

Actitudes y Prácticas Éticas de la Secretaria Ejecutiva dentro de su ejercicio profesional



**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
licenciada en Secretariado Ejecutivo Bilingüe.

DIRECTOR: MGS. VÍCTOR SERRANO CUEVA

**AUTORAS: RITA NARCISA MONTERO ORTIZ
LOURDES PATRICIA CANTOS BRAVO**

Cuenca – Ecuador

2009

**UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA
LA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE LOJA**

ESCUELA DE ASISTENCIA GERENCIAL Y RELACIONES PÚBLICAS

TEMA:

**“ACTITUDES Y PRÁCTICAS ÉTICAS DELA
SECRETARIA EJECUTIVA DENTRO DE
SU EJERCICIO PROFESIONAL”**

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

DIRECTOR: MGS. VÍCTOR SERRANO CUEVA

**AUTORAS: RITA NARCISA MONTERO ORTIZ
LOURDES PATRICIA CANTOS BRAVO**

Cuenca – Ecuador

2009

INDICE

Acta de sesión.....	1
Certificación.....	2
Autoría.....	3
Agradecimiento.....	4
Dedicatoria.....	5
Introducción.....	6
 CAPÍTULO I:	
Los valores éticos, importancia y su aplicación en la empresa	
1.1 Definición de valores.....	13
1.2 Tipos de valores.....	19
1.3 Importancia de los valores éticos.....	32
1.4 Conocimiento y grado de aplicación de valores éticos en las actividades ejecutivas que realizan las secretarias...	36
1.5 Otros aspectos.....	39
 CAPÍTULO II:	
El Código de Ética en las organizaciones	
2.1 Concepto y Principios fundamentales.....	43
2.2 Importancia del manejo de un Código de Ética en las organizaciones.....	49
2.3 El Código de Ética en la gestión administrativa.....	58
 CAPÍTULO III:	
Diagnóstico de la Secretaria Ejecutiva, su actitud ética y su entorno en la empresa.	
3.1 Información General de La Secretaria Ejecutiva.....	68
3.2 Ambiente o Entorno de trabajo.....	77
3.3 Conocimiento que tiene la Secretaria Ejecutiva sobre el Código de Ética.....	85
3.4 Otros aspectos	91
 CAPÍTULO IV:	

Los Directivos, su actitud ética y su entorno en la empresa

4.1	Información General de los Directivos.....	94
4.2	Ambiente o Entorno de trabajo.....	103
4.3	Conocimiento que tiene el Directivo sobre el Código de Ética.....	112
4.4	Otros aspectos.....	118

CAPÍTULO V:

Propuesta de elaboración de un Plan de Capacitación para
la Secretaria Ejecutiva

5.1	Propuesta de un Código de Ética para las secretarías de la Dirección Provincial del Azuay.....	123
5.2	Proyecto de Capacitación para las secretarías de la Dirección Provincial de Educación del Azuay.....	129
	1. Datos Informativos	129
	2. Antecedentes.....	130
	3. Justificación.....	131
	4. Objetivos.....	132
	5. Metas.....	133
	6. Contenidos.....	133
	7. Actividades.....	134
	8. Metodología.....	135
	9. Recursos.....	135
	10. Evaluación.....	136
	11. Cronograma.....	136

Conclusiones.....	137
--------------------------	------------

Recomendaciones	138
Bibliografía	139
Anexos	
Encuestas Capítulo III.....	142
Anexos encuestas Capítulo IV.....	145
Anexos Capítulo V.....	140

CESIÓN DE DERECHOS

Nosotras, Rita Narcisa Montero Ortiz y Lourdes Patricia Cantos Bravo, declaramos conocer y aceptar la disposición del Art. 67 del Estatuto Orgánico de la Universidad Técnica Particular de Loja, que en su parte pertinente textualmente dice: “Forman parte del patrimonio de la Universidad la propiedad intelectual de investigadores, trabajos científicos o técnicos y tesis de grado, que son realizadas a través o con el apoyo financiero, académico o institucional (operativo) de la Universidad”.

Rita Narcisa Montero Ortiz

EGRESADA

Lourdes Patricia Cantos Bravo

EGRESADA

MGS. VÍCTOR SERRANO CUEVA, Docente de la Universidad Técnica Particular de Loja.

CERTIFICA:

Haber revisado el presente trabajo de tesis de grado denominado “**ACTITUDES Y PRÁCTICAS ÉTICAS DE LA SECRETARIA EJECUTIVA DENTRO DE SU EJERCICIO PROFESIONAL**” elaborado por las egresadas Rita Narcisa Montero Ortiz y Lourdes Patricia Cantos Bravo. Por tanto, autorizo su presentación para los fines legales pertinentes.

Loja, marzo del 2009

MGS. VÍCTOR SERRANO CUEVA
DIRECTOR

AUTORÍA

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

Rita Narcisa Montero Ortiz

EGRESADA

Lourdes Patricia Cantos Bravo

EGRESADA

AGRADECIMIENTO

*La gratitud es una de las virtudes
más elevadas del espíritu humano
que se practica con el mejor placer.*

A la Universidad Técnica Particular de Loja, por su fecunda labor desplegada en beneficio de la educación de hombres y mujeres. A cada uno de nuestros maestros, quienes con su forma eficiente y competente han enriquecido nuestra formación académica y humana.

Un agradecimiento especial al Mgs. Víctor Serrano Cueva, Director de Tesis, quien con gran conocimiento nos guió en la elaboración de este trabajo.

Gracias a las sabias enseñanzas recibidas, y estén seguros que han sido semillas echadas en campo fértil que producirá buenos frutos para nuestro bien y de nuestra familia, que es el bien de la sociedad.

DEDICATORIA

A Dios por haberme iluminado mi mente y vigorizar mi cuerpo para cumplir con este objetivo que bien vale la pena.

A mis hijos, razón de mi vida, quienes con sus sonrisas y cariño diario me han motivado a estudiar e inspirado para vivir.

Por tanto este éxito conseguido es por ellos y para ellos. Conserve este trabajo como una herencia.

Santiago

Juan Andrés

Priscila

*Solamente el conocimiento
logra liberar a la persona de
las cadenas de la ignorancia,
y lo lleva a un mundo con
mejores posibilidades.*

Lourdes

Al pequeño, pero esforzado equipo que enriquece mi vida: mi querido esposo Gilbert, mis hijos Carlos y Mauricio. A ellos dedico este trabajo con mucho amor y cariño.

Rita

INTRODUCCIÓN

En la actualidad estamos enfrentando una grave crisis de valores. Los valores se han perdido, la inmoralidad ha invadido todas las esferas de la vida humana. Nuestra crisis actual es la crisis del mundo moderno, que según los entendidos al respecto, ha llegado a su total ofuscamiento. Desde luego, esta crisis entraña, al parecer, un peligro eminente, pues en una época en que todo y todos pretenden tener su propia verdad, se rigen como verdaderas las más sublimes falacias.

Se habla de una crisis de valores de un mundo lleno de confusión, desesperanza y egoísmo; de un relativismo “light”, en el que todo vale y en el que el convencionalismo teórico y práctico campea a sus anchas. En este contexto, llama la atención que todo el mundo hable de ética con tanta más vehemencia, cuanto mayor es la falta de esta misma ética percibida en cualquier situación en particular.

Existe distinción entre moral y ética; entendiéndose por moral al conjunto de normas y valores que rigen la conducta del hombre en sociedad; y, por ética, la disciplina filosófica que estudia la moral del hombre en sociedad.

Es casi unánime considerar a la ética como más amplia que la moral, como más estable y más general basada en principios o en fundamentos que rigen el pensamiento y la conducta más que en normas concretas.

Los valores representan la base de evaluación que los miembros de una organización emplean para juzgar situaciones, actos, objetos y personas. Estos reflejan las metas reales, así como, las creencias y conceptos básicos de una organización y, como tales, forman la médula de la cultura organizacional (Denison, 1991).

Los valores son los cimientos de cualquier cultura organizacional. Definen el éxito en términos concretos para los empleados y establecen normas para la organización (Deal y Kennedy, 1985). Como esencia de la

filosofía que la empresa debería tener para alcanzar el éxito, los valores proporcionan un sentido de dirección común para todos los empleados y establecen directrices para su comportamiento diario.

Por lo tanto, toda organización con aspiraciones de excelencia, debería tener establecidos y sistematizados los valores y las ideas que constituyen el comportamiento motor de la empresa.

El rasgo constitutivo de valor no es sólo la creencia o la convicción, sino también su traducción en patrones de comportamiento que la organización tiene derecho de exigir a sus miembros. Los valores se generan en la cultura de la organización; por tanto, son acordados por la alta gerencia. De igual manera son exigibles y serán tomados en cuenta para la evaluación y el desarrollo del personal que integra la organización.

El presente trabajo sobre “Actitudes y Prácticas Éticas de la Secretaria Ejecutiva dentro de su Ejercicio Profesional”, aplicado a las Secretarias y Oficinistas de la Dirección Provincial de Educación del Azuay, nos ayudó a tener una visión más amplia de lo que sucede a diario con el comportamiento de algunas profesionales que laboran en esta rama, y sus relaciones con los usuarios.

En cada uno de los temas se presentan definiciones y pensamientos de varios autores, los cuales sirven para ir formando pensamientos propios del diario vivir relacionados con el desempeño profesional.

Todos los temas son muy interesantes y esperamos sirvan de ayuda para que las Secretarias Ejecutivas afiancen y fortalezcan sus conocimientos éticos y morales en el ejercicio diario de sus funciones, poniéndolos en práctica y tratando de solucionar los problemas reales que a diario se presentan en el

desempeño de sus funciones profesionales para beneficio de la Institución en la que laboran.

CAPÍTULO

I

LOS VALORES ÉTICOS, IMPORTANCIA Y SU APLICACIÓN EN LA EMPRESA

1.1 Definición de valores

Aún cuando el tema de los valores es considerado relativamente reciente, los valores han estado siempre presentes en el ser humano, pues él ha considerado el bien, la verdad, la belleza, la felicidad, la virtud como cualidades muy valiosas. Sin embargo, el criterio para darles valor ha variado a través de los tiempos. Se puede valorar de acuerdo con criterios estéticos, esquemas sociales, costumbres, principios éticos o, en otros términos, por el costo, la utilidad, el bienestar, el placer, el prestigio.

Los valores son producto de cambios y transformaciones a lo largo de la historia, surgen con un especial significado y cambian o desaparecen en las distintas épocas. Por ejemplo, la virtud y la felicidad son valores; pero no podríamos enseñar a las personas del mundo actual a ser virtuosas según la concepción que tuvieron los griegos de la antigüedad. Es precisamente el significado social que se atribuye a los valores uno de los factores que influye para diferenciar los valores tradicionales, aquellos que guiaron a la sociedad en el pasado, generalmente referidos a costumbres culturales o principios religiosos, y los valores modernos, los que comparten las personas de la sociedad actual.

En sentido humanista, se entiende por valor lo que hace que un hombre sea tal, sin lo cual perdería la humanidad o parte de ella. El valor se refiere a una excelencia o a una perfección. Por ejemplo, se considera un valor decir la verdad y ser honesto; ser sincero en vez de ser falso (Vásquez, 1999: 3).

La práctica del valor desarrolla la humanidad de la persona, mientras que el contravalor lo despoja de esa cualidad José Ramón Fabelo Corzo

(1988). Desde un punto de vista socio-educativo, los valores son considerados referentes, pautas o abstracciones que orientan el comportamiento humano hacia la transformación social y la realización de la persona. Son guías que dan determinada orientación a la conducta y a la vida de cada individuo y de cada grupo social.

Todo valor supone la existencia de una persona que lo posee y de un sujeto que lo aprecia o descubre, pero no es ni lo uno ni lo otro. Los valores no tienen existencia real en sí mismo, sino porque están adheridos a los objetos que lo sostienen. Antes son meras posibilidades (Prieto Figueroa, 1984: 186).

Un valor verdadero y universalmente aceptable es el que produce un comportamiento que beneficia tanto a quien lo ejercita como a quienes lo reciben, porque en ambos casos se experimenta una satisfacción personal (Eyre L. & Eyre R., 1999).

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.

Los valores son fundamentalmente estados de acción, y en ellos las oposiciones suelen ser fundamentales. La diferencia de positivo y negativo es el todo de la moral.

El valor es el átomo de la nueva región dinámica del electrón del espíritu; su dinámica, por otra parte, no es mecánica, sino rica, libre, creadora, de suerte que la idea es formal, el valor es real, esencial y dinámico (José Vasconcelos, 2000: 289).

Los valores constituyen la base de las actitudes y las conductas externas; son los cimientos de una educación encaminada a lograr un desarrollo humano integral que busca formar al hombre y preparar al técnico, dándole toda la perfección que sea posible.

Todos los valores no poseen el mismo valor, ya que, cada uno ostenta un nivel de jerarquización y prioridad según su importancia relativa. Los valores tendrán el valor que cada una de las personas y las organizaciones sean capaces de darles, así como la prioridad que ellos deseen que tengan.

Según José Ramón Fabelo Corzo (1988) las crisis de valores por lo general acompañan a las conmociones sociales que tienen lugar en los períodos de transición de la sociedad (progresivos, regresivos o de reacomodamiento). Se producen cuando ocurre una ruptura significativa entre los sistemas de valores pertenecientes a las tres esferas o planos siguientes:

1. Los valores objetivos de la realidad social: como parte constitutiva de la realidad social como la actividad humana, sus tendencias, los objetos, fenómenos, procesos y sujetos, adquieren una u otra significación social, en la medida en que favorece o no al desarrollo de la sociedad. Fabelo considera a este sistema dinámico, cambiante y dependiente de las condiciones históricas-concretas.

2. Los valores de la conciencia: como reflejo de esa realidad en la conciencia de los hombres, está incluido en este grupo el sistema subjetivo de valores de los individuos en dependencia del grado de correspondencia entre intereses personales del sujeto con los intereses de la sociedad y también de las influencias educativas y culturales.

3. Los valores socialmente instituidos: como sistema de valores socialmente instituido y reconocido oficialmente, que puede ser resultado de la generalización de una de las escalas subjetivas existentes en la sociedad o la combinación de varias de ellas.

Cuando hablamos de valor generalmente nos referimos a las cosas materiales, espirituales, instituciones, profesiones, derechos civiles, etc., que permiten al hombre realizarse de alguna manera. El valor es entonces una

propiedad de las cosas o de las personas. Todo lo que es, por el simple hecho de existir, VALE (www.monografias.com).

Un mismo objeto (persona o cosa) puede poseer varios tipos de valores, por ejemplo, un sofá además de ser bonito puede ser cómodo, entonces el valor o cualidad es captado como un bien, ya que se le identifica con lo bueno, lo perfecto y lo valioso.

El mal es entonces, la carencia o la ausencia de bien. Se llama mal al vacío, es decir, a lo que no existe. Existen dos tipos de bienes; los útiles y los no útiles: Un bien útil se busca porque proporciona otro bien, es el medio para llegar a un fin, por ejemplo: si voy a comprar un coche para poder ir al trabajo (utilidad) busco un coche de buena marca, de buen precio, que me sirva para mi fin, ir al trabajo.

Un bien no útil, por el contrario, es el que se busca por sí mismo, por ejemplo: las personas son bienes no útiles, porque valen por sí mismas, por el hecho de existir como seres humanos, tienen dignidad y no pueden ser usadas por los demás.

Los valores valen por sí mismos, se les conozca o no, van más allá de las personas, es decir, trascienden, por lo que son y no por lo que se opine de ellos.

Todos los valores se refieren a las necesidades o aspiraciones humanas. Las personas buscamos satisfacer dichas necesidades. Éstas se pueden clasificar de la siguiente manera:

Necesidades primarias: son las necesidades fisiológicas que todo ser humano tiene que satisfacer, por ejemplo: el alimento, el vestido, la vivienda.

Necesidades de seguridad: en el segundo orden de necesidad están las de seguridad y protección, protegerse contra el peligro, contra la amenaza, contra la privación, es decir que incluyen la seguridad de protección médica, de vivienda, de ingreso, entre otras. Sentirse protegido y seguro es una reafirmación de su subsistencia.

Necesidades sociales: es cuando un núcleo familiar ya no es suficiente para el desarrollo de la persona por lo que tendemos a formar nuevos grupos de pertenencia. Se busca ser digno ante uno mismo y ser alguien ante los demás, pudiendo anotarse valores como la fama, el poder, el prestigio, el amor y el afecto.

Necesidades de autorrealización: se refieren a encontrar un sentido a la vida, trascender en una obra creativa, luchar por un ideal, como la verdad, la belleza o la bondad. Estas necesidades se satisfacen por medio del cultivo de la ciencia, el arte, la moral y la religión.

Las características de los valores son:

- **Independientes e inmutables:** estos son, los que son y no cambian, por ejemplo: la justicia, la belleza, el amor.
- **Absolutos:** son los que no están condicionados o atados a ningún hecho social, histórico, biológico o individual, puede ser la verdad o la bondad.
- **Inagotables:** no hay ni ha habido persona alguna que agote la nobleza, la sinceridad, la bondad, el amor, etc.
- **Objetivos y verdaderos:** los valores se dan en las personas o en las cosas, independientemente que se les conozca o no. Un valor objetivo siempre será obligatorio por ser universal (para todo ser humano) y necesario para todo hombre, por ejemplo: la sobrevivencia de la propia vida. Los valores tienen que ser descubiertos por el hombre y sólo así es como puede hacerlos parte de su personalidad (Murice Blondel, 1973).

- **Subjetivos:** los valores tienen importancia al ser apreciados por la persona, tienen validez sólo para ella, no para los demás. Cada quien los busca de acuerdo con sus intereses.
- **Objetivos:** los valores son también objetivos porque se dan independientemente del conocimiento que se tenga de ellos. Sin embargo, la valoración es subjetiva, es decir, depende de las personas que lo juzgan. Por esta razón, muchas veces creemos que los valores cambian, cuando en realidad lo que sucede es que las personas somos quienes damos mayor o menor importancia a un determinado valor.

Distinción entre Moral y Ética.-

Moral proviene del latín *mos* (*plural mores*). Etimológicamente poseen el mismo significado. **Ética** proviene del griego *ethos*. Ambos significan costumbre. Muchos autores utilizan indiferentemente estos dos términos, como sinónimos. Sin embargo, se va generalizando la tendencia a distinguirlos para identificar dos niveles diferentes dentro de la misma realidad. Siguiendo esta corriente, entendemos por moral el conjunto de reglas o normas de comportamiento en que se establece la distinción entre lo BUENO y lo MALO como criterio de perfección humana. En un plano más simple son las costumbres o tradiciones y las formas de convivencia: prácticas religiosas, económicas, procreativas, jurídicas, educativas, etc. Por encima de ellas se hallan los valores que cumplen la función de principios universales: justicia, amor, verdad, etc.

La Ética en cambio es el estudio sistemático de la moral. Así como una cosa es la belleza impresa en las obras de arte y otra distinta la estética que es la que estudia el fenómeno de la belleza.

Al intentar fundamentar la bondad de las conductas la ética se vuelve disciplina normativa, trata de establecer en qué consiste el valor de bondad que atribuimos a determinadas conductas y cuando lo hace simultáneamente establece una contraposición entre las conductas buenas y malas, imponiendo el consiguiente “deber” de seguir aquellas y evitar estas. Ética es por lo tanto la filosofía moral o la filosofía de la moral.

La ética no crea la moral, se encuentra con ella y la estudia. Analiza las formas concretas de comportamiento moral, con el fin de definir la esencia de la moralidad, su origen y razón de ser, la estructura de la conducta moral (actos, actitudes, opciones, situaciones), las expresiones de normatividad moral (ley, conciencia, valores) y las diferencias de orientación entre las morales de distintas épocas, culturas y filosofías.

Todos los valores comportan un *deber ser*: es deseable ser alegre, ser enérgico, ser útil... Pero los valores éticos, además de éste *deber ser* implican uno *deber hacer*, son una prescripción o norma que tenemos que cumplir.

1.2 Tipos de Valores

Entre los diferentes tipos de valores que existen podemos mencionar los siguientes:

Valores Religiosos: Fin objetivo es Dios; fin subjetivo la Santidad; es toda persona dirigida por la Fe. Necesidad que satisfacción la autorrealización. Se trata de un tipo de persona Santa. Ciencia que estudia la Teología.

Valores Estéticos: Fin objetivo la belleza; fin subjetivo es el gozo de la armonía. Necesidad que satisface la autorrealización; el tipo de persona es Íntegra. La Ciencia que estudia es la Estética,

Valores Intelectuales; Fin objetivo la verdad; fin subjetivo la Sabiduría. Necesidad que satisface la autorrealización; tipo de persona es integra. La Ciencia que lo estudia es la Lógica.

Valores Afectivos: Fin objetivo el amor; fin subjetivo: agrado, afecto, placer. La necesidad que satisface “del Yo”. Tipo de Persona es sensible. Ciencia que lo estudia la Psicología.

Valores Sociales: fin objetivo es el Poder; fin subjetivo la fama, prestigio. Tipo de persona famosa, líder, político; satisface una necesidad social. Ciencia que lo estudia la Sociología

Valores Físicos: su fin objetivo es la salud, su fin subjetivo el bienestar físico, satisface las necesidades fisiológicas. La ciencia que lo estudia es la medicina.

Valores Económicos: tiene como fin objetivo obtener bienes y riqueza, fin subjetivo vivir con confort; tipo de persona generalmente de negocios; lo estudia las Ciencias de la Economía.

Valores Morales: los valores Morales son aquellos valores que perfeccionan al hombre en lo más íntimamente humano, haciéndolo más humano, con mayor calidad como persona.

Los valores morales surgen primordialmente en el individuo por influjo y en el seno de la familia, y son valores como el respeto, la tolerancia, la honestidad, la lealtad, el trabajo, la responsabilidad, etc. (www.monografias.com).

Para que se dé la transmisión de valores son de vital importancia la calidad de las relaciones con las personas significativas en su vida, sus padres, hermanos, parientes y posteriormente amigos y maestros. Es además indispensable el modelo y ejemplo que estas personas significativas muestren al niño, para que se dé una coherencia entre lo que se dice y lo que se hace.

Además es de suma importancia la comunicación de la familia. Cuando el niño ha alcanzado la edad escolar se hará participe de esta comunicación abierta, en la toma de decisiones y en aportaciones sobre asuntos familiares.

Posteriormente estos valores morales adquiridos en el seno de la familia ayudarán a insertarnos eficaz y fecundamente en la vida social. De este modo la familia contribuye a lanzar personas valiosas para el bien de la sociedad.

Una persona valiosa, es una persona que posee valores interiores y que vive de acuerdo a ellos. Un hombre vale entonces, lo que valen sus valores y la manera en como los vive.

En el ámbito social, la persona valiosa buscará ir más allá de "mi libertad", "mi comodidad o bienestar" y se traducirán estos valores en solidaridad, honestidad, libertad de otros, paz, etc.

Valores Éticos: los valores éticos son estructuras de nuestro pensamiento que mantenemos preconfiguradas en nuestro cerebro como especie humana de cara a nuestra supervivencia. Son un tipo de valor instrumental que tienen dos características esenciales:

1. Se ponen en práctica en la relación con las demás personas.
2. En las personas mentalmente equilibradas, cuando se incorporan pero no se traducen en conductas consecuentes, tienden a generar sentimientos de culpabilidad o, al menos, de malestar con uno mismo.

Los valores éticos son valores que se nos imponen como pautas de nuestra acción. Los valores éticos, pueden no coincidir con nuestros deseos, pero sentimos que debemos intentar realizarlos si no queremos perder categoría como personas que somos.

Nadie está obligado a ser una persona bella, ágil o simpática, pero toda persona está moralmente obligada a ser justa.

Entre los principales valores éticos tenemos:

Responsabilidad.-

En la ética, responsabilidad moral es sobre todo la responsabilidad que se relaciona con las acciones y su valor moral. La responsabilidad moral se diferencia de la responsabilidad jurídica por su carácter interno.

La responsabilidad moral se refiere principalmente al carácter interno de las conductas (la conciencia o intención de quien ha actuado), sin importar aspectos externos como el hecho de que éstas hayan sido descubiertas o sancionadas. Por el contrario, los procesos jurídicos no son necesariamente procesos de intención (por ejemplo, la prescripción del delito de robo por el mero transcurso del tiempo puede invalidar la responsabilidad jurídica sin invalidar la responsabilidad moral).

Respeto.-

Significa valorar a los demás, acatar su autoridad y considerar su dignidad. El respeto se acoge siempre a la verdad; no tolera bajo ninguna circunstancia la mentira y repugna la calumnia y el engaño.

El respeto exige un trato amable y cortés; el respeto es la esencia de las relaciones humanas, de la vida en comunidad, del trabajo en equipo, de la vida conyugal, de cualquier relación interpersonal. El respeto es garantía absoluta de transparencia.

El respeto crea un ambiente de seguridad y cordialidad, permite la aceptación de las limitaciones ajenas y el reconocimiento de las virtudes de los

demás. Evita las ofensas y las ironías, no deja que la violencia se convierta en el medio para imponer criterios. El respeto conoce la autonomía de cada ser humano y acepta complacido el derecho a ser diferente.

Eficiencia.-

Una persona eficiente busca siempre la máxima calidad y la mayor efectividad en todas las tareas ejecutadas. No deja que la pereza la domine, ni la negligencia ni la mediocridad la tienten, su satisfacción radica en alcanzar sus propósitos y no descansa hasta lograrlos. Siempre está dispuesta a dar un poco más de lo requerido para garantizar un logro.

Se puede decir que una persona eficiente jamás se conforma con soluciones a medias ni con remedios momentáneos, prefiere las soluciones en grande y los remedios definitivos. Sabe muy bien que las soluciones a medias no son soluciones, que para los grandes problemas se requieren grandes soluciones y que los problemas pequeños deben erradicarse antes de que crezcan.

La persona eficiente no conoce las disculpas y no olvida nunca que las grandes metas jamás han sido fáciles: que los caminos con espinas conducen a lugares de privilegio y que las dificultades son para vencer.

Libertad.-

Se suele considerar que la palabra libertad designa la facultad del ser humano que le permite decidir, llevar a cabo o no una determinada acción según su inteligencia o voluntad.

La libertad también puede significar autonomía interna, o de maestría sobre la condición interna. Esto tiene varios significados posibles:

- La capacidad de actuar de conformidad con los dictados de la razón.
- La capacidad de actuar de conformidad con el propio ser verdadero o valores.
- La capacidad de actuar de conformidad con los valores universales (*como la verdad y el bien*).
- La capacidad de actuar con independencia de los dictados de la razón y la insta de deseos, es decir, arbitrariamente (*autónoma*).

Justicia.-

La justicia es el conjunto de reglas y normas que establecen un marco adecuado para las relaciones entre personas e instituciones, autorizando, prohibiendo y permitiendo acciones específicas en la interacción de individuos e instituciones.

