de trabajo o en el desempeño de tu profesión, para conservar relaciones positivas, te será muy útil tener en mente lo siguiente:

- No debes saludar de mano al jefe cuando llegas a la oficina por la mañana, lo correcto es saludar con una sonrisa y un amable "buenos días".
- Para despedirte por la tarde o al finalizar tu jornada de trabajo, si tu superior se encuentra en su privado, toca, entra, pregunta si se necesita algo porque ya vas a marcharte y despídete con un simple "buenas tardes", "hasta mañana".
- Nunca debes entrar a una oficina cuando está cerrada la puerta; lo correcto es avisar por el intercomunicador o tocar levemente y esperar la orden de entrar.
- Como empleada siempre debes ser leal a tu superior y a la Universidad o dependencia para la que trabajas.
- Debes respetar las líneas jerárquicas de la organización.
- Mantén siempre tu vida privada separada de la del trabajo.
- Nunca mastiques chicle mientras estés trabajando en la oficina o cualquier otro lugar donde se encuentren más personas.
- Cuando un estudiante o visitante empiece a tutearte y tratarte con demasiada familiaridad, sin tu haberle dado motivo, siempre debes hablarle de usted y llamarle señor, enfatizando el trato formal.

2.2.- Claves de la cortesía y la urbanidad

- En reuniones y visitas se trata primero de adaptarse al medio, esto se aplica a nuestras actitudes y vestuario.
- En la conversación se debe aprender a escuchar con espontaneidad y nivel de igualdad.
- La mirada es signo de interés y atención.
- Cuando sea necesario criticar, hacerlo en forma reservada, Criticar hechos y no personas.
- No haga nada que signifique menosprecio hacia otra persona.
- En las presentaciones, no olvidar los títulos y méritos de las personas.
- En español el “usted” es para personas que no se tienen mucha confianza, aunque depende también del uso regional, donde tutear no es sinónimo de confianza. No se debería tratar de tú a personas mayores de edad o dignidades.
- Dar las gracias siempre que haya motivo para ello. Olvidar los favores es ingrato y descortés.
- Por teléfono siempre sea amable. Module su voz para que no sea rígida, impositiva o exigente.
- Al dar la mano para saludar, es importante fijar la mirada en la persona.
- La moderación en todo es reflejo de la personalidad.
- Hablar en exceso nos delata, y nos hace decir lo que no queremos decir, incluso lo que no hemos pensado.
- La cortesía también es una tarea de disciplina y paciencia. Es la educación de cada día

2.3.- Uso del teléfono

Al hablar de atención telefónica, entendemos que quien sabe hablar por teléfono tiene conciencia del objetivo del servicio: La comunicación.

Es tan importante como la atención personal, pues también es la imagen de la empresa.

Usar ese aparato que conocemos con el nombre teléfono, parece la cosa más simple del mundo y, sin embargo, el uso correcto es casi un arte que pocas personas dominan.

El arte de hablar por teléfono exige lo siguiente:

- Voz clara y buena dicción
- Amabilidad en el tono de voz
- Brevedad
- Claridad en la comunicación
- Sentido de la oportunidad
- Discreción

Aprende hablar despacio con claridad y precisión. Analiza tu propia voz grabando una de tus conversaciones telefónicas. Una vez que hayas descubierto que errores tienes, trata de corregirlos.

Trata de sonreír siempre al contestar el teléfono, ya que así suavizas inmediatamente el tono de tu voz; se siempre gentil, recuerda que quien te está escuchando tu voz se está formando una imagen mental de ti.

Las llamadas telefónicas nunca deben exceder de los cinco minutos. El teléfono solo debe utilizarse para intercambiar información breve y concisa.

Contesta siempre con un saludo y el nombre de la Empresa en este caso (UTPL). Pon

mucho interés cada vez que tengas que atender una llamada.

Tanto a las llamadas a la oficina como en las que llegar al hogar, hay que ser muy discreto y no dar información sin tener perfectamente identificada a la persona que llama.

Normas que ayudarán a hacer un buen uso del teléfono.

