



UNIVERSIDAD TÉCNICA

LOJA

PARTICULAR DE

La Universidad Católica de Loja

ESCUELA DE ASISTENCIA GERENCIAL Y RELACIONES PÚBLICAS

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

**MANUAL DE CÓDIGO DE ÉTICA PARA LA SECRETARIA
EJECUTIVA DEL HONORABLE CONSEJO PROVINCIAL DE
PICHINCHA**

DIRECTORA:

ING. MIURY PLACENCIA

AUTORA:

MÓNICA YANCHAGUANO

LOJA-ECUADOR

INTRODUCCIÓN

La necesidad de mejorar el comportamiento humano tanto ético como profesional, busca en el Manual de Código de Ética para la Secretaria Ejecutiva del Honorable Consejo Provincial de Pichincha, que adquieran conocimientos sobre los valores Éticos y Morales, que algunos se han perdido en la actualidad; llevada de la mano del código de ética que son normas, principios y reglas con el fin de mejorar influyendo en su don de perspicacia y el deseo de querer mejorar, impulsar la responsabilidad de cumplir y hacer cumplir el código y contribuir a la búsqueda de una equidad.

El Honorable Consejo Provincial de Pichincha es una entidad que brinda servicio social y por lo tanto debe contar con una secretaria ejecutiva eficiente, que posea excelentes aptitudes personales morales y éticos, una sólida preparación profesional. La secretaria es la carta de presentación de la empresa, constituye la primera imagen de empresa, de su jefe o departamento en las relaciones sociales dentro y fuera de la institución, el cual debe ser correcto, con una misión de servicio a la sociedad.

El secretariado es una función esencial en cualquier actividad empresarial, tanto en el mundo de los negocios como en la industria o en las profesiones liberales. Secretario una palabra muy común en nuestro medio, viene de la palabra Secernere que en castellano significa "Secreto", ya que tiene ella en su trabajo acceso a diferentes datos y debe garantizar mediante su discreción la confidencialidad de toda la información que este a su poder. También tiene que realizar múltiples actividades como: contestar el teléfono, tratar con proveedores y clientes, despachar correspondencia, gestionar a los archivos, redactar informes, memorándums y preparar reuniones, juntas, congresos o viajes, todo aquello requiere de la capacidad de desenvolvimiento que tienen que estar ligados estrechamente a los valores éticos y morales en sus distintas funciones como secretaria.

En los últimos años el concepto de secretaria a cambiado notablemente; ahora ha pasado a ser la asistente perfecta de su jefe, es capaz de asumir responsabilidades de esté con credibilidad.

5.2.3 JUSTIFICACIÓN

El trabajo de configuración o elaboración del Código de Ética esta orientada a mejorar la práctica de los valores éticos y morales de la secretaria ejecutiva dentro y fuera del Honorable Consejo Provincial de Pichincha, que implica enfrentar el reto del desarrollo humano en la sociedad actual. El diseño de una propuesta de

código de ética es con el fin de que dirija el aprendizaje y se consolide como una herramienta efectiva que fundamenta y facilita la toma de decisiones en cuanto a formación y capacitación.

El código de ética se basa fundamentalmente en el deseo de mejorar los valores y que exista una transformación, este código es aplicable a cualquier secretaria que se desarrolle en esta actividad. Las secretarias al momento de aplicar los valores éticos se convierten en personas muy valiosas.

El Código de Ética como herramienta de la Secretaria Ejecutiva del Consejo Provincial de Pichincha es una guía que proporciona conocimientos sobre el comportamiento ético y moral que debe poseer la secretaria moderna, a fin de que el trabajo sea eficaz, fascinante y cautivante. Las tareas que realiza la secretaria son innumerables y siempre se verá involucrada en la toma de decisiones ¿Cuál será la mejor? Por lo que es conveniente un código de ética para que ayude a aclarar su mente y pueda decidir y tener un panorama más adecuado sobre lo correcto, es un guía y respaldo sobre las responsabilidades y también derechos que posee, siempre es bueno aprender algo nuevo dentro de este fascinante mundo del secretariado

OBJETIVOS:

1. Proporcionar una mejor comprensión de la forma en que los valores orientan la acción personal, profesional y social.
2. Despertar en la conciencia de las Secretarías Ejecutivas del HONORABLE CONSEJO PROVINCIAL DE PICHINCHA la inquietud y potenciar sus capacidades en una perspectiva personal y profesional.
3. Servir de guía y sobre todo de apoyo a la secretaria ejecutiva para que mejore su actitud personal y competitiva mediante el CÓDIGO DE ÉTICA.

CONTENIDOS:

CAPÍTULO I

1. De los principios fundamentales.....8

CAPÍTULO II

2. De los derechos9

CAPÍTULO III

3. De los deberes fundamentales.....10

CAPÍTULO IV

4. Del sigilio profesional.....12

CAPÍTULO V

5. De las relaciones con el jefe.....13

CAPÍTULO VI

6. De las relaciones con sus compañeros.14

CAPÍTULO VII

7. De las relaciones con la institución.....15

CAPÍTULO VIII

8. De la obediencia, aplicación y vigencia del código de ética.....17

MANUAL DE CÓDIGO DE ÉTICA PARA LA SECRETARIA EJECUTIVA DEL HONORABLE CONSEJO PROVINCIAL DE PICHINCHA



CÓDIGO DE ÉTICA PARA LA SECRETARIA EJECUTIVA DEL HONORABLE CONSEJO PROVINCIAL DE PICHINCHA

CAPÍTULO I DE LOS PRINCIPIOS FUNDAMENTALES

Art. 1º.- El presente Código de Ética Profesional tiene por objetivo fijar normas, reglas y principios en las actitudes y prácticas éticas

de la Secretaria Ejecutiva del HONORABLE CONSEJO PROVINCIAL DE PICHINCHA dentro de su ejercicio profesional.

Art. 2º.- Se considera Secretaria Ejecutiva del HONORABLE CONSEJO PROVINCIAL DE PICHINCHA, con derecho al ejercicio de su profesión, la persona que es contratada por la institución.

Art. 3.- La Profesional debe velar por el prestigio de su profesión y ser responsable de actuar correctamente, practicando los valores éticos y morales tales como: la honestidad, honradez, responsabilidad, secreto profesional, tolerancia, perseverancia, comportamiento, dignidad, solidaridad, equidad, libertad y verdad.

CAPÍTULO II DE LOS DERECHOS

Art. 4º.- Se constituyen derechos para las Secretarias: a) que se respete su integridad y no se falte a su dignidad como persona y profesional; b) Denunciar a las personas que deseen desacreditarla realizando acciones desmoralizadoras; c) tener cursos de entrenamiento, seminarios, talleres para presionarse profesionalmente; d) que su trabajo sea valorado; e) no ser explotada laboralmente y que se respete la jornada laboral; f) se respete las diferentes creencias religiosas de cada una y su forma de pensar.

CAPÍTULO III DE LOS DEBERES FUNDAMENTALES

Art. 5º.- Es deber de la Secretaria Ejecutiva del HONORABLE CONSEJO PROVINCIAL DE PICHINCHA realizar su trabajo con honestidad, honradez, responsabilidad, solidaridad, equidad, etc. practicando valores éticos y humanos en el desempeño de todas su funciones profesionales.

Art. 6º.- Una secretaria debe conocer lo más a fondo posible la especialización profesional de su jefe, para asistirlo con conocimientos de causa en sus necesidades de índole laboral.

Art. 7º.- El cuidado del aspecto personal debe ser importante para la secretaria, porque es lo primero que los demás ven en ella, antes de conocer sus habilidades y su perfeccionamiento. La secretaria debe ir impecablemente vestida, con elegancia pero con absoluta naturalidad: prendas armoniosas cómodas y sencillas. En aspectos como la indumentaria, el peinado, el maquillaje y uso de joyas y elementos de ornato, la discreción deberá ser siempre la norma por la que se rija la secretaria.

CAPÍTULO IV DEL SIGILIO PROFESIONAL

Art. 8º.- La actividad personal y cotidiana debe basarse en la discreción y la eficacia que se acompañaran de otras cualidades básicas, como la lealtad y la sencillez.

Art. 9º.- La secretaria del HONORABLE CONSEJO PROVINCIAL DE PICHINCHA debe guardar absoluto secreto profesional en las confidencias o información personal de su superior, hechos de carácter restringido que afecten a sus superiores o compañeros, información cuyo contenido tenga un valor específico para un lector no autorizado, o que se encuentre clasificada como confidencial.

CAPÍTULO V DE LAS RELACIONES CON EL JEFE

Art. 10º.- Las relaciones con el jefe se cimentarán en el respeto más absoluto a la función que desempeña cada uno en la máxima profesionalidad. En la Secretaria Ejecutiva del HONORABLE CONSEJO PROVINCIAL DE PICHINCHA deberá primar la serenidad, el respeto y el cumplimiento de las tareas que su superior le encomiende.

CAPÍTULO VI DE LAS RELACIONES SUS COMPAÑEROS

Art. 11º.- Las relaciones siempre deben ser buenas y fluidas, condicional esencial para que el trabajo se realice eficazmente.

Art. 12º.- La secretaria debe preservar la amistad con sus compañeros de oficina, planteándose actitudes positivas en el trato interno; estas deben ser amistosas y cordiales, con vínculos de generosidad y no de competitividad, factores que ayudan a realizar las tareas con bienestar y confianza.

Art. 13º.- La secretaria no será individualista debe colaborar con sus compañeros en la consecución de un fin común a favor de la empresa; todos deben sentir que conforman un equipo de trabajo.

CAPÍTULO VII DE LAS RELACIONES CON LA INSTITUCIÓN

Art. 14º.- La Secretaria Ejecutiva del HONORABLE CONSEJO PROVINCIAL DE PICHINCHA debe estar dispuesta a prestar apoyo y cooperación; a de conocer su Manual Orgánico Funcional, de manera clara y objetiva los niveles jerárquicos en la que está constituida la institución, así como cada una de ellas, estableciendo en un instrumento para el asesoramiento a la modernización y para el cumplimiento de los grandes objetivos provinciales y nacionales.

Art. 15º.- La secretaria no aceptará remuneración que no sea por su salario. Le está prohibido recibir gratificaciones económicas u otras compensaciones que estén relacionados con la transmisión de información y es su deber contribuir a la celeridad del trabajo, no aceptar sugerencias ni coacciones para eludir su cumplimiento.

Art. 16º.- La Secretaria del HONORABLE CONSEJO PROVINCIAL DE PICHINCHA a de ser consiente de que representa a un colectivo al que tiene la obligación de defender y enaltecer ya que ella es la primera imagen de la empresa.

**CAPÍTULO VIII DE LA OBEDIENCIA, APLICACIÓN Y
VIGENCIA DEL CÓDIGO DE ÉTICA**

Art. 17º.- Cumplir y hacer cumplir este Código de Ética es deber de todas las Secretarías Ejecutivas del HONORABLE CONSEJO PROVINCIAL DE PICHINCHA.

Art. 18º.- El Código de Ética es un instrumento que debe ser difundido y dado a conocer por los Directivos del HONORABLE CONSEJO PROVINCIAL DE PICHINCHA tanto para reafirmar los valores contenidos en él como para ampararse en el mismo.

Art. 19º.- La infracción de este Código de Ética será sancionado de acuerdo a lo redactado en el Manual Orgánico Funcional del HONORABLE CONSEJO PROVINCIAL DE PICHINCHA.

RESUMEN EJECUTIVO

El ser humano es un ser eminentemente social que requiere la aceptación y la aprobación del otro para realizarse, crecer, aprender, en fin para que se de el proceso de humanización. Los valores están relacionados con las convivencias humanas de la que es bueno, de lo que es óptimo, ya que ellos tienen la facultad de proporcionarnos alegrías, satisfacción y felicidad, aspectos fundamentales en la búsqueda de la realización humana y la superación.

En el mundo profesional los problemas que enfrentamos se definen con frecuencia en términos de un conflicto de valores en situaciones singulares. Por consiguiente, en el proceso de toma de decisiones correcto a la solución de dichos problemas siempre intervienen no solo conocimientos académicos-profesional, sino también nuestros valores, actitudes y normas de comportamiento que establecen un marco ético personal-profesional. No olvidemos que los valores engrandecen a quienes los pregonan y perfeccionan a quienes lo poseen, y podrás ver que llegaste a este mundo dotado de facultades que te pertenecen, que nadie te las puede quitar y que tu puedes desarrollarlas, convirtiéndote en un ser excepcional, superior a todas las adversidades, dueña del éxito y poseedora de la más grande dignidad.

Por lo consiguiente el presente trabajo da a conocer la importancia que tiene la formación de valores y actitudes en el ejercicio profesional de la secretaria ejecutiva, la decadencia de los mismos ha traído problemas los cuales se requiere deseo de superación que se verá reflejado en el perfil profesional, y en el mejoramiento de la calidad de su trabajo.

El capítulo primero habla sobre los valores éticos, importancia y la aplicación de las Secretarías Ejecutivas dentro de su Ejercicio Profesional, ya que su función está íntimamente ligada a los valores morales y éticos, los cuales son muy importantes para obtener confianza, respaldo, seguridad y el apoyo de sus compañeros, directores y sobre todo la empresa y personas externas a quienes prestan sus servicios.

En el capítulo segundo se analiza que el código de ética en las organizaciones es nada más que normas, reglas y principios como generador de una competitividad 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. Por lo tanto la presente investigación es una oportunidad para introducir a las secretarías el conocimiento del código de ética que evitará la falta de transparencia y competitividad en la institución.

En el capítulo tercero se analiza el diagnóstico de la Secretaria Ejecutiva, su actitud ética y su entorno en el HONORABLE CONSEJO PROVINCIAL DE PICHINCHA; a quienes desempeñan esta función, el comportamiento moral y ético dentro de la misma, como problemas éticos que más comúnmente enfrenta la Secretaria Ejecutiva con el fin de conocer el grado de conocimiento que tiene sobre los valores éticos que a diario tienen que poner en práctica en sus labores profesionales.

En el capítulo cuarto consta un diagnóstico realizado a los directivos, su actitud ética y su entorno en el HONORABLE CONSEJO PROVINCIAL DE PICHINCHA, el directivo es una persona que posee la capacidad de cambiar las cosas para mejorarlas y a través de esta tarea, le da estabilidad a la institución.

La propuesta descrita en el capítulo quinto, la elaboración de un Código de Ética y plan de capacitación para la Secretaria Ejecutiva del HONORABLE CONSEJO PROVINCIAL DE PICHINCHA se oriente a crear una herramienta de apoyo que servirá para mejorar el comportamiento secretarial que irá íntimamente ligado a valores éticos y morales, los mismos serán fortalecidos en las Actitudes, y Prácticas Éticas dentro de su ejercicio profesional y su entorno.

La Secretaria del HONORABLE CONSEJO POVINICIAL DE PICHINCHA contará con una herramienta que usará de guía y apoyo en el desempeño de sus labores y el cual día a día le seguirá para crecer y ser exitosa en el ámbito personal y profesional.