La Justicia no es el dar o repartir cosas a la humanidad, sino el saber decidir a quien le pertenece esa cosa por derecho. La Justicia es ética, equidad y honradez, es la voluntad constante de dar a cada uno lo que es suyo. Es aquel sentimiento de rectitud que gobierna la conducta y hace acatar debidamente todo los derechos de los demás.

La verdadera justicia es el arte de dar lo justo o hacer dar lo justo a un individuo, basándose en los principios del arte del derecho, sin tener ningún tipo de discriminación o preferencia hacia ninguna persona ya que todas las personas deben ser tratadas sin ninguna discriminación o preferencia ya que de no ser así se estaría dando una justicia falsa, y no sería “dar a cada uno lo suyo”, sino “dar a él lo que le toque”, dependiendo de su clase social o raza.

Como podemos ver la Justicia es una parte importante de la moral y al igual que ella, cambia según el lugar, según la época y según el tiempo, sin embargo la Justicia podrá cambiar pero siempre será el valor supremo de toda moral y sobre todo del propio Derecho.

Solidaridad.-

La solidaridad es el vínculo que une a hombres y pueblos de modo que el bienestar de los unos determina el de los otros. Es el acto mediante el cual una persona se adhiere a la causa, necesidad o interés de otra persona.

La persona que posee este valor esta dispuesta a dar la mano al otro y no retirarla hasta lograr una meta común, lo cual origina actitudes positivas y armonía entre los seres humanos. Sabe que en muchas ocasiones es preferible detener el paso y a veces llevar sobre los propios hombros la carga del otro, para hacerla más liviana y aminorar la fatiga. El espíritu rebosa de satisfacción y alegría cuando el triunfo es compartido y se es coautor del éxito de los demás.

Verdad.-

La Verdad suele definirse como la conformidad existente entre lo que se expresa y la situación real de algo o el concepto real que se tiene acerca de un tema.

El hombre busca la verdad mediante el ejercicio de las facultades racionales, en un grado más o menos acertado. La verdad moral sería “la correspondencia de la expresión exterior del pensamiento con la cosa tal como es concebida por el que habla” (Luís José González Álvarez, 2006).

La persona veraz busca sin tregua la verdad, la ama, la proclama y la defiende aun con su vida. No tolera la mentira bajo ningún pretexto, para ella no existe la posibilidad de la mentira piadosa ni de las verdades a medias. Sabe que quien miente está en condiciones de cualquier otra trasgresión y no hay peor mentira que una verdad a medias.

Una persona veraz es digna de toda credibilidad. Su palabra tiene la fuerza de la voluntad, la calidad del sol meridiano, la transparencia del cristal más puro, la majestuosidad del rey y la sencillez del Portal de Belén (Luís José González Álvarez, 2006).

Honestidad.-

Ser sincero, directo y cándido son aspectos de la honestidad. La mentira destruye la credibilidad y debilita la confianza del pueblo.

La persona honesta busca con ahínco lo correcto, lo honrado, lo razonable y lo justo; no pretende jamás aprovecharse de la confianza, la inocencia o la ignorancia de los otros. En algunas circunstancias, el silencio es deshonesto, pero en otros casos, la divulgación de información sería incorrecta e incluso ilegal.

La persona honesta sabe muy bien que la vida ofrece múltiples oportunidades de obtener dinero fraudulentamente, pero prefiere ganarlo con honradez, a pesar de que este camino exige mayores esfuerzos, no está a la expectativa de oportunidades fáciles ni es débil cuando encuentra las arcas abiertas (tentaciones).

La honestidad es enemiga de la mentira, del hurto y del engaño; defiende con ahínco la verdad, la honradez y el respeto, lo que permite a la persona que lo posee mantener la *frente levantada y la mirada serena*. (Luis José González Álvarez, 2006).

Integridad.-

La persona íntegra busca permanentemente la posesión de todos los valores y la demostración constante de actitudes positivas.

La persona íntegra se esfuerza por mejorar siempre, porque sabe que todo, incluso lo bueno, se puede mejorar. Sabe que su meta es el éxito, el triunfo, lo bueno, lo noble, lo grande, lo perfecto. Aspira a demostrar constantemente: responsabilidad, respeto, lealtad, cordialidad, honestidad, generosidad, compañerismo, eficiencia, entusiasmo, servicialidad, flexibilidad, optimismo, serenidad, sencillez, constancia, equidad, veracidad, solidaridad, sensibilidad, integridad y tolerancia.

La persona íntegra busca afanosamente perfeccionar su relación de amor con Dios, con los demás hombres y con los animales mediante la aceptación generosa del Proyecto Divino y su mandato de amor de las leyes humanas y de las leyes de la naturaleza (Luis José González Álvarez, 2006).

Lealtad.-

La palabra lealtad tiene muchos sinónimos como lo son, nobleza, constancia, honradez, devoción y fidelidad. La lealtad exige que se dé un balance sutil entre varios intereses, valores e instituciones para lograr la armonía y cohesión.

La persona leal es capaz de mantenerse firme en su respaldo a una causa, a un ideal, a una institución, a otra persona sin que interesen las circunstancias.

Una persona leal no da jamás la espalda al amigo; por eso, siempre se puede contar con ella y tener la garantía de su mano, de su consejo y de su amistad. La lealtad no encuentra nunca excusas para justificar la deserción a

una causa noble, el abandono de una meta, la negación de una creencia, ni el retiro de una amistad (Luis José González Álvarez, 2006).

Tolerancia.-

La tolerancia permite a las personas entender que cada ser humano es único e irrepetible, que tiene derecho a sus propios juicios y decisiones. La tolerancia acepta la posibilidad de los errores y equivocaciones ya sean propias o de los demás.

Una persona tolerante sabe muy bien que corresponde a su condición humana las fallas, los yerros y los desatinos. Recuerda siempre que los errores y equivocaciones pueden resultar molestos, pero que a pesar de ello la persona que los comete es siempre digna de afecto y respeto.

La tolerancia se fundamenta en la sencillez y la sensibilidad que faculta al hombre para aceptar su verdadera naturaleza y en la flexibilidad que le permite acomodarse a ella.

Según Bochensky (1979) podemos llamar tolerante tanto a la persona que se abstiene de condenar opiniones ajenas, como también al hombre que, frente a unas opiniones que no comparte y a las que condena como falsas, ni se irrita ni las combate.

La jerarquía de los valores.-

Los valores no los descubre el aparato sensorio emocional intelectual, que es nuestra conciencia, esta los ordena, les da categoría según la aptitud que revelan para insertarse en nuestro plan y servirlo, siempre un plan de transición, de superación de las maneras de la existencia (José Vega Delgado, 1986).

1.3 Importancia de los Valores Éticos en el desempeño laboral

La ética aparece como la ciencia normativa que estudia los derechos y los deberes de los profesionales, mientras que una profesión es un servicio para el bien común. Si en el desarrollo de una profesión se busca servir a los demás, la moral se implica necesariamente.

En el nivel ético se desprenden exigencias para todo profesional ya que deberá clarificar y precisar su identidad de: padre, madre, esposa o esposo, educador de hijos, sostén económico de la familia. La familia puede provocar mejores o peores desempeños profesionales.

El sentido social de la profesión viene dado por el origen y por la finalidad de la misma; todo hombre, por naturaleza, es sociable, y se desempeña, como profesional, en función social, hacía el bien común, hacía la realización de seres para el encuentro.

Saber ética equivale a ser prudente. La prudencia es cualidad de la inteligencia, es una especie de segunda naturaleza, una nueva facultad versátil, permite resolver problemas nunca antes vistos y solo se puede aprender ética de los negocios teniendo en cuenta la naturaleza propia de la prudencia. La ética de los negocios debe articularse a partir de unos principios (*reglas, leyes, normas*) pero también en virtudes (*capacidades operativas*), y muy en especial, de la prudencia.

Una empresa que trabaja sin valores que le sirvan como base no solo es un elemento de riesgo para la sociedad, sino que es un riesgo para sí misma.

La institución que logra un manejo inteligente de sus valores está destinada a ser grande, histórica, legendaria y modelo de desarrollo y fortaleza.

Los empleados, clientes, dirigentes, relacionados y todos los vinculados a la institución deben conocer los valores con el enfoque que se le dio en el plano democrático.

Los valores deben pasar a ser parte del diario vivir, en las reuniones y durante el tratamiento coloquial de los diversos temas, deben ser parte de nuestra visión, de nuestro estilo de inspiración. De ahí la importancia del proceso democrático de su enunciación y definición.

En las pruebas de ingreso de personal nuevo deben ser sondeados los valores institucionales en los nuevos candidatos para conocer si cumple con el perfil exigible de la Institución.

El comportamiento ético es la mejor estrategia de negocios a largo plazo de una empresa. Si bien es cierto que en algunos casos los buenos pierden y los malos ganan, a la larga y en la mayoría de las veces pueden dar a una empresa ventajas competitivas importantes sobre otras empresas que no se conducen con ética. Este es un tema relevante para el sector empresarial ecuatoriano que se enfrenta al desafío de competir en el marco de la apertura comercial y la globalización.

Las actividades comerciales y empresariales requieren que exista confianza. Para que esto se dé, es necesario que los participantes de la actividad productiva y comercial realicen sus labores con altos estándares éticos y manifiesten virtudes como la responsabilidad y la honestidad.

Los empresarios honestos generan confianza y esto les permite atraer otros inversionistas y acceder a créditos. También las empresas bien gobernadas generan seguridad. Un buen gobierno empresarial implica una saludable relación con roles bien definidos entre los accionistas de una

empresa y la administración, así como también controles internos y mecanismos de rendición de cuentas bien establecidos.

El desarrollo de la confianza requiere también la existencia de un estado de Derecho con reglas claras y un sistema de justicia veraz y consistente para que esto exista, todos los participantes tienen responsabilidad en hacerlo realidad y mantener un sistema de confianza que permita el florecimiento de su actividad.

La corrupción es enemiga de la actividad empresarial.

La corrupción es el costo que implica la obtención de privilegios que sólo el Estado puede otorgar legalmente entre ellos el favoritismo con respecto a impuestos, aranceles, subsidios, préstamos, contratos de gobierno y regulaciones (Chafuen y Guzmán 2003: 53).

En nuestro país existieron y existen escándalos que debilitan la confianza en los bancos, empresarios y empresas. Según Zavier Zavala Egas, la empresa privada también tiene parte de culpa puesto que un gran sector de esta es la principal beneficiaria de la corrupción y por ende, la alienta y estimula. Zavala Egas considera que las principales causas de la corrupción en el Ecuador son:

- Deterioro de valores éticos y morales
- Bajo índice de cultura política y educación en general
- Escasa participación ciudadana en la vida pública que sirva de control.
- Centralización administrativa y engorrosas tramitaciones.
- Poca transparencia en la información.
- Baja calificación ética y técnica en la dirigencia política, una impunidad recurrente en una administración de justicia cuestionada y falta de credibilidad que alienta la corrupción.

- Ejercicio de controles institucionales sin independencia con escaso profesionalismo y totalmente politizada.

Entrenamiento en ética Empresarial.-

Todas las personas tienen una noción de lo bueno y lo malo, lo justo y lo injusto que ha sido formado en su socialización desde infante. Estos son los elementos morales interiorizados en su conciencia, que le ayudan en su toma de decisiones. En la vida empresarial o laboral sería iluso pensar que el entrenamiento de valores o de ética forma la conciencia de cero, porque no se podría hacer un transplante de conciencia, puesto que las personas que se integran a las empresas viene con una conciencia formada de alguna manera, con distinto desarrollo de virtudes, hábitos y capacidad de razonamiento moral.

Perry manifiesta que el problema es que las personas aunque tenemos conciencia, ante situaciones concretas las enfrentamos de distinta manera. Entre los dilemas éticos que enfrentamos en las empresas están las siguientes:

- ✚ ¿Cuál es la línea divisoria entre una cortesía en una relación de negocios y un soborno?
- ✚ ¿Cómo mantener una ética intachable cuando tu competidor juega sucio?
- ✚ ¿Cómo ejecutar un despido de la manera más justa posible?
- ✚ ¿Cómo establecer una política de salarios justos?

La formación en ética empresarial debe tener como objetivo que las personas, en sus varias posiciones como dueños, accionistas, empleados y clientes tengan mayor conciencia y sensibilidad hacia la identificación de dilemas éticos, que conozcan y ejerciten razonamiento ético desde varias perspectivas éticas, que se tomen en cuenta las consecuencias de las

decisiones para las varias personas afectadas por una determinada decisión empresarial y de la vida cotidiana.

La ética empresarial es una ética aplicada a los dilemas que se enfrentan en la actividad empresarial desde varias instancias. La ética empresarial estudia las normas morales y las aplica a los sistemas y organizaciones a través de las cuales las sociedades modernas producen y distribuyen bienes y servicios. (León Roldos Aguilera, 2004).

1.4 Conocimiento y grado de aplicación de Valores Éticos en las actividades ejecutivas que realizan las Secretarias.

Una vez aplicadas las encuestas sobre el tema “Actitudes y Prácticas Éticas de la Secretaria Ejecutiva dentro de su ejercicio profesional” a las Secretarias y Jefes de los diferentes departamentos de la Dirección Provincial de Educación del Azuay, hemos obtenido los siguientes resultados:

El 85% poseen títulos profesionales en otras ramas; el 10% son Bachilleres en Secretariado y únicamente el 5% tiene título de Secretaria Ejecutiva. De estas funcionarias el 75% conocen de la existencia del Código de Ética de la Institución y el 25% desconocen de la existencia de este.

El 90% de las encuestadas consideran que lo más importante en el desempeño profesional como Secretarias Ejecutivas es la preparación académica, el cumplimiento de las actividades y la actitud ética en dichas actividades. El 4% opina que es la preparación académica y el 6% la actitud ética en dichas actividades.

En lo que respecta a la práctica de los principios éticos en el desarrollo de sus actividades podemos decir que el 40% de las encuestadas que

desempeñan el cargo de secretarías, realizan su trabajo con un 71% al 90% principios éticos, otro 40% aplican aplican entre el 51% al 70% y un 20% menos del 50% de principios éticos.

El 45% de las encuestadas han respondido que las principales causas de los problemas éticos que comúnmente enfrenta la secretaria ejecutiva se debe a que las Universidades no forman profesionales éticos; un 30% opina que se debe a la corrupción en las autoridades públicas y un 20% culpan a la falta de ética en los Directivos.

Del 100% de las encuestadas, el 90% consideran que sí es posible triunfar en el campo profesional como Secretaria Ejecutiva, sí se respeta y se cumple con el Código de Ética que rige la Institución donde brindan sus servicios, aplicando los principios y valores inculcados por sus progenitores. Un 10% opina que no es posible, porque estos valores solo están escritos pero no se los practica, ya que lamentablemente en la actualidad existe mucha corrupción en todas las Instituciones Públicas, situación que se evidencia todos los días ya sea por experiencia propia o porque se escuchan diariamente denuncias en todos los medios de comunicación .

El 80% considera que para desempeñar sus funciones con principios y valores éticos si incide la remuneración que perciben y el 20% opina que no, puesto que los valores es algo propio de la persona. El aspecto económico es importante pero no debe imponerse en su actitud ética.

Todas las encuestadas están de acuerdo en que se cree un solo Código de Ética que rija para todas las secretarías ejecutivas del país.

En lo que se refiere a las respuestas de los Directivos, el 100% afirman que si existe un Código de Ética que rige la Institución y fue difundido a todo el personal. Pues consideran que la aplicación de los principios éticos en las

actividades de todo empleado ya sea directivo o alterno constituye lo más importante en el desarrollo de las actividades y por ende una buena imagen de la Institución.

La mayoría de los Directivos también consideran que los aspectos más importantes en el desempeño profesional de una secretaria ejecutiva deben ser: la preparación académica, el cumplimiento de las actividades y la actitud ética en dichas actividades.

El 20% de los directivos, opinan que las causas de los problemas éticos que enfrentan más comúnmente las secretarias se deben a la “formación personal”. El 10% se debe a la “situación económica”. El 60% manifiesta que la causa de los problemas éticos se debe a “formación profesional” y un 10% opina que se debe a “la presión de los jefes”.

Como podemos ver la falta de formación profesional es el porcentaje más alto, puesto que casi todas las empleadas que laboran como secretarias de los diferentes departamentos de la Dirección Provincial de Educación del Azuay no poseen título de Secretarias Ejecutivas.

Los diferentes Jefes Departamentales coinciden con las Secretarias encuestadas, en la necesidad de que se cree un solo Código de Ética para Secretarias que rija tanto para organizaciones públicas como privadas de todo el país.

Los Directivos encuestados se comprometen en capacitar a las Secretarias de la Institución en temas de ética profesional y permanecer vigilantes en la aplicación del Código de Ética vigente en la misma.

1.5 Otros aspectos

Relaciones Humanas.-

El comportamiento en el trabajo o en cualquier otro lugar, es consecuencia de muchos factores motivacionales. Las personas somos motivadas por ciertas necesidades y logramos satisfacciones primarias con la ayuda de los grupos en los cuales interactúan, sin embargo, los grupos pueden ser manipulados a través de algún estilo de liderazgo y comunicación.

La ciencia de las relaciones humanas en el trabajo, se propone establecer las leyes y principios que gobiernen la conducta de las personas en su trabajo. Tiene, además el objetivo de indicar las posibles consecuencias cuando se observan y cuando no se observan tales leyes y principios.

Un elemento fundamental en el estudio de las relaciones humanas es el hecho de que cada individuo es una personalidad separada.

Además debe comportarse de manera que sus relaciones sean correctas en todos los casos. Uno de los principios que deberá seguir es de la comunicación, tener una buena comunicación es la base de una ayuda eficaz y una de las primeras funciones de la secretaria es la crear una corriente positiva con todos sus interlocutores, crear unos lazos de compañerismo y cooperación para el correcto desempeño del trabajo diario.

La secretaria no nace, se hace.-

A diferencia de los poetas, la buena secretaria no nace se hace. Se forma a través de las experiencias cotidianas y del continuo contacto con su jefe y el medio ambiente en que se desenvuelve. No puede esperar a que se le exija un profundo conocimiento del mecanismo de la empresa el primer día de su entrada, pero si que exista la confianza de que domine profesionalmente

todo cuanto pueda relacionarse con las actividades del despacho de un director. Si la base de su formación, constituida por el carácter, inteligencia y cultura, es sólida, el acoplamiento se realiza con prontitud y solidez progresiva. Hay personas que si bien disponen de buena voluntad incluso de los conocimientos necesarios, no consiguen acoplarse profesionalmente a su misión. En tal caso, es preferible renunciar antes que fracasar.

Servicio asistencial de la Secretaria Ejecutiva

La formación secretarial debe propender por el desarrollo de habilidades y destrezas, no solo básicas, sino también asistenciales.

Toma de decisiones: la función asistencial tendrá éxito si la persona encargada realiza su labor eficientemente y acertadamente. Será, entonces necesario esforzarse para que las decisiones que se tomen sin la presencia del jefe sean adecuadas y beneficiosas para la empresa, la dependencia o sección, el jefe y la secretaria.

Resolución de problemas: entre las funciones más comunes y permanentes del quehacer diario de la oficina, está la de sortear y resolver problemas y dificultades. Si se escucha atentamente a quien habla, es más fácil ofrecerle respuestas concretas y adecuadas. La secretaria debe interesarse por buscar la mejor solución y, si adquiere algún tipo de compromiso, cumplirlo estrictamente.

Para la solución de problemas se recomiendan los siguientes pasos:

- Definir detalladamente el problema
- Buscar las posibles causas
- Verificar las causas
- Definir soluciones
- Ejecutar la solución

Recepción Personal: la atención al público interno y externo que llega a la empresa se denomina recepción personal. Recibir a los visitantes debe convertirse en un arte y, como tal debe hacerse con agrado.

Presentación Personal: para conseguir ser una perfecta profesional, no basta con que la secretaria cuente con las cualidades humanas y técnicas referidas, ha de presentar en todo momento un buen aspecto y en consecuencia, tiene que saber cuidar su imagen, adecuando su aspecto físico y su indumentaria a la función que realice.

CAPÍTULO

II

EL CÓDIGO DE ÉTICA EN LAS ORGANIZACIONES PÚBLICAS Y PRIVADAS

2.1 Concepto y principios fundamentales

La palabra código proviene del latín *codex*, *códice*, que significa un cuerpo de leyes dispuestas según un plan metódico y sistemático, o bien es un conjunto de reglas o preceptos sobre cualquier materia.

El Código de Ética son los principios y valores que son apreciados y respetados por los miembros de las organizaciones, cuyos alcances filosóficos, históricos y sociales orientan hacia la trascendencia del ser humano y las instituciones.

Al Código de Ética Profesional lo podemos definir diciendo que es la ordenación sistemática de principios, normas y reglas establecidas por un grupo profesional para su propia vida, con el fin de regular y dirigir la conducta moral de sus miembros o sus relaciones mutuas.

Un Código de Ética reúne las políticas que deben observarse en el desempeño profesional para alcanzar los estándares éticos cada vez más elevados en el ejercicio de las labores de la empresa. Un Código de Ética refleja la identidad cultural y los compromisos que asume la organización y sus miembros en las actividades profesionales, empresariales y sociales.

El Código de Ética tiene lugar como parte de las buenas prácticas en el gobierno corporativo y es una herramienta administrativa para las empresas como generador de una competencia leal, y un comportamiento organizacional ético, capaz de crear un desarrollo y crecimiento en el valor del capital humano que se traduce en eficiencia y productividad.

Así, el Código de Ética y su adecuado uso e implementación en las organizaciones permite a éstas lograr un incremento en el valor del capital humano, el cual resultará en una competitividad sana que se verá reflejada en transparencia y reputación para cualquier organización que utilice este instrumento administrativo, lo que a su vez dará posicionamiento y posibilidades en el mundo global que impera en la actualidad.

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

Al decir profesional se entiende que el código está dirigido al campo específico de una profesión, así como hay otros que se ocuparían de otros campos. Profesión es la acción y efecto de profesar, y profesar es ejercer una ciencia, arte, oficio, etc.

Los primeros códigos de ética del alcance nacional comenzaron a tener vigencia en el servicio social hasta el año 1950. Hoy existen estos códigos en todos los países aunque la profesión ha logrado alcanzar un alto nivel de organización y un estatus legal consolidado.

La elaboración y la imposición de estos Códigos han correspondido a las asociaciones nacionales de asistentes sociales de cada país, las cuales se encargan de velar permanentemente por su debido cumplimiento.

Los códigos de ética, sin embargo, no son estructuras definitivas e inmovibles. Pueden ser, y han sido, reformados para adecuarlos a las necesidades de los cambios de las sociedades. El código cambia a través del

tiempo, como la sociedad cambia. Ello no quiere decir que se eche por tierra con los principios filosóficos básicos de la profesión, como la dignidad humana, el respeto a la individualidad o a la autodeterminación, etc.

El código de ética es un factor de identificación y de autonomía del servicio social como profesión, ya sea en el conjunto de las actividades humanas, frente a las demás profesiones, el código constituye un importante punto de apoyo y documento institucional para la defensa de los principios y de la acción de los profesionales.

Principios fundamentales de un Código de Ética

Los principios básicos o fundamentales son las varas con las cuales se mide la conducta y comportamiento ético, de quienes integran las organizaciones tanto públicas como privadas. En consecuencia, deben asumir un papel activo en el mantenimiento de estos principios en el desenvolvimiento de sus actividades diarias, y se consideran que deben contener los siguientes valores éticos:

Respeto.-

Los integrantes de una organización actuarán siempre con respeto a la dignidad de su profesión y de su organización, así como con respeto a la dignidad de quienes se conviertan en sus clientes.

Lealtad.-

La confianza mutua es una de las bases fundamentales de nuestra organización. Gracias a ella se crea fuertes lazos entre clientes, empleados, accionistas y proveedores.

Honestidad.-

La honestidad es el principio básico de comportamiento en todos los actos tanto de Directivos, subordinados y clientes. Es importante el actuar con justicia, probidad y diligencia y sobre todo de acuerdo a la conciencia, sin que presiones o aspiraciones particulares vulneren los intereses institucionales.

Transparencia.-

En las organizaciones es fundamental que cada colaborador esté claramente informado sobre sus objetivos, derechos, deberes, noticias y eventos corporativos, así, aseguramos una comunicación directa entre todos quienes integran la compañía.

Compromiso con la Institución.-

Es fundamental cumplir con las normas constitucionales, legales, estatutarias, reglamentarias y las resoluciones que rigen en las Instituciones.

Participar activamente en la vida y en la dirección de la institución, aportando activamente con iniciativas de mejoramiento institucional.

Emplear los recursos institucionales con austeridad, de acuerdo a los fines correspondientes.

Equidad.-

Deberán mantener una conducta de disponibilidad y cortesía con todas las personas que soliciten información sobre los productos y servicios que ofrece la empresa. Deberán asimismo tener claro que una organización la constituyen personas para la atención de personas y por lo tanto, estarán comprometidos para con los clientes, proveedores y competidores a un trato equitativo y libre de cualquier tipo de influencia.

Autonomía.-

Define el derecho de toda persona a decidir por si misma en todas las materias que la afecten de una u otra manera, con conocimiento de causa y sin coacción de ningún tipo.

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

El comportamiento ético es la mejor estrategia de negocios a largo plazo de una empresa. Si bien es cierto que en ocasiones los buenos pierden y los malos ganan, a la larga y en la mayoría de veces puede dar a una empresa ventajas competitivas importantes sobre otras empresas que no se conducen con ética (Velásquez, 2006).

Este es un tema relevante para el sector empresarial ecuatoriano que se enfrenta al desafío de competir en el marco de la apertura comercial y la globalización. Las empresas requerirán capital fresco para crecer y hacer las innovaciones necesarias que las hagan más competitivas; una empresa que se maneja con altos estándares éticos tendrá mayor acceso a fondos de inversión porque brindará mejores garantías a los socios o accionistas. El comportamiento ético de las empresas genera confianza, un ingrediente fundamental en las relaciones de negocio de largo plazo.

Las actividades comerciales y empresariales requieren que exista confianza. Para que esto se dé, es necesario que los participantes en la actividad productiva y comercial realicen sus labores con altos estándares éticos y manifiesten virtudes tales como la responsabilidad y la honestidad. Los empresarios honestos generan confianza y esto les permite atraer inversionistas y acceder a crédito. Así también, las empresas bien gobernadas generan seguridad. Un buen gobierno empresarial implica una saludable

relación, con roles bien definidos entre los propietarios o accionistas de una empresa y la administración, así como también controles y mecanismos de rendición de cuentas bien establecidos.

Para Kenneth J. Costa, vicepresidente de la UBS Warburg United Kingdom, la ética en los negocios, dice, no se trata de si las leyes se obedecen o no, la ética tiene más bien que ver con comportamiento y actitud. .

Un entorno que genere confianza y relaciones de largo plazo

La actividad empresarial llevada adelante con altos estándares éticos es fundamental para el desarrollo de un país. Se necesita también un entorno a la empresa que conduzca y facilite el ejercicio de esta actividad empresarial bajo altos estándares éticos.