- Marca con cuidado el número para evitar equivocaciones que traen como consecuencia gestión de llamadas.
- Contesta con voz tranquila, en tono amistoso, moderado y con claridad.
- Identifícate desde el primer momento y procede a identificar a la persona que llama.
- Habla usando las palabras mágicas que indican cortesía: “por favor” y “muchas gracias”.
- En el trabajo antes de pasar una llamada a tu jefe, trata de investigar lo más que puedas sobre la persona que llama. Nunca pases una llamada sorpresiva.
- Si tu jefe no acepta la llamada, excúsate con gran cortesía y solicita los datos útiles de quien llama.
- Se breve en las llamadas; las conversaciones prolongadas deben evitarse.
- El teléfono es una propiedad común, monopolizado es de mala educación.
- Cuelga con suavidad el auricular, dando tiempo a que cuelgue primero la persona que llamó.
- Despidete siempre con amabilidad, es decir, agradece la llamada.
- Sé educada y evita llamar a la hora de comida.
- Nunca llames más de las diez de la noche, a menos que sea una emergencia.

2.4.- La secretaria y la comunicación

La comunicación es un proceso de intercambio de ideas, actitudes, opiniones,

sentimientos, informaciones entre un emisor y un receptor. La comunicación no solo es transmisión de un mensaje, sino que incluye necesariamente una respuesta.

La comunicación se convierte en el fenómeno fundamental de la relación de la existencia humana. Sin la comunicación no existirían los grupos humanos ni las sociedades; no podríamos compartir nuestras experiencias más personales; no conseguiríamos vivir con los demás porque careceríamos del medio para hacerlo.

Lo excepcional es que gracias a la comunicación, la vida adquiere un sentido nuevo, único, trascendente.

Una buena comunicación es imprescindible para el éxito de nuestras relaciones, no solo en el trabajo, sino también en el hogar y en cada uno de los grupos sociales a los que pertenecemos. El hombre es un ser sociable por naturaleza y, para realizarse como ser humano, necesita relacionarse con las personas que lo rodean.

Cuando hable mantenga el contacto con los ojos, es esencial para escuchar bien. También ayuda a que la otra persona se sienta bien porque es una señal de que realmente usted está interesado en ella y no en sí mismo. No deje que sus ojos se desvíen hacia otra persona.

Usted puede hablar hasta el cansancio y escribir los memos y cartas más persuasivas, pero todas sus palabras rebuscadas y sus ideas brillantes pueden ser ignoradas, si falta la chispa de la empatía.

Nada en el mundo es tan importante como las personas. Si su deseo es escucharlas, puede aprender más que en todos los textos, que hayan escrito.

Descubrirá que es fácil concentrarse en quien habla y en su mensaje. Aun si el

conferencista es aburrido y habla demasiado.

Las relaciones sociales en la UTPL son muy importantes, ya que usted como Secretaria será considerada el centro sobre el que gira la vida de la oficina, por lo tanto tener una buena comunicación es la base para establecer buenas relaciones.

Cabe mencionar que la característica negativa de la comunicación, es el RUIDO, siendo este el mayor enemigo del dialogo y la adaptación. No olvides que el instrumento para superarnos en las Relaciones Humanas es la Comunicación.

Guardar silencio cuando te hablan, significa que tienes respeto por la otra persona, que estas atento a lo que dice, que le escuchas, que lo aceptas, que dialogas.

El saber escuchar permite:

- Estar informado
- Evitar errores
- Crear un lazo de confianza
- Conocer los argumentos del otro.
- Ganar en consideración
- Responder a una necesidad del otro.
- Tomarse el tiempo para reflexionar
- Argumentar mejor.

2.4.1.- Elementos de la comunicación

Son los que se requieren para mantener una buena comunicación con cualquier

persona.

1. **Transmisor o emisor.-** es la fuente de información; es quien posee las ideas, actitudes y opiniones y desea comunicarlas.

- Debe tener el deseo de comunicarse.
- Debe conocer a fondo y con precisión la información que desea transmitir.
- Debe expresarse correctamente, la cortesía es imprescindible

2. **Mensaje.-** es la información, sentimientos, opiniones y actitudes que posee el transmisor y desea comunicar.

- El contenido debe ser verdadero y útil.
- Debe ser claro para que pueda ser entendido con facilidad
- Debe ser preciso, omitiendo ambigüedades.

3. **Receptor.-** es la persona que recibe el mensaje, lo interpreta, lo descifra, lo asimila aceptándolo y da una respuesta utilizando los mismos pasos que el transmisor.

- Debe tener deseo o interés por aceptar el mensaje.
- Debe recibir el mensaje sin deformarlo con sus propios prejuicios o intereses.