CAPÍTULO I

LOS VALORES ÉTICOS, IMPORTANCIA Y SU APLICACIÓN

1.1 DEFINICIÓN DE VALORES

El valor es algo que se nos muestra y nos atrae desde la objetividad de los seres pero que reclaman a la vez la captación y la interiorización por parte del hombre quien, es la morada de los valores. El grado en que un valor puede ser interiorizado o vivido son muchos; y dependen no solo de la captación intelectual sino también de los sentidos y experiencias que la persona haya tenido en relación con ese valor, en el proceso de valorización.

Los valores no son cosas reales ni tampoco objetivos ideales, nos falta aún decir que son. Esto es lo más difícil. La dificultad reside en que pretendemos definir algo que, por definición, no es. ¿Cómo lograrlo? Quizás el único modo consista seguir el proceso genético de los valores. El valor es aquella *cualidad que percibimos en los seres consiente en una relación de sentido positivo entre dichos seres y algún campo de realización humana*. Dicho de otro modo, valor es una cualidad que es demostrada mediante acciones, es

decir que el hombre percibe en algún ser, toma como ejemplo de vida. No resulta así difícil distinguir el valor de una cosa, que sería su cualidad de tener sentido para algo el concepto de valor, que la idea sería una inteligencia posee de esa cualidad universalizada y el acto de valoración, o sea, la operación de una mente al descubrir una relación de sentido entre las cosas y la realización del propio ser.

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

La vida tanto personal como profesional debe tener un horizonte claro donde fundamentalmente primen los valores, que al avanzar lo haga con paso firme, por lo tanto el ser humano debe soñar, ponerse objetivos a corto y largo plazo para alcanzar las metas propuestas, logros y realizaciones que lo conlleven a cambios de vida permanente, y sobre todo siempre buscando como pilar principal los valores.

En términos generales, valor es la cualidad por lo que una persona, una cosa o un hecho despiertan mayor o menor aprecio, admiración o estima un valor nos indica la importancia, significación o eficacia de algo. Los valores éticos o morales son principios respecto a las cuales las personas sienten un fuerte compromiso “de conciencia” y los emplean para juzgar correctamente las conductas propias y ajenas, tomando la mejor decisión para el adelanto y mejoramiento de cualquier institución, y sobre todo como persona y profesional actuando adecuadamente frente a cualquier situación que se presente dentro de la empresa sea esta pública o privada.

1.2 TIPOS DE VALORES

Encarnar los valores morales, la lucha por ser cada día mejores evitando los vicios y adquiriendo las virtudes, constituye un fin que merece ser buscado en sí mismo a quien pretenda crecer en humanidad y por consiguiente aspire a ser feliz. Incluso cuando, viviendo la justicia y la **honestidad** en ambiente poco favorables, esa actitud ética no reportara beneficios útiles ni ventajas económicas, de por sí vale la pena ser virtuosos.

Esos valores y virtudes ofrecen un particular relieve para quienes, como los ayudantes de dirección, son depositarios de una confianza especial.

1. HONESTIDAD

La persona honesta busca con ahínco lo recto, lo honrado, lo razonable y lo justo; no pretende jamás aprovecharse de la confianza, la inocencia o la ignorancia de los demás. Cualidad de no engañar, defraudar o apropiarse de lo ajeno, la secretaria tiene que ser cumplidora escrupulosa de los deberes y buena administradora de lo que tiene a su cargo, a las normas internas y externas de aplicación en el ámbito empresarial.

2. INTEGRIDAD

Las ayudantes de dirección deben cumplir exactamente con rectitud los deberes encomendados, cualidad de ser razonable, insobornable, e íntegro ante superiores, compañeros, proveedores y sobretodo clientes.

3. DISCRECIÓN Y SECRETO PROFESIONAL

La **discreción** que califica a las secretarias abarca todo un capítulo que aborda el secreto profesional, actitud que protege los intereses honrados de empresas y organizaciones y difunde la confianza.

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

Cuando hablamos de lealtad es la actitud de no cometer falsedades, engañar o traicionar, palabras, deberes, funciones y desempeño institucional, fieles a ideales y convicciones. Todo lo anterior requiere el cultivo de la virtud de la fortaleza para mantener siempre el temple ético ante las adversidades y evitar las fluctuaciones en el tono vital y en el temperamento, ya que permite afrontar con tenacidad la consecución de los bienes arduos en expresiones clásicas. También es la virtud que impulsa a terminar con perfección lo iniciado, sin detenerse por indecisión o desidia a mitad de camino.

4. PUNTUALIDAD

La secretaria debe ser siempre puntual, tanto a la hora de entrada al trabajo, como al cumplimiento de los horarios de trabajo, también

a calendarios asignados a cada una de las labores. La puntualidad es parte de nuestra personalidad.

5. TRABAJAR EN EQUIPO: SUPERAR EL INDIVIDUALISMO

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

El trabajo en equipo es ya práctica habitual desde hace años. Junto con las superaciones del individualismo, la llamada sociedad del conocimiento que ha presidido el final de siglo XX y será protagonista del siglo XXI, considera imprescindible la **cooperación** en el mundo empresarial y valora mucho las aportaciones en los procesos plurales que exigen a cada individuo transmitir sus propios conocimientos, destrezas, valores y motivaciones con el fin de obtener un resultado superior al que se hubiera conseguido trabajando solo.

Un trabajo que estuviera situado en una perspectiva inmoral o al margen de la ética, alimenta siempre el individual y vacía las relaciones sociales. En definitiva, terminaría lesionando el bien común.

6. SECRETARIA Y DIGNIDAD DE LA MUJER

Siendo mujeres la mayoría de los ayudantes de dirección trata sobre la afirmación de la dignidad femenina en su corporeidad: cualidades psicológicas fomento del valor de la maternidad, etc.

En cuanto a los factores que permiten a la mujer ser madre, hay que abordar esta situación de condición femenina considerándola aportación enriquecedora para la persona, la empresa y la sociedad. Frente al problema del acoso sexual, hay que proponer actitudes éticas y comportamientos que ayuden a evitar esta plaga desde la perspectiva de la secretaria. Por encima de las situaciones desagradables, debemos acentuar en sus líneas el valor del **pudor**, **la elegancia y la prudencia** que llenan de rectitud las relaciones personales varón-mujer.

Una de las principales actitudes éticas, que quizás no han sido suficientemente acentuada en los manuales clásicos, es la

obligación de trabajar mucho y bien. Este imperativo ético supone virtudes tan importantes como la **laboriosidad, la responsabilidad y la justicia**. La responsabilidad es ser conscientes de nuestras obligaciones.

Como ha explicado Leonardo Polo, una de las primeras obligaciones morales impulsa a la actividad, a intervenir para mejorar las cosas: “Ser éticos es intervenir; el no intervenir no es ético es activo. El primer principio ético es: **haz el bien** (hacer el bien sin actuar no tiene sentido). La ética tiene que ver con la acción porque es deber del hombre no incurrir en el fatalismo.

Ética - etnos significa costumbres; doctrina de las costumbres, la ética se identifica con lo moral, la ciencia que se ocupa de los objetos morales en todas sus formas, la filosofía moral.

La ética es animadora. Por eso una ética de normas restrictiva de la acción humana es insuficiente. La ética estimula al hombre. De ahí que las virtudes sean su tema central ya que fortalecen la facultad y, por tanto, facilitan la acción y la aumentan. El virtuoso no se conforma con la inevitable. El hombre que actúa no protesta, no se limita a decir: ¡qué mal están las cosas!; ¡yo querría que fuera

de otra manera!, sino que contribuye al cambio con sus actos. El no intervenir es pecado de omisión”.

Añádase a esta reflexión el espíritu que anima a la Universidad de Navarra alentado por su primer Gran Canciller, José María Escrivá de Balaguer, elevado a los altares por el Papa Juan Pablo II. San José María alentó con su vida y su palabra a “*santificar el trabajo, santificarse en el trabajo y santificar el trabajo*”.

Como idea ineludible de ese propósito santificador, enseño siempre que resulta importante trabajar bien, con competencia humana y profesional. Efectivamente, aunque nadie confunda bien útil con bien moral, es indudable que no se puede hacer el bien sin trabajar bien. El bien merece ser bien realizado. En la Filosofía clásica no solo se pedía hacer el bien, sino realizarlo como belleza, y llegaba a considerarse la ética como el arte de vivir.

El trabajo es una de las dimensiones constitutivas del hombre y al igual que la inteligencia, la voluntad, el ser libre y la capacidad de establecer comunión con los otros. Quien no trabaje, de algún modo, buscando que su tarea sea la más perfecta posible y

ordenada el servicio de los demás no alcanzará la excelencia ética a la que está llamada toda persona humana.

Hay experiencias que sirven de ayuda a las secretarias a la hora de desempeñar el ejercicio de sus funciones: el constante reciclaje, la necesaria motivación, la calidad personal, la capacidad de decisión, la autoestima y siempre una perspectiva positiva. Son tres los pilares sobre los que ha de sustentarse este trabajo: competencia profesional, nivel cultural y categoría humana. Son recomendaciones generales que abarcan aspectos variados pero útiles para evitar el conformismo profesional.

7. LA SECRETARIA: PRIMERA IMPRESIÓN

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

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

Ante un mundo de libre mercado, las empresas podrán competir unas con otras respecto de los productos, e incluso igualar o bajar los precios. Pero resulta difícilmente imitable la calidad personal, que abarca desde la dirección hasta el equipo de limpieza. Es aquí donde los ayudantes de dirección pueden demostrar esa calidad personal hacia todos y, en particular, con respecto al cliente. Una secretaria, entre otros cometidos, a de recibir y asesorar a los clientes. Resulta gratificante escuchar expresiones como “da gusto llamar a tal empresa por lo bien que te tratan y atienden”.

8. PACIENCIA

La secretaria debe saber mantener la tranquilidad cuando las cosas no marchen según lo esperado. El tono de voz no debe ser

escandaloso, ha de aprender a controlarlo en cualquier momento y suceso. Hay que respetar y guardar las consideraciones debidas.

9. PROFESIONALIDAD

La secretaria debe actuar competentemente y responsable en las actividades a las que se dedica en beneficio de la empresa, sea cual fuera pública, privada, servicios, etc. Profesión es la acción y efecto de profesar y profesar es ejercer una ciencia, arte, oficio, etc. con madurez y actuando de manera muy competitiva.

10.TENACIDAD

Valor de la persona que realiza su trabajo con perseverancia, que no se deja vencer por el desánimo y a veces el aburrimiento, que lucha contra dificultades supuestamente insalvables y obtienen al fin un resultado, aunque para algunos pase inadvertido.

11.LA VERACIDAD

La persona veraz busca sin tregua la verdad, la ama, la proclama y la defiende, aún con su vida. La persona veraz es digna de toda credibilidad; su palabra tiene la fuerza de un huracán, la claridad

del sol, la transparencia del cristal más puro, la majestuosidad del rey y la sencillez del Portal de Belén.

12.LA EQUIDAD

La persona equitativa busca la justicia con la misma ansia del sediento y obra justamente, sin que haya necesidad de que los otros lo exijan. La persona equitativa está atenta a respetar los derechos de los demás y dispuesta siempre a dar lo que a cada quien le corresponde en justicia.

1.3 IMPORTANCIA DE LOS VALORES ÉTICOS

Los valores éticos o morales son aquellos que hacen referencia a la actividad moral del hombre. Si todo valor expresa una relación de sentido, es decir, que tener sentido moral para un sujeto significa hacer referencia a su poder ser; a su *posibilidad de realización siempre más perfecta*, en cuanto que es un ser en proyecto. El valor moral como cualidad no reside en objetos particulares, sino en la *conducta* misma del hombre, la conducta, entendida como el conjunto de movimientos con que el hombre reacciona conscientemente frente a los estímulos del medio, es la

realidad que se colorea de sentido moral para el sujeto cuando éste se sienta preocupado por su perfección humana.

La conducta o el comportamiento es una realidad sumamente compleja. Su complejidad se debe a la riqueza de los mecanismos, recursos, manifestaciones, estructuras institucionales, etc., que configuran el movimiento de respuestas del hombre frente al medio. Toda la vida de una persona, en todos sus momentos, es conducta. Lo cual significa que todas las expresiones de vitalidad humana son realidades que pueden ofrecer relación de sentido moral.

Posee valor moral todo aquello que es apreciado con sentido que posibilite en relación a determinado proyecto de felicidad o perfeccionamiento del ser humano. La valoración moral es el motor de la actividad moral y de la reflexión ética. Estructurar una axiología moral no es otra cosa que estructurar una ética. *Lo importante no es establecer un cuadro de valores morales que sirva de criterio universal de conducta.* Dada la complejidad de la vida moral, estos valores claros y distintos estarían elaborados a la vez a partir de las tendencias, de los actos, de las actividades, de las inclinaciones, de los hábitos, de las formas de vida, de los fines

o proyectos. Tratemos más bien de estructurar una moral axiológica, es decir, una conciencia del comportamiento orientada por la capacidad estimativa del hombre y no por su capacidad repetitiva o imitativa.

Nuestra moral será libre y liberadora si nos guiamos por el valor personalizante de todo lo que conforma nuestra conducta o incide en ella. Los preceptos no son valiosos por ser preceptos. Como todas las realidades humanas, pueden tener valor o carecer de él. Es el hombre, con una conciencia lúcida en cada momento de su vida, quien los evalúa a la luz de su fin último. El bien actual del hombre constituye su valor moral fundamental.

Ahora nos resulta más claro comprender por qué toda ética, y concretamente nuestra ética, arranca de una “opción de valor”. Podríamos decir también que arranca de una determinación del sentido de la vida humana.

1.4 CONOCIMIENTO Y GRADO DE APLICACIÓN DE VALORES ÉTICOS EN LAS ACTIVIDADES EJECUTIVAS QUE REALIZAN LAS SECRETARIAS

El universo de problemas éticos que un ayudante de dirección ha de resolver durante su ejercicio profesional resulta de algún modo inabarcable. Las nuevas tecnologías, la creciente capacidad de decisión que empresas y entidades confieren a las secretarias y el sentido de responsabilidad que la calificación de este trabajo supone piden un constante temple ético capaz de motivar actuaciones justas, humanas y honestas que permitan un discernimiento de lo bueno, y de lo malo y de lo mejor desde una conciencia sensible y bien formada. El mundo empresarial demanda desde hace años una presencia mayor de la ética que oriente su dinámica, tantas veces vertiginosamente y motivada por la producción rápida y desbocada de dinero, abanderada bajo la recurrente consigna “el negocio es el negocio” y que pretende justificar las actitudes inmorales.

La devertebración ética de los años 80 y 90 famosos, por la “cultura del pelotazo” y las corrupciones políticas y sociales, motivo reacciones de vuelta a los planteamientos éticos en el mundo empresarial y organizativo, ya que las personas clarividentes

atisbaron que la pura eficacia y el enriquecimiento fácil al margen de los valores estaban deshumanizando el tejido de la sociedad, de las industrias, de las empresas con grave quebranto incluso del funcionamiento y eficacia de las mismas.