Quienes dirigen las empresas y las organizaciones tienen que participar de manera responsable en el proceso de elaboración de las políticas públicas y esto, por cierto, exige atenerse a criterios que vayan más allá del interés particular de cada uno de ellos. Para que las leyes funcionen y la sociedad pueda crear las condiciones para que todos llevemos una vida mejor, es preciso que exista un serio compromiso ético por parte de todos y en este caso, las empresas y organizaciones (Fernández, 2001: 213).

La ética empresarial está ajustada para desvanecer conflictos existentes en la organización mediante una reflexión moral que ayude el trazo de las discusiones y maniobras con acuerdos justificados apropiados a la conducta (Cortina,1996).

Uno de los aspectos más complicados de un código de ética es llevarlo a la práctica y lograr que se cumpla. Cuando las reglas se apoyan en el consenso existe una mayor probabilidad de aceptación espontánea. De esta

forma, se puede reducir la falta de coherencia interna e incrementar la confianza entre los integrantes de la organización.

Las empresas para desarrollarse, requieren cierto nivel de libertad económica, donde se respete la propiedad privada, la capacidad del dueño de la propiedad de hacer con ella el uso que desee, así como la posibilidad de transferir derechos de propiedad sobre bienes a través del intercambio. El desarrollo de la confianza requiere también la existencia de un estado de Derecho, con reglas claras y un sistema de justicia veraz y consistente. Para que esto exista todos los participantes tienen responsabilidad en hacerlo realidad y mantener un sistema de confianza que permita el florecimiento de la actividad de negocios. La corrupción es enemiga de la actividad empresarial.

A pesar de las medidas tendientes a reducir la dimensión, el costo y la corrupción en las más altas esferas de la burocracia, esta continúa siendo compleja, desmedida y a menudo ineficaz (Gerald, et.al, 2003: 188).

La corrupción es el costo que implica la obtención de privilegios que sólo el Estado puede otorgar legalmente, entre ellos el favoritismo con respecto a impuestos, aranceles, subsidios, préstamos, contratos de gobierno y regulaciones (Chafuen y Guzmán, 2003: 53).

En conclusión, expectativas y esfuerzos de un comportamiento empresarial con altos estándares éticos deben partir tanto de los participantes en la actividad empresarial como de la sociedad en la que esta actividad se desenvuelve.

Para qué sirve el entrenamiento en ética empresarial.-

Todas las personas tienen alguna noción de lo bueno y lo malo, lo justo y lo injusto, que ha sido formado en su socialización desde infante. Estos son

los elementos morales interiorizados en su conciencia, que le ayudan en su toma de decisiones. En la vida empresarial o laboral, sería iluso pensar que los programas de entrenamiento de valores o de ética forman la conciencia de cero, tampoco se puede hacer un trasplante de conciencia (Perry, 1994: 132).

Por lo tanto, las personas que se integran a las empresas vienen ya con una conciencia formada de alguna manera, con distinto desarrollo de virtudes, hábitos y capacidad de razonamiento moral.

Perry, (1994), dice que el problema es, que las personas aunque tenemos conciencia, ante situaciones concretas, las enfrentamos de distinta manera.

La formación en ética empresarial debe tener como objetivo que las personas, en sus varias posiciones, como dueños, accionistas, empleados y clientes tengan mayor conciencia y sensibilidad hacia la identificación de dilemas éticos, que conozcan y ejerciten razonamiento ético desde varias perspectivas éticas, que se tomen en cuenta las consecuencias de las decisiones para las varias personas afectadas por una determinada decisión empresarial y de la vida cotidiana.

Fundamentos de la ética empresarial.-

La ética empresarial estudia las normas morales y cómo éstas se aplican a los sistemas y organizaciones a través de los cuales las sociedades modernas producen y distribuyen bienes y servicios y a la gente que trabaja dentro de estas organizaciones.

Un prerrequisito para entender la ética empresarial es comprender exactamente la esencia de la actividad empresarial o de negocios (Sternberg, 2002: 49-59).

La ética empresarial es un proceso de razonamiento ético y de aplicación de estándares éticos a situaciones concretas en la vida de la empresa, que incluye el respeto al orden social consagrado en las leyes. (Velásquez, 2000)

El empresario y los valores.-

Para que un empresario haga lo correcto en su actividad requiere también una formación interior, de carácter, de conciencia, que corresponda al campo de los valores. Así, por ejemplo, una persona honesta procura actuar con honestidad, pero además desea actuar con honestidad como un fin en sí mismo, sin importar si dicha conducta le significa ganar amigos, dinero o fama.

Podríamos decir que para ser un empresario capaz de establecer negocios sostenibles de largo plazo, se requiere contar con ciertos valores y trazos de carácter que le permitan lograr lo que se ha propuesto.

Valentía: la ética y la visión sostenidas por valentía tendrán como resultado que la credibilidad del líder frente a sus empleados, clientes y colegas aumentará en gran medida. Para el líder, esto le significará beneficios materiales inmediatos y directos. La valentía es necesaria para un empresario o emprendedor porque su actividad es la inserción de un nuevo producto, un nuevo proceso productivo, un nuevo método publicitario o entrar en un nuevo mercado, sabiendo que la posibilidad de fracaso es real y que el resultado final es incierto. No constituye valentía como valor la toma de riesgos insensatos.

Responsabilidad: la persona responsable es aquella dispuesta a tomar sus obligaciones en serio, que piensa sobre ellas y hace esfuerzos reales y serios para cumplir sus obligaciones.

Honestidad: la persona verdaderamente honesta practica la honestidad como un fin en sí mismo y no como un medio para conseguir algo. La honestidad en asuntos financieros implica la transparencia en el manejo de la información, la disposición a rendir cuentas de cada uno de sus actos.

Diligencia: tiene que ver con el desarrollo de hábitos de trabajo arduo. Esto requiere disciplina, es una actitud orientada a largo plazo, pero de intenso y sacrificado trabajo en el presente.

2.3 El Código de Ética en la Gestión Administrativa

Para lograr una mayor especialización del campo de acción de la ética se utilizan los Códigos de Ética, los cuáles no son más que una compilación de las normas y reglas que determinan el comportamiento ideal o más apropiado para un grupo específico de profesionales. Por lo general un código de ética escrito no contiene todas las normas implícitas del comportamiento del profesional, porque se sobreentiende que toda persona que llega a un grado de profesional posee cierta formación y criterio de lo que se debe o no se debe hacer durante su desempeño como profesional (www.monografias.com).

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

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

Así, el código de ética y su adecuado uso e implementación en las empresas permite a éstas lograr un incremento en el valor del capital humano, el cual resultará en una competitividad sana que se verá reflejada en transparencia y reputación para cualquier organización que utilice este instrumento administrativo, lo que a su vez dará posicionamiento y posibilidades en el mundo global que impera en la actualidad. Sin embargo la práctica del código de ética se ve influenciada, por un lado, porque provoca en el medio empresarial un conflicto de intereses que se resisten a su implementación y seguimiento, y por el otro existe la falta de involucramiento y aceptación de los empleados.

De esta manera, la carencia de un código de ética en las empresas ocasiona desvalorización, inestabilidad, desconfianza y una mala reputación para ellas, lo que trae como consecuencia que se vuelvan cada vez menos competitivas (León Roldos Aguilera, 2004).

Los administradores deben evitar malas prácticas que a la larga no sólo la afectan a la empresa, sino también el entorno en donde se encuentra y a la sociedad a la que pertenece.

Por otro lado, el código de ética es necesario para complementar importantes áreas de la administración como lo son el desarrollo organizacional y la administración de recursos humanos para afrontar los retos que tiene la empresa moderna de una manera más efectiva. Por sus características y por su naturaleza el código de ética permite erradicar un conjunto de factores o de elementos que ancestralmente la administración de empresas heredó por aspectos sociales, culturales e históricos como: el nepotismo, favoritismo y la falta de transparencia.

En algunos países, el uso del código de ética en las empresas es desconocido 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 ecuatorianas a fin de mejorar su desempeño y contribuir al desarrollo del capital humano y su competitividad.

También es requisito indispensable la difusión y práctica del código de ética entre las empresas como parte de la gestión administrativa en las organizaciones, lo mismo que el establecer que esta herramienta valiosísima es un instrumento de la administración de empresas que contribuye a incrementar la transparencia y competitividad de las organizaciones, así como a generar y conservar su prestigio y reputación al incrementar el valor del capital humano.

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

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

Los abusos de los directivos en las empresas son muy comunes. El directivo se siente dueño y señor de su departamento y trata al personal subordinado como un simple medio o recurso para alcanzar los objetivos que él

como directivo o jefe se ha propuesto. A veces no respeta el derecho de los empleados; el derecho a un sueldo justo, a un trato humano y digno, a unas condiciones ambientales sanas. A proponer soluciones o expresar juicios sobre el funcionamiento de la empresa, otras veces se aprovecha de la debilidad de estos para satisfacer sus deseos, asedia eróticamente a las secretarias, condiciona la permanencia de sus subalternos en la organización a la obtención de determinados favores, les amenaza con sanciones indebidas si no cumple estrictamente las órdenes; en ocasiones el directivo produce desmotivación entre los empleados por no ser imparcial en sus juicios, por introducir criterios de remuneración diferente a los de capacidad y rendimiento en el trabajo, por dar crédito a comentarios maliciosos o informaciones falsas.(Luís José González Alvarez, 2006).

Para estar a la altura de los actuales desafíos, quienes trabajamos como Secretarías Ejecutivas debemos asumir valores de integridad que permitan a la sociedad tener certeza y garantía de que sus derechos sean respetados. El comportamiento honesto y la conducta ética juegan un papel importante en la vida pública e institucional del país, ya que ésta es parte de la cultura de nuestra sociedad.

El Código de Ética, establece la forma en que se deben dirigir las relaciones humanas en la vida diaria, para convertirnos en un agente de cambio y así construir una sociedad más igualitaria y más justa, siempre trabajando con las más elevadas normas de calidad y ética profesional.

A continuación se detallan los principales aspectos que se cree que debería, poseer un Código de Ética para el Administrador de Empresas.

Código de Ética para un Administrador

El Administrador de Empresas tiene el deber de hacer su trabajo al máximo de su capacidad. No puede desempeñarse mediocrementemente de manera intencional (*www.monografias.com*).

- Como ente social y moral, el administrador debe anteponer su formación y valores morales a sus acciones en la empresa.
- El administrador debe anteponer el bienestar de la empresa a las cuestiones personales, ya sean propias, de colegas o subalternos.
- El administrador tiene el deber de mantener en secreto las informaciones que, de ser reveladas, perjudicarían a la empresa.
- El administrador tiene el deber de hacerse responsable ante los clientes y la sociedad por las acciones que dirige dentro de la empresa.
- El administrador como ente moderador entre las partes de la empresa no puede tomar actitudes que lo lleven a parcializarse con alguna de las partes (amistad, relaciones externas).
- El administrador tiene el derecho de prohibir dentro de la empresa comportamientos y acciones que atenten contra la moral y las buenas costumbres o el desempeño de la empresa.
- El administrador debe exhibir una conducta ejemplar, tanto frente a sus subalternos como a sus superiores, así como dentro y fuera de la empresa.
- El administrador debe anteponer el bienestar social al de la empresa en todo momento.

- En caso del manejo financiero, el administrador tiene la obligación tanto moral como legal de no hacer uso indebido de los fondos de la empresa.
- El administrador debe evitar cualquier tipo de discusiones personales en el ambiente laboral, creando las condiciones óptimas dentro del clima organizacional.
- El administrador tiene el derecho y el deber de protestar en caso de que considere que sus superiores han tomado una decisión errónea que vaya a perjudicar el funcionamiento de la empresa.
- El administrador tiene el deber de denunciar cualquier acción incorrecta que se produzca en su sitio de trabajo.
- El administrador debe respetar las ideas de sus colegas o subalternos y tomarlas en cuenta en caso que pudiesen beneficiar la empresa.
- Del mismo modo, el administrador no puede apropiarse de acciones o ideas de sus colegas o subalternos y darle el crédito que se merece el responsable de las mismas.
- El administrador de empresas tiene el deber de seguir los lineamientos de dirección de la empresa impuesto por sus superiores.
- Al dar un servicio u ofrecer un producto debe garantizar la satisfacción del cliente.

Decálogo de Ética del Administrador

I. Consultará con los propietarios la elaboración de normas adecuadas de transparencia administrativa que incluyan el procedimiento para atribuir la realización de gastos, el pago bancario de expensas, etc., las cuales serán debatidas y consagradas por simple mayoría de los presentes en la primera asamblea que convoque, sea ordinaria o extraordinaria

II. Se apartará de su cargo cuando tenga la certeza de que más de la mitad de los propietarios del Consorcio que administra le ha retirado su confianza

III. Procurará en toda convocatoria a asamblea que la notificación a los propietarios sea fehaciente. En cada asamblea que se celebre, como primer punto del orden del día, luego de las formalidades de estilo, presentará a todo nuevo morador del edificio y a su familia, así sea propietario, inquilino o mero ocupante legítimo

IV. Llevará una lista permanentemente actualizada de la identidad y domicilio de los propietarios integrantes del Consorcio, exigiéndoles una copia simple del título de propiedad que los acredite como tales. En caso de negativa de alguno de ellos, deberá tramitar a su costa el correspondiente informe de dominio. También exigirá de los propietarios declarar la identidad de los moradores de sus respectivas unidades

V. Invitará como oyentes sin voto a aquellos moradores del edificio que sufragan por los propietarios las expensas comunes, cuando se traten temas relativos a la administración y buen gobierno del Consorcio

VI. Anualmente rendirá cuentas de su gestión, poniendo a disposición de los propietarios y/o los profesionales que ellos designen, toda la documentación respaldatoria de la misma a efectos de su examen, con no menos de quince días de antelación a la asamblea respectiva

VII. Fomentará el conocimiento mutuo de los propietarios, pudiendo a tal fin organizar encuentros y reuniones informales por motivos solidarios o de buena vecindad

VIII. Deberá proveer, en la medida en que lo permitan sus posibilidades, un local adecuado y digno para la celebración de las asambleas

IX. En ningún caso y salvo expresa comisión de la asamblea realizará préstamos al Consorcio que administra

X. En ningún caso ejercerá la administración particular alguno de los propietarios integrantes del consorcio que administra (www.monografias.com).

CAPÍTULO

III

DIAGNÓSTICO DE LA SECRETARIA EJECUTIVA, SU ACTITUD ÉTICA Y SU ENTORNO EN LA EMPRESA.



3.1 Información general de la Secretaria Ejecutiva

El secretariado es una función esencial en cualquier tipo de actividad empresarial, tanto en el mundo de los negocios como en la industria o en las profesiones liberales.

La secretaria contribuye al eficaz funcionamiento de una empresa mediante su trabajo discreto, ordenado y metódico.

En la terminología tradicional, se denomina secretaria a la persona que escribe la correspondencia, extiende las actas de las reuniones, resuelve los asuntos de trámite y custodia los documentos de una oficina.

Pero en los últimos tiempos el concepto de secretaria ha cambiado notablemente, ahora ha pasado a ser la asistente perfecta de su jefe, hasta el punto de ser capaz incluso de asumir responsabilidades de éste con credibilidad. La presencia, cada vez más frecuente de la ofimática, es decir: computadoras, dictáfonos, telefax, etc.), que evita a la secretaria de hoy tener que dedicar un tiempo excesivo a la realización de tareas normalmente rutinarias, ayuda a consolidar este nuevo concepto.

Funciones de la Secretaria Ejecutiva.-

La creciente complejidad de la vida empresarial, fruto de la lógica evolución de la burocracia, ha tenido como consecuencia que la secretaria se encargue preferentemente de asistir a su superior de manera más directa.

Será ella quien elabore los informes, memorandos o dossiers, en definitiva, quien facilite el trabajo a su jefe con la debida eficacia. Por lo tanto, también debe conocer, en líneas generales, las características de la especialización profesional de éste, para colaborar con él con cierto conocimiento de la materia.

El trabajo administrativo que deba realizar cada secretaria puede ser muy diferente entre una y otra, a tenor del campo de actividad de la empresa en que esté encuadrada, a que cada sector tiene sus propias características.

Cada empresa genera unos documentos propios, que tienen mucho que ver con el desarrollo de las diferentes actuaciones que se producen en cada una de las operaciones que efectúa. También tiene especial incidencia la

forma jurídica de la empresa, no es lo mismo una empresa del Estado que una empresa privada, ya que estas últimas tienen más libertad para elaborar los documentos administrativos y pueden agilizar más las operaciones.

La secretaria actual se ha convertido también en la imagen de su jefe y de la empresa misma, y por lo tanto será el complemento perfecto y compensará las posibles carencias y defectos de uno y otra. No debe olvidar nunca que mantener unas buenas relaciones con los proveedores y clientes contribuirá siempre a dar una imagen positiva de la empresa.

En su calidad de asistente directa del jefe, compete a la secretaria ayudar a organizar el trabajo de su superior. Una secretaria eficiente es la que facilita la labor del directivo y lo descarga de todo tipo de obligaciones que no sean las propias de su cargo, para que pueda dedicar todo su esfuerzo al mismo.

Actúe como le gustaría que actúen con usted, le gustaría que todos los clientes recuerden su compañía con respeto y satisfacción, debido al buen servicio y a los buenos modales que les brindó al atender el teléfono. Trate a los demás con respeto, cortesía y educación, deje en claro lo que espera de todos los de su staff, que se ajusten a las mismas reglas, normas y políticas que rigen en la institución.

La secretaria será la verdadera memoria de su superior, tanto de los compromisos internos como de los externos, le recordará puntualmente la hora exacta de las entrevistas, le preparará las llamadas a las personas precisas y en el momento oportuno, etc.

Para llevar a cabo su trabajo de forma eficiente, la secretaria deberá planificar y ordenar su agenda con las tareas que deban realizarse durante el

transcurso de la jornada. Para evitar omisiones y reiteraciones, la agenda se actualizará a diario.

A ella le corresponde también la preparación previa de los documentos de la empresa, cuya redacción definitiva corre a cargo del superior. Así librará a éste del papeleo administrativo, del archivo y de la correspondencia.

Entre las ocupaciones administrativas que la secretaria desempeña están:

- La redacción y gestión de la correspondencia, dossiers, memorias, informes, etc.
- Los trabajos de digitación
- Extender las actas de reuniones
- Custodiar los documentos de la oficina
- Llevar con agilidad y exactitud la clasificación, el registro y los archivos
- Preparar y organizar juntas, reuniones, seminarios y convenciones.
- Planificar viajes, lo cual conlleva la organización de transportes, la solicitud de boletos, las reservas hoteleras, ocuparse de los visados, etc.
- Gestión de las llamadas telefónicas de entrada y de salida.

RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS REALIZADA A LAS SECRETARIAS QUE LABORAN EN LA DIRECCIÓN PROVINCIAL DE EDUCACIÓN DEL AZUAY.

GRÁFICO No. 1

o.	<u>PREGUNTA No.1</u> ¿QUÉ EDAD POSEEN?	<u>PORCENTAJES</u>
	Menores a 30 años	10%
	Entre 31 a 40 años	35%
	Entre 41 a 50 años	40%
	Mayores a 50 años	15%

EDAD QUE POSEEN LAS SECRETARIAS



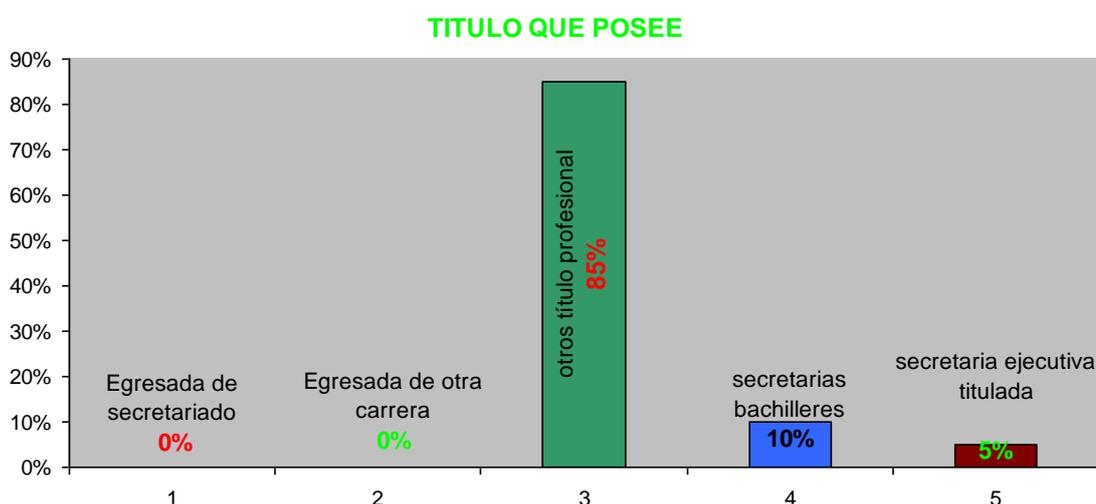
Fuente: aplicación de encuestas a secretarias y oficinistas de la Dirección Provincial de Educación del Azuay, para analizar si las actitudes y prácticas de la Secretaria Ejecutiva están ligadas con la ética.

Elaboración: Rita Narcisca Montero Ortiz y Lourdes Patricia Cantos Bravo.

Según la encuesta realizada a las Secretarias y Oficinistas de la Dirección Provincial de Educación del Azuay y de acuerdo a la contestación a la pregunta N.- 1 que se refiere a la edad de las entrevistadas, se desprende del gráfico, que el 40% poseen una edad entre los 41 a 50 años. Seguido de un 35% entre 31 a 40 años; un 15% mayores de 50 años y un 10% menores a los 30 años. Podemos observar, entonces, que en esta Dependencia casi hay el mismo porcentaje de jóvenes menores a 30 años como mayores a los 50 años. Notándose además que existe una mínima diferencia entre funcionarias de 31 a 40 años como de 41 a 50 años.

GRÁFICO No. 2

No.	<u>PREGUNTA No.2</u>	<u>PORCENTAJES</u>
	¿Qué título posee?	
1	Egresada de Secretariado Ejecutivo	0%
2	Egresada de otra carrera	0%
3	Secretaria Ejecutiva Titulada	5%
4	Otro título profesional	85%
5	Bachilleres en Secretariado	10%



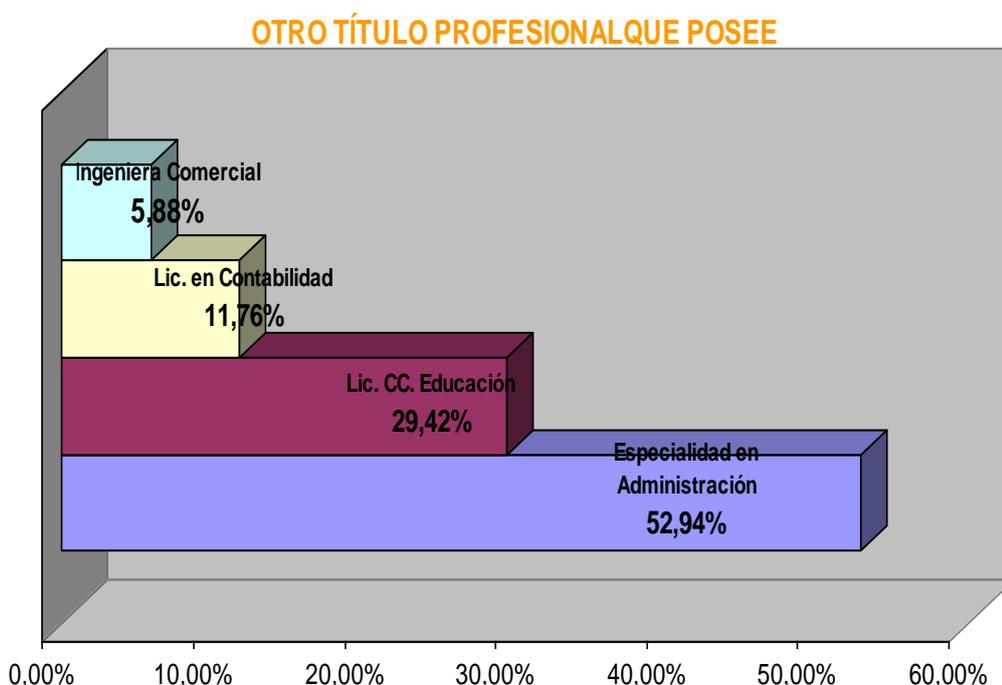
Fuente: aplicación de encuestas a secretarías y oficinistas de la Dirección Provincial de Educación del Azuay, para analizar si las actitudes y prácticas de la Secretaria Ejecutiva están ligadas con la ética.

Elaboración: Rita Narcisca Montero Ortiz y Lourdes Patricia Cantos Bravo.

Apenas un 5% de las secretarías de la Dirección Provincial de Educación del Azuay, poseen título universitario de Secretarías Ejecutivas. Lo que nos da a entender que en esta Institución pública no exigen el título de Secretarías Ejecutivas que es lo más recomendable para el desempeño eficiente de sus funciones. No obstante, existe un 10% de Bachilleres en Secretariado (dato obtenido lejos de la encuesta aplicada), título que les permitiría un mejor desempeño laboral que una profesional universitaria en otra carrera.

GRÁFICO No. 3

No.	PREGUNTA No.3 Si su respuesta anterior responde al literal 4 ¿Qué título posee?	PORCENTAJES
1	Especialidad en administración	52.94%
2	Licenciadas en Ciencias de la Educación	29.42%
3	Licenciadas en Contabilidad	11.76%
4	Ingeniera Comercial	5.88%



Fuente: aplicación de encuestas a secretarías y oficinistas de la Dirección Provincial de Educación del Azuay, para analizar si las actitudes y prácticas de la Secretaria Ejecutiva están ligadas con la ética.

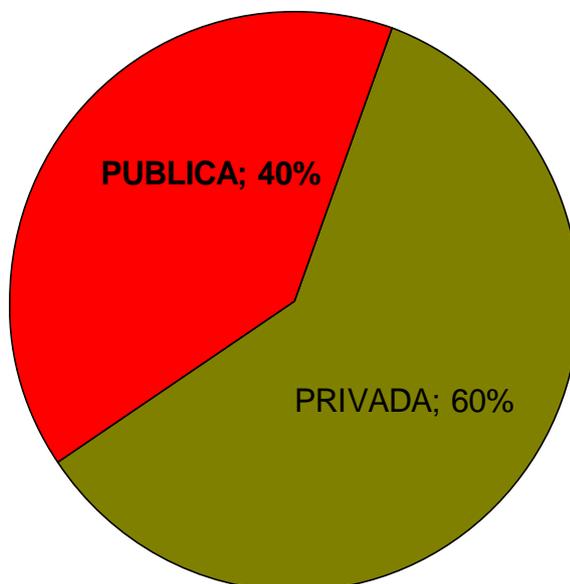
Elaboración: Rita Narcisca Montero Ortiz y Lourdes Patricia Cantos Bravo.