5.2.6. Metodología

Para este plan de capacitación para el personal de secretaría se lo realizara en forma activa, práctica, participativa sobre las bases de la aplicación y resolución individual y en grupos de problemas y ejercicios, dando lugar a la creatividad, iniciativa y participación activa de los participantes en el aprendizaje con discusión encaminada.

El taller se desarrollará aplicando en lo fundamental, la metodología de seminarios y resolución de problemas en grupos, tanto en el aula como fuera de ella, vinculando los contenidos con el contexto práctico, utilizando material seleccionado de ejercicios y simulaciones e inclusive anécdotas y experiencias laborales.

Para el desarrollo de los contenidos de la materia y seminarios se aplicaran diferentes tecnologías, tales como: audio, video, PowerPoint, Internet, etc. para lo cual se utilizará la sala de audiovisuales.

5.2.7. Recursos

5.2.7.1.- Recursos Materiales

- ✓ Material bibliográfico (libros, folletos, revistas, periódicos, diccionario, afiches)
- ✓ Materiales de oficina (papel, hojas, lápiz, esferográficos, borrador, calculadora etc.)
- ✓ Muebles y Equipo
- ✓ Vehículo

5.2.7.2.- Recursos Humanos

- ✓ Instructor 1
- ✓ Instructor 2

5.2.7.3.- Recursos Institucionales

- ✓ Universidad Técnica Particular de Loja
- ✓ Dependencias de la UTPL
- ✓ Bibliotecas
- ✓ Internet

5.2.8. Ejecución de la Propuesta

En la Universidad Técnica Particular de Loja; deberá entregar al personal de Secretariado Ejecutivo Bilingüe un ejemplar de este Plan de Capacitación, a más tardar en quince días después de su aprobación.

La Universidad deberá programar y organizar una amplia jornada de sensibilización y difusión del plan de capacitación, dirigida a todas las profesionales de secretariado que integran ésta comunidad universitaria.

La aplicación de este plan de capacitación entrará en vigencia a partir de su publicación, en cualquier medio de publicación de la Universidad.

El taller se desarrollará en la sala de audiovisuales de la Escuela de Secretariado Ejecutivo Bilingüe y Relaciones Públicas de la UTPL, una vez que se confirme la asistencia de 82 secretarias divididas en tres grupos de 24 secretarias; los días sábados 7, 14, 21 de Marzo del 2009; en dos jornadas, la unidad 1 de 08h00a 12h00 y la unidad 2 de 14h00 a 18h00. Es decir, este Plan de Capacitación se lo realizará en un curso intensivo de un día para cada grupo.



CONCLUSIONES

Y

RECOMENDACIONES



CONCLUSIONES

Como resultado de la investigación de las profesionales que laboran en la Universidad Técnica Particular de Loja como secretarias en las distintas dependencias se concluye:

- El manejo de un Código de Ética es un excelente complemento en las secretarias de la UTPL y en toda organización o empresa, mejorando el desempeño profesional en las actividades y prácticas que ejerce la secretaria y así poder cumplir las metas propuestas.

- Según las encuestas aplicadas a los directivos y secretarias de la UTPL se concluyó que el 66% entre ellos que el Código de Ética no ha sido difundido a nivel corporativo en la UTPL.

- La UTPL tiene la obligación de capacitar al personal de secretariado porque es clave para alcanzar el crecimiento y buen desarrollo de la Universidad, motivando y comprometiendo en nuestro diario actuar, en el ejercicio de la función secretarial.

- Concluyo que la ética de las secretarias está en un grado medio debido a que no han sido instruidas y capacitadas por la poca difusión en lo referente al código de Ética.

RECOMENDACIONES

De acuerdo a los resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación se propone las siguientes recomendaciones.

- Según los resultados de las encuestas aplicadas a las secretarias de la Universidad Técnica Particular de Loja, se recomienda un código de ética, para que las profesionales cumplan con sus responsabilidades y practiquen los valores y principios ya que constituyen el núcleo de toda cultura empresarial.

- Adicionalmente los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas a los directivos y secretarias se recomienda utilizar un Código de Ética en las secretarias de la UTPL, para que la superación personal de estas profesionales y de todos quienes conformamos la comunidad universitaria, sea auténtica cimentada en valores sólidos y claros ya que los conocimientos y contenidos impartidos en la carrera de secretariado ejecutivo forma profesionales con competencias específicas muy determinadas; por lo tanto, sus conocimientos, destrezas y técnicas le permiten desarrollar con eficiencia las tareas organizacionales del nivel ejecutivo.