La pérdida de valores generó también una actitud de desconfianza y pesimismo general empobrecedor y esterilizante para las iniciativas y posibilidades de posturas creativas. Los países más avanzados centran sus investigaciones en el mundo empresarial alrededor de los problemas éticos y se han propuesto introducir una cultura de valores que alcance un rango tan importante, al menos, como el que hasta ahora han ocupado la economía y el marketing.

Escribo Juan A. Castellanos "Cuando me inicié en el mundo empresarial la colaboración libre como un judío que ha demostrado ser un importante hombre de negocio, me explicó poco del proyecto a desarrollar pero me dijo algo que nunca he olvidado; que el mejor negocio absoluto es *ser honesto*. La experiencia de 36 años trabajando por cuenta propia a para grandes empresas me ha llevado a estas reflexiones; 1) Para que una sociedad sea próspera, quien tiene que ser éticamente sana. 2) Los

empresarios, al tomar decisiones honestas, colaboran decisivamente a configurar la ética de la sociedad...”

El planteamiento de las ventajas, incluso profesionales, para quien alcanza la excelencia personal viviendo los valores no pretende alentar una instrumentación de la ética ordenándola a la mera utilidad, pero si ilustra que una persona buena esta más capacitada y también para trabajar mejor.

1.5 OTROS ASPECTOS

1.5.1 Razones por las que considera conveniente crear un manual de Código de Ética en el HONORABLE CONSEJO PROVINCIAL DE PICHINCHA.

Antes de continuar se da a conocer los antecedentes de la institución:

ANTECEDENTES DEL HONORABLE CONSEJO PROVINCIAL DE PICHINCHA



Esta institución dentro del régimen seccional, tiene jurisprudencia en toda la provincia. Su antecedente es el Consejo Municipal de Quito que a su vez sustituyó el trabajo de las juntas descentralizadas preocupadas de entender problemas específicos. Los Consejos Provinciales fueron

creados por la Constitución Política de 1945. El CONSEJO PROVINCIAL DE PICHINCHA es autónomo y está amparada por la Ley de Régimen Provincial. Se encuentra inscrito dentro del Consorcio de Consejos Provinciales (CONCOPE), el mismo que se reunió por primera vez el 9 de octubre de 1979.

El Consejo Provincial es una institución de derecho público, goza de autonomía y representa a la Provincia. Cuenta con personería jurídica y tiene capacidad para realizar los actos pertinentes para el cumplimiento de todos sus fines, en la forma y condiciones que determinan la Constitución y las Leyes.

El avance científico, tecnológico y las nuevas formas de administración que se han desarrollado a través de las sociedades en los últimos tiempos, se ha constituido en un reto diario y progresivo, tanto en el campo privado como en el público. Estos retos son factores fundamentales para que el Gobierno de la Provincia de Pichincha fomente políticas, directrices, sistemas tanto de operación como de control para incurrir dentro del campo de la modernización.

Planteada así la problemática, los ejecutivos y autoridades de la corporación propician la tecnificación de sus servicios y procesos una planificación participativa y descentralizada y la implementación de instrumentos de gestión que permitan reformar las estructuras vigentes y adecuarlas hacia los retos del futuro.

EL HONORABLE CONSEJO PROVINCIAL DE PICHINCHA de acuerdo a la Constitución de la República, promoverá y ejecutará obras de alcance provincial en vialidad, medio ambiente, riego y manejo de las cuencas y microcuencas hidrográficas de jurisdicción, ejecutando obras exclusivamente en las áreas rurales. Entre sus **atribuciones** y **deberes** esta promover al progreso de la Provincia, en orden a robustecer el sentimiento de nacionalidad, prestar servicios públicos de interés provincial, directamente o en colaboración con los organismos de Estado o de las Municipalidades, realizar obras públicas de carácter provincial e interprovincial, procurar el cabal cumplimiento y el ejercicio de los servicios y de las obras públicas que deben realizarse en la Provincia, fomentar el turismo, la educación mediante la creación de escuelas, institutos técnicos, estaciones experimentales y otros centros similares, de acuerdo a la ley, etc.

HONORABLE CONSEJO PROVINCIAL DE PICHINCHA

*** MISIÓN ***

Formular, ejecutar y evaluar el Plan General de Desarrollo Sustentable y Participativo de la Provincia de Pichincha que permita mejorar la calidad de su vida de su población.

*** VISIÓN ***

Gobierno Provincial descentralizado que lidera con honestidad el proceso de desarrollo humano e incorpora a su gestión la participación ciudadana y atiende eficientemente las necesidades de la comunidad.

✓ OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DEL HONORABLE CONSEJO PROVINCIAL DE PICHINCHA

1. Fortalecimiento institucional en función a la Visión y Misión.
2. Elaborar proyectos para generar ingresos propios.
3. Crear redes de información tecnológica.
4. Formular políticas de comunicación para el desarrollo.
5. Elaborar propuestas de cambio del marco legal.
6. Formular políticas para transparentar la gestión pública.
7. Formular proyectos intra e interprovinciales.
8. Promover las organizaciones de las comunidades para formular, ejecutar u evaluar los planes de desarrollo comunitario

De acuerdo a los resultados de las encuestadas aplicadas a las secretarias del HONORABLE CONSEJO PROVINCIAL DE PICHINCHA se pudo conocer que la mayoría de las secretarias poseen otro título profesional, el 70% de ellas poseen menos de 5 años de experiencia, encontramos respuestas variadas sobre si el código de ética ha sido difundido por los directivos.

Las encuestas aplicadas a los directivos se pudo conocer que el HONORABLE CONSEJO PROVINCIAL DE PICHINCHA cuenta con un Manual Orgánico Estructural Funcional; este documento determina, de manera clara y objetiva los niveles jerárquicos en los que ésta constituida la institución, así como las unidades de cada una de ellas, estableciéndose en un instrumento base para el asesoramiento primordial tendiente a la modernización del HONORABLE CONSEJO PROVINCIAL DE PICHINCHA y para el cumplimiento de los grandes objetivos provinciales y nacionales.

Objetivos del Manual Orgánico Funcional:

- Determinar de forma clara y precisa, la estructura orgánica y funcional, como elemento base para el cumplimiento de objetivos y metas institucionales.
- Dar una adecuada y veraz utilización de los recursos destinados a cada unidad, mediante una planificación y

programación coherentes, con la finalidad de cumplir con las necesidades de la comunidad.

- Proporcionar información básica a ejecutivos, directivos y demás personal administrativo, operativo y de servicios en lo que tiene que ver con la relación de dependencia, línea de autoridad y responsabilidad, la subrogación de funciones, y la coordinación interna y externa.

Se puede analizar que el Manual Orgánico Funcional tiene objetivos diferentes a un código de ética, es decir el HONORABLE CONSEJO PROVINCIAL DE PICHINCHA no cuenta con un Código de Ética que rija las actividades de las secretarías en el desempeño de sus labores.

Un código de ética profesional sirve de guía a la acción moral, también mediante él, la profesión declara su intención de cumplir con la sociedad; de servirla con lealtad, diligencia y de respetarse a sí misma. Para lograr especialmente en las secretarías ejecutivas conciencia de ética profesional bien desarrollada que establece normas o directrices para hacer cumplir los deberes de su profesión. En esto se concentran los valores organizacionales, base en que toda secretaria deberá orientar su comportamiento.

Con el objeto de ofrecer mayores garantías de solvencia moral y establecer normas de actuación profesional. La secretaria del HONORABLE CONSEJO PROVINCIAL DE PICHINCHA, se involucrará en la construcción de una sociedad más justa y debe asumir en su desempeño laboral una conducta ética que permita fortalecer y reafirmar los valores humanos.

CAPÍTULO II

EL CÓDIGO DE ÉTICA EN LAS ORGANIZACIONES

“Sin valores sólidos estamos coqueteando con el desastre, con valores sólidos, podemos enfrentar a los mercados internacionales.” Rinnov Kan

2.1 CONCEPTO Y PRINCIPIOS FUNDAMENTALES

Cuando se habla de institucionalización de la ética empresarial nos referimos a los mecanismos objetivos: códigos, documentos formales, programas de formación, comités específicos, asesorías, etc. mediante los cuales se trata de hacer efectivos los valores o principios éticos las organizaciones, por ello a de adquirir un nivel de formalidad. El código de ética se define como el conjunto de principios y normas fundamentales que guían el proceder humano; el deber y la normalidad que deben cumplir los profesionales en el ejercicio de su profesión, es decir es la actuación moral de las personas en la organización , y con ello generar mayor legalidad social y cultural coherente.

El código de ética tiene lugar como parte de las buenas prácticas en el gobierno corporativo y es una buena 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.

Cabe al profesional celar por el prestigio y responsabilidad de su profesión, tratándola siempre como uno de los bienes más nobles, contribuyendo, a través del ejemplo de sus actos, para elevar la categoría obedeciendo a los preceptos morales y legales.

Los códigos de ética profesionales son una derivación práctica de algún sistema filosófico axiológico, en donde valores tales como: honradez, justicia, igualdad, salud, seguridad, bienestar público y respeto a la naturaleza son la base de los actuales códigos. La profesión es una actividad ejercida por el ser humano de manera estable y honrada al servicio de los demás y en beneficio propio, a impulso de una propia vocación, y con la dignidad que corresponde a la persona humana, caracterizada por tres cosas:

1. Un gran volumen de conocimientos especializados que generalmente se adquieren en una Universidad.
2. Un entrenamiento práctico en aplicar dichos conocimientos.
3. El reconocimiento de responsabilidades ante la sociedad y el medio ambiente, ante los usuarios de los servicios profesionales y ante otros miembros del gremio correspondiente.

Tanto los fundamentos como los valores, normas o principios que un comportamiento ético empresarial pudieran proponer estarán dirigidos a la organización y en consecuencia han de adoptar la forma que tenga sentido y que sea eficaz en términos organizativos, es decir que sean positivas para el buen desarrollo y crecimiento de cada una de las empresas a la que debemos nuestro cariño y lealtad.

Mientras la ética individual recurre a la conciencia; permite al hombre comprenderse a si mismo como poder ser, como proyecto. Con esta misma idea iniciábamos nuestra reflexión ética. Volvemos a ella porque constituye no solo el fundamento de la ética, sino antes todavía el fundamento de la conciencia moral. La conciencia moral es la misma conciencia psíquica en cuanto

establece una valoración de la conducta humana. Cuando el hombre no solamente comprende sus actos como propios, sino que los comprende con el sentido de perfección, está ejerciendo su conciencia moral. La conciencia no es algo de la persona o añadido a ella. Es la misma persona expresándose en su dinamismo esencial hacia la plenitud de si ser. Las normas de la sociedad y los preceptos de carácter religioso constituyen puntos de referencia para integrar el cuadro de valores, con el que opera la conciencia. *La ética de las organizaciones ha de apelar al equivalente organizativo, que son procesos que determinan las decisiones y comportamientos de las organizaciones.*

La ética individual y la ética organizacional no pueden separarse tajantemente porque al fin y al cabo, quienes realizan las tareas en las organizaciones son personas concretas con su ética privada y sus convicciones personales que se deben hacer en cada momento.

En nuestra vida diaria y en el trabajo siempre nos llevara a tomar decisiones de acuerdo a las circunstancias que se presentan; por tanto tenemos que ser muy consientes al momento de decidir algo. La decisión ética es la acción todo comportamiento moral, el ser

humano tiene la capacidad de discernir e inclinarse a sus principios morales que va relacionada con una decisión, que también es el primer acto voluntario. Dicha decisión genera una acción donde el hombre se hace causa, se identifica y se compromete. Por medio de la intención motivada inaugura un camino de acción sobre un proyecto futuro. En su decisión se enfrentan inconscientemente todos los valores y que por medio del consentimiento dan origen al surgimiento de algo nuevo.

Citando a Fernando Sodi Pallares, **“La acción que no revela la luz de la razón, es ciega; la razón, sin acción, es estéril”**. Si los códigos de ética profesional tienden a ser conjuntos de reglas establecidas por los gremios para normar las acciones de las personas que ejercen una profesión, es válido preguntarse cuál es la luz de la razón que los ilumina o, lo que es lo mismo cuál es el sistema filosófico que les da origen y sustento.

Así, el código de ética y su adecuado uso e implementación en las empresas permiten a éstas lograr un incremento en el valor humano, el cual resultará en una competitividad sana que se verá reflejada en transparencia y reputación para cualquier organización que utiliza este instrumento administrativo. 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 vuelva cada vez menos competitivas.

De acuerdo con todo lo anterior la ética profesional es una rama de la filosofía moral, encaminada a establecer las normas que deben regir el comportamiento de las personas que practican una profesión, dentro del propio ejercicio de la misma.

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

El uso del código de ética en las organizaciones es importante e imperante, pues es vital para lograr un valor agregado en el capital humano y una sana competitividad, pues este instrumento además de marcar lineamientos en el proceder y pensamientos de una

organización evita malas prácticas que a la larga no sólo afecta a ella, sino también el entorno en donde se encuentra y a la sociedad a la que pertenece.

El código de ética es necesario para complementar importantes áreas de la administración como son el desarrollo organizacional y la administración de recursos humanos par afrontar los retos que tiene la empresa moderna de una manera más efectiva. El manejo del código de ética, por sus características y por su naturaleza misma, permite erradicar un conjunto de factores o de elementos que ancestralmente la administración de empresas heredó por aspectos sociales, culturales e históricos: el nepotismo, el favoritismo y la falta de transparencia. Precisamente el desarrollo del capital humano en las empresas, presentan limitaciones, pues no va más allá que el de un mero desarrollo personal que no se encuentra integrado al crecimiento de la empresa, es decir, los objetivos de los empleados y de la empresa no son los mismos y es aquí donde también el **código de ética** interviene al buscar un equilibrio en la integración de los intereses de toda la organización como un todo mediante una equidad para todos sus integrantes de crecimiento laboral y empresarial.

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 las organizaciones. Para resolver esta situación, es necesario establecer las bases metodológicas para el conocimiento, implementación del código de ética en las empresas a fin de mejorar su desempeño y contribuir al desarrollo del capital humano y su competitividad. Es requisito indispensable de difusión y práctica del código de ética entre las empresas como parte de la gestión administrativa de las organizaciones lo mismo que el establecer que esta herramienta valiosísima es un instrumento de la administración de empresa que contribuye a incrementar la transparencia y la competitividad de las organizaciones, así generar y conservar su prestigio y reputación al incrementar el valor del capital humano. En este sentido, se puede deducir que las buenas prácticas, hacer las cosas dentro de los márgenes éticos y legales con equidad para todos los integrantes de la organización, en el largo plazo es seguro que se obtengan excelentes resultados para todos los interesados, accionistas, proveedores, distribuidores, empleados, clientes, la sociedad incluso la nación.

Finalmente el manejar el código de ética en las organizaciones 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 esta, lo que incrementará su comercio y su competitividad.