Según el gráfico, vemos que un 5.88% son Ingenieras Comercial; el 11.76% son Licenciadas en Contabilidad; El 29.42% son Licenciadas en Ciencias de la Educación y 52.94% tienen título de cuarto nivel en Especialidad en administración, entonces se comprueba una vez más que no están preparadas para ejercer la función de Secretarías Ejecutivas.

GRÁFICO No. 4

No.	<u>PREGUNTA No. 4</u> ¿La institución en la que obtuvo su título es Privada o Pública?	<u>PORCENTAJES</u>
1	Privada	60%
2	Pública	40%

INSTITUCION EDUCATIVA DONDE OBTUVO EL TÍTULO



Fuente: aplicación de encuestas a secretarías y oficinistas de la Dirección Provincial de Educación del Azuay, para analizar si las actitudes y prácticas de la Secretaria Ejecutiva están ligadas con la ética.

Elaboración: Rita Narcisca Montero Ortiz y Lourdes Patricia Cantos Bravo.

Como observamos el 60% de las encuestadas tanto bachilleres como profesionales universitarias han obtenido su título en instituciones educativas privadas y un 40% en instituciones públicas. Consideramos que la educación recibida, sea en una institución pública o privada no influye en el desempeño ético profesional de una Secretaria Ejecutiva.

GRÁFICO No.5

No.	<u>PREGUNTA No. 5</u>	<u>PORCENTAJES</u>
	¿Qué tiempo de experiencia posee como Secretaria Ejecutiva?	
1	Menos de cinco años de experiencia	10%
2	Entre 6 a 15 años de experiencia	30%
3	Entre 16 a 25 años de experiencia	50%
4	Más de 25 años de experiencia	10%



Fuente: aplicación de encuestas a secretarias y oficinistas de la Dirección Provincial de Educación del Azuay, para analizar si las actitudes y prácticas de la Secretaria Ejecutiva están ligadas con la ética.

Elaboración: Rita Narcisca Montero Ortiz y Lourdes Patricia Cantos Bravo.

Consideramos que solo el 5%, tiene el título de Secretaria Ejecutiva y está incluida dentro del 30% de funcionarias con experiencia laboral entre 6 a 15 años y el resto del personal desempeña las funciones de secretarias u oficinistas sin el debido título y por varios años de servicio. Según el gráfico, el 10% poseen menos de cinco años de experiencia, el 50% entre 16 y 25 años y el 10% más de 25 años de experiencia como secretarias u oficinistas.

3.2 Ambiente o entorno de trabajo

La mayoría de empleados pasan gran parte del día en la oficina; por tanto, es importante que ellos se sientan bien no solamente con el cargo que desempeñan sino con el sitio donde ejecutan sus tareas. Su salud personal, su vigor intelectual para el trabajo, reflejan profundamente, según los estudios de los especialistas, el medio donde se encuentra ese largo lapso.

Es muy importante cuidar el ambiente de trabajo ya que esto significa proteger la salud física y mental de la secretaria, reducir las faltas de asistencia por enfermedad y aumentar la eficiencia y eficacia del trabajo de la secretaria

Son varios los aspectos que hay que tomar en cuenta en la ambientación de una oficina.

Temperatura: la temperatura es una variable donde existen grandes diferencias individuales, la temperatura que para una persona es el cielo, para otras es el infierno, así para maximizar la productividad, es importante que los empleados trabajen en un ambiente en el cual la temperatura esta regulada, de tal manera que caiga dentro del rango aceptable del individuo.

Ruido: la mayoría de las oficinas y fábricas tienen niveles de ruido en el rango de bajo a moderado, sin embargo, donde los niveles son altos e impredecibles las organizaciones deben instalar superficies absorbentes del ruido, tales como techos, alfombras, y cortinas acústicas, equipo que refleje los recientes desarrollos en tecnología del sonido blanco que disfraza el ruido.

Iluminación: el nivel adecuado en la intensidad de la luz, depende de la edad del empleado, las ganancias en el desempeño a niveles altos de iluminación son muchos grandes para los viejos que los empleados jóvenes,.

El color: en términos generales, los colores claros y sin contrastes exagerados, combinados con una iluminación adecuada, tienden a producir un efecto placentero muy apropiado para las oficinas.

PREGUNTA No. 6

¿La empresa en la que usted labora es: pública, privada o mixta?

La Dirección Provincial de Educación del Azuay es una institución pública, creada bajo el mando del Ministerio de Educación para administrar, controlar, supervisar, organizar, legalizar, capacitar y asesorar todo lo referente a la educación de la provincia del Azuay. Institución que ha tenido y tiene bajo su control y dependencia a todos los establecimientos educativos de los diferentes niveles ya sean públicos o privados. La Dirección de Educación mediante sus diversos departamentos, en especial de Supervisión controla y evalúa el desempeño de autoridades, docentes y administrativos de los diferentes planteles. De la misma manera el Departamento de Recursos Humanos realiza el control y seguimiento del grupo humano, el cual ha sido considerado para nuestro trabajo de tesis.



PREGUNTA No. 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?

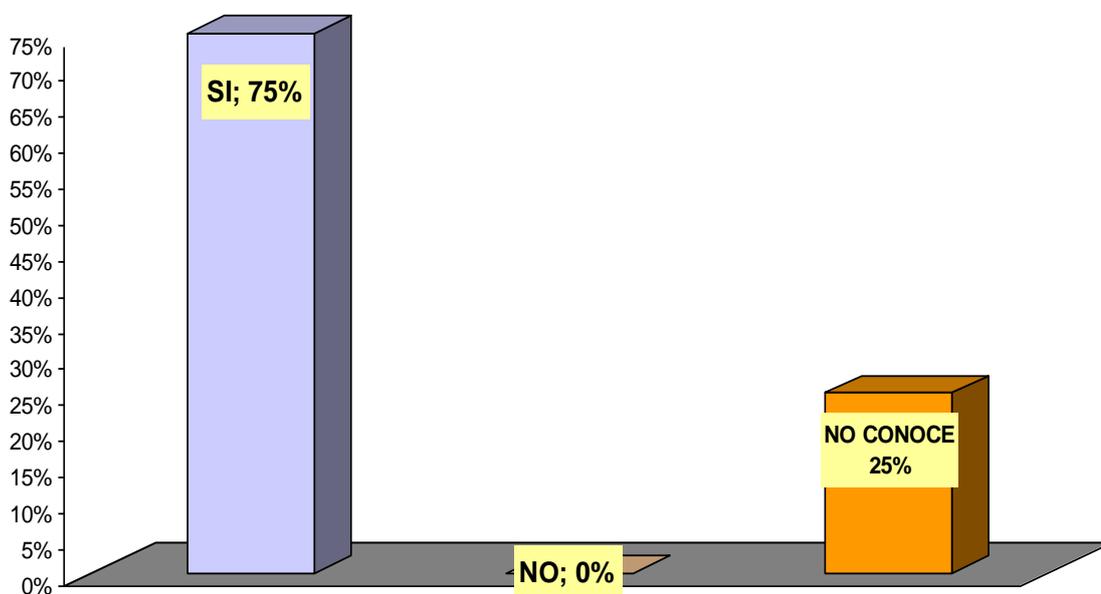
La Dirección Provincial de Educación del Azuay tiene más de 25 años de servicio a la educación de la provincia. Por su administración han pasado innumerables personas que han sido designados por los gobiernos de turno, en observancia más a las corrientes políticas que a las capacidades y cualidades de las respectivas autoridades nombradas.



GRÁFICO No. 6

No.	<u>PREGUNTA No. 8</u>	<u>PORCENTAJES</u>
	¿La empresa en la que usted labora tiene un Código de Ética que rige las actividades de la misma?	
1	SI	75%
2	NO	0%
3	NO CONOCE	25%

LA EMPRESA TIENE UN CÓDIGO DE ÉTICA



Fuente: aplicación de encuestas a secretarías y oficinistas de la Dirección Provincial de Educación del Azuay, para analizar si las actitudes y prácticas de la Secretaria Ejecutiva están ligadas con la ética.

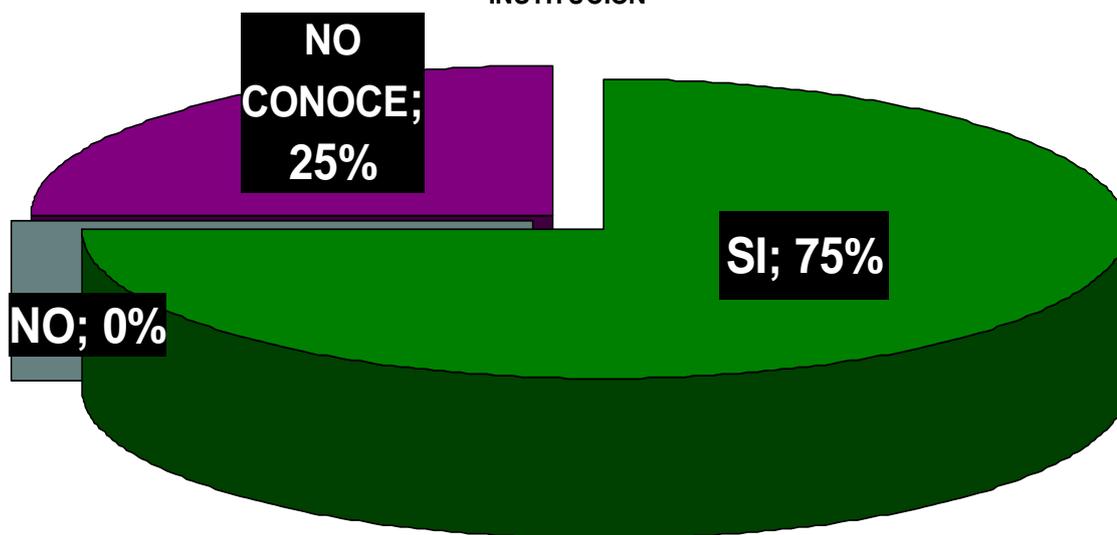
Elaboración: Rita Narcisca Montero Ortiz y Lourdes Patricia Cantos Bravo.

El 75% responden que sí conocen que la institución tiene un Código de Ética que rige las actividades de esta, y un 25% contestan que no conocen. A buena hora que la mayoría del personal reconoce tener conocimiento de la existencia del Código de Ética, aplicación del cual el trabajo debería ser eficiente y eficaz. El 25% que no lo conoce debería preocuparse de su conocimiento para que mejore su trabajo.

GRÀFICO No.7

No.	PREGUNTA No. 9 En caso de ser afirmativa la respuesta, ¿El Código de Ética ha sido difundido por los Directivos de la Empresa entre sus colaboradores?	PORCENTAJES
1	SI	75%
2	NO	0%
3	NO CONOCE	25%

LOS DIRECTIVOS HAN DIFUNDIDO EL CÓDIGO DE ÉTICA DENTRO DE LA INSTITUCIÓN



Fuente: aplicación de encuestas a secretarías y oficinistas de la Dirección Provincial de Educación del Azuay, para analizar si las actitudes y prácticas de la Secretaria Ejecutiva están ligadas con la ética.

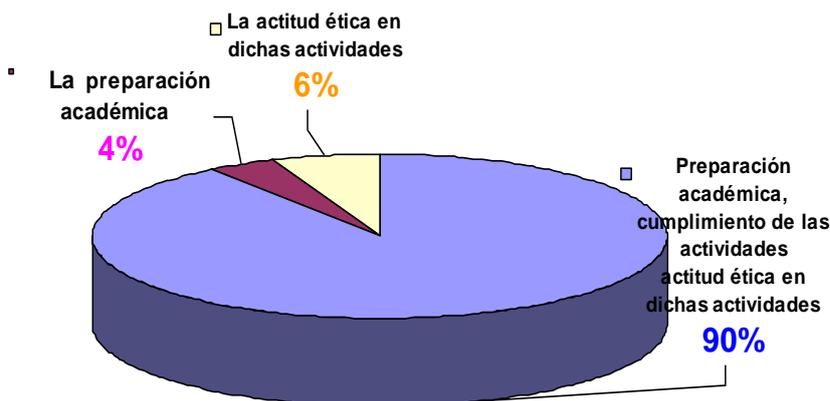
Elaboración: Rita Narcisca Montero Ortiz y Lourdes Patricia Cantos Bravo.

El 75% de las encuestadas han respondido que sí tienen conocimiento de la existencia del Código de Ética, puesto que los Directivos o Jefes Departamentales se han encargado de difundirlo, pero el 25%, desconoce la existencia del Código ya que sus Jefes no les han informado. Respuesta no justificable ya que al ser un miembro más de la institución debe empaparse de sus deberes y obligaciones.

GRÁFICO No. 8

No.	PREGUNTA No. 10 A su criterio ¿Qué es lo más importante en el desempeño profesional como Secretaria Ejecutiva dentro de la empresa en la que trabaja?	PORCENTAJES
1	La preparación académica; 2. El cumplimiento de las actividades; 3. La actitud ética en dichas actividades.	90%
2	La preparación académica	4%
3	La actitud ética en dichas actividades	6%

LO MÁS IMPORTANTE EN EL DESEMPEÑO COMO SECRETARIA EJECUTIVA



Fuente: aplicación de encuestas a secretarias y oficinistas de la Dirección Provincial de Educación del Azuay, para analizar si las actitudes y prácticas de la Secretaria Ejecutiva están ligadas con la ética.

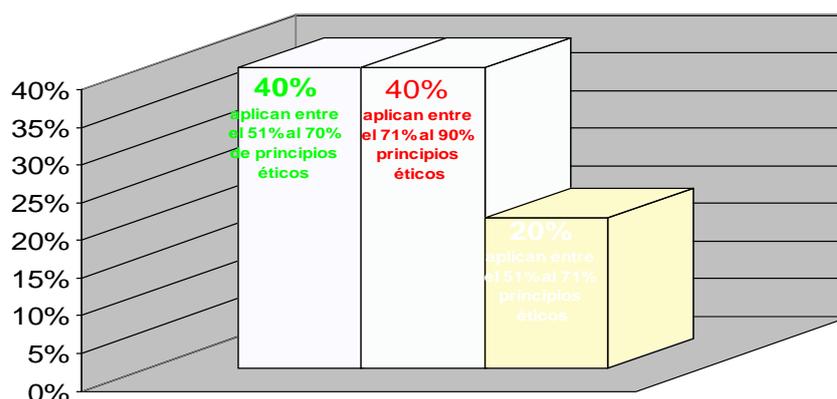
Elaboración: Rita Narcisca Montero Ortiz y Lourdes Patricia Cantos Bravo.

Del total de secretarias encuestadas, el 90% opinan que son importantes los tres aspectos para un buen desempeño profesional: 1. Preparación académica; 2. El cumplimiento de las actividades; 3. La actitud ética en dichas actividades. En cambio, el 6% opina que es más importante “la actitud ética en dichas actividades” y un 4% afirman que es importante “la preparación académica”. Según nuestro criterio estamos de acuerdo con el 90%, ya que los tres aspectos son importantes para el desempeño ético de una buena Secretaria Ejecutiva.

GRÁFICO No. 9

No.	PREGUNTA No. 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?	PORCENTAJES
1	Realizan su trabajo aplicando un 51% al 70% de principios éticos	40%
2	Realizan su trabajo aplicando de un 71% al 90% de principios éticos	40%
3	Realizan su trabajo aplicando menos del 50% de principios éticos	20%

APLICACIÓN DE PRINCIPIOS ETICOS EN EL DESEMPEÑO LABORAL



Fuente: aplicación de encuestas a secretarías y oficinistas de la Dirección Provincial de Educación del Azuay, para analizar si las actitudes y prácticas de la Secretaria Ejecutiva están ligadas con la ética.

Elaboración: Rita Narcisca Montero Ortiz y Lourdes Patricia Cantos Bravo.

Un 40% realizan su trabajo aplicando entre el 71% al 90% de principios éticos y morales, otro 40% entre el 51% al 70% y un 20% menos al 50% de aplicación.

De acuerdo a la calificación que ellas mismas se asignaron, un 40% del total de secretarías realizan sus actividades aplicando un alto porcentaje de valores éticos; un 40% de encuestadas aplican más o menos principios éticos y un 20% realizan un pésimo desempeño laboral. Lo que quiere decir que la Dirección de Educación del Azuay está perfectamente atendida.

GRÁFICO No. 10

PREGUNTA No. 12		PORCENTAJES
No.	A su criterio, ¿cuáles son las tres principales causas de los problemas éticos que más comúnmente enfrenta la Secretaria Ejecutiva?	
1	La falta de ética en los directivos que rigen una entidad	25%
2	La desorganización de las empresas	0%
3	Las Universidades no forman profesionales éticos,	45%
4	La Secretaria Ejecutiva no consigue trabajo	0%
5	La corrupción en las autoridades públicas	30%
6	La corrupción en las empresas privadas	0%
7	No hay ética en los negocios	0%



Fuente: aplicación de encuestas a secretarías y oficinistas de la Dirección Provincial de Educación del Azuay, para analizar si las actitudes y prácticas de la Secretaria Ejecutiva están ligadas con la ética.

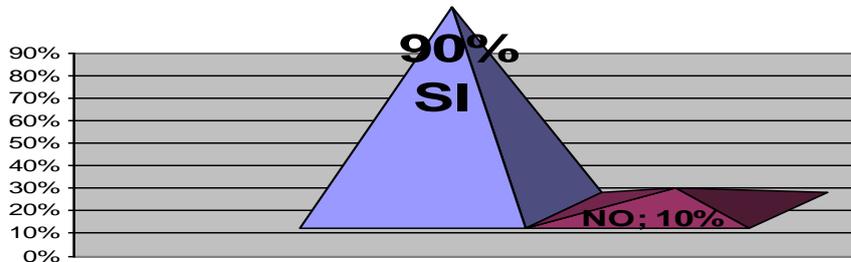
Elaboración: Rita Narcisca Montero Ortiz y Lourdes Patricia Cantos Bravo.

El 25% argumentan “la falta de ética en los directivos que rigen una entidad”, un 30% asumen que se debe a “la corrupción en las autoridades públicas” y un 45% opinan que una de las principales causas de los problemas éticos que enfrentan en el desarrollo de sus actividades se debe a que “Las Universidades no forman profesionales éticos”. Porque, precisamente, la formación de las Universidades es académica y teórica. No práctica. Por tanto la formación ética y su desempeño es personal de acuerdo a los valores intrínsecos de cada individuo. De la misma manera sí influye la formación ética y moral de los jefes en el trabajo de sus subalternos; lo mismo que la honestidad de los Directivos. Si existe dentro de una institución falta de ética y corrupción entre sus Directivos, mal puede haber el buen ejemplo en sus subalternos.

GRÁFICO No. 11

No	PREGUNTA No. 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?	PORCENTAJES
1	SI	90%
2	NO	10%

POSIBILIDAD DE TRIUNFAR COMO SECRETARIA RESPETANDO Y CUMPLIENDO CON EL CODIGO DE ETICA DE LA EMPRESA



Fuente: aplicación de encuestas a secretarías y oficinistas de la Dirección Provincial de Educación del Azuay, para analizar si las actitudes y prácticas de la Secretaria Ejecutiva están ligadas con la ética.

Elaboración: Rita Narcisca Montero Ortiz y Lourdes Patricia Cantos Bravo.

El 90% responden que sí es posible triunfar profesionalmente como secretaria ejecutiva, respetando y cumpliendo el Código de Ética; rigiéndose a la normativa de la institución; por tanto (manifiestan), pondríamos en práctica los valores éticos que cotidianamente gozamos: equidad, respeto y consideración, se lograría eficiencia y agilidad en los trámites; además optimizaríamos el rendimiento laboral el servicio al público. Respetándonos a nosotras mismas podríamos sacar adelante el nombre de la institución a la que nos debemos. El mero hecho de cumplir con el código de ética establecido ya es un triunfo personal. El 10% consideran que no es posible porque opinan que siendo una persona honesta y honrada no se consigue nada, que los políticos o la mayoría de políticos son gente rica gracias a que no poseen ningún principio ético ni moral, que para poder triunfar en la vida, se debe violar las reglas y normas establecidas.

3.3 Conocimientos que debe poseer una Secretaria Ejecutiva sobre el Código de Ética

En el mundo empresarial es necesario un adecuado manejo de las relaciones interpersonales que deben estar basadas en un Código de Ética que enfatice el desarrollo de actitudes positivas y el comportamiento ético del personal secretarial, debido al permanente contacto con los clientes internos y externos. Puesto que el efecto de su comportamiento repercute en la marcha de las empresas.

Por tanto, consideramos que un Código de Ética debe enfatizar las propiedades de las actitudes y las cualidades humanas de una Secretaria Ejecutiva.

Propiedades de las actitudes.-

Cabe destacar que las actitudes son disposiciones permanentes para actuar de determinada manera, mientras los actos, fundamentados en otras motivaciones, suelen ser ocasionales. Las principales propiedades de las actitudes, tanto positivas como negativas, se describen a continuación

Son contagiosas

Cuando una persona recibe actitudes positivas se siente motivado para actuar de esta manera, pero cuando sucede lo contrario, la tendencia es proceder negativamente.

Son dilatables

Las actitudes funcionan como una bola de nieve, esto es, cada vez acrecientan sus proporciones. Cuando una persona recibe una demostración de actitudes positivas, generalmente está dispuesta a responder con el mismo signo pero con actos más representativos; por el contrario si es tratado con actitudes negativas querrá retribuir con actos negativos de mayor proporción.

Son bilaterales

Cuando una persona demuestra actitudes positivas a alguien, no solamente logra que la otra persona se sienta bien, sino que quien manifiesta tales actitudes también se siente cómodo. Al contrario, si demuestra actitudes negativas, él y la otra persona se sentirán incómodas.

Son reflejas

Las actitudes funcionan con la ley del eco, esto es, sus efectos regresan a quien las generó. Refranes como “con la misma vara que midas serás medido” y “la naturaleza con nada se queda” se refieren precisamente a esa propiedad refleja de las actitudes. Así, una secretaria insensible con las necesidades de los otros, podría en algún momento ser igualmente víctimas de la insensibilidad de otros.

Son controlables

Por fortuna las actitudes también pueden controlarse, esto es, quien recibe el efecto de actitudes negativas puede reaccionar con actitudes positivas.

Cualidades humanas de la Secretaria Ejecutiva.-

En la preparación académica de la secretaria ejecutiva es necesario hacer énfasis en la urgencia del compromiso con la propia formación integral como ser humano. Hay que complementar los conocimientos requeridos, esforzándose por cultivar y desarrollar cualidades y habilidades personales, humanas y éticas que harán de la secretaria una buena profesional. Éstas pueden ser innatas o haber sido adquiridas a través de la educación, el estudio y la práctica, con el oportuno adiestramiento y constancia.

Entre las cualidades que hay que destacar se hallan:

Discreción: es vital para cualquier persona que ocupe un cargo de confianza. Dado que tiene acceso a material considerado reservado, deberá

tener los documentos alejados de miradas indiscretas, además de mantener la prudencia necesaria respecto a todo lo que pasa por sus manos.

Adaptabilidad: se requiere flexibilidad suficiente para acomodarse sin esfuerzo a los cambios de ambiente, de tipo de trabajo y de normativas.

Iniciativa y capacidad de trabajo: se entiende por iniciativa la capacidad de la persona para emprender una acción sin necesidad de que otros se lo indiquen.

Puntualidad: es una manifestación de seriedad y formalidad. La secretaria debe ser siempre puntual, tanto a la hora de entrar al trabajo como en el cumplimiento de los horarios calendarios asignados a cada tarea.

Eficiencia: es un valor para conseguir un efecto determinado, un descuido o una deficiencia de su entorno profesional, tendrá como consecuencia una tarea deficiente.

Orden: es importante que la secretaria sea muy ordenada, tanto en el modo de actuar como en el de pensar

Paciencia: esta es un valor muy necesario, enfurecerse jamás da buen resultado, sólo sirve para descargar nuestros nervios sobre los demás. La secretaria debe saber mantener la tranquilidad cuando las cosas no marchan según lo esperado.

Interés y responsabilidad: la secretaria tiene que ser capaz de involucrarse a fondo en su trabajo, lo que implicará ser capaz de tomar decisiones, asumir responsabilidades y comprometerse a cumplir los compromisos adquiridos. Todo ello en el marco de las atribuciones que le corresponde.

Dotes de organización: una secretaria debe tener dotes de organización que le permitan tener una visión general de los asuntos, analizar las distintas funciones que es preciso desarrollar, prever la secuencia temporal de los acontecimientos, los cambios del entorno y las reacciones de las personas.

Diplomacia: es una actitud sincera y leal que supone tacto, prudencia y previsión.

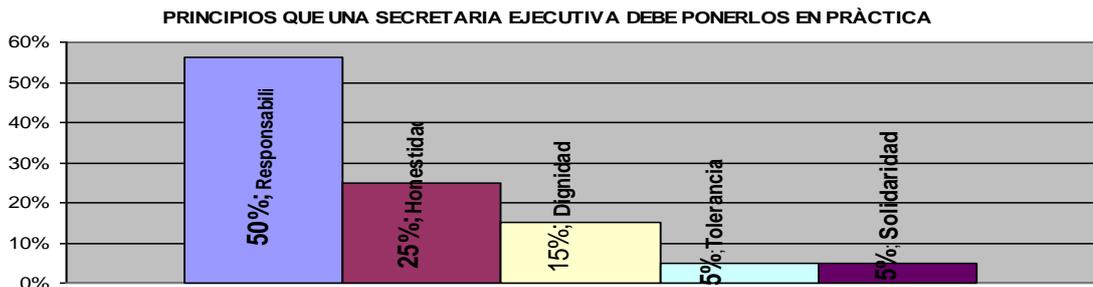
Tenacidad: la tenacidad es la perseverancia, que no se deja a la persona dejarse vencer por el desánimo y a veces por el aburrimiento, lucha contra dificultades aparentemente insalvables y obtiene al fin un resultado positivo.

Sociabilidad: aprovecha y crea los causes adecuados para relacionarse con distintas personas y grupos, consiguiendo comunicarse con ellas a partir del interés y preocupación que muestra por lo que son, por lo que dicen, por lo que hacen, por lo que piensan y por lo que sienten.

Prudencia: conoce, discierne y elige los medios más oportunos, en toda circunstancia para optar por el verdadero bien y supera dudas entre el bien y el mal.

GRÁFICO No. 12

No.	<u>PREGUNTA No. 14</u> De la siguiente lista de principios, ¿cuáles considera que la Secretaria Ejecutiva debería poner en práctica en la empresa en donde labora? : responsabilidad, honestidad, solidaridad, verdad, libertad, equidad, perseverancia, tolerancia, dignidad, secreto profesional, comportamiento profesional, honradez.	<u>PORCENTAJES</u>
1	Responsabilidad	50%
2	Honestidad	25%
3	Dignidad	15%
4	Tolerancia	5%
5	Solidaridad	5%



Fuente: aplicación de encuestas a secretarias y oficinistas de la Dirección Provincial de Educación del Azuay, para analizar si las actitudes y prácticas de la Secretaria Ejecutiva están ligadas con la ética.