- La aplicación de un Código de Ética permitirá a través de indicadores, monitorear y medir el nivel de eficiencia, eficacia y calidad en el ámbito profesional y personal de las secretarias ejecutivas de la UTPL.

- Es recomendable que se cumpla con el Código de Ética para las secretarías ejecutivas en esta institución de educación superior y sobre todo se difunda a los directivos, puesto que en este ámbito de dirección quienes están a cargo en la UTPL deben tener conocimiento que todos los profesionales que cumplan los reglamentos y normas que se llevan a la institución educativa mantienen claro los valores y anti valores de la sociedad, para asumir su trabajo con suma importancia y con la responsabilidad que lo requiere.

BIBLIOGRAFÍA

BIBLIOGRAFÍA

BIBLIOGRAFÍA BÁSICA:

Aguilera., León Roldós. (2004) **Ética para todos**, Editorial Planeta del Ecuador S.A. Edición Primera

Canda Moreno., Fernando. (2004) *Secretaria Ejecutiva*, Editorial MMVI, Editado en Madrid - España.

Catzadilla., Roberta. (2005) *Ética y Educación Humanística*, Editorial Mc GrawHill. Editado en Caracas- Venezuela.

Dbejuh., Patricia. (2004) *Negocios y Economía*, Editorial Piados Mexicana S.A. Edición V. Editada México.

Domínguez., Talía. (2001). *El Perfil del Asistente Ejecutiva*, Editorial McGraw Hill Interamericana, Editores, S.A. de C.V. Editada México D.F.

Herbert., Spencer. (2006) *Revista, Ética Económica*. Editorial Cosmopolita, Pamplona-España.

Hernández Uriguen., Rafael. (2003) *Ética para Secretarias*, Editorial Castellanos, Edición III Madrid-España

Houlard., Marie France. (1999); *Como ser una Secretaria Eficaz*, Ediciones Granica.S.A.

IMCP (Instituto Mexicano De Contadores Públicos) (2006), **Investigación: Teoría y Comportamiento de las Organizaciones**, Editorial Grafite. México.

Linares., Pedro. (2007) *Clasificación de Valores*, Editorial McGraw-Hill Interamericana S.A. Editada en México.

Romero Márquez., Judith Dense. (2004) *Educación en Valores*, Ediciones Granica S.A.

Singer., Peter. (1995) *Compendio de Ética*, Alianza Editorial, Madrid.

BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA:

ARISTIZÁBAL E, ALONSO (2001) **Manual de la Secretaria Moderna**, Editorial Printer Latinoamericana Ltda. Bogotá-Colombia.

COVER STEPHEN R (1997) **El Liderazgo centrado en principios**, Editorial Piados Mexicana S.A.

WALTON DONALD (1998) **Sabe Usted Comunicarse?** Editorial McGraw-Hill Interamericana S.A. Colombia.

DIRECCIONES ELECTRÓNICAS:

Definición de ética - Compilaciones

El término ética proviene de la palabra griega *ethos*, que originariamente significaba "morada", "lugar donde se vive" y que terminó por señalar el "carácter" o el "modo de ser" peculiar y adquirido de alguien; la costumbre (*mos-moris*: la moral).

<http://www.cibernous.com/glosario/alaz/etica.html>

Ética y valores

Ética y valores. Deontología. Valor moral. Virtud social. Sociedad. Veracidad. Mentira. Virtud intelectual, moral, teologal, ética. Marco operacional.

<html://rincondelvago.com/Etica—8/>

Crecimiento de Empresas en nuestro País

Derechos reservados © 2009 GRUPO EL COMERCIO C.A.. En los círculos se muestran sobre las empresas que alcanzar un alto nivel de desarrollo y producción.

<http://www.elcomercio.com/>

Las Normas de Control Interno evitan la desviación del presupuesto

La profesión contable ha comenzado a sufrir grandes cambios de unos años a la fecha. Esto ha sido originado por la evolución de los mercados, producida por la globalización y los cambios tecnológicos.

<http://portal.imcp.org.mx> Potenciado por Joomla!