2.2.1 ¿Cómo elaborar un código de ética?

La elaboración del código de ética deberá seguir los lineamientos provenientes de la casa matriz, de la junta de directores o de los propietarios de la empresa. Este proceso deberá verse como la etapa que culminará con el compromiso de todos los miembros de la organización, y que al final reflejara la cultura organizacional de la misma.

Para la elaboración de un código de ética empresarial se sugiere los siguientes seis pasos:

- Integración del equipo líder del proceso para su elaboración.
- Inducción para el equipo líder.
- Estrategia de comunicación.
- Redacción del código.
- Mecanismos de funcionamiento y seguimiento.
- Actualización periódica.

Los pasos de progreso son progresivos y están diseñados para que cada uno sea complemento del anterior y alimenten los pasos de siguiente. Los valores éticos y morales cabe destacarse como un pilar fundamental de la empresa, y como un factor determinante. Este factor es especialmente percibido y teniendo en cuenta por el público en general. Por tal motivo, las empresas deben emitir su “Código de Ética” y darlo a conocer a sus accionistas, personal, clientes, proveedores u autoridades vinculadas a la actividad.

Antes de continuar es conveniente aclarar ciertos conceptos para poder tener un marco referencial.

La ética.- al hablar de ética necesariamente tenemos que hablar de filosofía, debido a que pertenece a esta esfera del conocimiento. La acepción más conocida del vocablo “ethos” se presenta con Aristóteles donde se entendía por “ethos”: temperamento, carácter, hábito, modo de ser. Algunas características de la ética son:

- Es una disciplina filosófica.
- Su objetivo de estudio es la moral.
- Es normativa de la actividad humana en orden del bien.

- Es reflexiva, porque estudia los actos no como son, sino como deberían ser.
- Es práctica, es decir se enfoca al campo de acción humano.
- La ética se define como: “principios directivos que orientan a las personas en cuanto a la concepción de la vida, el hombre los juicios, los hechos, y la moral”.

Es conveniente diferenciar la ética de la moral, la ética es una disciplina filosófica, la cual tiene como objeto de estudio la moral, esto no quiere decir que la ética crea la moral, sino solamente reflexiona sobre ella.

“La moral se refiere a la conducta del hombre que obedece a unos criterios valorativos acerca de bien y el mal, mientras que la ética reflexiona acerca de tales criterios, así como de todo lo referente a la moralidad.”

“El término moral procede del latín “mos”, significa costumbre, hábito, en el sentido de conjunto de norma o reglas adquiridas por medio del hábito.” Otro concepto importante es el valor estos no lo poseen los objetos por si mismo sino que estos lo adquieren

gracias a la relación con el hombre como ser social. Cuando nos referimos al término empresa lo definimos como una unidad económica de producción de bienes y servicios. La empresa es, individualmente, una de las instituciones protagónicas de la sociedad contemporánea. Su importancia económica en la actualidad indiscutible y de ahí que la existencia y desarrollo e una capacidad empresarial es uno de los activos más valiosos con que puede contar un país. La clave de desarrollo esta en las personas.

Un dato elemental lo representa el elemento humano el cual es la clave, porque si no perdemos de vista esta consideración, podremos comprender más fácilmente que el nivel ético esta lejos de ser un factor neutro, o a lo más accesorio, en la vida social.

La moral cuenta con un factor positivo de crecimiento personal y también como un factor del más alto relieve en la sociedad. Pensemos si lo percibimos con suficiente claridad en las dos desastrosas consecuencias que atrae la corrupción de los gobernantes, el daño se puede causar, la falta de principios éticos o los perjuicios que derivan de una actitud empresarial negativa al medio ambiente. Ahora bien a la hora de aplicar los principios éticos a la empresa no hay que olvidar lo que esta es por su propia

naturaleza, por que si falta la ética en la actividad empresarial encaminará sin duda consecuencias nocivas, el intento de orientarla con forme a criterios morales que no son los adecuados, a parte de entrañar un idealismo, que aunque muy bien inspirado, podría fácilmente a conducir a consecuencias sociales y económicas catastróficas.

También encontramos lo que es un modelo antropológico de los negocios sostiene que el cambio existe siempre, y como tal, la calidad o excelencia es un fin que no tiene límites en consecuencia siempre se debe mejorar. Para ello se debe actuar en extremo rigor de forma ética. Así las normas éticas y morales sobrepasan las prohibiciones de la ley y el lenguaje de “no debes”, e incluyen cuestiones del deber y el lenguaje de “se debe y no se debe hacer”. La ética se refiere al deber humano y los principios en los que se apoyan estas obligaciones.

Todas las empresas tienen una obligación ética, y de hecho la administración de personal, hacia cada uno de los cinco grupos que las constituyen: propietarios, accionistas, empleados, clientes, proveedores y la comunidad en general. Pero, no solo en términos de normas y deberes como reglas, sino en términos de valores: la

libertad, la igualdad, la solidaridad, el respeto activo y el diálogo. La administración de personal, debe apearse hacia la consolidación de una empresa ética basada en estos elementos: una cultura corporativa sólida de valores construidos colectivamente, el talento humano como capital principal de la empresa, la calidad como aspiración fundamental, la combinación de la búsqueda de bienes tangibles (materiales) e intangibles (armonía, cooperación, ausencia de conflictos, cordialidad) preocupación por los clientes, trabajadores, proveedores y los competidores, en el marco de sus actuaciones, y no solo por sus accionistas, asumir la responsabilidad social por las acciones de la empresa, ejercen una dirección basada en los valores, y predominio de un contrato moral de la empresa con sus integrantes, más allá del contrato legal.

La competencia y la ética.- La regla clave es: competir, esta competencia ya plantea reglas:

- Con los competidores. Aquí las reglas éticas reciben el nombre genérico de competencia leal, sancionándose la deslealtad, Competencia leal es luchar con armas lícitas: que son calidad y precio bajo. Y desde luego, precio bajo fundado en eficiencia. Publicidad vinculada a la verdad: no

mentir beneficiando al bien; de no rebajar ni denigrar el de la competencia.

- Con el público también tenemos deberes de competencia:
No atentar contra la salud, no atentar contra la seguridad, no atentar contra el medio ambiente.

El empresario debe poseer virtudes, así como Platón en su República analiza las virtudes esenciales del poeta, del guardián y de otros que desempeñan roles en su sociedad ideal. El empresario a de ser laborioso, imaginativo, íntegro. Tiene deberes que cabe referirse a la verdad: la de ser veraz y transparente, garantizando con esas virtudes la calidad de los servicios que ofrece; la de ser prudente, no abusando de información que logre y pueda perjudicar al sus competidores; la de ser audaz, asumiendo riesgos, que son en definitiva los que justifican la ganancia ha de ser medurado en la obtención de ella y no lograrlo a toda costa.

Todas las empresa públicas o privadas integradas por sus directivos y trabajadores deben estar en constante comunicación y siempre resaltar el valor de tener un ambiente de trabajo donde predomine el código de ética, de acuerdo a las necesidades de

cada una de ellas; tal vez cambiarán en su misión y visión pero no cambiarán los valores, porque estos existen hace mucho tiempo y siempre serán los mismos aunque el tiempo y los años transcurran.

2.3 EL CÓDIGO DE ÉTICA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

“Las acciones de las empresas y de los individuos que son parte de ellas repercuten de manera positiva o negativa en otras empresas, otros individuos u otros procesos”. Rinnov Kan

El código de ética en la gestión administrativa son normas de Ética generales para evitar fallas contra la ética profesional. La búsqueda de la rentabilidad no consiste en oponerse al código de ética, pues existen cualidades gracias a las que se trabaja más y mejor; porque hay varias otras dimensiones de la vida que suponen límites al beneficio. Gestión es el efecto de gestionar o de administrar, es ganar y es el conjunto de actividades de dirección y administración en la empresa.

La gestión administrativa es la acción de administrar que se realiza para la obtención de algo o la tramitación de un asunto, es la

capacidad de la institución para definir, controlar, y evaluar, sus propósitos con el adecuado uso de lo disponible, para conseguir determinados objetivos.

El código de ética en la gestión administrativa es necesaria para las relaciones no solo al interior de las empresas sino entre empresas, organizaciones y el mercado se basen en valores, normas, reglas y leyes, lo cual generará mejores patrones de conducta y permitirá generar valor.

Algunos componentes del código de ética en la gestión administrativa, aunque pueden ser innumerables, los siguientes darán lugar a las bases de una ética en gestión administrativa:

1. Vivir de acuerdo con cinco valores fundamentales, Igualdad, Respeto, Libertad, Dialogo, Solidaridad.
2. Una cultura administrativa con valores comunes para sus miembros.
3. Luchar por alcanzar la satisfacción de todos los agentes involucrados en la gestión administrativa.
4. Asumir la responsabilidad social administrativa por sus actuaciones.

5. Valorar más el contrato moral entre la empresa, sus integrantes y asociados que el mero contrato legal.
6. Realizar servicios solamente en las áreas de su competencia.
7. Emitir declaraciones públicas únicamente de manera objetiva y verdadera.
8. Actuar profesionalmente para cada cliente o empleado, ser como sus fieles agente o consejeros.
9. Evitar el engaño en los procesos de solicitud de empleo.

Cuando se logra incorporar estos componentes básicos se llega a generar mayor valor económico, ya que las relaciones, no solo laborales, sino entre proveedor y empresa, cliente y empresa; mejorará y el tiempo y los recursos que se inviertan en mejorar las ineficiencias que se presentan en dichas relaciones, podrá ser invertido en aquellos aspectos que lo demande. El código de ética suele mejorar el funcionamiento de la gestión administrativa mediante varias vías:

- Reduce los conflictos de los miembros que la forman.
- Mejora la imagen exterior de la misma.
- Facilita el comercio y desarrollo.

- Agrega valor y confianza a la actividad económica a la que se dedica.
- Supone un componente esencial del concepto de “calidad total”.
- Atrae a mejor capital humano.
- Agrega valor a la comunidad donde opera.

Un comportamiento ético en administración es un medio para construir una organización estable y próspera, el comportamiento no ético puede repercutir en conflictos y problemas, tanto interna como exteriormente.

La ética administrativa no es un valor añadido, la ética es un valor intrínseco de toda actividad económica y empresarial, ya que cualquier actividad empresarial incluye al ser humano. La ética es una exigencia que se hace más significativa mientras mayor es la complejidad social. El código de ética se encuentra dentro de toda actividad empresarial, no puede ser considerado como un valor agregado sino como un valor componente.

2.3.1 LOS BENEFICIOS DE CONFIGURAR UN CÓDIGO DE ÉTICA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

El código de ética permite determinar patrones y expectativas que pueden ser previsibles en la gestión administrativa. La valorización final de la implementación le corresponde a los directivos de la empresa a la que pertenecen.

a) BENEFICIOS INTERNOS

Enmarca la actuación de los trabajadores y orienta al administrador a actuar con imparcialidad. Los códigos de ética no simplemente fijan las expectativas corporativas de la actuación de los colaboradores, sino que aplican a todas las personas que la organización, gerencia y directores. Esto hace que todos los participantes de la empresa se ordenen bajo los mismos principios.

Indica las pautas de conducta y los criterios por los cuales se registrarán todos los colaboradores de la organización al realizar acciones o tomar decisiones en el contexto de los negocios. Esto coloca a todos los integrantes de la empresa a seguir los mismos principios. Los códigos permiten tener pautas de

conducta y criterios generales para resolver problemas; trato de clientes proveedores y otros grupos interesados; puede documentarse la forma como se han resuelto situaciones y conflictos en el pasado establece premios y castigos, crea lealtad y colaboración de los colaboradores así la empresa. El tener un código de ética crea un ambiente y una unidad laboral que promueve la lealtad de los colaboradores a los mejores y nobles intereses de la empresa.

Motiva a los colaboradores un código de ética implementado y apoyado desde la gerencia de la empresa, donde quiere establecer una cultura interna, motiva a los colaboradores a ser participes de ese proyecto.

Mejora la rentabilidad y reduce los costos de funcionamiento. Un código de ética y los valores contenidos en este velan por mejorar la eficiencia, reduciendo la necesidad de supervisión directa sobre la conducta de los colaboradores, creando su permanente rotación. Protección de los intereses económicos. El cumplimiento de un código de ética protege los intereses económicos de la empresa pues establece normas para salvaguardar los activos tangibles e intangibles.

b) BENEFICIOS EXTERNOS DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Prevee conflictos. La aplicación del código previene o minimiza situaciones de riesgo para la empresa ya que los problemas se tratan internamente antes de que estos estén regulados por la ley.

Mejora la confianza de los inversionistas, quienes confían en que su inversión generará la rentabilidad ofrecida cumpliendo los principios éticos establecidos. Por ende las actuaciones de la gerencia y de los colaboradores están respaldadas por la transparencia y los valores en los que cree las organizaciones

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

El trabajo investigativo que se trata para la creación de un Código de Ética y la propuesta de Plan de Capacitación para la Secretaria Ejecutivas del HONORABLE CONSEJO PROVINCIAL DE PICHINCHA es de enfoque cualitativo y explicativo, considerando las siguientes características:

El investigador esta directamente relacionado con los investigados durante el proceso de investigación.

TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN

La metodología de la investigación es aplicada, ya que se busca la solución de problemas prácticos de la realidad; tomando la información que se recogió en el lugar de los hechos, es decir dentro de los diferentes departamentos del HONORABLE CONSEJO PROVINCIAL DE PICHINCHA, por el lugar, es una investigación de campo y bibliográfica respectivamente; y considerando que inmediatamente luego de conocer los resultados se propone un proyecto alternativo que ayude a solucionar el problema, por su naturaleza, es una investigación de acción, para lo

cual se utilizará las técnicas: observación y la encuesta con sus respectivos instrumentos; guía y cuestionario.

POBLACIÓN

Se investigará a los Directivos, Secretarías Ejecutivas del HONORABLE CONSEJO PROVINCIAL DE PICHINCHA con la finalidad de comparar y validar la información, dando mayor confiabilidad a los resultados.

MUESTRA

Para realizar la investigación necesitamos la colaboración de 20 Secretarías Ejecutivas y 14 Directivos que laboran en el HONORABLE CONSEJO PROVINCIAL DE PICHINCHA.

CAPÍTULO III

DIAGNÓSTICO DE LA SECRETARIA EJECUTIVA, SU ACTITUD ÉTICA Y SU ENTORNO EN EL HONORABLE CONSEJO PROVINCIAL DE PICHINCHA.

El secretariado es una función esencial e importante, Secretario una palabra muy común en nuestro medio y que es el motivo principal de nuestra investigación, viene de la palabra Secernere que en castellano significa “Secreto”, ya que tiene ella en su trabajo acceso a diferentes datos y debe garantizar mediante su discreción la confidencialidad de toda la información que esta en su poder.