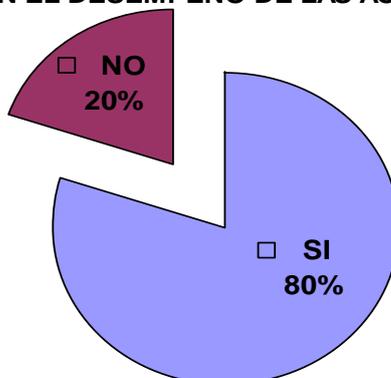
Elaboración: Rita Narcisca Montero Ortiz y Lourdes Patricia Cantos Bravo.

El 5% consideran la solidaridad como un principio que deben poner en práctica en su lugar de trabajo, ya que son egoístas tanto con las personas que acuden a su oficina como con sus compañeras y compañeros. Otro 5% consideran la tolerancia, porque piensan que no son pacientes con las personas que acuden a su oficina, que existe discriminación. Un 15% opinan que la dignidad es y debería ser el valor máspreciado de una mujer. El 25% expresan que el principio ético que más debe practicar la secretaria es la honestidad. Por último el 50% responden que debe ser la responsabilidad. Sea cual fuese el orden del porcentaje de estos valores lo mejor que podría hacer la Secretaria que labora en la Dirección de Educación es cumplir con todos y cada uno de ellos. La cuestión más loable es que se practicarlos.

GRÁFICO No. 13

No.	<u>PREGUNTA No. 15</u> ¿Cree usted que la remuneración que recibe, incide en el comportamiento ético dentro de su desempeño profesional?	<u>PORCENTAJES</u>
1	SI	80%
2	NO	20%

INCIDENCIA DE LA REMUNERACION EN EL COMPORTAMIENTO ETICO EN EL DESEMPEÑO DE LAS ACTIVIDADES



Fuente: aplicación de encuestas a secretarías y oficinistas de la Dirección Provincial de Educación del Azuay, para analizar si las actitudes y prácticas de la Secretaria Ejecutiva están ligadas con la ética.

Elaboración: Rita Narcisca Montero Ortiz y Lourdes Patricia Cantos Bravo.

El 80% responden que la remuneración sí incide en el desempeño de las actividades. Respuesta un tanto desacertada, según nuestro criterio, porque la cantidad de la remuneración no debería influir en la calidad del trabajo de una Secretaria Ejecutiva. Si bien es cierto que ningún trabajo debe ser gratuito, pero nunca debe ser prioritario el aspecto monetario. El 20% en cambio estiman que la remuneración no incide en el comportamiento ético del desempeño de sus labores, puesto que ellas aman su profesión y por ende su trabajo y lo hacen con mucho gusto, claro que es importante una buena remuneración para poder sobrevivir, pero es más importante sentirse bien y a gusto con lo que se hace, con el trabajo que se realiza, sentirse bien al prestar servicios de calidad a los demás es la mejor recompensa.

3.4. Otros aspectos

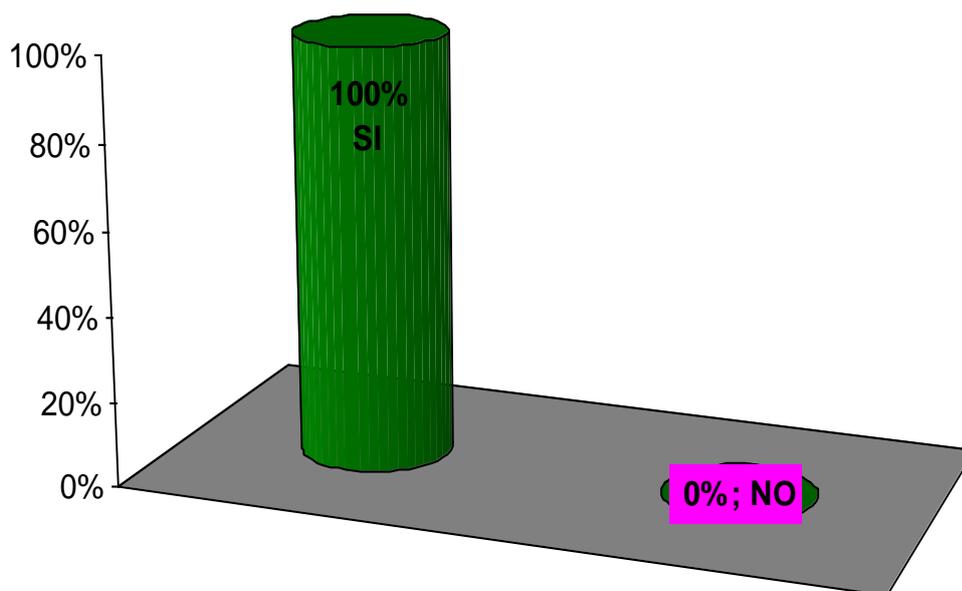
Decálogo de la buena Secretaria

- 1.- La secretaria debe realizar su trabajo y cumplir sus funciones con corrección, a través de una labor metódica y sistemática.
- 2.- El corrector desempeño de sus cometidos requiere unos conocimientos básicos, una sólida cultura general y unos conocimientos complementarios y específicamente adaptados a la labor que realiza.
- 3.- la actividad personal y cotidiana debe basarse en la descripción y la eficacia, que se acompañarán de otras cualidades básicas como lealtad y la sencillez.
- 4.- El conocimiento del inglés y de otros idiomas extranjeros se ha convertido en un requerimiento prioritario para la secretaria debido a las intensas relaciones comerciales existentes entre los distintos países.
- 5.- El atuendo personal será discreto intentando realzar las cualidades físicas con elegancia y buen gusto.
- 6.- La secretaria siempre debe adaptar su propia imagen a lo que dictamine la empresa para la que trabaja.
- 7.- El sentido de la responsabilidad para complementar todas las tareas que se presentan en la oficina, así como su óptima resolución en cada caso, debe ser el principal objetivo de la secretaria.
- 8.- Las relaciones con el jefe estarán basadas en la lealtad y el respeto mutuo.
- 9.- Ha de saber anticiparse a los posibles problemas y si en su mano esta solventarlos.
- 10.- Si las circunstancias así lo requieren debe estar dispuesta a trabajar fuera de los horarios establecidos y a acompañar al superior en reuniones o viajes.

GRÁFICO No. 14

No.	<u>PREGUNTA No. 16</u> ¿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?	<u>PORCENTAJES</u>
1	SI	100%
2	NO	0%

CREACIÓN DE UN CÒDIGO DE ÉTICA PARA SECRETARIAS A NIVEL NACIONAL



Fuente: aplicación de encuestas a secretarias y oficinistas de la Dirección Provincial de Educación del Azuay, para analizar si las actitudes y prácticas de la Secretaria Ejecutiva están ligadas con la ética.

Elaboración: Rita Narcisa Montero Ortiz y Lourdes Patricia Cantos Bravo.

Todas las secretarias están de acuerdo en que se cree un solo Código de Ética para que normen las actividades de todas las Secretarias Ejecutivas que laboran tanto en empresas públicas como privadas a nivel nacional. Pero siempre que se respete y se cumpla con lo establecido.

CAPÍTULO

IV

LOS DIRECTIVOS, SU ACTITUD ÉTICA Y SU ENTORNO EN LA EMPRESA.



4.1 Información general de los Directivos.-

A los individuos que trabajan en organizaciones se los puede dividir en: empleados operacionales y en gerentes. Los primeros son aquellas personas que realizan los trabajos o tareas en las organizaciones; mientras que los segundos son aquellas personas que planean, organizan, dirigen y controlan la asignación de recursos humanos, financieros, técnicos y de información para lograr los objetivos de la organización.

En el mundo actual no existe un modelo universal que pueda describir a un buen gerente, los gerentes pueden ser hombres o mujeres desde los 18 años, que administren grandes o pequeñas empresas.

En las organizaciones se puede identificar tres tipos de gerentes:

Gerente de Primera Línea: son aquellos que dirigen las actividades diarias de los empleados y por lo tanto serán los responsables de la producción de la empresa.

Gerente de Nivel Medio: son los encargados de coordinar las actividades de los gerentes de primera línea, son los encargados de traducir las metas de alta gerencia en acciones específicas para que sean desarrolladas por los gerentes de niveles inferiores y por los empleados operacionales de la organización.

Gerente de Nivel Alto: son aquellos que se encuentran en la cima de la organización y diseñan la estructura general de la organización. Este es el nivel más alto del organigrama, es el responsable del éxito del conjunto de la razón social. Los gerentes de nivel alto suelen tener títulos como vicepresidente, presidente, canciller, director administrativo, director de operaciones, director general o presidente del consejo de administración.

Funciones de los Directivos

Administrador, jefe, gestor, director y gerente tienen el mismo significado son las personas que supervisan las actividades de otros y son responsables del logro de las metas en las organizaciones.

Básicamente las funciones del administrador son: planeación, organización, dirección y control. El desempeño de esas cuatro funciones básicas constituye el llamado proceso administrativo, pero en cada una de las funciones los elementos se dinamizan dando lugar al ciclo administrativo. A medida que se repite el ciclo administrativo permite una continua corrección y ajuste, a través de la retroalimentación. El desarrollo de un ciclo permite definir cuáles son las correcciones que deberán introducirse en el próximo.

Las funciones del administrador constituyen el proceso administrativo que forma algo más que una secuencia cíclica, pues están íntimamente

relacionadas en una interacción dinámica. En la línea propuesta por Farol, los autores clásicos y neoclásicos adoptan el proceso administrativo como núcleo de su teoría, eminentemente ecléctica y utilitarista.

Soner, (1997), al respecto enfatiza “el proceso administrativo es una forma sistemática de hacer las cosas” Se habla de la administración como proceso para subrayar el hecho de que todos los gerentes, sean cuales fueren sus aptitudes o habilidades personales, desempeñan ciertas actividades interrelacionadas, interactuantes e interdependientes con el propósito de alcanzar las metas que desean.

Sin embargo, Ivancevich y otros, (1995), expresan en el proceso de gestión se identifican las funciones de planificar, organizar y controlar que se vinculan entre si mediante la función de liderar, en este concepto la dirección se denomina liderazgo, otros autores consideran el liderazgo como un componente de la dirección.

La planificación determina los resultados ha de lograr la institución, la organización específica cómo se lograrán los resultados planificados y el control comprueba si se han logrado o no los resultados previstos.

En la administración participativa el gerente no da órdenes, sino que facilita el trabajo en grupo, los funcionarios son capaces de analizar y participar en las operaciones delegadas para ello es necesario la capacitación de los directivos y funcionarios en técnicas de participación y de especialización, lo que les permitirá actuar responsablemente a nivel de grupo.

Habilidades y comportamiento de los Gerentes

Habilidad de conceptualización: es la capacidad mental para percibir el panorama general, distinguir los elementos más significativos de una situación, comprender las relaciones entre ellos y coordinar e integrar los diversos intereses y actividades de la organización.

Habilidad Humana: también conocido como interpersonal que permiten trabajar con individuos en esfuerzo corporativo, se centra en las relaciones de trabajo con otras personas, en la capacidad de trabajar en conjunto, comprender y motivar a compañeros y subordinados.

Habilidad técnica: son las destrezas y conocimientos interrelacionadas con la capacidad y habilidad para realizar tipos específicos de actividades en un campo especializado, es el conocimiento de carácter técnico, el saber de la tarea cotidiana, es decir se trata de conocer el oficio.

Habilidades políticas: es la capacidad que deben tener los gerentes para crear una base de poder y establecer los contactos correctos.

**RESULTADO DE LAS ENCUESTAS APLICADAS A LOS DIRECTIVOS
DE LA DIRECCIÓN PROVINCIAL DE EDUCACIÓN DEL AZUAY**

GRÁFICO No. 1

No.	<u>PREGUNTA No. 1</u>	<u>PORCENTAJES</u>
	Sexo de los Directivos	
1	HOMBRES	80%
2	MUJERES	20%



Fuente: aplicación de encuestas a secretarías y oficinistas de la Dirección Provincial de Educación del Azuay, para analizar si las actitudes y prácticas de la Secretaria Ejecutiva están ligadas con la ética.

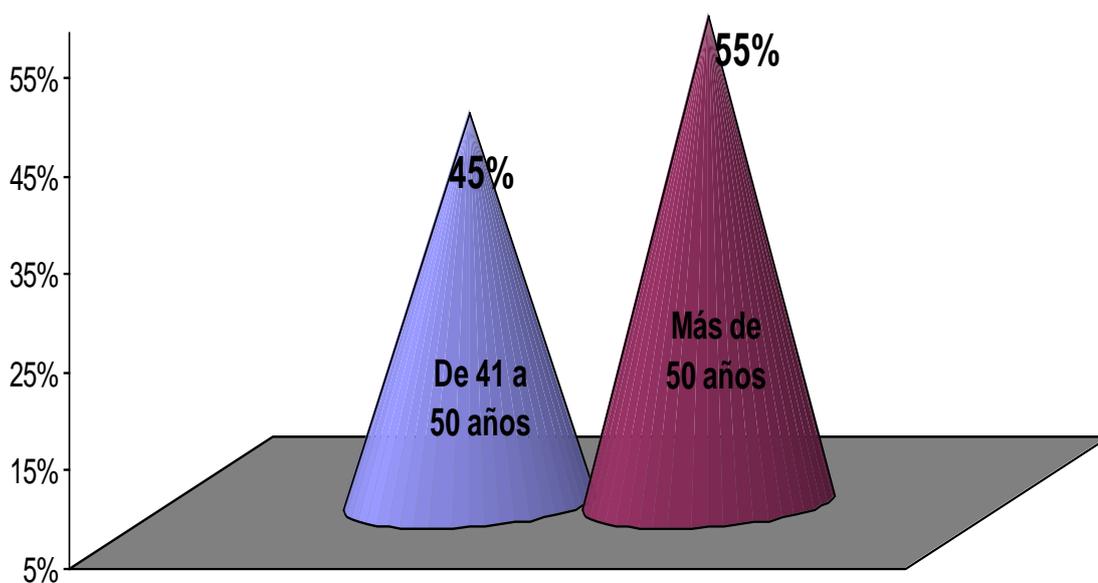
Elaboración: Rita Narcisa Montero Ortiz y Lourdes Patricia Cantos Bravo.

El 80% de directivos son hombres, el 20%, mujeres que están frente a la dirección de algunos departamentos, y en este caso, es una mujer la Directora Provincial de Educación del Azuay. Su nombre es Lic. Dolores Vanegas Zeas. Según el gráfico observamos que todavía falta equidad en la asignación de los cargos directivos, se continúa discriminando a las mujeres.

GRÁFICO No. 2

No.	<u>PREGUNTA No. 2</u> ¿QUÉ EDAD TIENEN LOS DIRECTIVOS?	<u>PORCENTAJES</u>
1	DE 41 A 50 AÑOS	45%
2	MAS DE 50 AÑOS	55%

EDAD DE LOS DIRECTIVOS



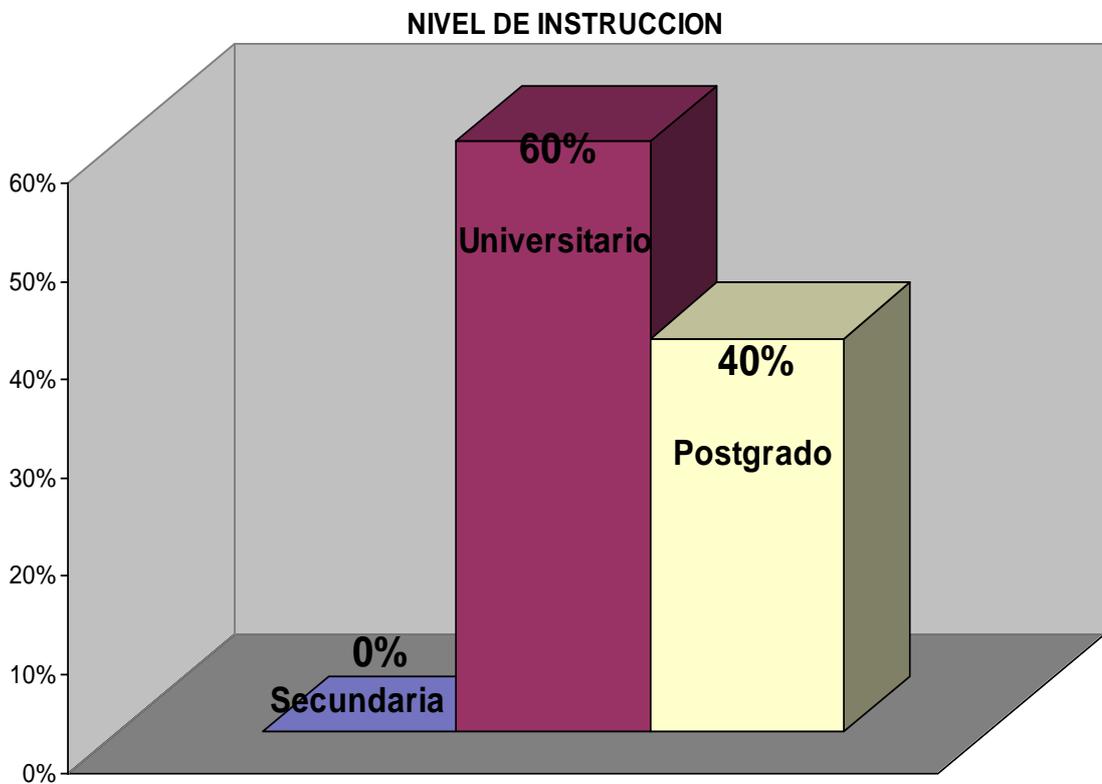
Fuente: aplicación de encuestas a secretarías y oficinistas de la Dirección Provincial de Educación del Azuay, para analizar si las actitudes y prácticas de la Secretaria Ejecutiva están ligadas con la ética.

Elaboración: Rita Narcisca Montero Ortiz y Lourdes Patricia Cantos Bravo.

Los directivos son personas adultas, el 45% tienen entre 41 a 50 años y el 55% tienen una edad mayor a los 50 años. Esto quiere decir que la Dirección de Educación está administrada por personas que por su edad revelan un cúmulo de experiencia.

GRÁFICO No. 3

No.	<u>PREGUNTA No. 3</u> Nivel de instrucción que poseen los directivos	<u>PORCENTAJES</u>
1	SECUNDARIO	0%
2	UNIVERSITARIO	60%
3	POSTGRADO	40%



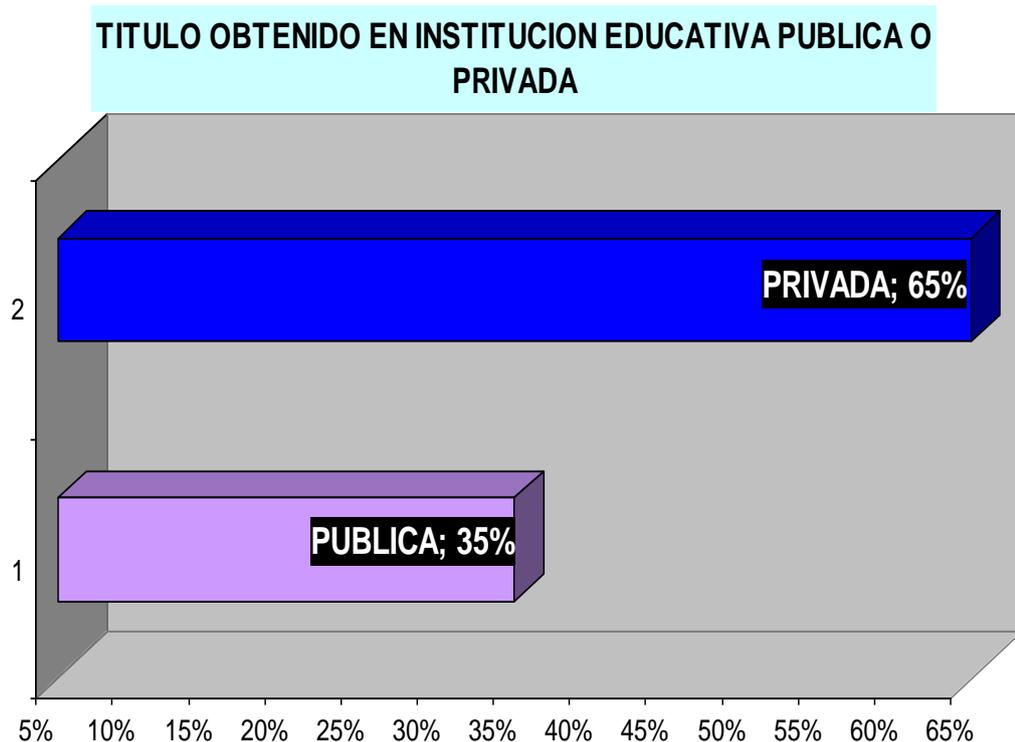
Fuente: aplicación de encuestas a secretarías y oficinistas de la Dirección Provincial de Educación del Azuay, para analizar si las actitudes y prácticas de la Secretaria Ejecutiva están ligadas con la ética.

Elaboración: Rita Narcisca Montero Ortiz y Lourdes Patricia Cantos Bravo.

El 60% de los directivos poseen títulos universitarios y un 40% poseen títulos de postgrados. Ninguno de los directivos son bachilleres, todos son profesionales. El 60% falta realizar estudios de cuarto nivel con lo que mejoraría la administración de la educación.

GRÁFICO No. 4

No.	PREGUNTA No.4 ¿La institución educativa en la que obtuvo su título es pública o privada?	PORCENTAJE
1	PÚBLICA	35%
2	PRIVADA	65%



Fuente: aplicación de encuestas a Directivos de la Dirección Provincial de Educación del Azuay, para analizar si las actitudes y prácticas de la Secretaria Ejecutiva están ligadas con la ética.

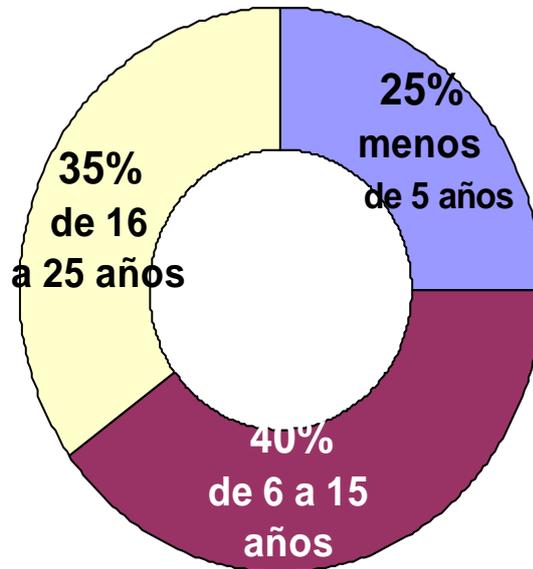
Elaboración: Rita Narcisa Montero Ortiz y Lourdes Patricia Cantos Bravo.

El 65% de los encuestados han obtenido su título en una institución privada, porque la mayoría ya trabajaban cuando cursaban la universidad, y como todos sabemos (manifiestan), es imposible estudiar en una institución pública o del estado cuando se trabaja, debido a los horarios de clases. Por esta razón tenemos solo un 35% que ha logrado obtener su título universitario en una institución del estado.

GRÁFICO No. 5

No.	PREGUNTA No. 5 ¿Qué tiempo de experiencia tiene en cargos directivos?	PORCENTAJE
1	Menos de 5 años	25%
2	Entre 6 a 15 años	40%
3	Entre 16 a 25 años	35%

TIEMPO DE EXPERIENCIA EN CARGOS DIRECTIVOS



Fuente: aplicación de encuestas a Directivos de la Dirección Provincial de Educación del Azuay, para analizar si las actitudes y prácticas de la Secretaria Ejecutiva están ligadas con la ética.

Elaboración: Rita Narcisca Montero Ortiz y Lourdes Patricia Cantos Bravo.

El 25% de los directivos tienen experiencia en cargos directivos menos de 5 años. El 40% poseen una experiencia de 6 a 15 años que constituye la mayoría de directivos, y 35% están entre los 16 a 25 años de experiencia. Lo que constituye un buen porcentaje para la sustentación de una buena administración.

4.2 Ambiente o entorno de trabajo.-

La administración no es un campo que trabaja solo, necesita la ayuda y los conocimientos de otros, razón por la cual la administración se relaciona con otras disciplinas que afectan directamente su desarrollo, cada disciplina aporta sus conocimientos para que los gerentes puedan comprender los comportamientos y necesidades de sus subordinados.

Relaciones con los Empleados: en la actualidad las actividades de relaciones con los empleados pretenden crear una atmósfera de confianza, respeto, consideración, y buscar mayor eficacia organizacional, a través de la remoción de barreras que impiden la plena participación de los empleados y el cumplimiento de sus políticas organizacionales. Las relaciones con los empleados deben formar parte de la filosofía de la organización; los directivos o gerentes deben tratar a los empleados con respeto y ofrecerles medios para atender sus necesidades personales y familiares.

Según Mikovich y Boudreau para que exista una buena relación entre directivos y empleados se debe incluir programas de: comunicación, cooperación, protección, asistencia, disciplina y conflicto.

Comunicación: la organización debe comunicar su filosofía a los empleados y pedirles sugerencias y opiniones sobre temas laborables.

Cooperación: la organización debe compartir la toma de decisiones y el control de las actividades con los empleados para obtener su cooperación.

Protección: el sitio de trabajo debe contribuir al bienestar de los empleados y garantizar protección contra posibles retaliaciones o persecuciones

Asistencia: la organización debe responder a las necesidades especiales de cada empleado brindándole asistencia.

Disciplina y Conflicto: la organización debe tener normas claras para imponer la disciplina y manejar el conflicto.

Higiene, Seguridad y Calidad de Vida.-

En toda organización, es responsabilidad de los gerentes asegurar un sitio de trabajo libre de riesgos innecesarios y condiciones ambientales que puedan provocar daños a la salud física y mental de los empleados.

Higiene Laboral: la higiene laboral esta relacionada con las condiciones ambientales de trabajo que garanticen la salud física y mental, y con las condiciones de bienestar de las personas. En consecuencia un ambiente saludable de trabajo debe brindar condiciones ambientales físicas que actúen de manera positiva en los empleados.