Ética en Gennio

Ética filosófica, tal como la historia la define y su interpretación de la vida humana, considerada en tres calases de actos.

http://html.rincondelvago.com/etica_8.htm

ANEXOS

ANEXO N° 1



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 Secretaria Ejecutiva están ligadas con la ética.

DEPENDENCIA:

I. INFORMACIÓN GENERAL DE LA SECRETARIA 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 ()

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 LA RESPUESTA, ¿EL CÓDIGO DE ÉTICA HA SIDO DIFUNDIDO POR LOS DIRECTIVOS DE LA EMPRESA ENTRE SUS COLABORADORES?

1. Si ()
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° 2



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

INDICE DE CONTENIDOS

Cesión de derechos.....	II
Certificación.....	III
Autoría.....	IV
Agradecimiento.....	V
Dedicatoria.....	VI
Resumen Ejecutivo.....	VII

CAPÍTULO I: LOS VALORES ÉTICOS, IMPORTANCIA Y SU APLICACIÓN EN LA UTPL.

1.1	Definición de valores.....	3
1.2	Tipos de valores.	7
1.3	Importancia de los valores éticos	10
1.4	Conocimiento y grado de aplicación de valores éticos En las Actividades ejecutivas que realizan las secretarías.....	12
1.5	Otros Aspectos.....	15
1.5.1	Razones por las que considera conveniente crear Un manual de Código de ética en la UTPL.....	17
1.5.2	Beneficios Internos.....	18
1.5.3	Beneficios Externos.....	19

CAPÍTULO II: EL CÓDIGO DE ÉTICA EN LAS ORGANIZACIONES

2.1	Concepto y Principios fundamentales.....	24
-----	--	----

2.2	Importancia del manejo del Código de Ética en Organizaciones.....	32
2.3	El Código de Ética en la gestión administrativa.....	35

CAPÍTULO III: DIAGNÓSTICO DE LA SECRETARIA EJECUTIVA, SU ACTITUD ÉTICA Y SU ENTORNO EN LA UTPL

3.1	Información General de La Secretaria Ejecutiva.....	41
3.2	Ambiente o Entorno de trabajo.....	49
3.3	Conocimiento que tiene la Secretaria Ejecutiva Sobre el Código de Ética.....	60
3.4	Otros Aspectos.....	63

CAPÍTULO IV: LOS DIRECTIVOS, SU ACTITUD ÉTICA Y SU ENTORNO EN LA UTPL.

4.1	Información General de los Directivos.....	67
4.2	Ambiente o Entorno de trabajo.....	74
4.3	Conocimiento que tiene el Directivo sobre el Código de Ética.....	86
4.4	Otros Aspectos.....	90

CAPÍTULO V: PROPUESTA DE ELABORACIÓN DE UN CÓDIGO DE ÉTICA Y PLAN DE CAPACITACIÓN PARA LA SECRETARIA EJECUTIVA DE LA UTPL.

5.1	Propuesta de Código de Ética.....	95
5.1.1	Título de Código de Ética.....	95

CODIGO DE ÉTICA PROFESIONAL PARA SECRETARIAS Y ASISTENTES EJECUTIVAS DE LA UTPL.

5.1.2	Capítulos.....	96
	CAPITULO I	
	Disposiciones Generales.....	99
	CAPITULO II	
	Relaciones de la Secretaria con la UTPL.....	102
	CAPITULO III	
	Relaciones de la Secretaria con sus Colegas y con la Comunidad.....	103
	CAPITULO IV	
	Relaciones de la Secretaria con los organismos de Control de la UTPL	105
	CAPITULO V	
	Derechos de la Secretaria.....	106
	CAPITULO VI	
	Prohibiciones de la Secretaria en la UTPL.....	107
	CAPITULO VII	
	Definiciones de los Principios Éticos y Morales De la Secretaria de la UTPL.....	108
5.2	Plan de Capacitación para el Personal de Secretaria.....	111
5.2.1	Antecedentes.....	111
5.2.2	Introducción.....	112
5.2.3	Justificación.....	114
5.2.4	Objetivos.....	115
5.2.5	Contenidos.....	116
5.2.6	Cronograma de capacitación.....	117
	5.2.6.1 Unidad 1 BASES CONCEPTUALES	
	1.1. Definiciones de Secretaria.....	118