También las secretarias tienen que realizar múltiples actividades como: contestar el teléfono, tratar con proveedores y clientes, despachar correspondencia, archivar, redactar informes, memorándums, preparar reuniones, juntas, congresos o viajes, todo aquello requiere de la capacidad de desenvolvimiento que va ligados estrechamente a valores éticos y morales en sus diferentes funciones como secretaria.

Nosotras contribuimos al eficaz funcionamiento de la empresa mediante su trabajo discreto, ordenado y metodológico; en los últimos años el concepto de secretaria a cambiado notablemente; ahora ha pasado a ser la asistente perfecta de su jefe, es capaz de asumir responsabilidades de esté con credibilidad.

3.1 INFORMACIÓN GENERAL DE LA SECRETARIA EJECUTIVA

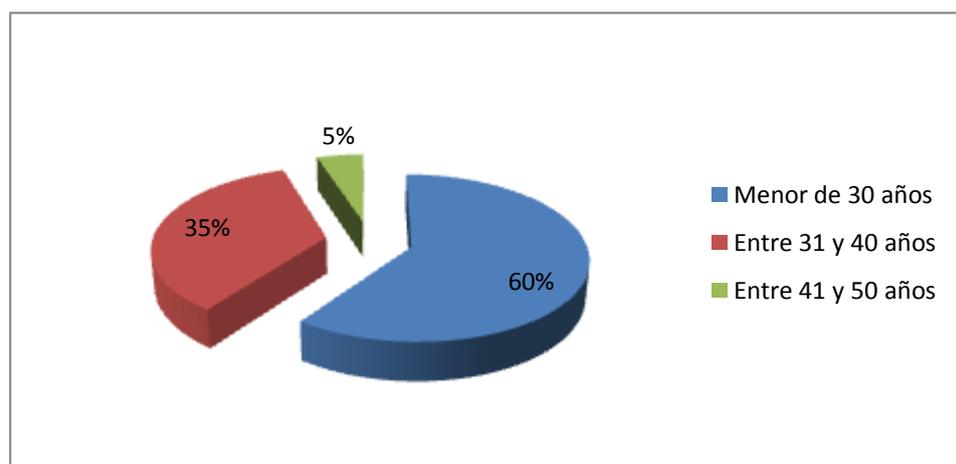
De acuerdo a las encuestas realizadas a 20 secretarias en el Honorable Consejo Provincial de Pichincha, se ha recopilado datos muy interesantes con los cuales nos permite elaborar el siguiente diagnóstico sobre la secretaria ejecutiva, su actitud ética y su entorno; a continuación se analiza los datos obtenidos de la investigación:

1. EDAD

TABLA # 01

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Menores de 30 años	12	60%
Entre 31 y 40 años	7	35%
Entre 41 y 50 años	1	5%
Mayor de 50 años	0	0%
Total de encuestados	20	100%

GRÁFICO # 01



Fuente: Encuesta aplicada a las secretarías del Consejo Provincial de Pichincha

Investigador: Mónica Yanchaguano

ANÁLISIS

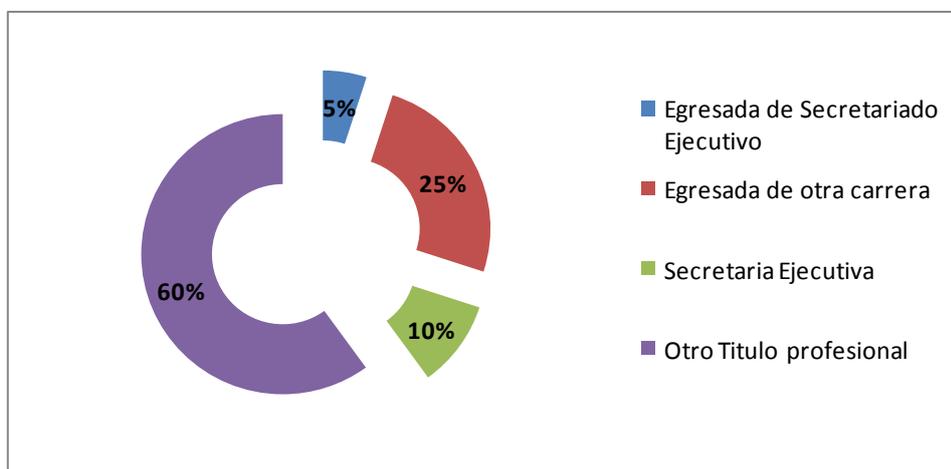
Una vez aplicadas las 20 encuestas a las secretarías ejecutivas del Honorable Consejo Provincial de Pichincha, se analiza que 60% de las encuestadas son menores de 30 años, el 35% están entre los 31 y 40 años, el 5 % esta entre los 41 y 50 años. Lamentablemente no encontramos ningún porcentaje desempeñando esta labor que sea mayor de 50 años. De acuerdo a los resultados la mayoría de secretarías son jóvenes menores de 30 años, claro que pueden desempeñar muy bien su trabajo pero tras de un escritorio es raro ver a una secretaria que tenga más de 40 a 50 años de edad.

2. TÍTULO QUE POSEEN

TABLA # 02

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Egresada de Secretariado Ejecutivo	1	5%
Egresada de otra carrera	5	25%
Secretaria Ejecutiva Titulada	2	10%
Otro título profesional	12	60%
Total encuestados	20	100%

GRÁFICO # 02



Fuente: Encuesta aplicada a las secretarias del Consejo Provincial de Pichincha

Investigador: Mónica Yanchaguano

ANÁLISIS

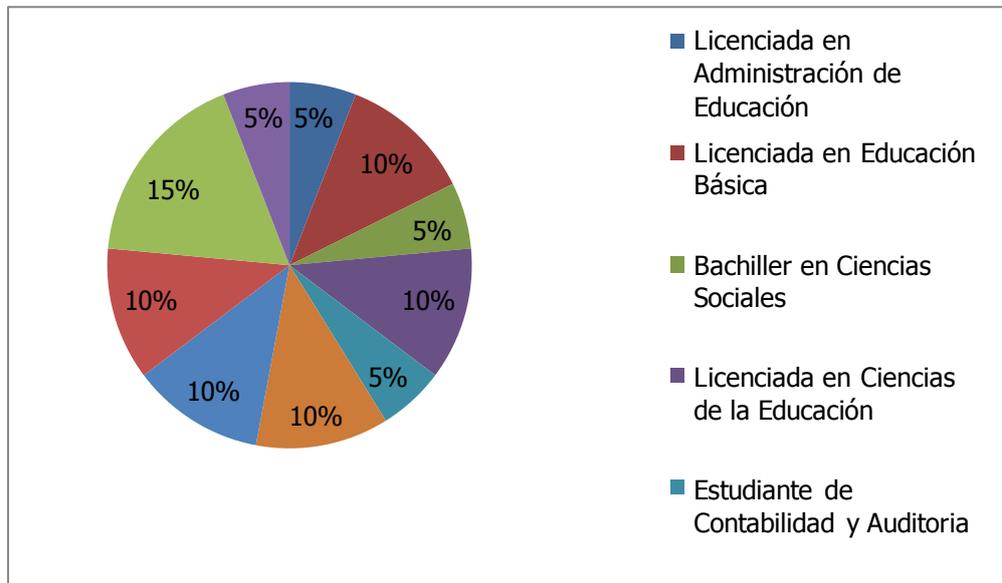
La pregunta dos se analiza: una es Egresada de Secretariado Ejecutivo que equivale al 5%, dos poseen el título de Secretaria Ejecutiva titulada indica un 10%, con la investigación se conoce que existe un 15 % de elementos que se han preparado profesionalmente para realizar la función de secretariado; cinco son egresadas de otro carrera es el 25%, y 12 de las encuestadas tiene otro título profesional el 60%, se encontró un porcentaje muy alto de personas que poseen otro título profesional desempeñando las funciones secretariales en el HONORABLE CONSEJO PROVINCIAL DE PICHINCHA por lo tanto carecen de suficientes conocimientos, técnicas, habilidades y actitudes para desempeñar excelentemente el trabajo secretarial.

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

TABLA # 03

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Licenciada en Administración de la Educación	1	5%
Licenciada en Educación Básica	2	10%
Bachiller en Ciencias Sociales	1	5%
Licenciada en Ciencias de la Educación	2	10%
Estudiante de Contabilidad y Auditoria	1	5%
Tecnóloga en Informática	2	10%
Licenciadas en Comercio Exterior	2	10%
Normalista	2	10%
Estudiante en Administración de Empresas	3	15%
Tecnóloga en Marketing	1	5%
Total encuestados	17	85%

GRÁFICO # 03



Fuente: Encuesta aplicada a las secretarías del Consejo Provincial de Pichincha

Investigador: Mónica Yanchaguano

ANÁLISIS

La **pregunta número tres** de la encuesta se analiza que las secretarías que desempeñan esta labor en el HONORABLE CONSEJO PROVINCIAL DE PICHINCHA poseen distintos títulos profesionales como: el 5% una Licencia en Administración de la Educación, el 10% dos Licenciadas en Educación Básica, el 5% una bachiller en ciencias sociales, el 10% dos Licenciada en Ciencias de la Educación, el 5% una estudiante de contabilidad y auditoría, el 10% dos Tecnóloga en Informática, el 10% dos Licenciadas en Comercio Exterior, el

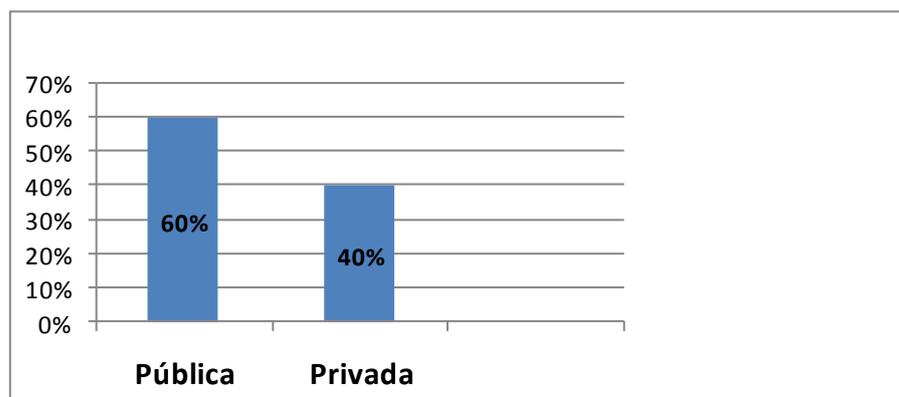
10% dos Normalistas, el 15% tres estudiantes en Administración de Empresas, y el 5% una Tecnóloga en Marketing. El total del porcentaje que se obtiene es del 85% de profesionales con otra especialidad y por lo mismo no están preparados para realizar bien las tareas secretariales.

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

TABLA # 04

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Institución pública	12	60%
Institución privada	8	40%
Total encuestados	20	100%

GRÁFICO # 03



Fuente: Encuesta aplicada a las secretarias

Investigador: Mónica Yanchaguano

ANÁLISIS

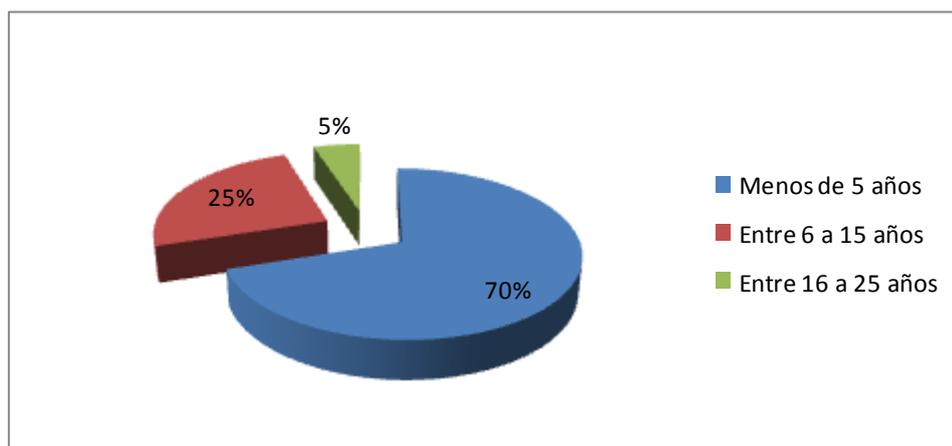
La **pregunta número cuatro** que se analiza a la institución donde obtuvo su título profesional: el 60% indica que fue en una Institución Educativa Pública y el 40% obtuvo su título en una Institución Educativa Privada. Estos datos se puede observar en el gráfico donde expresa que la mayoría de las personas que desempeñan sus funciones como secretarías ejecutivas en el HONORABLE CONSEJO PROVINCIAL DE PICHINCHA han estudiado en una institución pública ya que esta al alcance de su economía.

5. TIEMPO DE EXPERIENCIA COMO SECRETARIA EJECUTIVA

TABLA # 05

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Menos de 5 años	14	70 %
Entre 6 a 15 años	5	25 %
Entre 16 a 25	1	5 %
Más de 25 años	0	0 %
Total encuestados	20	100 %

GRÁFICO # 05



Fuente: Encuesta aplicada a las secretarías del Consejo Provincial de Pichincha.

Investigador: Mónica Yanchaguano

ANÁLISIS

Los datos de la encuesta se analiza el tiempo de experiencia que posee como secretaria ejecutiva, conocemos que 70% de las encuestadas tiene Menos de 5 años, el 25% posee entre 6 a 15 años, el 5% lleva entre 16 a 25 años y no se encontró ningún dato sobre más de 25 años. Se observa en el gráfico que las secretarias ejecutivas del HONORABLE CONSEJO PROVINCIAL DE PICHINCHA la mayoría que desempeñan esta función tiene experiencia de menos de 5 años, por lo cual pueden ser la causa de que exista algún problema al momento de su desempeño laboral.

3.2 AMBIENTE O ENTORNO DE TRABAJO

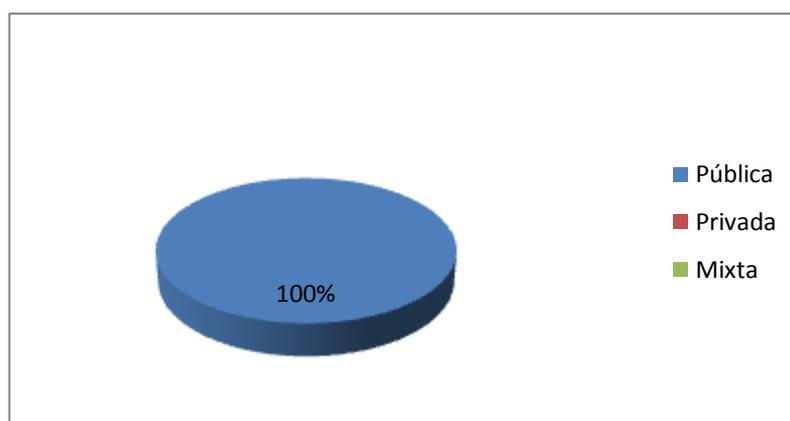
En cuanto al ambiente o entorno de trabajo del HONORABLE CONSEJO PROVINCIAL DE PICHINCHA se refiere a que si la empresa es pública o privada, los años de funcionamiento que tiene la empresa, si cuenta o no con un código de ética que rige las actividades profesionales y si la misma ha sido difundida por los directivos, conocer que es lo más importante en el desempeño profesional de la secretaria ejecutiva dentro de la empresa en la que trabaja, también la actividad profesional debe regirse en principios éticos y morales, estar al tanto de las tres principales causas de los problemas éticos que más comúnmente enfrenta la secretaria ejecutiva y si es o no posible triunfar profesionalmente como secretaria ejecutiva, si se respeta y cumple con el código de ética que rige la empresa en donde trabaja. A continuación los resultados de la investigación que se realizó:

6. LA EMPRESA EN LA QUE USTED LABORA ES: PÚBLICA, PRIVADA O MIXTA

TABLA # 06

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Pública	20	100%
Privada	0	0%
Mixta	0	0%
Total encuestados	20	100%

GRÁFICO # 06



Fuente: Encuesta aplicada a las secretarías del Consejo Provincial de Pichincha.