Los principales elementos del programa de higiene laboral están relacionados con:

- Ambiente físico de trabajo;
- Iluminación
- Ventilación
- Temperatura
- Ruidos
- Ambientes Psicológico de trabajo:
- Relaciones humanas agradables
- Tipo de actividad agradable y motivadora
- Estilo de gerencia democrática y participativa
- Eliminación de posibles fuentes de estrés
- Aplicación de principios de Ergonomía:
- Máquinas y equipos adecuados a las características humanas
- Mesas e instalaciones ajustadas al tamaño de las personas
- Herramientas que reduzcan la necesidad de un esfuerzo físico humano

Salud Ocupacional: la salud ocupacional se relaciona con la asistencia médica preventiva. Para lo cual se requiere de un programa con las siguientes etapas:

- Establecimiento de un sistema de indicadores que abarquen estadísticas de incapacidades y seguimientos de enfermedades.
- Desarrollo de un sistema de informes médicos
- Desarrollo de normas y procedimientos para prevención médica.
- Reducción del estrés en el trabajo.

La Calidad de Vida Laboral: se refiere a la preocupación por el bienestar en general y la salud de los empleados en el desempeño de sus tareas. La calidad de vida laboral implica aspectos intrínsecos y extrínsecos, ó sea de contenido y contexto del cargo.

PREGUNTA No. 6

¿La empresa en la que usted labora es pública, privada o mixta?

La Dirección Provincial de Educación del Azuay es una entidad pública



PREGUNTA No. 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?

La Dirección Provincial de Educación del Azuay es una entidad pública que tiene más de 25 años de funcionamiento.

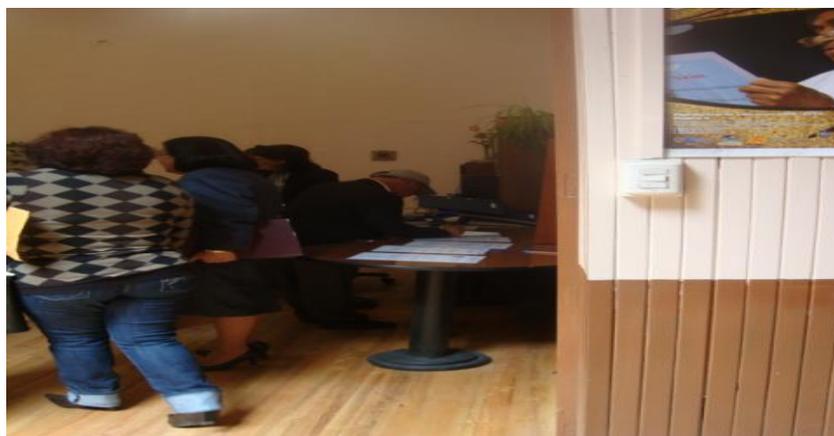
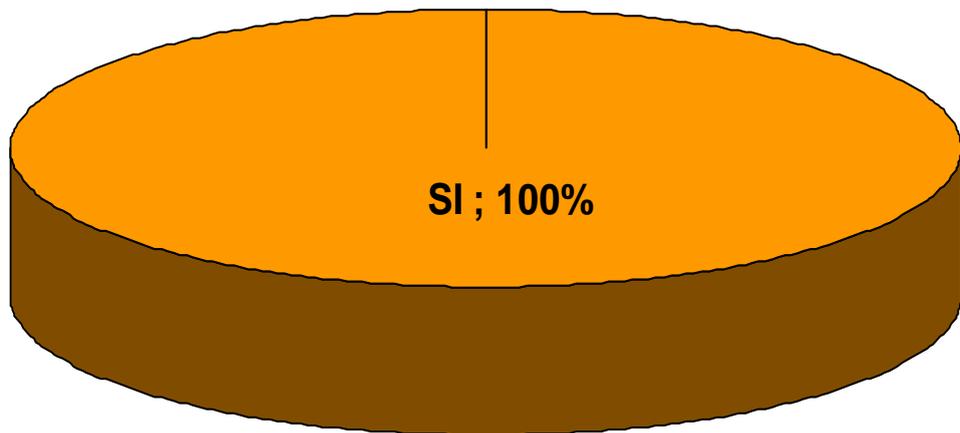


GRÁFICO No. 6

No.	<u>PREGUNTA No. 8</u> ¿La empresa en la que usted labora tiene un Código de Ética que rige las actividades de la misma?	<u>PORCENTAJE</u>
1	SI	100%
2	NO	0%
3	NO CONOCE	0%

CONOCE SI LA EMPRESA TIENE CÓDIGO DE ÉTICA



Fuente: aplicación de encuestas a Directivos de la Dirección Provincial de Educación del Azuay, para analizar si las actitudes y prácticas de la Secretaria Ejecutiva están ligadas con la ética.

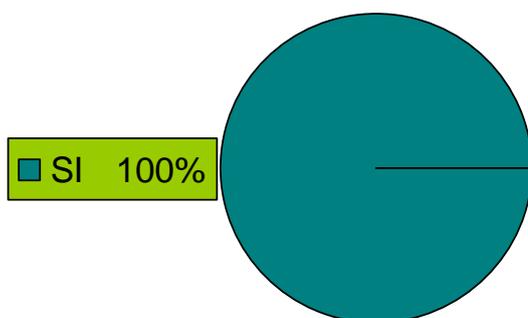
Elaboración: Rita Narcisa Montero Ortiz y Lourdes Patricia Cantos Bravo.

El 100% de los directivos respondieron sí conocer de la existencia de un Código de Ética que rige las actividades de la institución. Comparando con las respuestas de las Secretarias vemos que existe una falta de comunicación entre el personal de la Institución.

GRÁFICO No. 7

No.	<u>PREGUNTA No. 9</u> En caso de ser afirmativa la respuesta anterior ¿El código de ética ha sido difundido a nivel corporativo?	<u>PORCENTAJES</u>
1	SI	100%
2	NO	0%
3	NO CONOCE	0%

DIFUSIÓN DEL CÓDIGO DE ÉTICA



Fuente: aplicación de encuestas a Directivos de la Dirección Provincial de Educación del Azuay, para analizar si las actitudes y prácticas de la Secretaria Ejecutiva están ligadas con la ética.

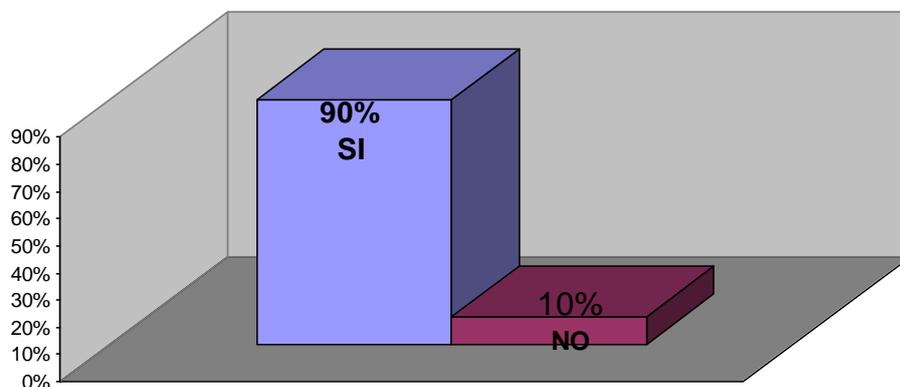
Elaboración: Rita Narcisa Montero Ortiz y Lourdes Patricia Cantos Bravo.

El 100% de los Directivos responden que sí lo han difundido el Código de Ética a todas las secretarías y oficinistas. Pero hemos notado que no concuerdan con las respuestas de las secretarías y oficinistas, puesto que el 25% de ellas respondieron que no conocen de la existencia de dicho Código.

GRÁFICO No. 8

No.	PREGUNTA No. 10 A su criterio, ¿la aplicación de los principios éticos en las empresas constituyen obstáculos para su desarrollo?	PORCENTAJES
1	NO	90%
2	SI	10%

**LA APLICACION DE PRINCIPIOS ETICOS EN LAS EMPRESAS
CONSTITUYE OBSTACULO PARA SU DESARROLLO**



Fuente: aplicación de encuestas a Directivos de la Dirección Provincial de Educación del Azuay, para analizar si las actitudes y prácticas de la Secretaria Ejecutiva están ligadas con la ética.

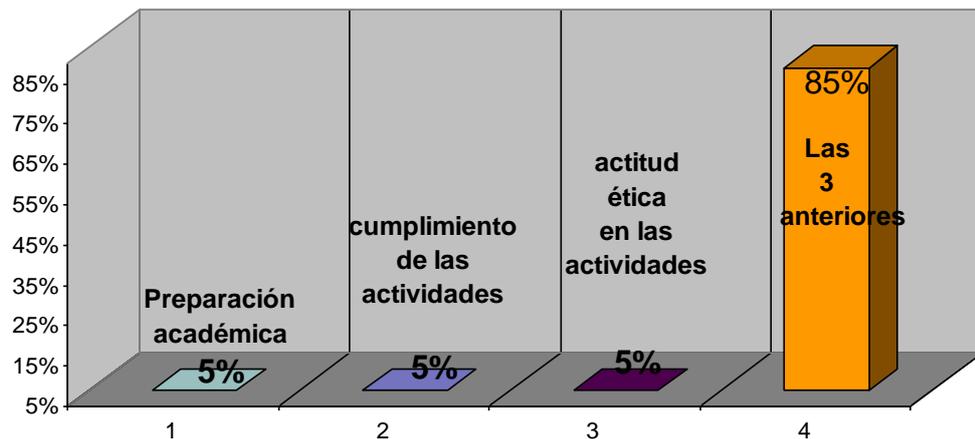
Elaboración: Rita Narcisca Montero Ortiz y Lourdes Patricia Cantos Bravo.

El 90% de los directivos o jefes departamentales opinan que no puede ni podría jamás constituirse en un obstáculo en el desarrollo de la empresa al aplicar principios éticos en el desarrollo de las funciones de los empleados de cualquier institución, ya sea esta pública o privada. Por lo contrario, las cosas dentro y fuera de la institución marcharían de manera correcta; de esta forma se iría eliminando poco a poco con la corrupción que existe actualmente especialmente en las entidades públicas. Un 10% considera que sí sería un obstáculo, porque según nuestro criterio, son personas que no se sujetan a las disposiciones reglamentarias y leyes de la Institución, manejándose independiente y arbitrariamente.

GRÁFICO No. 9

No.	PREGUNTA No. 11 ¿Qué es lo más importante en el desempeño profesional de una secretaria ejecutiva dentro de la empresa en la que trabaja?	PORCENTAJE
1	La preparación académica	5%
2	El cumplimiento de las actividades	5%
3	La actitud ética en dichas actividades	5%
4	Las tres anteriores	85%

LO MAS IMPORTANTE EN EL DESEMPEÑO DE UNA SECRETARIA EJECUTIVA DENTRO DE LA EMPRESA



Fuente: aplicación de encuestas a Directivos de la Dirección Provincial de Educación del Azuay, para analizar si las actitudes y prácticas de la Secretaria Ejecutiva están ligadas con la ética.

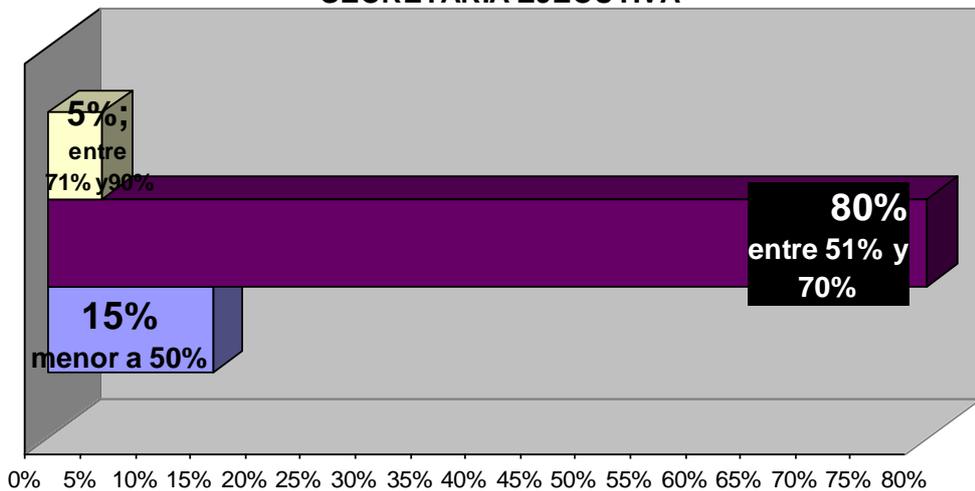
Elaboración: Rita Narcisa Montero Ortiz y Lourdes Patricia Cantos Bravo.

El 5% de los Directivos creen que lo más importante en el desempeño profesional de una Secretaria Ejecutiva dentro de la empresa que labora debe ser “la preparación académica”; otro 5% opina “el cumplimiento de las actividades”; también un 5% expresan que debe primar “la actitud ética en dichas actividades”. Pero el 85% de los directivos manifiestan que una buena Secretaria Ejecutiva debe cumplir con los tres aspectos mencionados para un buen desempeño profesional. Al igual que las Secretarías y los Directivos de la Dirección de Educación del Azuay y nosotras concordamos con esos criterios; pero siempre priorizando la actitud ética en el desempeño de las actividades.

GRÁFICO No. 10

No.	PREGUNTA No. 12 La actividad profesional debe regirse en principios éticos y morales. A su criterio, ¿qué porcentaje en este aspecto le asignaría usted a la Secretaria Ejecutiva de su empresa?	PORCENTAJE
1	Menor al 50%	15%
2	Entre 51% y 70%	80%
3	Entre el 71% y 90%	5%

PORCENTAJE DE PRINCIPIOS ETICOS QUE APLICA LA SECRETARIA EJECUTIVA



Fuente: aplicación de encuestas a Directivos de la Dirección Provincial de Educación del Azuay, para analizar si las actitudes y prácticas de la Secretaria Ejecutiva están ligadas con la ética.

Elaboración: Rita Narcisca Montero Ortiz y Lourdes Patricia Cantos Bravo.

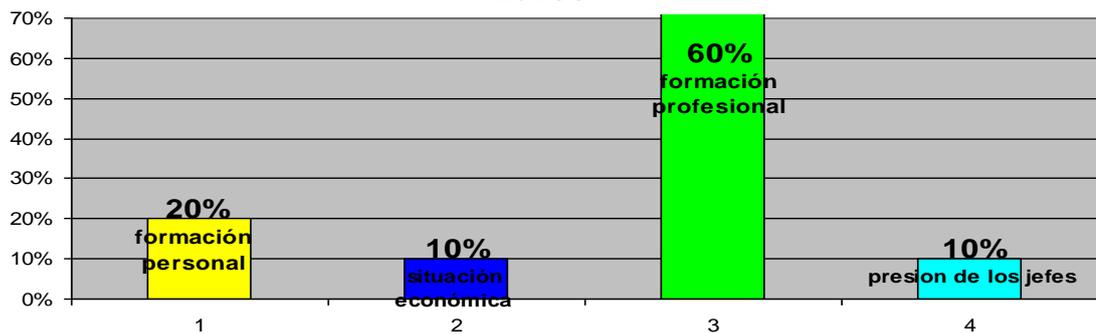
Según las respuestas de los Directivos, un 15% de las secretarias aplica menos del 50% de principios éticos. Un 80% aplican del 51% al 70% y un 5% aplican entre el 71% y 90% de principios éticos.

Es decir, las Secretarias u oficinistas necesitan capacitación en valores éticos y relaciones humanas, para que brinden un mejor servicio y un trato digno a todas las personas que acuden a sus oficinas.

GRÁFICO No. 11

No.	PREGUNTA No. 13 Indique ¿Cuáles son las causas de los problemas éticos, que a su forma de ver, enfrenta más comúnmente la Secretaria Ejecutiva?	PORCENTAJES
1	La formación personal	20%
2	Su situación económica	10%
3	La formación profesional	60%
4	La presión de sus jefes	10%

CAUSAS DE LOS PROBLEMAS ETICOS DE UNA SECRETARIA EJECUTIVA



Fuente: aplicación de encuestas a Directivos de la Dirección Provincial de Educación del Azuay, para analizar si las actitudes y prácticas de la Secretaria Ejecutiva están ligadas con la ética.

Elaboración: Rita Narcisca Montero Ortiz y Lourdes Patricia Cantos Bravo.

El 20% piensan que las causas de los problemas éticos que enfrentan más comúnmente las secretarias se debe a la “formación personal”. El 10% cree que se debe a la “situación económica”. El 60% manifiesta que la causa de los problemas éticos se debe a “formación profesional” y un 10% se debe a “la presión de los jefes”.

Como podemos ver la falta de formación profesional es el porcentaje más alto, puesto que casi todas las empleadas que laboran como Secretarias de los diferentes departamentos de la Dirección Provincial de Educación del Azuay no poseen título de Secretarias Ejecutivas. Con esto queda demostrado que es indispensable que la preparación académica esté de acuerdo con el cargo a desempeñarse.

4.3.- Conocimiento que tiene el Directivo sobre el Código de Ética

Los valores en la administración pública son indispensables al ser parte de la cultura organizativa, la cual es vital en la conducta del personal, ayudándole a crecer y a desarrollarse en armonía con la institución, son los centinelas de la política y de la gestión pública. Un gobierno que basa su relación con los ciudadanos en la falsedad construye una relación frágil y endeble. En tanto que si se construye sobre la verdad es una relación fuerte. Los valores dan sentido y orientación hacia lo que es conveniente en un momento preciso. En una organización, adquieren una gran importancia pues son pilar en cualquier esfuerzo por transformar el estilo de gestión en la administración pública. Los valores éticos acompañan en cada actuación que se hace en el trabajo y permiten orientar, no dictar o imponer, el comportamiento.

Un verdadero cambio cultural en las organizaciones públicas no se reduce a la simple modificación de normas y leyes, ignorando la transmisión y asimilación de valores. La implementación de valores es lenta, no se manifiesta en forma inmediata, requiere de tiempo. Tampoco es homogénea, es decir, no es uniforme en todas las personas. Los valores establecidos en documentos de alcance público proveen la base para un ambiente donde los ciudadanos conocen la misión y la visión de organizaciones públicas.

Para lograr la eficiencia, por un lado, del ámbito institucional y, por otro, de parte de las personas que trabajan en ellas, es decir, los servidores públicos, se requiere integrar los valores personales con los valores institucionales. De esta manera, individuos y organizaciones pueden caminar juntos hacia objetivos comunes.

La administración pública actual descansa, por un lado, en los principios del modelo racional Weberiano y, por otro, en la incorporación de nuevos valores representados por la realización práctica de actuaciones eficaces y eficientes que den respuesta a las necesidades sociales de forma satisfactoria y con calidad adecuada y, además, con el menor coste posible. Para Martínez Bargueño, (1997: 24), los valores específicos de una ética de la función pública contemporánea serían: «la profesionalidad, la eficiencia, la eficacia, la calidad en el producto final, la atención y el servicio al ciudadano, la objetividad, la transparencia, la imparcialidad y la sensibilidad suficiente para percatarse de que el ciudadano es el centro de referencia de toda actividad, quien da sentido a la existencia.» En tanto que, Victoria Camps sostiene que los valores del servidor público son: «El servicio al interés general, la imparcialidad, la transparencia, el uso adecuado de los bienes públicos, la responsabilidad profesional, la lealtad a la administración así como la humanización de la administración». (Camps, 1997: 58).

El sistema para la gestión ética debe formar parte del sistema de gestión de la empresa. Gestionar una empresa bajo criterios éticos implica en un primer estadio medir la capacidad humana de la propia empresa.

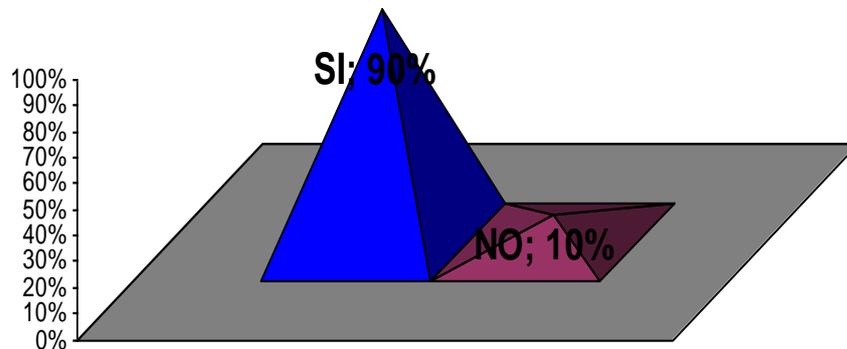
- La cultura empresarial contribuye a crear un determinado ambiente humano dentro de la propia empresa, en las familias de sus trabajadores, en su sector y en último término, influye en toda la sociedad.
- La ética incide en las relaciones empresariales y, a través de ellas, en los resultados.
- La alta dirección empresarial ha de fomentar y facilitar que los valores asumidos e integrados en los códigos éticos se cumplan.
- La empresa debe ser leal y transparente con sus clientes, manteniendo su honradez desde el inicio de las relaciones empresariales.

- Las relaciones con los proveedores, deben aplicarse de forma rigurosa en aspectos claves de la gestión ética, que debe incluir el respeto por la legalidad y el respeto por el medio ambiente.
- Las relaciones con el personal propio se basan en el respeto de los derechos fundamentales. La garantía de todos los derechos se traduce en la identificación por parte de cada trabajador con los objetivos generales de la empresa.
- Las relaciones con el entorno social, la empresa ha de propiciar la total garantía, credibilidad, confianza y respeto por el medio ambiente y su entorno social. Su imagen va ligada a las acciones que de ellos se derivan y su impacto social que se aprecia en su entorno.
- Los accionistas deben recibir la información veraz y en tiempo real de la situación financiera de la empresa. Así como compromiso de establecer vías de comunicación que permitan la fluidez para intercambiar información, nuevos proyectos, etc.
- La gestión ética con la competencia implica buscar relaciones basadas en el libre mercado, sobre la base de un valor central, el respeto.
- La empresa a de ofrecer cuentas claras y satisfacer las solicitudes de información independiente del nivel de funcionamiento del que proceda.
- Aplicar instrumentos de valoración de gestión ética, que sean auditables y mostrables por terceras personas, es dar el primer paso para fomentar lo que realmente todos los sujetos implicados en el desarrollo social requieren: " el convivir y trabajar en dónde los derechos fundamentales sean respetados por todos".
- La gestión ética de la comunidad empresarial por la responsabilidad, la calidad, el cuidado del entorno y la transparencia llevan a la empresa a insertar valores a su gestión.

GRÁFICO No. 12

No.	<u>PREGUNTA No. 14</u> ¿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?	<u>PORCENTAJES</u>
1	SI	90%
2	NO	10%

NECESIDAD DE UN CODIGO DE ETICA PARA QUE LAS SECRETARIAS EJECUTIVAS LO APLIQUEN EN SU EJERCICIO PROFESIONAL



Fuente: aplicación de encuestas a Directivos de la Dirección Provincial de Educación del Azuay, para analizar si las actitudes y prácticas de la Secretaria Ejecutiva están ligadas con la ética.

Elaboración: Rita Narcisa Montero Ortiz y Lourdes Patricia Cantos Bravo.

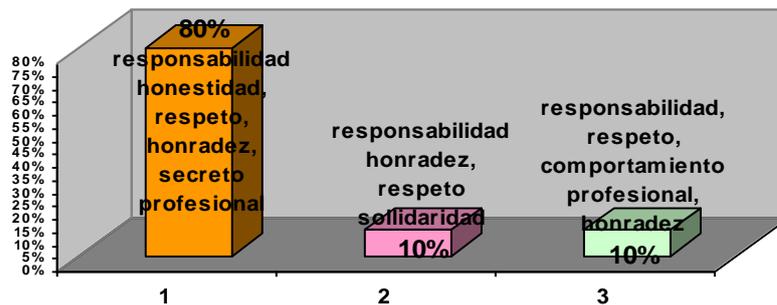
90% considera necesario, tanto para las empresas públicas como privadas, que las secretarias ejecutivas tengan un código de ética para su ejercicio profesional; un 10% no lo consideran necesario, porque opinan que las personas nacemos con valores éticos y morales y que cuando se ama la profesión se los debería aplicar. Estamos de acuerdo con estos porcentajes porque en el primer caso, el 90%, las personas siempre necesitan de la coerción para cumplir con el trabajo. Y en el segundo caso, el 10%, tal vez se

trate de Directivos que cumplen sus funciones con principios y valores éticos, sin necesidad de sujetarse a las normas escritas.

GRÁFICO No. 13

No.	PREGUNTA No. 15 ¿Qué principios básicos considera que deberían existir en un código de ética de la Secretaria Ejecutiva? 1. responsabilidad 4. verdad 7. respeto 10. secreto profesional 2. honestidad 5. libertad 8. tolerancia 11. comportamiento profesional 3. solidaridad 6. equidad 9. dignidad 12. honradez	PORCENTAJES
1	Responsabilidad, honestidad, respeto, honradez, secreto profesional	80%
2	Responsabilidad, honradez, respeto, solidaridad	10%
3	Responsabilidad, respeto, comportamiento profesional, honradez	10%

PRINCIPIOS BÁSICOS QUE DEBERIAN EXISTIR EN EL CODIGO DE ETICA DE SECRETARIA EJECUTIVA



Fuente: aplicación de encuestas a Directivos de la Dirección Provincial de Educación del Azuay, para analizar si las actitudes y prácticas de la Secretaria Ejecutiva están ligadas con la ética.

Elaboración: Rita Narcisa Montero Ortiz y Lourdes Patricia Cantos Bravo.

Un 80% coinciden que los principios básicos que deben constar en un código de ética de una secretaria ejecutiva deberían ser: responsabilidad, honestidad, respeto, honradez, secreto profesional. Un 10% consideran los siguientes principios: responsabilidad, honradez, respeto, solidaridad; y otro 10%, los siguientes: responsabilidad, respeto, comportamiento profesional, honradez.

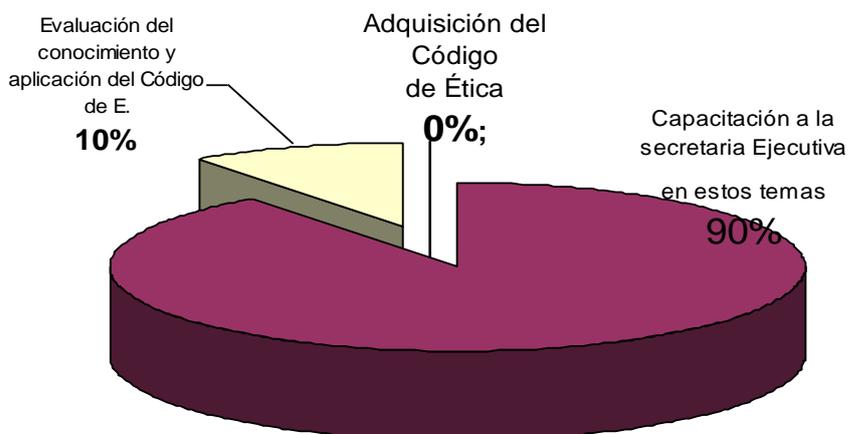
Consideramos que los principios básicos que se deben constar dentro de un Código de Ética de una Secretaria Ejecutiva son: responsabilidad, respeto, comportamiento profesional y honradez. Puesto que responsabilidad y respeto constan en los tres casilleros; pero, honestidad y honradez son

sinónimos de respeto; y comportamiento profesional es un principio mucho más amplio que el secreto profesional, por lo que no estamos de acuerdo con el 80% de los encuestados .