1.2.	Clasificación de Secretarias.....	119
1.3.	Funciones de la Secretaria.....	120
1.4.	Formación Profesional.....	121
1.5.	Perfil Personal y Profesional.....	122
5.2.6.2	Unidad 2 REGLAS GENERALES DE ETIQUETA	
2.1.	La Etiqueta en la Empresa.....	125
2.2.	Claves de la Cortesía y Urbanidad.....	127
2.3.	Uso del Teléfono.....	128
2.4.	La Secretaria y la Comunicación.....	130
5.2.7	Metodología.....	134
5.2.8	Recursos.....	135
5.2.9	Ejecución de la Propuesta.....	136
	Conclusiones y Recomendaciones.....	137 - 140
	Bibliografía.....	141 - 144
	Anexos.....	145 -153

ACRÓSTICO

Simpática

Eficáz

Comunicativa

Rigurosa

Erudita

Tenáz

Asentada

Realista

sentada

Realista

Irreprochable

Amable

ACRÓSTICO

S
impática

E
ficáz

C
omunicativa

R
igurosa

E
rudita

T
enáz

A

CÓDIGO DE ÉTICA

El Código de Ética y su adecuado uso e implementación en la UTPL, permitirá lograr un incremento en el valor del capital humano, el cual resultará como una competitividad sana que se verá reflejada en la transparencia y reputación no solo para la universidad; sino también, para cualquier entidad educativa superior que utilice este instrumento administrativo.

El código de ética es la ciencia normativa que estudia los deberes, responsabilidades y derechos de los profesionales, representa un compromiso personal y de conducta correcta.

CAPÍTULO I

DISPOSICIONES ESPECIALES

Artículo 1.- Los deberes que impone la profesión a toda secretaria son: rectitud, moderación, confraternidad, secreto profesional, interés, voluntad de superación y unión gremial a nivel local, nacional e interamericano.

Artículo 2.- Es obligación de toda secretaria, desenvolverse en todos los actos de la vida con honor y dignidad, sometiéndose a la más estricta moralidad, elevando así su prestigio profesional y decoro personal.

Artículo 3.- La secretaria debe actuar con honestidad y buena fe. No debe intervenir en gestiones dolosas, ni ejecutar actos que dificulte el buen desenvolvimiento de la administración de la Universidad Técnica Particular de Loja.

Artículo 4.- La conservación del secreto profesional es

Artículo 7.- Para contribuir al mejoramiento cultural y profesional, la secretaria procurará relacionarse con la comunidad universitaria, organizaciones nacionales e internacionales que representen los intereses de la profesión.

Artículo 8.- 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.

Artículo 9.- Es deber ineludible de la secretaria proteger, defender y enaltecer la empresa donde trabaja, es decir, la Universidad Técnica Particular de

Artículo 15.- Cuando una secretaria haya de sustituir a una colega en su cargo y cuando existan razones justificadas para ello, no deberá aceptar una remuneración inferior a la devengada por su antecesora, sin faltar gravemente a la ética profesional.

Artículo 16.- Los pactos, convenios, acuerdos u ofrecimientos entre secretarias, conforme al honor profesional, requieren ser cumplidos como si hubieran estado incorporados a un documento.

Artículo 17.- Es deber imperativo de la secretaria cooperar y sostener con entusiasmo al organismo local, nacional de la UTPL y usar sus esfuerzos personales para el mejor éxito de sus fines organizativos.

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

Artículo 5.- La secretaria que fuese acusada judicialmente por la empresa para la cual preste o haya prestado sus servicios, estará dispensada de la obligación de guardar el secreto profesional dentro de los límites necesarios e indispensables para su propia defensa.

CAPÍTULO II

RELACIONES DE LA SECRETARIA CON LA UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA

Artículo 10.- La secretaria deberá estar siempre dispuesta a prestar apoyo y cooperación a su empresa dentro de las normas señaladas por las leyes; mantendrá frente a ésta una actitud respetuosa, sin menoscabar los principios de este Código.

Se integrará a la estructura de la empresa para la cual preste sus servicios y se identificará con sus objetivos y políticas.

Artículo 11.- Deberá procurar, por intermedio de su organismo nacional, que el nombramiento para cargos secretariales se base en idoneidad, rectitud y aptitudes profesionales.

Deberá abstenerse de ejercer influencias sobre la UTPL invocando vínculos políticos y religiosos.