Investigador: Mónica Yanchaguano

ANÁLISIS

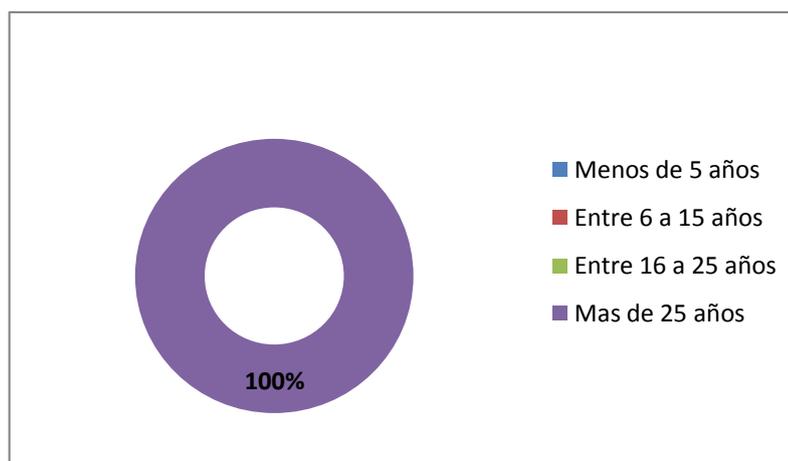
En todas las encuestas se analiza que marcaron el literal uno, ya que el HONORABLE CONSEJO PROVINCIAL DE PICHINCHA, lugar en el que trabajan las secretarías ejecutivas es una institución pública.

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

TABLA # 07

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Menos de 5 años	0	0%
Entre 6 a 15 años	0	0%
Entre 16 a 25 años	0	0%
Más de 25 años	20	100%
Total encuestados	20	100%

GRÁFICO # 07



Fuente: Encuesta aplicada a las secretarias

Investigador: Mónica Yanchaguano

ANÁLISIS

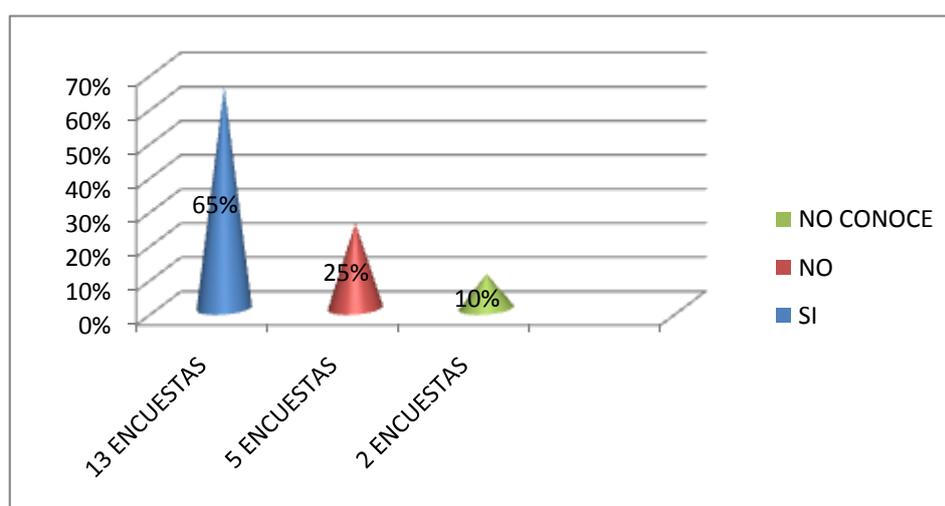
La pregunta número siete se analiza sobre cuantos años de funcionamiento tiene la empresa; el 100% respondió que más de 25 años ya que las encuestas fueron realizadas dentro del mismo lugar.

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

TABLA # 08

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	13	65 %
No	5	25 %
No conoce	2	10 %
Total encuestados	20	100 %

GRÁFICO # 08



Fuente: Encuesta Aplicada a las secretarías del

Consejo Provincial de Pichincha

Investigador: Mónica Yanchaguano

ANÁLISIS

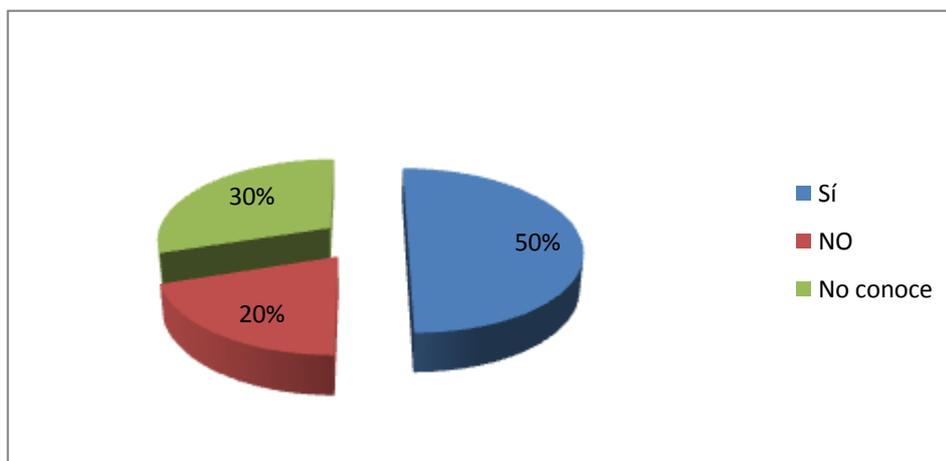
De acuerdo a las encuestas aplicadas se analiza: 65% dice que si que el HONORABLE CONSEJO PROVINCIAL DE PICHINCHA cuenta con un código de ética que rige las actividades de la misma, pero 25% dice que no ocurre esto que cada empleado trabaja de acuerdo a su criterio personal, y un 10% que desconoce que laboran bajo un código de ética. Estos datos son diversos ya que la institución cuenta con un Manual Orgánico Funcional y lo pueden estar confundiendo con un Código de Ética. El gráfico muestra los resultados y es necesario e importante crear un Código de Ética.

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

TABLA # 09

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	10	50%
No	4	20%
No conoce	6	30%
Total encuestados	20	100%

GRÁFICO # 09



Fuente: Encuesta aplicada a las secretarías

Investigador: Mónica Yanchaguano

ANÁLISIS

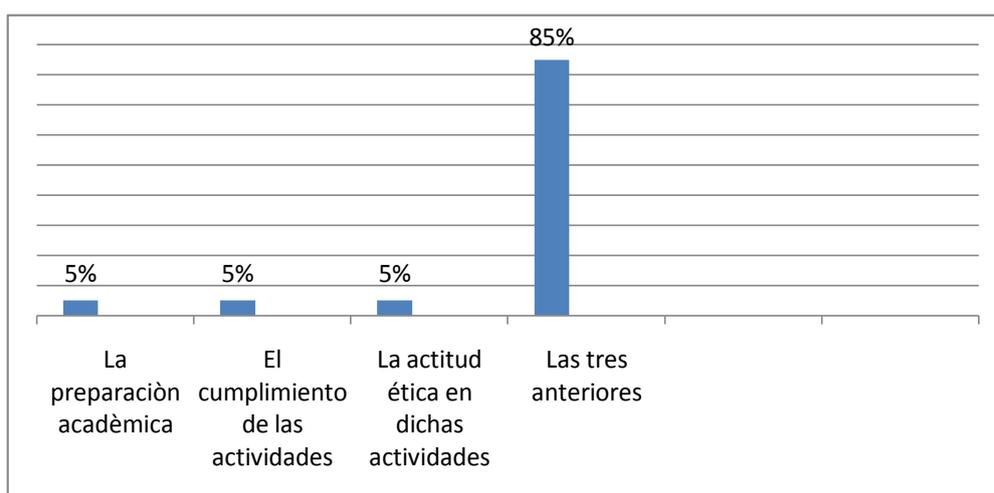
En el gráfico se observa claramente los datos obtenidos de acuerdo a las preguntas realizadas a las secretarías ejecutivas del HONORABLE CONSEJO PROVINCIAL DE PICHINCHA a que el Código de Ética ha sido difundido por los directivos de la empresa a su equipo de trabajo, se analiza: 50% de las encuestadas dicen que sí que cada uno de los directivos encargados de sus diferentes departamentos han dado a conocer todas las normas, reglas y principios que rigen en la institución, 20% dicen que no y el 30% que no conocen el código de ética que cada quien se desenvuelve de la mejor manera. En este literal se enfatiza la importancia de tiene este trabajo investigativo, la creación de un Código de Ética que sea difundido a todas las secretarías para que desempeñen mejor su labor dentro de la empresa.

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

TABLA # 10

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1. La preparación académica	1	5%
2. El cumplimiento de las actividades	1	5%
3. La actitud ética en dichas actividades	1	5%
4. Las tres anteriores	17	85%
Total de encuestados	20	100%

GRÁFICO # 10



Fuente: Encuesta aplicada a las secretarias del Consejo Provincial de Pichincha

Investigador: Mónica Yanchaguano

ANÁLISIS

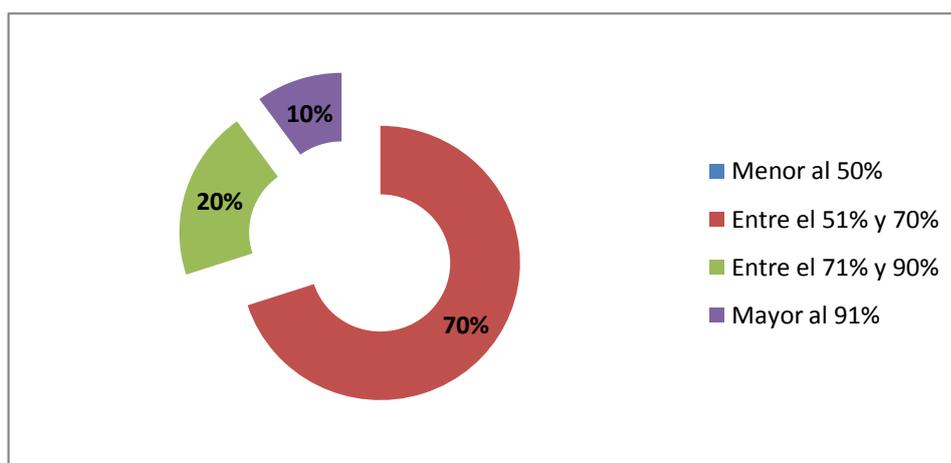
En la pregunta número diez se analiza el criterio de las 20 secretarías ejecutivas encuestadas en el HONORABLE CONSEJO PROVINCIAL DE PICHINCHA, manifiestan lo siguiente: 5 % dice que la preparación académica, el 5% que el cumplimiento de las actividades, 5% que la actitud ética en dichas actividades y un rotundo 85% dice que todas las tres anteriores son indispensables para el excelente desempeño profesional dentro de la empresa en la que trabaja y siempre estar comprometidas en tomar cursos de capacitación que incrementen la preparación tanto académica, profesional y actitud ética para beneficio propio y de la empresa; siempre con mente abierta y dispuesta a realizar los cambios que sean requeridos.

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

TABLA # 11

ALTERIDAD	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Menor al 50%	0	0%
Entre el 51% y el 70%	14	70%
Entre el 71% y 90%	4	20%
Mayor 91%	2	10%
Total encuestados	20	100%

GRÁFICO # 11



Fuente: Encuesta aplicada

Investigador: Mónica Yanchaguano

ANÁLISIS

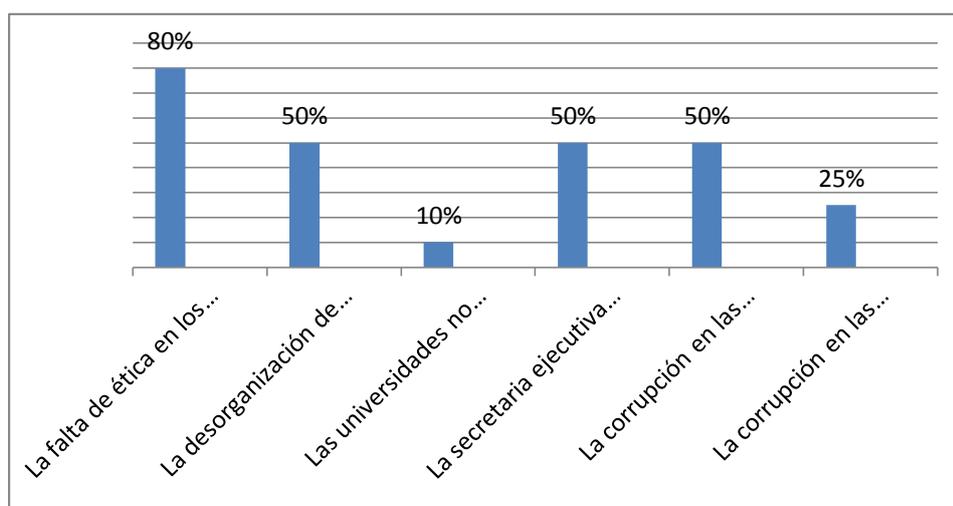
En el gráfico se observa que la actividad profesional debe regirse en principios éticos y morales. Y sobre todo llama a hacer un examen de conciencia para aplicarse a ellas misma el porcentaje en este aspecto. Se obtuvo los siguientes datos: en el literal uno dice menor al cincuenta por ciento ningún dato, el literal dos el porcentaje va entre el cincuenta y uno y setenta por ciento tenemos el 70% (catorce encuestadas) se hace un llamado de atención a las secretarias del HONORABLE CONSEJO PROVINCIAL DE PICHINCHA a que apliquen más los valores éticos y morales en su trabajo diario y sí el directivo no deposita toda su confianza en la secretaria es porque encuentran fallas al momento de desempeñar sus funciones tanto personal como profesional y tratar de que este porcentaje disminuya para el beneficio propio y de la empresa, el literal tres presenta entre el setenta y uno y noventa por ciento muestra el 20% (cuatro encuestada) y en el literal cuatro que considera mayor al noventa y uno por ciento representa el 10% (2 encuestadas). Se analiza que las secretarias están cometiendo errores y los cuales se pueden mejorar si se cuenta con un código de ética.