GRÁFICO No. 14

No.	PREGUNTA No. 16 ¿cuál sería su compromiso, para que la secretaria Ejecutiva en caso de existir un código de ética lo aplique dentro de la empresa?	PORCENTAJES
1	Adquisición del Código de ética	0%
2	Capacitación a la Secretaria Ejecutiva en estos temas	90%
3	Evaluación del conocimiento y aplicación del código de ética	10%

COMPROMISO DE LOS DIRECTIVOS PARA QUE LA SECRETARIA EJECUTIVA APLIQUE EL CODIGO DE ETICA



Fuente: aplicación de encuestas a Directivos de la Dirección Provincial de Educación del Azuay, para analizar si las actitudes y prácticas de la Secretaria Ejecutiva están ligadas con la ética.

Elaboración: Rita Narcisca Montero Ortiz y Lourdes Patricia Cantos Bravo.

El 90% de los directivos se comprometen a capacitar a las secretarias de los diferentes departamentos en estos temas. El 10% cree que es solamente necesario aplicar una evaluación del conocimiento del código de ética de la Institución.

Compartimos con el compromiso del 90% de los directivos, puesto que según el análisis de las encuestas de los diversos puntos aplicados exigen una pronta capacitación a las Secretarias u oficinistas de esta Dependencia.

4.4.- Otros aspectos.-

Con el correr de los años, la principal fortaleza de Hewlett-Packard (HP) fue la eficacia de la comunicación en la organización, tanto descendente como ascendente. Dos factores básicos permitieron que eso ocurriera:

1.- Gerencia paseando por la empresa:

- Para que la operación sea bien administrada, es esencial que los gerentes y supervisores estén atentos a lo que ocurre en sus áreas, no sólo en el nivel inmediato, sino en todos los niveles inferiores.
- Nuestros empleados constituyen el más importante recurso, y los gerentes tienen responsabilidad directa en el entrenamiento, desempeño y bienestar general. Para hacer todo esto, los gerentes deben ir hasta las personas para verificar cómo se sienten en sus actividades, y que estén estimuladas para realizar su trabajo de modo más productivo y significativo.

2.- Política de puertas abiertas:

- Los gerentes y supervisores deben promover un ambiente de trabajo en que los empleados se sientan libres y cómodos para obtener asesoría individual, proponer temas generales u ofrecer ideas y sugerencias.
- Todos los empleados tienen derecho a discutir sus problemas con los gerentes del nivel más elevado, si creen que es

necesario. Se debe hacer todo lo posible para evitar que un empleado sienta o perciba intimidación por parte de los gerentes o cualquier otra actitud contraria a las políticas de la organización.

- La intención de la política de puertas abiertas es estimular a los empleados a comunicarse personalmente con el gerente, lo cual significa que éste es el que mejor puede actuar frente a la información del empleado.
- La política de puertas abiertas no debe influir de manera alguna en la evaluación del empleado cuando la utiliza con fines diversos.
- Los empleados también tienen responsabilidades, en especial para analizar con los gerentes temas importantes con objetividad.

Pasos para desarrollar una buena política disciplinaria.-

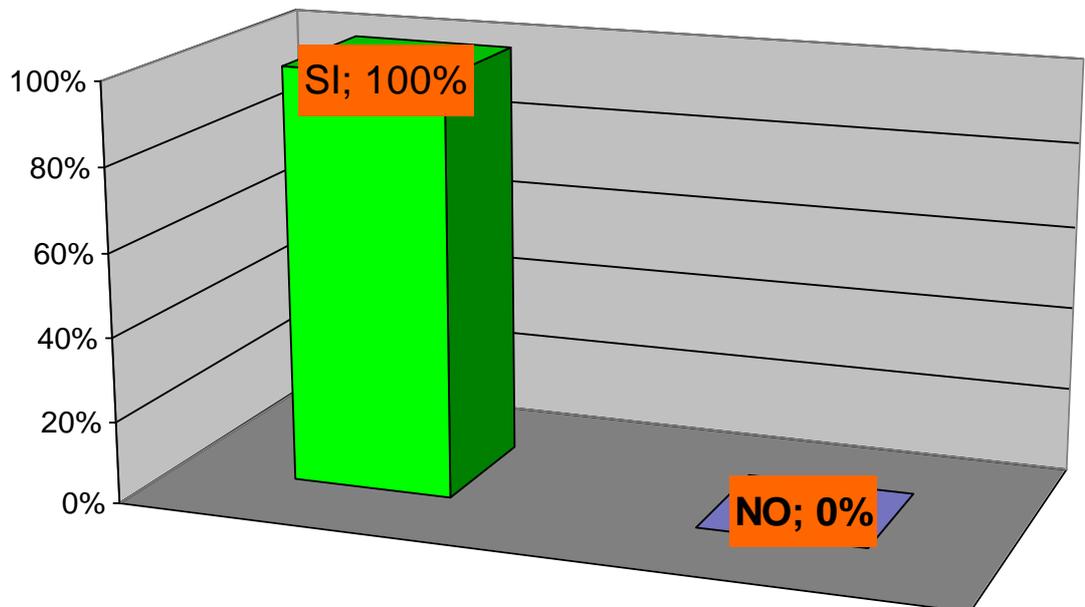
1. Desarrolle por escrito la política disciplinaria
2. Busque el apoyo de la alta administración y obtenga su completa aprobación
3. Comunique la política a todos los empleados, utilizando múltiples medios. La sola inclusión en el manual del empleado no es suficiente. La comunicación activa, el entrenamiento sobre ética, reuniones departamentales y seminarios con empleados deben aumentar la atención sobre la política y focalizar el compromiso de la empresa con el comportamiento.
4. Proporcione un sistema de informes a los jefes departamentales, para hacer seguimiento a los empleados que requieren atención. Designe una persona para escuchar las quejas iniciales de los empleados y haga que el sistema funcione.

5. Haga que los empleados se informen anónimamente. De garantías a los empleados de que serán protegidos contra la retaliación por cualquier miembro de la organización.
6. Desarrolle un proceso formal de investigación y comunique al empleado la información exacta de los informes.
7. Si la investigación sobre el empleado suspendido es positiva, tome medidas con rapidez para corregir el comportamiento equivocado. Comunique de inmediato el resultado de la investigación al empleado que cometió la falta. Los empleados pueden perder la confianza en la política, si perciben que no tiene continuidad.
8. Establezca un procedimiento de apelación para el empleado insatisfecho con el resultado de la investigación inicial.
9. Una política disciplinaria exitosa, precisa más que un sencillo procedimiento escrito. Requiere compromiso de toda la organización, desde la cima hasta la base. Este compromiso crea un ambiente ético de trabajo.

GRÁFICO No. 15

No.	<u>PREGUNTA No. 17</u>	<u>PORCENTAJES</u>
	¿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	100
2	NO	0%

CREACIÓN DE UN CÓDIGO DE ÉTICA PARA SECRETARIAS A NIVEL NACIONAL



Fuente: aplicación de encuestas a Directivos de la Dirección Provincial de Educación del Azuay, para analizar si las actitudes y prácticas de la Secretaria Ejecutiva están ligadas con la ética.

Elaboración: Rita Narcisca Montero Ortiz y Lourdes Patricia Cantos Bravo.

Actitudes y Prácticas Éticas de la Secretaria Ejecutiva dentro de su ejercicio profesional

Todos los Directivos están de acuerdo en que se cree un solo Código de Ética para que normen las actividades de todas las Secretarías Ejecutivas que laboran tanto en empresas públicas como privadas a nivel nacional. Siempre y cuando se respete y se cumpla.

CAPÍTULO

V

5. PROPUESTA DE ELABORACIÓN DE UN CÓDIGO DE ÉTICA Y PLAN DE CAPACITACIÓN PARA LA SECRETARIA EJECUTIVA.

5.1 Propuesta de un Código de Ética para las secretarias y oficinistas de la Dirección Provincial de Educación del Azuay.

Luego de revisado el Código de Ética de la Institución encuestada “Dirección Provincial de Educación del Azuay” se ha podido determinar que no está completo ni específico para el desempeño de las actividades de la Secretaria Ejecutiva, se limita a determinadas obligaciones y sanciones, pero no se norman derechos ni prohibiciones que consideramos deben plasmarse en este Código con verdadera orientación deontológica.

Por lo tanto hemos creído conveniente modificarlo y lo planteamos de la siguiente manera:

Código de Ética de la Secretaria Ejecutiva de la Dirección Provincial de Educación del Azuay

CAPÍTULO I

Principios Fundamentales:

Art. 1 Para desempeñar el cargo de Secretaria dentro de esta Institución deberá poseer el título profesional de Secretaria Ejecutiva.

Art. 2 El ingreso a la Institución y la promoción dentro de ella deberá realizarse por concurso, con base al mérito profesional evidenciado a través de las evaluaciones del desempeño.

CAPÍTULO II

Funciones generales:

Art. 1 Llevar los libros, registros y formularios oficiales y responsabilizarse de su conservación, integridad, inviolabilidad y reserva. En caso de infracción la Secretaria será sancionada de acuerdo con la ley;

Art. 2 Organizar, centralizar y mantener actualizada la estadística y el archivo de la Institución;

Art. 3 Tramitar la correspondencia oficial y llevar un registro de ingresos y egresos de la misma;

Art. 4 Conferir, previa autorización del Jefe inmediato superior, copias y certificaciones de documentos;

Art. 5 Realizar las convocatorias escritas de acuerdo con las indicaciones del Jefe;

Art. 6 Recopilar y conservar debidamente organizados los instrumentos legales que regulan la Institución tales como: leyes, reglamentos, resoluciones, acuerdos, circulares, planes y programas;

Art. 7 Desempeñar sus funciones con oportunidad, cortesía, responsabilidad y ética profesional;

Art. 8 Laborar ocho horas diarias;

Art. 9 Cumplir su trabajo de acuerdo con las normas legales y reglamentarias y con las disposiciones impartidas por las Autoridades competentes;

Art. 10 Propiciar las buenas relaciones entre todo el personal de la Institución:

- a) La Secretaria debe abstenerse de cualquier competencia desleal con sus compañeras.
- b) Prestar su colaboración a todos sus colegas cuando sea necesaria su intervención para que no se produzca atrasos en el trabajo y no perjudique el normal funcionamiento de la entidad.

Art. 11 Observar secreto profesional:

- a) La Secretaria evitará duplicar información confidencial y mantener fuera de los archivos oficiales sin conocimiento de su superior.

- b) Lealtad a la entidad y a su superior como respuesta a la confianza depositada en ella.
- c) Mantener la debida discreción para salvaguardar el secreto profesional.

Art. 12 La Secretaria tiene la obligación de contribuir a la celeridad del trabajo; sin aceptar sugerencias ni coacciones para evadir su cumplimiento o retraso.

Art. 13 La Secretaria debe cultivar sus aptitudes y actualizar sus conocimientos a fin de que su trabajo se ejecute al más alto nivel de rendimiento.

Art. 14 Hacer de la eficiencia y buenos modales los mejores elementos de atención a todos los que acuden a su oficina en demanda de servicios.

Art. 15 Cumplir fiel y eficientemente sus responsabilidades profesionales.

CAPÍTULO III

Derechos:

Las Secretarías Ejecutivas tienen derecho a:

Art. 1 Estabilidad en el cargo y a las garantías profesionales establecidas legalmente.

Art. 2 Al respeto y consideración que les debe la sociedad por su condición profesional.

Art. 3 A licencia con sueldo por enfermedad y por calamidad doméstica debidamente comprobada.

Art. 4 Capacitación y mejoramiento profesional continuo, destinado a lograr la actualización de conocimientos para asegurar un eficiente desempeño en el cumplimiento de sus funciones, auspiciado por la Dirección Provincial de Educación del Azuay;

Art. 5 Comisión de servicios con sueldo para su perfeccionamiento académico.

Art. 6 Goce de vacaciones reglamentarias.

Art. 7 Reconocimiento económico por el tiempo de servicio.

Art. 8 Permiso por calamidad doméstica y lactancia.

CAPÍTULO IV

Prohibiciones:

Art. 1 Esta prohibido a la secretaria aceptar gratificaciones económicas y otras compensaciones que estén directamente relacionadas con la tramitación de información.

Art. 2 La secretaria debe abstenerse de realizar cualquier práctica que pueda perjudicar la buena reputación de su profesión. La secretaria no debe valerse de su influencia sobre superiores, ni apelar a vinculaciones de amistad o recomendaciones para obtener ascensos no merecidos.

Art. 3 Tener conciencia de que representa a una entidad y por lo tanto tiene la obligación de defenderla y enaltecerla.

Art. 4 No abandonar su lugar de trabajo salvo que las circunstancias así lo ameriten.

Art. 5 La secretaria no debe discriminar a las personas que requieren sus servicios.

Art. 6 Evitar mutilaciones, borrones, tachaduras e interlineaciones en los documentos que se encuentran a su cargo.

CAPITULO V

Cualidades humanas:

Art. 1 Discreción.- Prudencia necesaria con respecto a todo lo que pasa por sus manos.

Art. 2 Adaptabilidad.- Actitud favorable ante cambios de Jefes Departamentales.

Art. 3 Iniciativa y capacidad de trabajo.- La Secretaria debe poseer iniciativa y creatividad para poderse anticipar a las necesidades del jefe y actuar en consecuencia.

Art. 4 Puntualidad.-Debe ser siempre puntual tanto a la hora de entrada como en el cumplimiento de los horarios asignados a cada tarea.

Art. 5 Eficiencia.- Cada tarea debe ejecutarse de tal manera que garantice su efectividad.

Art. 6 Orden.- Es importante que la Secretaria sea muy ordenada tanto en el modo de actuar como en el de pensar y en el aspecto personal.

Art. 7 Paciencia.- La secretaria debe mantener la tranquilidad cuando las cosas no marchan según lo esperado.

Art. 8 Responsabilidad.- Será capaz de involucrarse a fondo en su trabajo, lo que implicará ser capaz de tomar decisiones, asumir responsabilidades y comprometerse a cumplir los compromisos adquiridos.

Art. 9 Pulcritud.- Realizar el trabajo con esmero y cuidadosa presentación.

Art.10 Seguridad.- Tener confianza en si misma y seguridad en todo lo actuado.

Art.11 Buenos Modales.- Es indispensable demostrar cortesía a los compañeros de trabajo y a las personas que acuden al departamento, comenzando por el saludo respetuoso, atención inmediata, información adecuada y oportuna.

Art.12 Presentación.- La secretaria siempre debe adaptar su propia imagen a lo que dictamine la entidad, cuidando su presentación personal.

5.2 PROYECTO DE CAPACITACIÓN PARA LAS SECRETARIAS DE LA DIRECCIÓN PROVINCIAL DE EDUCACIÓN DEL AZUAY

1.- Datos Informativos:

Nombre del Evento:	“Aplicación de valores dentro de las funciones de una Secretaria Ejecutiva”
Fecha de realización:	Del 16 al 20 de febrero de 2009
Jornada	Diurna
Provincia	Azuay
Cantón	Cuenca
Régimen	Sierra
Lugar	Unidad Educativa “Santa Marianita de Jesús”
Responsable	Lcda. Dolores Vanegas z.
Beneficiarios	20 secretarias y oficinistas
Coordinador	Lcdo. Luís Jaramillo
Duración	veinticinco horas
Facilitadoras:	Rita Montero y Lourdes Cantos
Financiamiento:	Presupuesto destinado para capacitación del personal de la Dirección Provincial de Educación del Azuay.

2.- Antecedentes:

Si consideramos que los Valores Éticos son de gran importancia para el desempeño de las funciones de una secretaria ejecutiva, por el hecho de tener contacto diario con las personas que requieren de sus servicios, es de exigencia primordial tratar a sus semejantes y público en general, de la forma más respetuosa y consideraciones debidas.

El mundo actual, dentro de cualquier profesión, brinda la oportunidad de aprender y mejorar el trato y las relaciones con las personas que nos rodean, porque día a día tenemos que experimentar diversas situaciones, tolerar diferentes caracteres y aprender a resolver problemas difíciles; en suma, ofrecer el debido servicio a la gente.

El comportamiento que cualquier individuo presenta de sí mismo, es la conjugación equilibrada de tres aspectos de la personalidad que cada persona posee:

- la imagen que queremos dar
- la imagen que proyectamos a otros
- la imagen interior de lo que somos

La personalidad consta de varios aspectos: físico, emotivo, intelectual y social. El trato personal, en general, revela los rasgos positivos o negativos de la personalidad del individuo. Para destacar rasgos favorables o positivos, se necesita desarrollar ciertas características como:

- a) Tolerancia a los demás
- b) Buena voluntad
- c) Compañerismo
- d) Adaptación al medio ambiente y a varios aspectos de la vida.

El mundo convulsionado actual, lleno de conflictos interpersonales por la pérdida de valores éticos en todos los campos, en general, y dentro de las instituciones públicas y privadas, en particular, se hace necesario una capacitación en la aplicación de valores éticos dentro de las relaciones humanas. Dicha capacitación se aplicará al personal que labora como Secretarias y Oficinistas de la Dirección Provincial de Educación del Azuay, la misma que les permitirá mejorar las relaciones interpersonales en el trabajo y hasta en su entorno familiar, porque la persona humana es el principio y fin de toda convivencia.

El trato personal es un factor determinante en el éxito o fracaso del ser humano. En el desempeño profesional de la secretaria ejecutiva dentro de las instituciones públicas y privadas deberían concederse gran importancia al trato personal como consecuencia de una personalidad positiva.

3.- Justificación:

Luego de la aplicación de la encuesta y la observación realizada al Personal que labora en calidad de Secretarias y Oficinistas en los diferentes departamentos de la Dirección Provincial de Educación del Azuay, se ha detectado lo siguiente:

Falta de tolerancia en la atención al público. Esta se puede evidenciar en el personal que no brinda la atención adecuada a las personas que requieren de sus servicios. Por ejemplo, se molestan inmediatamente con las personas que solicitan información o algún trámite, responden con palabras y gestos descorteses y actitudes groseras. Esto hace que el público tenga recelo de solicitar algún servicio. Especialmente se ha observado que existe menor tolerancia cuando los servicios son requeridos por personas de nivel social bajo, esto quiere decir que hay discriminación en el trato social.

Esperamos que con este proyecto de capacitación, las secretarias y oficinistas, fortalezcan el valor de la tolerancia, puesto que esta abarca otros valores importantes como: responsabilidad, honestidad, respeto, cordialidad y solidaridad, entre otros.

La atención brindada con amabilidad y cortesía hará que las personas que acuden a esta Institución se sientan satisfechas y complacidas del servicio solicitado, y a su vez, las secretarias y oficinistas se sentirán motivadas y con mayor predisposición para mejorar el servicio al público.

4.- Objetivos

Generales:

Capacitar a las secretarias y oficinistas de la Dirección Provincial de Educación del Azuay sobre la aplicación de los valores éticos en el desempeño de sus funciones, mediante el desarrollo de un Seminario-Taller, que permita mejorar su carácter y fortalecer los valores en el desempeño de sus labores.

Específicos:

1. Aplicar técnicas estratégicas para lograr transformaciones significativas con respecto a la atención al público.
2. Identificar los niveles de tolerancia.
3. Fortalecer el nivel de tolerancia, con la finalidad de que se mejore el desempeño profesional de las Secretarias.

5.- Metas:

- ◆ Lograr que las secretarias y oficinistas de la Dirección Provincial de Educación del Azuay brinden servicios aplicando valores éticos.
- ◆ Aplicar los conocimientos adquiridos en este Seminario-Taller en el desempeño de sus labores diarias.
- ◆ Conseguir un cambio de actitud en el personal capacitado.

6.- Contenidos:

1. Las Relaciones Humanas

- 1.1 Definición
- 1.2 Importancia de las Relaciones Humanas
- 1.3 Principios
- 1.4 Fines

2. Funciones de Integración

- 2.1 La Personalidad
- 2.2 El Temperamento
- 2.3 Carácter

3. Los Valores Éticos

- 3.1 Definición
- 3.2 Valor y Valoración
- 3.3 Lo Valioso o Bueno y lo No Valioso o Malo
- 3.4 La Ética de actitudes

4. La Tolerancia

- 4.1 Concepto
- 4.2 Bases de la Tolerancia
- 4.3 Tolerancia- Fanatismo
- 4.4 Tolerancia- Dogmatismo
- 4.5 Tolerancia. Pluralismo

7.- Actividades:

- **Inauguración del Seminario-Taller**
- **Actividades de integración**
- **Desarrollo de los contenidos:**

Primer día

1. Las Relaciones Humanas

- 1.1 Definición
- 1.2 Importancia de las Relaciones Humanas
- 1.3 Principios
- 1.4 Fines

Segundo día

2. Funciones de Integración

- 2.1 La Personalidad
- 2.2 El Temperamento
- 2.3 El Carácter

Tercer día

3. Los Valores Éticos

- 3.1 Definición
- 3.2 Valor y Valoración
- 3.3 Lo Valioso o Bueno y lo No Valioso o Malo
- 3.4 La Ética de actitudes

Cuarto día

4. La Tolerancia

- 4.1 Concepto
- 4.2 Bases de la Tolerancia
- 4.3 Tolerancia- Fanatismo
- 4.4 Tolerancia- Dogmatismo
- 4.5 Tolerancia. Pluralismo

Quinto día:

- 5.1 Evaluación

5.2 Clausura

8.- Metodología:

El seminario taller se basará en metodologías activas y participativas en su totalidad, las mismas que permitirán establecer relaciones de horizontalidad entre los participantes y el facilitador, favoreciendo así la adquisición y fortalecimiento de nuevos conocimientos en un ambiente de confianza y compañerismo compartiendo experiencias y reflexiones enriquecedoras.

Los talleres, como se manifiesta en el párrafo anterior, se realizarán mayoritariamente con trabajos en grupo, utilizando para la plenaria algún tipo de organizador gráfico y diapositivas. Se motivará para conseguir la participación activa de todas las asistentes.

9.- Recursos:

Humanos:

- Secretarías y Oficinistas de la Dirección Provincial de Educación
- Facilitadoras
- Coordinador

Materiales:

Computadoras

Infocus

Pizarra

Marcadores

Papelógrafos

Reglas

Cuadernos

Fotocopiados

Esferos

Económicos:

Presupuesto del Estado para capacitación del personal que labora en la Dirección provincial de educación.

10.- Evaluación:

En lo que se refiere a la evaluación del presente Seminario Taller, se realizará el seguimiento requerido, tanto a participantes, facilitadoras y coordinador. De esta forma se verificará la asimilación de los contenidos planificados y del desarrollo de todas las actividades programadas.

11.- Cronograma:

ACTIVIDAD	DICIEMBRE	ENERO	FEBRERO
Diagnóstico	X		
Planificación del Proyecto	X		
Elaboración de Proyecto		X	
Promoción y difusión		X	
Desarrollo del proyecto			X
Evaluación			X
Clausura			X
Presentación de Informe			X
Entrega de Certificados			X

Rita Montero
FACILITADORA

Lourdes Cantos
FACILITADORA

CONCLUSIONES

De acuerdo a la encuesta aplicada a las secretarias y oficinistas que laboran en la Dirección Provincial de Educación del Azuay, sobre el tema “Actitudes y Prácticas Éticas de las Secretaria Ejecutiva dentro de su Ejercicio Profesional”, es posible emitir las siguientes conclusiones:

Que el desempeño profesional de toda Secretaria Ejecutiva tiene que fundamentarse por un lado, en arraigados principios y valores éticos y morales y por otro en la formación académica, la primera adquirida en un ambiente principalmente familiar y social, y la segunda, en los centros educativos universitarios.

Que es inútil diferenciar la educación recibida en una institución pública o privada. Los principios y valores provienen de la intimidad de cada persona y su aplicación depende de su formación interna y responsable. La formación académica no depende del centro educativo que le brindan los respectivos conocimientos; dependen de su dedicación, de su responsabilidad y solo de ellos, en el cumplimiento de sus estudios.

Que es una equivocación valorar la remuneración salarial a un desempeño laboral con ética. Nada tiene que ver el uno con lo otro. El trabajo realizado con amor, con pasión, con vocación dignifica al ser humano; le ensalza y ennoblece sus actitudes; con el desprendimiento que significa su labor diaria de quienes requieren sus servicios. Claro que el trabajo, hasta constitucionalmente debe ser remunerado, pero no llegar al extremo de realizarlo dependiendo únicamente de un salario. Aquí surge el aspecto moral y ético de servicio a los demás basados en el comportamiento profesional, honestidad y responsabilidad de una verdadera Secretaria Ejecutiva.

Que existe una desmedida equivocación en creer que el trabajo se lo esta realizando a cabalidad, como indican en las respuestas de las encuestas, cuando a reglón seguido se contradicen lo manifestado con anterioridad. Un alto porcentaje hace gala de la eficiencia del servicio al usuario, cuando sucede todo lo contrario. Cada persona ejerce un poder personal que en cualquier momento esperan imponérselo, en especial a los de rango inferior o a quienes acuden en pos de su servicio. Más preocupación hay en ejercer este poder, antes que ofrecer la atención demandada. Por esta razón se hace indispensable la capacitación continua y permanente del personal de Secretarias y oficinistas.

Que los Directivos cumplan y acaten los principios del Código de Ética profesional. Es norma general que si los Directivos obedecen y trabajan basados en un Código de Ética, están en capacidad y derecho de exigir de sus subalternos el mismo comportamiento. De la misma manera deben alejarse de la tentación de la corruptela que tanto daño hace en las oficinas que engendra este mal.

Que los Directivos admitan primero las falencias que circulan dentro de las Secretarias y oficinistas, y, una vez reconocidas por ellas, se organicen cursos de capacitación para encontrar el ánimo de cambiar de actitud y prestar la atención debida al público en general.

RECOMENDACIONES

Consideramos que todas las Secretarias y oficinistas de la Dirección Provincial de Educación del Azuay, sean capaces de reconocer sus errores y desarrollar sus propios valores éticos y actitudes basados en su capacidad de realizar y brindar un óptimo servicio.

Concretamente para la Dirección Provincial de Educación del Azuay, es de suma importancia crear conciencia y propiciar la reflexión acerca de los valores éticos en el ejercicio de la profesión de Secretarias y oficinistas.

Así también es recomendable que los Directivos de la Dirección Provincial de Educación del Azuay, mantengan una constante revisión y socialización y aplicación del Código de Ética interno, para así garantizar un desempeño profesional eficiente y eficaz.

Dado que los Valores son un tópico difícil de manejar por la mayoría de Secretarias y oficinistas de la Dirección Provincial de Educación del Azuay en la que se realizó la encuesta, es necesaria una capacitación que les permita fortalecer y aplicar los valores éticos y morales en su desempeño profesional.