CAPÍTULO III

RELACIONES DE LA SECRETARIA CON SUS COLEGAS Y CON LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA

Artículo 13.- La competencia profesional, el respeto mutuo y la colaboración serán la base de las relaciones entre secretarias y comunidad; pero se comete un acto contra la ética profesional:

a) Cuando se actúa deslealmente impidiendo la difusión de un trabajo de investigación de otra secretaria.

b) Cuando se hace pasar como autora de ideas para mejorar el plan de trabajo o de otros asuntos.

c) Cuando ofrece sus servicios a menor remuneración de la que se le ha ofrecido a otra colega, para el desempeño de una tarea, si es de su conocimiento.

Honestidad - No permitas que te feliciten por algo que no has hecho y no dejes que otro se lleve los laureles por algo que sí has hecho. Siempre hay que decir la verdad. Serás más creíble para tu jefe y compañeros de trabajo.

Confiabilidad - Demuestra que sos confiable. Llega puntualmente al trabajo y a las reuniones y recuerda que siempre debes llevar los documentos necesarios para la reunión. No utilices las licencias por enfermedad de manera irresponsable. Nunca se sabe cómo estará tu salud en el futuro. Asegúrate de terminar a tiempo cada tarea que te asignan y hazla de la mejor manera posible.

Responsabilidad - Demuestra tu responsabilidad estableciendo prioridades y termina las tareas en los tiempos establecidos. Tu jefe te tiene confianza. Prepara una lista de cosas para hacer - a pesar de que sus prioridades cambien 10 veces por día. No delegues una tarea que te han asignado, a menos que la persona a quien se la delegas la pueda hacer de manera tan eficiente y precisa como tu. Si delegas una tarea, debes realizar el seguimiento del proyecto para ver que esté lista a tiempo. No te despreocupes de la tarea solamente porque otra persona lo está realizando.

CAPÍTULO VII

DEFINICIONES DE LOS PRINCIPIOS ÉTICOS Y MORALES DE LA SECRETARIA DE LA UTPL

Son principios fundamentales de las normas éticas de conducta de la secretaria, los siguientes:

DIGNIDAD: Debe abstenerse de todo comportamiento que suponga infracción o descrédito y desenvolverse en el ejercicio de su profesión con honor y dignidad.

INTEGRIDAD Debe actuar con honradez, lealtad y buena fe.

SECRETO PROFESIONAL Debe observar estrictamente el principio de confidencialidad en los hechos y noticias que conozca por razones del ejercicio de su profesión.

Las secretarias deben tener presente en todo momento los siguientes puntos:

CAPÍTULO V

DERECHOS DE LA SECRETARIA

Artículo 22.- La secretaria tiene derecho a rehusar llevar a cabo aquellas funciones incompatibles con sus principios o con sus convicciones religiosas, siempre que no perjudiquen su labor.

Artículo 23.- Cuando el patrono, sin razón justificada, se niegue a cancelar los honorarios de la secretaria, ésta puede demandarlo ante los Tribunales.

Artículo 24.- La secretaria tiene el derecho de prestar su adhesión activa a los reclamos colectivos de mejoría profesional y solidarizarse con las medidas que para el

CAPÍTULO VI

PROHIBICIONES DE LA SECRETARIA EN LA UTPL

Artículo 26.- La Universidad Técnica Particular de Loja, declara como conductas prohibitivas e indebidas que las siguientes acciones que están sujetas a la aplicación de sanciones, de conformidad a los reglamentos que rigen el quehacer universitario de cada uno de los sectores que integran la comunidad universitaria.

Artículo 27.- Realizar actos deshonestos, indecorosos e inmorales que irrespeten o dañen el buen nombre de la institución o de sus integrantes; así como los actos que atenten contra el pudor y/o provoquen escándalo público.

Artículo 28.- Hacer propaganda política electoral, no universitaria, dentro de los recintos de la Universidad con fondos del estado, ingresos propios, donaciones o en

CAPÍTULO IV

RELACIÓN DE LA SECRETARIA CON LOS ORGANISMOS DE CONTROL DE LA UTPL

Artículo 18.- La secretaria servirá a la UTPL con eficacia y diligencia para hacer valer sus derechos sin temor a provocar animadversiones o represalias de autoridades y particulares.

Artículo 19.- Las relaciones de una secretaria con UTPL deberán ser siempre a través de la Dirección General de Recursos Humanos.