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

TABLA # 12

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
La falta de ética en los directivos que rigen una entidad	16	80%
La desorganización de las empresas	10	50%
Las universidades no forman profesionales éticos	2	10%
La Secretaria Ejecutiva no consigue trabajo	10	50%
La corrupción en las autoridades públicas	10	50%
La corrupción en las empresas privadas	5	25%
No hay ética en los negocios	5	25%

GRÁFICO # 12



Fuente: Encuesta aplicada a las secretarias

Investigador: Mónica Yanchaguano

ANÁLISIS

En el gráfico se observa claramente lo que manifiestan las secretarías del HONORABLE CONSEJO PROVINCIAL DE PICHINCHA sobre la pregunta doce que cita siete factores de los cuales de acuerdo a su criterio la Secretaria Ejecutiva escoge tres de los más comunes que son causantes de los problemas éticos.

La información obtenida se analiza lo siguiente: 16 de las encuestadas consideran que los problemas éticos que comúnmente enfrenta la secretaria es la falta de ética en los directivos que rige una entidad, 10 de ellas opinan que se debe a la desorganización de la empresa influye en el entorno y ambiente de trabajo causando malestar, 2 de las encuestadas según su criterio dijeron que las universidades no forman profesionales éticos, 10 encuestadas opinaron que en muchas ocasiones la secretaria ejecutiva no consigue trabajo influyendo en su comportamiento por mantener el mismo, 10 encuestadas escogieron el literal cinco que dice que la corrupción en las autoridades públicas entorpecen el crecimiento de la institución, 5 secretarías juzgan que la corrupción en las empresas

privadas y 5 de las encuestadas dicen que ya no existe ética en los negocios.

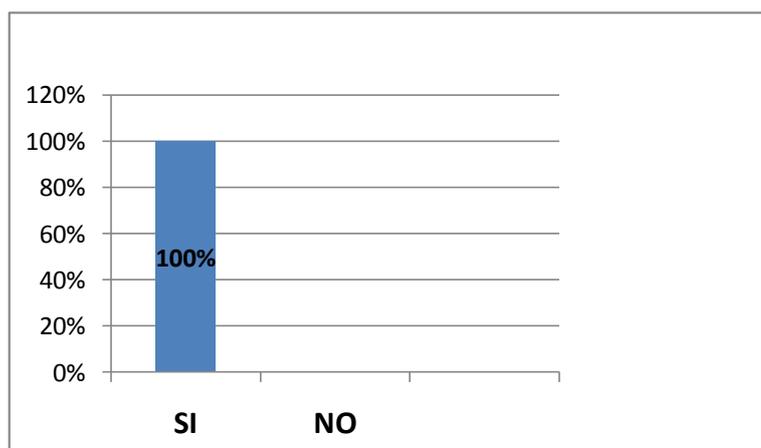
Los resultados son diversos por lo que vemos que es necesario la creación de un Código de Ética y Plan de Capacitación para la secretaria, los mismos que le servirán de guía y apoyo en el futuro y pueda solucionar cualquier inconveniente de la mejor manera.

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

TABLA # 13

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sí	20	100%
No	0	0%
Total de encuestados	20	100%

GRÁFICO # 13



Fuente: Encuesta aplicada

Investigador: Mónica Yanchaguano

ANÁLISIS

En el gráfico se observa que este literal tuvo una rotunda aceptación que equivale al 100% es decir a 20 de las secretarias ejecutivas encuestadas, manifiestan que si es posible triunfar profesionalmente como secretaria ejecutiva, si se respeta y cumple con el código de ética. Por lo tanto es primordial el implementar un Código de Ética para obtener un cambio de actitud y aptitud de la secretaria que podrá alcanzar todos sus sueños, objetivos y metas tanto personal como profesional, es decir conseguir el éxito. En la pregunta trece se hace hincapié a la gran importancia que tiene este proyecto.

3.3 CONOCIMIENTO QUE TIENE LA SECRETARIA EJECUTIVA

SOBRE EL CÓDIGO DE ÉTICA

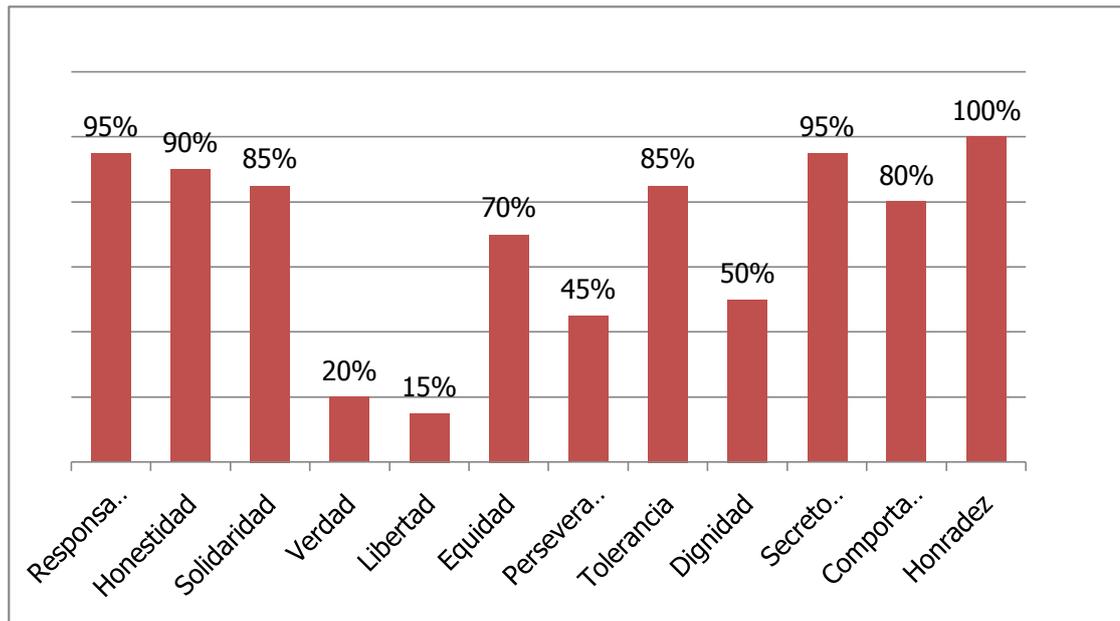
En este punto se investiga los principios que la secretaria ejecutiva considera debería poner en práctica en el sitio donde labora que en este caso es el HONORABLE CONSEJO PROVINCIAL DE PICHINCHA y conocer si tiene o no influencia la remuneración que recibe, en su comportamiento ético al momento de desempeñar sus funciones profesionales. A continuación los resultados:

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

TABLA # 14

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Responsabilidad	19	95 %
Honestidad	18	90 %
Solidaridad	17	85 %
Verdad	4	20 %
Libertad	3	15 %
Equidad	14	70 %
Perseverancia	9	45 %
Tolerancia	17	85 %
Dignidad	10	50 %
Secreto Profesional	19	95 %
Comportamiento profesional	16	80 %
Honradez	20	100 %

GRÁFICO # 14



Fuente: Encuesta aplicada

Investigador: Mónica Yanchaguano

ANÁLISIS

Las Secretarías Ejecutivas del HONORABLE CONSEJO PROVINCIAL DE PICHINCHA, según su criterio, escogieron los principios que consideran que debería poner en práctica en la empresa donde trabaja.

En el gráfico se observa y analiza los resultados obtenidos: 20 de las secretarías encuestados es decir el 100% dijeron que la

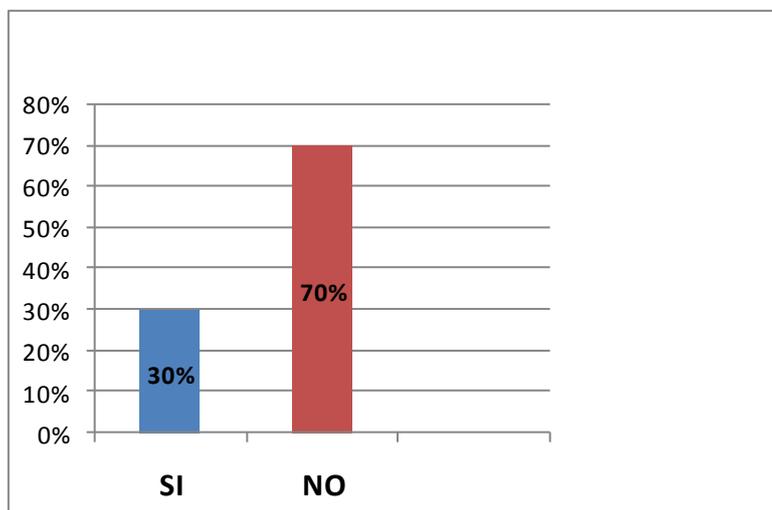
honestidad es muy importante dentro de la empresa ya que ella tiene a su alcance acceso a diferentes departamentos y en muchas ocasiones tiene que manejar dineros, 18 de las secretarias que es el 90% dijo la **honestidad**, 19 de las encuestadas que equivale al 95% expresaron la **responsabilidad**, 17 de ellas que es el 85% indicaron que es la **solidaridad**, 17 de las secretarias encuestadas que equivale al 85% escogieron la **tolerancia**, 16 de las secretarias que da un porcentaje del 80% consideran el **Comportamiento profesional**, 19 secretarias que equivale al 95% opinan que la **secreto profesional** es necesaria practicarla en nuestro desempeño laboral, 14 de las secretarias encuestadas que equivale el 70% manifestaron la **equidad** o igualdad, 10 de ellas que es el 50% opinaron que es fundamental que se respete la **dignidad** de la mujer, 9 de las secretarias encuestadas que es el 45% dijeron que hay que tener **perseverancia** en el trabajo y no darse por vencido fácilmente, 4 de las encuestas que es el 20% opinaron la **verdad**, 3 de las secretarias encuestadas que es el 15% consideraron la **libertad**.

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

TABLA # 15

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
No	14	70 %
Sí	6	30 %
Total Encuestadas	20	100 %

GRÁFICO # 15



Fuente: Encuesta Aplicada secretarias del
Honorable Consejo Provincial de Pichincha

Investigador: Mónica Yanchaguano

ANÁLISIS

En la tabla del gráfico se analiza las respuestas que dieron a este literal las secretarias del HONORABLE CONSEJO PROVINCIAL DE PICHINCHA según las encuestas aplicadas a 20 de ellas opinaron lo siguiente: el 70% que equivale a 14 de las secretarias que se desempeñan profesionalmente manifestaron **NO** que la remuneración no afecta el comportamiento ético porque somos personas con principios y valores éticos; se posee el don de decisión el cual está en nuestras manos saber elegir lo que queremos para el día de mañana y 6 de ellas el 30% consideran según su criterio que **SI** influye la remuneración que reciben en su comportamiento porque no podemos permitir que nos exploten laboralmente.

Se tiene que dar mucha valor al 30% de los resultados de las encuestas en donde la secretaria manifiesta que si afecta la remuneración en su comportamiento profesional, es muy importantísimo y necesaria la creación o configuración de un Código de Ética para las secretarias del HONORABLE CONSEJO PROVINCIAL DE PICHINCHA para que en el futuro puedan juzgar o castigar las malas conductas en su desempeño

profesional y también que le sirva de respaldo para que no caigan fácilmente en propuestas deshonestas.

3.4 OTROS ASPECTOS

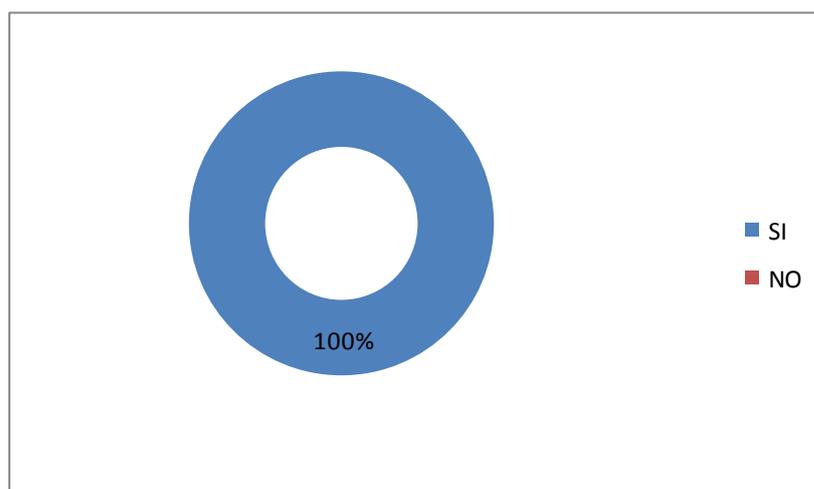
En este ítem se investiga si es conveniente emprender un plan de creación de un Código de ética para la secretaria ejecutiva tanto para empresas públicas como privadas a nivel nacional.

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?

TABLA # 16

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
No	0	0%
Sí	20	100 %
Total encuestados	20	100 %

GRÁFICO # 16



Fuente: Encuesta aplicada

Investigador: Mónica Yanchaguano

ANÁLISIS

En el gráfico se demuestra claramente el porcentaje tan alto de aceptación; de las 20 secretarías encuestadas que refleja el 100% que consideran conveniente emprender un plan de creación de un Código de Ética para la secretaria ejecutiva tanto en empresas públicas como privadas a nivel nacional.

Por lo tanto las secretarías ejecutivas del HONORABLE CONSEJO PROVINCIAL DE PICHINCHA apoyan este proyecto y manifiestan que es indispensable e importante tener un Código de ética que sirva de apoyo o guía regido por normas, reglas y principios el cual mejorará el comportamiento humano que tiene que estar presidido principalmente por valores éticos y morales, ayuda a actuar correctamente en nuestras labores cotidianas, ya que constantemente nos vemos involucrados en la toma de decisiones que deben ser a conciencia, saber hacer bien las cosas en el momento adecuado.

Cabe recalcar la gran importancia de crear un Código de Ética con el fin de que el comportamiento humano y profesional de la secretaria mejore, ya que ella es la primera imagen que posee

la empresa, y casi siempre termina siendo la representante que sirve de enlace ante proveedores y clientes.

CAPÍTULO IV

LOS DIRECTIVOS, SU ACTITUD ÉTICA Y SU ENTORNO EN EL HONORABLE CONSEJO PROVINCIAL DE PICHINCHA

Liderar con honestidad y trabajar para servir

El directivo es el componente básico de la administración. El liderazgo se concentra en la gente; la administración en la ganancia; el directivo extrae su poder de los valores y principios correctos.