BIBLIOGRAFÍA

- Roldos Aguilera, León (2004). *Ética para todos*. Editorial Planeta del Ecuador S.A.
- Olmedo Llorente, Francisco. *Lógica y Ética*. Editorial Don Bosco, Cuenca.
- Zuñiga-Mora (1999). *Gestión Secretarial*. Nueva Serie Educación Comercial.
- Carrión, Segundo (2006). *Ética Profesional (Guía didáctica)*, Editorial de la Universidad Técnica Particular de Loja.
- Villalta Córdova, Bertha María y González Portela, Salomé (2004), *Relaciones Humanas y Públicas (Guía didáctica)*. Editorial de la Universidad Técnica Particular de Loja.
- Bermeo Mora, Patricia (2006). *Formación y Promoción Profesional (Guía didáctica)*. Editorial de la Universidad Técnica Particular de Loja.
- González Alvarez, Luis José (2006), *ÉTICA*. Editorial del Buho Ltda.
- Vasconcelos, José. *Ética y Moral*.
- Equipo de Redactores. *Lógica y Ética*. Editorial Don Bosco.
- Larrea Holguin, Juan. *Educación Ética y Cívica*.
- Carrión, Segundo (2006). *Ética Social y Profesional (Guía didáctica)*, Editorial de la Universidad Técnica Particular de Loja.
- Herrera, Dalton. *Ética Social y Profesional*.
- Morales Gómez, Gonzalo. *Ética Valor y Moral*. Primera edición.
- Gutiérrez M., Abraham. *Lógica y Ética*.
- González Moscoso, Elsa. *Axiología, Ética y Valores*. Módulo.
- Gatti, Guido. *Ética de las Profesionales Formativas*.
- Antolínez Camargo, Rafael y Gaona Pinzón, Pío Fernando. *Ética y Educación*.

- De Villamizar García, Esperanza (1980). Relaciones Humanas a su alcance.
- Eggland, Willians Moisés. Relaciones Humanas en los Negocios.
- Vargas de Moreno, Bélgica (2005). Relaciones Humanas.
- Mendoza de Félix (1982). Trato Personal y Relaciones Humanas.
- www.monografias.com
- www.campus-oei/valores/isla.htm

ANEXOS

II. AMBIENTE O ENTORNO DEL 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 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 CAPÍTULO IV (Encuestas)



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

ANEXO CAPITULO V

6.- Contenidos

1. Las Relaciones Humanas

1.1 Definición: el término Relaciones Humanos se refiere a la relación entre las personas, estas relaciones pueden ser: formales e informales; cercanas o distantes; emocionales o no emocionales. En los negocios hay que considerar muchos tipos de relaciones con diferentes personas:

1.- Las relaciones con uno mismo: el estudio de las relaciones humanas debe empezar con el estudio de uno mismo” eso es tonto” dirá usted. ¿Cómo voy a tener una relación conmigo mismo?. La respuesta, es que usted no tiene en realidad que formar una relación con usted mismo, lo que quiere decir es que usted tiene que llegar a conocerse y a gustarse a sí mismo. Hay que aprender a aceptarse como uno es. Esto es muy importante realizarlo antes de tratar de desarrollar una buena relación con otras personas.

2.- Relación con los compañeros: un grupo con el que usted pasará gran parte de su tiempo es con sus compañeros de trabajo. Hay muchas razones por las cuales es importante llevarse bien con ellos. Sus compañeros de trabajo pueden ayudarle u obstruirle en el desempeño de su labor. Si aprende a llevarse bien con ellos verá que le ayudarán en momentos difíciles de su trabajo y de su vida personal. Si usted no se lleva bien con ellos no podrá esperar su cooperación. La cooperación es la base del éxito en el mundo del trabajo.

3.- Relación con los jefes: es fácil comprender que es importante llevarse bien con el jefe. Esto puede ser la diferencia en tener un empleo fijo o

ser despedido. La clave para tener una buena relación con el jefe es aprender a comprenderle y saber que espera esa persona de nosotros. También merece la pena el estilo de administración del jefe. Otra forma eficaz de mejorar la relación con el jefe es poniéndose en su lugar. Imagínese como desempeñaría usted el rol de jefe.

4.- La relación con los clientes: La mayoría de los negocios operan bajo la máxima “El cliente siempre tiene la razón”. Esta regla no hay que interpretarla textualmente. Aunque el cliente no siempre tiene la razón siempre debe ser tratado como si la tuviera. El cliente siempre debe ser tratado gentilmente, con cortesía y respeto. Cuando los clientes son tratados así las empresas o instituciones marchan bien.

a. Importancia de las Relaciones Humanas:

En el convulsionado mundo en el que vivimos tan lleno de conflictos en todos los campos, se hace necesario estudiar el comportamiento humano y por ende la sociedad, para de esta manera mejorar las relaciones interpersonales en la familia, en el trabajo, empresa u oficio, porque la persona humana es el principio y el fin de toda convivencia.

Es fácil darnos cuenta a nivel nacional como en nuestro país los políticos aferrados a su doctrina partidista, no dan apertura a nuevas ideas, así sean estas importantes para la buena marcha del país, si es que dichas ideas no provienen de ellos mismos, soslayando así el respeto a las ideas de los demás. Enquistándose en un gran egoísmo absurdo y perjudicial para la armonía de una sociedad justa y organizada.

A nivel laboral la mayor parte de los patronos viven divorciados de los problemas de sus obreros y trabajadores olvidándose de que éstos constituyen el capital humano, complemento importantísimo de la empresa, fábrica, colegio,

etc...., lo que contribuye al surgimiento de conflictos laborales. Si el dueño de la fábrica mirara a sus empleados como lo que son, seres humanos, y no se limitara a aplicar las relaciones humanas sólo en fechas importantes (Navidad, Aniversario de la empresa, etc.) los conflictos serían cada vez menos frecuentes mejorando de esta manera la relación obrero patronal y por ende la productividad de la empresa.

Más importante aún es la práctica de las relaciones humanas a nivel familiar ya que es bien sabido que el origen de la sociedad es la familia.

En un hogar de padres autocráticos, donde no hay apertura de pensamientos de los hijos, tendremos como resultado en un futuro muy cercano, hijos egoístas, dueños de la verdad, que querrán imponer sus criterios frente a los demás.

1.3 Principios.-

El estudio de los principios del comportamiento humano se basa en las relaciones interpersonales en la familia, en el trabajo, en el deporte y en general en toda actividad que realiza el ser humano, buscando siempre favorecer un ambiente sano, agradable equitativo y armónico en la sociedad.

A continuación vamos a citar los principios generales del comportamiento humano:

- ❖ Jamás debemos olvidar que cada individuo es un universo diferente y por lo tanto tendrá su propia personalidad que tenemos el deber de respetar.
- ❖ El comportamiento de cada persona está condicionado al ambiente en el cual se desenvuelve.

- ❖ Nunca tomes una decisión importante sin antes consultar a las personas involucradas.
- ❖ Al dirigirte a las personas trátalas por su nombre y con amabilidad
- ❖ El trato con los demás debe ser con una sonrisa sincera y si tienes que hacer una crítica, hazla constructivamente, presentando soluciones posibles.
- ❖ Es preferible hacer cumplidos antes que adular
- ❖ El comportamiento a más de ser racional, debe llevar inmerso los sentimientos ya que no somos ni robots, ni computadoras.
- ❖ Nuestro comportamiento debe ir de acuerdo a las normas de urbanidad, moral y buenas costumbres.
- ❖ No te dejes doblegar por los problemas y vicisitudes que te presentan la vida y por el contrario enfréntalos con altura.
- ❖ No te ufanes ni te embriagues con los vicios de la victoria, se humilde pero al mismo tiempo altivo ante la derrota y el fracaso.
- ❖ No te creas dueño de la verdad y respeta la opinión ajena.
- ❖ Ten siempre presente que vivimos para servir y no para que nos sirvan.
- ❖ No hagas a los demás lo que te disgustaría que hagan contigo
- ❖ Trata de ponerte en los zapatos de los demás para poder comprenderlos.

1.4 Fines.-

Las relaciones armoniosas de los seres humanos podríamos resumirlas en los siguientes fines:

- a) Ambiente positivo de convivencia entre los miembros que integran la familia, dejando de lado títulos, modas, costumbres, ideología, religión, dogmas, etc.

- b) Respeto del ciudadano común a las autoridades respectivas esto implica que debemos respetar las leyes que rigen el convivir humano de un país, evitando los extremos como la sumisión total y la desobediencia civil.
- c) Acatamientos y apertura a doctrinas políticas, dogmas, religiones, etc. de los diferentes conglomerados sociales.
- d) Práctica de todos los fines anteriormente enunciados.

2. Funciones de Integración.-

2.1 La Personalidad: es la organización dinámica dentro del individuo, de aquellos sistemas psicofísicos que determinan su adaptación peculiar a su medio ambiente (Allport).

La personalidad constituye las cualidades que distinguen a un individuo tomado como un ser unitario, especialmente aquellas que distinguen al individuo en las relaciones sociales (H.B. Engles).

La personalidad es la integración de todas las características del individuo y es manifestada por los intentos de adaptación a su medio continuamente cambiante (Ardila).

Para Sigmund Freud la personalidad es la integración del ello, el yo y el súper yo.

En resumen podemos decir que la personalidad es totalidad de la conducta de un ser, producto de la integración de todas las experiencias adquiridas durante toda la vida.

Para describir la personalidad debemos tener en cuenta:

Rasgos: cualquier aspecto de la personalidad suficientemente característico y distintivo. **Aptitudes:** Es la capacidad intelectual para abstraer, resolver y realizar un aprendizaje.

La personalidad se desarrolla por la influencia de aspectos como la herencia. La personalidad no se hereda directamente. La herencia influye en el comportamiento porque traza los límites de lo que una persona puede hacer.

2.2 El Temperamento: Según Kretschmer es la actividad afectiva total del individuo definida por dos factores esenciales: la sensibilidad o susceptibilidad afectiva y el impulso.

También se lo puede concebir como la susceptibilidad de una persona ante situaciones emotivas.

Otros lo definen como la predisposición o tendencia a experimentar cambios de humor.

2.3 El Carácter: mientras que el temperamento nace con el individuo, el carácter es el que se forma por la interrelación con el entorno social, es decir, que además de la tendencia innata del temperamento se suman aspectos externos (educación, trabajo, experiencias, etc.).

Para J. A. Brusel el carácter es la suma de rasgos individuales que reflejan las normas de la sociedad y que son determinadas por los principios de ésta.

Para Allport, “El carácter es simplemente la personalidad evaluada desde el punto de vista ético”.

Mientras que para A. Merani “El carácter es un conjunto de maneras habituales de reaccionar de un individuo. El carácter es un aspecto particular de la personalidad y permite una valoración positiva y negativa en relación con las normas aceptadas por una sociedad”.

3.- La Tolerancia

3.1 Concepto: el nombre tolerancia nace dentro de la crisis de la Reforma (Joly, 1982) y sirve para designar la actitud adoptada por algunos autores durante las guerras religiosas de los siglos XVI y XVII, con vistas a conseguir una convivencia entre los católicos y los protestantes (Bravo, 1985).

Posteriormente el término tolerancia ha adquirido diversos sentidos:

- a) Respeto para ciertas doctrinas, obras o confesiones religiosas
- b) Respeto a los enunciados y prácticas políticas siempre que se hallen dentro del orden prescrito y aceptado libremente por la comunidad.
- c) Actitud de comprensión frente a las opiniones contrarias en las relaciones interpersonales, sin la cual se hacen imposibles dichas relaciones
- d) Flexibilidad ausencia de dureza y rigidez para con las razones y teorías contrarias a las propias.

Varios autores y especialmente H. Marcuse, (1997), han elaborado la noción de “tolerancia represiva”. Ésta consiste sustancialmente en que en una sociedad capitalista e industrial se manifiesta formalmente el ideal de la tolerancia e inclusive se admite el ejercicio de la misma. Sin embargo, tanto la expresión del ideal tolerancia como su ejercicio en semejante tipo de sociedad, en lugar de servir para la liberación o emancipación de los grupos que son explotados dentro del sistema económico-social vigente, sirve para adormecer los impulsos de la liberación. En este caso, la tolerancia tendría la función de reprimir semejantes impulsos y es, por lo tanto represiva más bien que liberadora.

Comprendiendo las motivaciones profundas de Marcuse para elaborar tan sugestiva crítica de la tolerancia pura, hemos de hacer constar a renglón seguido que no es ese tipo de tolerancia el que consideramos como valor. En situaciones como las que presenta Marcuse, defender la tolerancia no consistiría en justificar el orden establecido, sino impulsar la liberación en el seno de una sociedad dominada por poderes intolerantes, revestidos tan solo de una apariencia de tolerancia. Se trataría de impulsar el advenimiento de un nuevo orden caracterizado por un sentido democrático real, agotando las vías del diálogo y la no violencia. Para que la tolerancia sea instrumento de liberación, las normas jurídicas en conjunto deberán ser consensuadas por todos los afectados, en cuanto normas que garantizan la igualdad de oportunidades o como “compromisos entre justicia y utilidad general” (Cortina, 1985:259).

3.2 Bases de la Tolerancia:

Para Rahner, (1977) cabe explicar la naturaleza última de la tolerancia como el aguante paciente y esperanzado en los inevitables conflictos dimanantes de la pluralidad de las conciencias.

Según Bochenski, (1979) podemos llamar tolerante tanto a la persona que se abstiene de condenar opiniones ajenas, como también al hombre que, frente a unas opiniones que no comparte y a las que condena como falsas, ni se irrita ni las combate.

En el terreno filosófico y en la práctica científica la tolerancia podría fundamentarse en la imposibilidad de encontrar la verdad absoluta. Si la verdad es pluridimensional y no es materialmente monopolizable, se sigue la necesidad de una actitud flexible (Ortega y Gasset, 1963).

Moore, (1977), por su parte, manifiesta que, desde una perspectiva científica, toda idea, incluyendo las notoriamente absurdas, merece que sus credenciales sean examinadas. Esto no quiere decir aceptar tal idea. La tolerancia implica la existencia de un procedimiento específico para la comprobación de las ideas. Un progresivo y cambiante procedimiento deberá estar en el centro de cualquier concepción de tolerancia unida con el punto de vista científico.

Rahner, (1977:10), encuentra el común denominador de la tolerancia civil y religiosa en el hecho de que ambas hacen referencia a hombres que pueden reclamar respeto.

En esta misma línea Ibañez-Marín, (1984: 102), señala que la raíz más sólida de la tolerancia se encuentra en la manifestación real de respeto a la dignidad de la naturaleza humana. En efecto nuestra naturaleza se caracteriza por una inteligencia que no es intuitiva, sino discursiva, de forma que no conoce la verdad sin pasar por muchos esfuerzos y no pocos errores, y por una libertad que no sólo puede escoger lo bueno sino también lo malo. Por tanto, o pretendemos mantener que se ha producido un error trágico en la naturaleza humana, una corrupción interna a la que debería ponerse algún remedio, lo que en última instancia, justificaría las arbitrariedades de cualquier iluminado o

nos daremos cuenta de la necesidad de la tolerancia. Ésta, en efecto nos conducirá, por una parte a aceptar el hecho de que ni todos los hombres se acercan a la verdad con la misma velocidad ni siquiera todos ellos terminarán alcanzándola, sin que tenga sentido pretender impedir por todos los medios que los demás incurran en error alguno. Y por otra, nos hará ver también que debe abandonarse cualquier intento de conseguir la uniformidad entre los hombres, cuando lo importante es respetar el estilo que cada uno desee imprimir a su propia existencia.

A la luz de las anteriores aportaciones consideramos que las raíces o bases en las que se sustenta la tolerancia se encuentra por una parte en el respeto que merece siempre cualquier persona humana, o dicho de otra forma, en el reconocimiento del otro que, prescindiendo de su credo religioso, de su ideología o de su condición social, es una persona, y por tanto, digna de respeto y consideración, además por otra parte, creemos que se funda también en las exigencias de una convivencia social en una sociedad pluralista en formas de entender la vida, en creencias y en valores (Ortega, Mínguez y Gil, 1966).

El ideal de la tolerancia se desarrolla progresivamente en el Estado de la Ciudad Pluralista que sin imponer ninguna ideología, sea inspirador de todo lo que puede ayudar al desarrollo de las personas en su diferenciación legítima, es decir que favorezca como señala Lacroix, (1984: 131-132), la búsqueda de la unanimidad respetando el pluralismo.

3.3 Tolerancia- Fanatismo.-

En la sociedad actual los niveles de irracionalidad que ejercemos y padecemos son altos y preocupantes: irracional es la carrera de armamentos, la fiebre de poder, las intromisiones en la libertad ajena, el rechazo sistemático de las alternativas que otros proponen, la indiferencia ante la miseria y el

sufrimiento de los demás, la descalificación arbitraria como forma de desacreditar a quien nos molesta. El tejido de la irracionalidad es inmenso.

Como señala Ibañez-Martín, (1984: 96) es fundamental delimitar exactamente el concepto de fanatismo, para poder precavernos y evitar caer en sus trampas.

Para el diccionario de la Real Academia Española de la Lengua, fanático es “quien defiende con tenacidad desmedida y apasionamiento, creencias y opiniones religiosas y preocupado o entusiasmado ciegamente por una cosa”.

El fanatismo, en sus realizaciones concretas que conocemos por la historia, tiene un claro componente religioso. Una religiosidad tradicionalista ha conducido a menudo a la formación-deformación sería mas exacto de un hombre individualista e intolerante, sin capacidad ni reflejos para entender y apreciar seriamente un mundo tan plural y complejo como el nuestro (Laboa, 1985).

El fanatismo lo describe Sánchez Torrado (1985) como un fenómeno patológico del pensamiento, de la bio-psicología y de la dinámica sociopolítica. Es miedo a la razón, ausencia de tolerancia e incluso agresión a personas y valores.

Para Ibañez-Martín, (1984: 97) el error del fanatismo no está en el entusiasmo con el que algo se defiende, sino que radica en que su apasionamiento es ciego. Es la incapacidad para atender razones lo que constituye la manifestación más notoria de esta ceguera junto con la decisión de alcanzar su objetivo, sin reparar en los medios que usan.

Esta incapacidad tiene manifestaciones variadas, algunas rayan en lo involuntario y otras en las que hay una más clara voluntariedad. Entre las

primeras podemos señalar la exaltación afectiva, por lo cual se interpretan de modo diverso unos mismos datos, y el rechazo a los matices que conducen a un universo donde sólo hay blanco y negro, buenos y malos, y en el que disentir se interpreta como traición. Entre las segundas cabe señalar el rechazo de cualquier crítica y la decisión de falsear la realidad cuando venga a los propios intereses.

¿Existen vías o correctivos para salir del fanatismo? Creemos que sí. Ante todo desarrollar una acción pedagógica progresiva, en la familia, escuela y sociedad de educación para la tolerancia y para la democracia. Acción pedagógica cuyo objetivo principal sea la creación de las condiciones que hagan posible el desarrollo de la capacidad crítica y autocrítica que indirectamente impida que pueda darse la irracionalidad, la irresponsabilidad, la represión, la cohesión del grupo compacto siempre a la defensiva y el dogmatismo que son el caldo de cultivo del fanatismo.

3.4 Tolerancia- Dogmatismo

Rokeach (1960) define al dogmatismo como “un estado mental bien observable en el mundo práctico de las creencias políticas y religiosas, y en el mundo más académico del pensamiento científico y humanístico, caracterizado de forma general por una manera cerrada de pensar, y esto independientemente de la ideología que se tenga; intolerancia hacia aquellos que tienen creencias contrarias a las propias y especial tolerancia con aquellos que tienen creencias semejantes a las propias.

López-Yarto (1980) ha sintetizado los rasgos de la persona de mentalidad cerrada. Entre los mismos cabe destacar los siguientes:

- ❖ Resistencia a revisar las opiniones

- ❖ Incapacidad para suspender el juicio hasta conseguir las suficientes evidencias.
- ❖ Tendencia a elaborar unas convicciones sumamente fuertes y resistentes al cambio.
- ❖ Tendencia a rechazar a otras personas a causa de su convicciones
- ❖ Intolerancia a la ambigüedad y a la provisionalidad (Pastor, 1986).

El sistema básico de creencias del dogmático (López-Yarto, 1980: 13-14; Pastor, 1983; 1986: 142-143), está caracterizado por:

- Un alto grado de rechazo hacia todas las ideas en que el sujeto no cree.
- Gran aislamiento entre las distintas creencias
- Fuerte convicción de que el mundo es amenazador y por tanto contiene figuras tan importantes y temibles que inducen inseguridad a la hora de distinguir entre quien me dice cosas y qué es lo que me dice.
- Las creencias acerca del presente están al servicio del pasado o del futuro, en vez de ocurrir lo contrario.

Así pues las personas dogmáticas son aquellas que muestran una gran cerrazón mental o una adherencia tan rígida a cualquier ideología que se autoincapacitarían para la creatividad y la evolución y favorecerían el desarrollo de emociones fuertes o conductas de intransigencia o intolerancia.

Una actitud fundamental contraria a la tolerancia es la de pensar que se tiene por sí solo toda la verdad. Al obrar así, el hombre tiende a excluir y a rechazar todo lo nuevo. Además, lo nuevo se presenta como falso y sospechoso. En general, esto conduce a la intolerancia respecto a los demás.

Sinceramente creemos que toda cerrazón apriorista y autosuficiente, que rechaza a las demás personas y a las demás corrientes de pensamiento o sistemas políticos y sociales sin el esfuerzo indispensable de distinción entre lo que es válido y lo que es inaceptable, siempre se ha revelado como negativa.

Dentro de este marco, la tolerancia como respeto activo se presenta como un valor básico para el entendimiento entre los hombre. El que tiene en cuenta las dificultades que hay para llegar a una visión clara y sólida en los diferentes campos de existencia, podrá comprender y respetar a todos los demás que ven las cosas de diferente manera (Lacroix, 1968: 107-119).

Para Adorno (1950) resulta evidente que aquellas personas que tienen mayor dificultad para enfrentarse consigo mismas, son a la vez las menos aptas para percibir como está hecho el mundo. La resistencia a ponerse en contacto con uno mismo y con el mundo, son dos cosas hechas en el fondo con los mismos materiales. Y es aquí precisamente donde la educación debe jugar un papel importante. Hemos de encontrar y perfeccionar con su uso las técnicas y estrategias para vencer resistencias tanto con las personas como con los grupos en los que éstas están integradas, para lograr transformaciones significativas en el paso del dogmatismo a la tolerancia.

La tolerancia es además el clima necesario para que pueda desarrollarse el diálogo y la colaboración en los distintos niveles de nuestra existencia y nos empuja a la solidaridad.

3.5 Tolerancia - Pluralismo.-

La tolerancia guarda estrecha relación con el pluralismo, ya que el pluralismo, existencialmente aceptado y vivido, nos lleva a la tolerancia.

El pluralismo es una consecuencia lógica y real de la manifestación libre y responsable de diferentes maneras de entender el mundo y la vida (ideologías), o de comportarse en el mundo y en la vida (conducta).

El pluralismo es una valoración de las distintas actitudes, mentalidades y opciones del mundo actual, es un signo de nuestra capacidad de convivir y trabajar juntos personas de mentalidades muy diversas (Vázquez, 1983).

El verdadero pluralismo reviste siempre actitudes de respeto, humildad y apertura, y se plasma en una pacífica convivencia de ideologías y de comportamientos diferentes.

El pluralismo, globalmente considerado como fenómeno sociológico, abarca estos tres aspectos:

- a) Pluralidad de opiniones y diversidad de conductas
- b) Coexistencia pacífica y respetuosa entre las personas y grupos que sostienen dichas opiniones y conductas.
- c) Admisión, legalización o legitimación pública de la diversidad.

Ibañez-Martín, (1983), describe el pluralismo como “el sistema que abre la posibilidad de los modos de ser, de pensar y de actuar de cada individuo, sin ahogar las diferencias, también importantes que puedan darse entre esos distintos desarrollos, pero sin perjuicio de que se aspire a la coexistencia de todos o incluso se procure la unidad necesaria para el mantenimiento de la sociedad”.

El pluralismo en el campo filosófico, político, ideológico, social, científico y técnico es ya un fenómeno que no puede pararse, se presenta como irreversible. Y este pluralismo, que podríamos llamar civil, ha marcado

definitivamente el hecho religioso. Nos encontramos en una sociedad también religiosamente plural (Bestard, 1984).

Con el pluralismo, la unidad cerrada y controlada del pensar y del actuar humano se ha roto. Las murallas del uniformismo ideológico se han desmoronado.

El pluralismo nos ayuda a apreciar debidamente la libertad humana y la decisión responsable de cada uno. Además, es potenciador de la propia iniciativa personal.

En una sociedad pluralista la tolerancia se convierte necesariamente en una actitud cívica extraordinariamente necesaria e importante. En un mundo plural, como el nuestro, no tienen sentido las actitudes autoritarias. Lo que se valora de verdad es una actitud de tolerancia y respeto hacia el otro, respeto que constituye el fundamento de toda convivencia humana civilizada.

La tolerancia es realmente un valor necesario para la construcción permanente de una sociedad de rostro humano, en la que ningún hombre sea víctima de otro hombre.

Todavía han de crearse, como señala Marcuse (1997: 99-100), las condiciones bajo las cuales la tolerancia puede llegar a ser una fuerza liberalizadora y humanizadora.

Entre los presupuestos concretos y básicos para que la tolerancia sea más que un ideal, en una sociedad plural como la nuestra, podríamos citar los siguientes:

- Creación de espacios intelectuales para la contradicción y la reflexión.

- Ponerse de acuerdo en cuáles son los males intolerables de nuestra sociedad, explicar aquello que no toleramos, ya que no se puede hablar según Popper, (1983), ni de tolerancia ni de intolerancia absolutas.
- Pluralismo social y político frente a la imposición autoritaria de las ideas y creencias desde un grupo de privilegiados.
- La posibilidad de participación de todos y el hecho de afirmarse en la elección de metas colectivas y de los medios para llegar a ellas.
- La renuncia de todos los grupos a imponer su moral particular como única posible y conveniente para todos los miembros de la sociedad.
- La convergencia de todos los grupos humanos en la persecución de unos fines, en la elección de unos medios y la prosecución de unas acciones que se consideren humanizadoras para todos.
- La aceptación de que los elementos que unifican la experiencia y proyecto humano de todos los grupos son más decisivos que los elementos que los diferencian, y que por consiguiente es más decisivo y a de tener siempre primacía lo que une frente a lo que separa (González, 1985).
- La aceptación de un terreno común que se convierte en un proyecto real de toda la sociedad y que incluya unos mínimos morales sin los cuales la sociedad no podría perdurar.

LINEAS DE REFLEXION:

1. ¿Cuáles son las características principales de la tolerancia?
2. ¿Cuál es la raíz más sólida de la tolerancia?
3. ¿Qué identidad hay entre tolerancia y libertad?

Actitudes y Prácticas Éticas de la Secretaria Ejecutiva dentro de su ejercicio profesional