Artículo 20.- Una vez que la secretaria acepte cooperar en un asunto con UTPL, no podrá retirarse sino por causa justificada que afecte sus actividades normales o que pueda aplicarle un incumplimiento con las

CÓDIGO DE ÉTICA PROFESIONAL

**PARA SECRETARIAS Y ASISTENTES EJECUTIVAS
DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE
LOJA**

**UNIVERSIDAD
TÉCNICA
PARTICULAR DE
LOJA**

*La Universidad
Católica de Loja*



ESCUELA DE
ASISTENCIA
GERENCIAL

Y RELACIONES
PÚBLICAS

**"CÓDIGO DE
ÉTICA
PROFESIONAL**

**PARA
SECRETARIAS
Y ASISTENTES**

**EJECUTIVAS
DE LA UTPL"**

T
e
s
i
s

p

r
e
v
i
a

a

l
a

o
b
t
e
n
c
i
ó
n

d
e
l

t
í
t
u
l
o

d
e

L
i
c
e
n
c
i
a
t
u
r
a

e
n

S
e
c
r
e
t
a
r
i
a
d

o

E
j
e
c
u
t
i
v
o

B
i
l
i
n
g
ü
e

DIRECTORA:

Dra. Liz Valle
Carrión

AUTORA:

Mónica Mireya
Castillo Hurtado

LOJA – ECUADOR

2009

CAPÍTULO VII

DEFINICIONES DE LOS PRINCIPIOS ÉTICOS Y MORALES DE LA SECRETARIA DE LA UTPL

Son principios fundamentales de las normas éticas de conducta de la secretaria, los siguientes:

DIGNIDAD: Debe abstenerse de todo comportamiento que suponga infracción o descrédito y desenvolverse en el ejercicio de su profesión con honor y dignidad.

INTEGRIDAD Debe actuar con honradez, lealtad y buena fe.

SECRETO PROFESIONAL Debe observar estrictamente el principio de confidencialidad en los hechos y noticias que conozca por razones del ejercicio de su profesión.

Las secretarias deben tener presente en todo momento los siguientes puntos:

CAPÍTULO IV

RELACIÓN DE LA SECRETARIA CON LOS ORGANISMOS DE CONTROL DE LA UTP

Artículo 18.- La secretaria servirá a la UTP con eficacia y diligencia para hacer valer sus derechos sin temor a provocar animadversiones o represalias de autoridades y particulares.

Artículo 19.- Las relaciones de una secretaria con UTP deberán ser siempre a través de la Dirección General de Recursos Humanos.

Artículo 20.- Una vez que la secretaria acepte cooperar en un asunto con UTP, no podrá retirarse sino por causa justificada que afecte sus actividades normales o que pueda aplicarle un incumplimiento con las

Ofrece tu colaboración - Siempre asiste y comparte tus conocimientos cuando sea posible. Acepta las tareas con alegría... pero también aprende a decir que "No" (amablemente) y a explicar por qué no puedes realizar alguna tarea solicitada. No te sobrecargues de trabajo. Hoy en día, en muchas empresas, las secretarías están comenzando a tomar el rol de capacitadoras informales.

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 los que hay un acuerdo de "dar y tomar". Nunca se sabe cuándo podrías necesitar tomarte una hora sin previo aviso para atender a una emergencia.

Multi-habilidades - Cuanto más aprendas sobre los programas de computación y las demás posiciones en la organización, mejor será. Puedes tener que utilizar estos conocimientos cuando quieras una promoción dentro de la empresa. Esto también es muy útil porque generalmente serás la encargada de enseñar a tu jefe a utilizar algunos de los programas de computación. Los jefes de hoy en día son más operativos con los distintos software, ej. email, planillas de cálculo, etc. Te podrían pedir que te capacites también si conoces estos programas.

CAPÍTULO I

DISPOSICIONES ESPECIALES

CAPÍTULO II

**RELACIONES DE LA SECRETARIA CON LA UNIVERSIDAD
TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA**

CAPÍTULO III

**RELACIONES DE LA SECRETARIA CON SUS COLEGAS Y
CON LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA**

CAPÍTULO IV

**RELACION DE LA SECRETARIA CON LOS ORGANISMOS DE
CONTROL DE LA UTPL**

CAPÍTULO V

DERECHOS DE LA SECRETARIA