El directivo del HONORABLE CONSEJO PROVINCIAL DE PICHINCHA a través del tiempo a obtenido experiencia y fija prioridades, quiere que la organización se adapte a una visión, cuando las personas alinean sus valores personales con los principio correctos , se liberan de las viejas percepciones y paradigmas, una de las características de los directivos que a la vez se convierten en líderes es su humildad, que queda de manifiesto en su capacidad para examinar objetivamente los cristales, analizando hasta donde sus valores, creencias y comportamientos están formados con los principios del verdadero norte. Es vital que el directivo trabaje en equipo para obtener mayor apoyo y saber que todos conforman una misma institución y que luchan por la misma visión y misión.

También tiene que aprender a controlar su carácter, a ser tolerante y recordar que somos seres humanos que nos merecemos respeto y consideración.

4.1 INFORMACIÓN GENERAL DEL DIRECTIVO

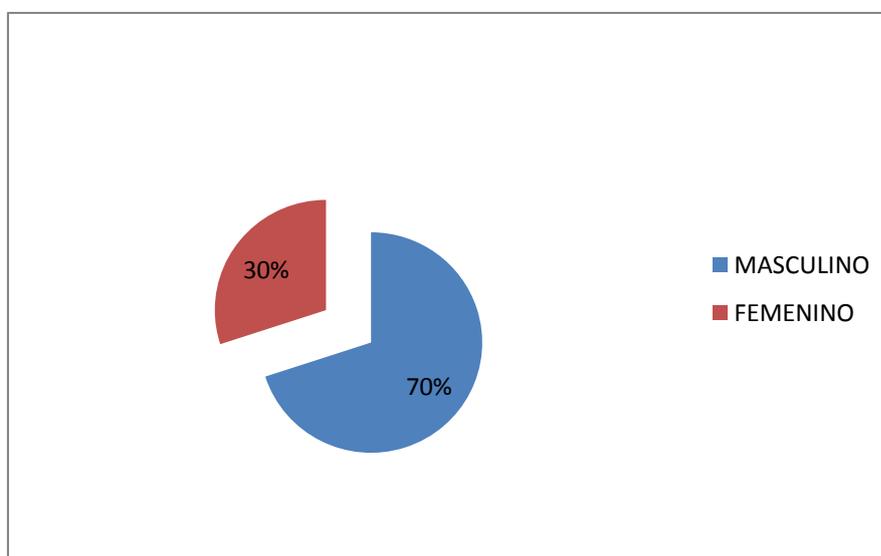
En la información general del directivo se va a investigar el género de los directivos: masculino o femenino que están al mando de los diferentes departamentos, la edad que promedian, el nivel de instrucción que poseen, la institución educativa en la que obtuvo su título y que tiempo de experiencia en cargos directivos. A continuación los resultados obtenidos:

1. SEXO

TABLA # 01

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Masculino	10	70 %
Femenino	4	30 %
Total encuestados	14	100 %

GRÁFICO # 01



Fuente: Encuesta aplicada a los directivos del Consejo Provincial de Pichincha.

Investigador: Mónica Yanchaguano

ANÁLISIS

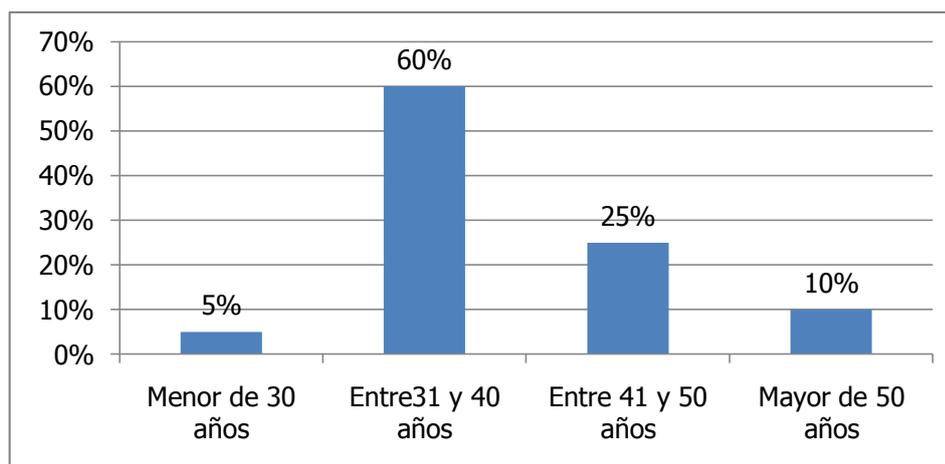
En el gráfico se analiza que el directivo que más esta al mando en los diferentes departamentos del HONORABLE CONSEJO PROVINCIAL DE PICHINCHA y el cual posee un porcentaje muy alto es el sexo masculino con un 70% que equivale a 10 encuestados y el sexo femenino tiene el 30% es decir 4 encuestadas que desempeñan en esta función. Muchas veces se habla de la igualdad de género pero no ocurre eso.

2. EDAD

TABLA # 02

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Menor de 30 años	1	5 %
Entre 31 y 40 años	8	60 %
Entre 41 y 50 años	3	25 %
Más de 50 años	2	10%
Total encuestados	14	100 %

GRÁFICO # 02



Fuente: Encuesta aplicada a los directivos

Investigador: Mónica Yanchaguano

ANÁLISIS

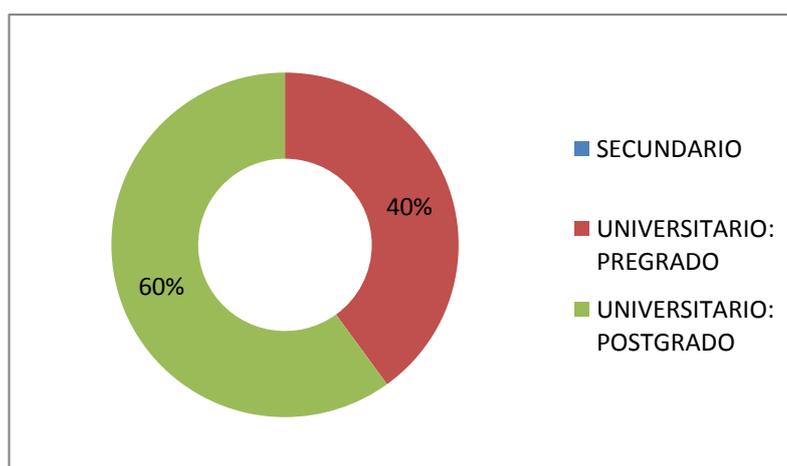
En el gráfico se puede observar detalladamente que el 60% de de los directivos están entre los 31 y 40 años de edad, el 25 % se refiere a los que se encuentran entre los 41 y 50 años de edad, el 10% corresponde a quienes están en una edad mayor de los 50 años de edad; y el 5% representa al directivo que posee menos de 30 años de edad. El HONORABLE CONSEJO PROVINCIAL DE PICHINCHA está conformado por personas adultas las cuales poseen la suficiente madurez para desempeñar de manera eficiente su labor.

3. NIVEL DE INSTRUCCIÓN

TABLA # 03

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Secundaria	0	0
Universitario Pregrado	5	40%
Universitario Posgrado	9	60%
Total encuestados	14	100%

GRÁFICO # 03



Fuente: Encuesta aplicada a directivos

Investigador: Mónica Yanchaguano

ANÁLISIS

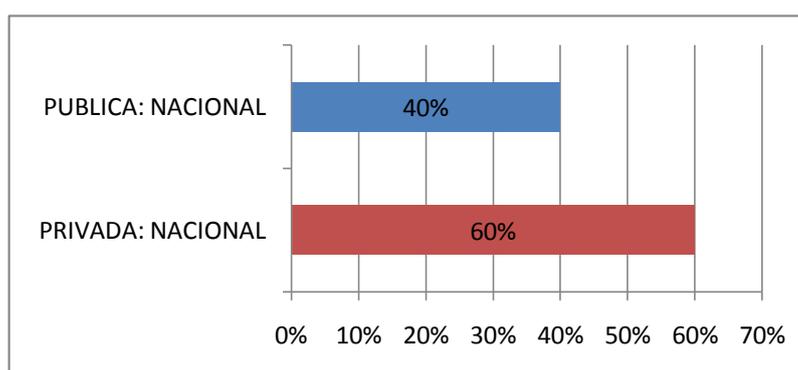
En el gráfico se analiza el nivel de instrucción para disponer de estos cargos es importante ya que en ellos está el crecimiento y desarrollo de la institución. En la preparación académica tenemos: todos han aprobado la secundaria, y los demás tienen Universitario: pregrado que equivale al 40% que equivale a 5 de los directivos encuestados, y el 60% que representa el 9 de los directivos tienen Universitario: postgrado.

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

TABLA # 04

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Institución educativa privada	9	60 %
Institución Educativa Pública	5	40 %
Total encuestados	14	100 %

GRÁFICO # 04



Fuente: Encuesta Aplicada a los directivos del Consejo Provincial de Pichincha.

Investigador: Mónica Yanchaguano

ANÁLISIS

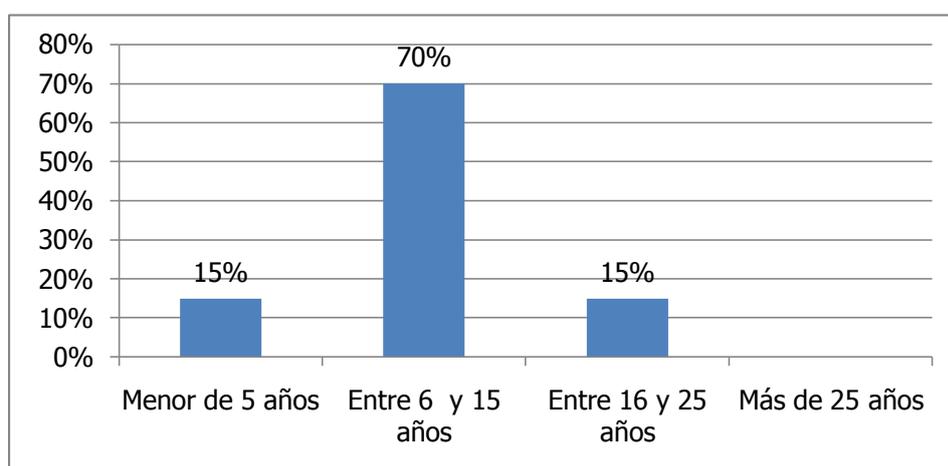
En el gráfico se analiza la institución educativa en donde la mayoría de los directivos han estudiado para obtener su título, de las encuestas: nueve de los directivos han estudiado en una institución educativa Privado que equivale el 60%, y 5 de ellos han realizado sus estudios en una institución educativa Pública que es el 40%.

5. TIEMPO DE EXPERIENCIA EN CARGOS DIRECTIVOS

TABLA # 05

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Menos de 5 años	2	15 %
Entre 6 a 15 años	10	70 %
Entre 16 a 25 años	2	15 %
Más de 25 años	0	0%
Total encuestados	14	100 %

GRÁFICO # 05



Fuente: Encuesta aplicada a los directivos

Investigador: Mónica Yanchaguano

ANÁLISIS

Lo interesante es conocer el tiempo de experiencia en cargo de directivos, en el gráfico se analiza claramente los datos obtenidos de la encuesta: un 15% contestó que posee experiencia menos de 5 años, el 70% respondió que tiene experiencia entre 6 a 15 años y el 15% de los directivos tiene experiencia a nivel directivo entre 16 a 25 años. Se pudo conocer que la mayoría de los directivos del HONORABLE CONSEJO PROVINCIAL DE PICHINCHA han trabajado en funciones similares por lo tanto en su trayecto de vida han adquirido experiencia que le permite ejercer sus funciones con capacidad y conciencia.

4.2 AMBIENTE O ENTORNO DEL TRABAJO

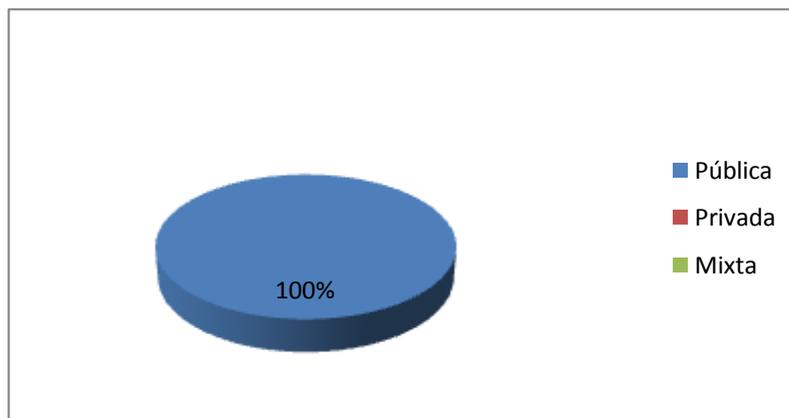
A los directivos también se preguntó sobre el ambiente o entorno de trabajo como: que tipo de empresa es donde labora, cuántos años de funcionamiento tiene la misma, la empresa cuenta con un Código de Ética si o no, el directivo que es lo que considera más importante en el desempeño profesional de la secretaria ejecutiva dentro de la empresa, principales causas de problemas éticos que enfrenta la secretaria ejecutiva dentro de la empresa y si o no es posible triunfar profesionalmente como secretaria ejecutiva, si se respeta y cumple con el Código de Ética de la empresa.

6. LA EMPRESA EN LA QUE LABORA USTED ES: PÚBLICA, PRIVADA O MIXTA

TABLA # 06

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Pública	14	100%
Privada	0	0%
Mixta	0	0%
Total encuestados	14	100%

GRÁFICO # 06



Fuente: Encuesta aplicada a los directivos

Investigador: Mónica Yanchaguano

ANÁLISIS

En el gráfico se analiza que todos los directivos respondieron que la empresa en donde laboran es pública, que pertenece al Estado Ecuatoriano ya que las encuestas fueron aplicadas en el

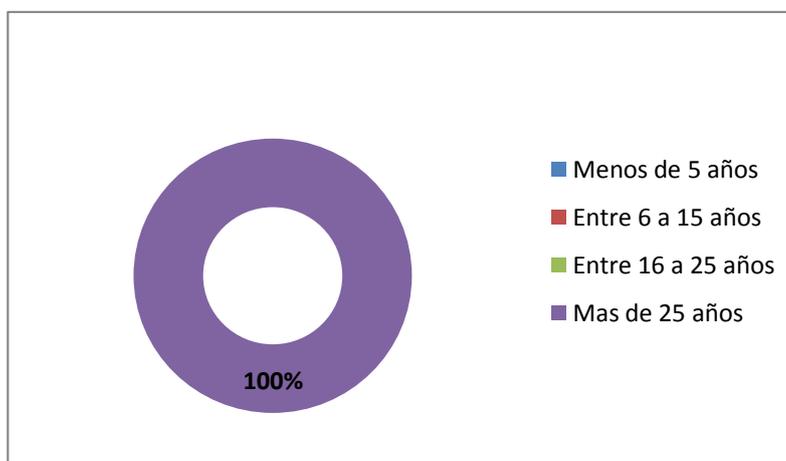
mismo lugar en este caso en el HONORABLE CONSEJO PROVINCIAL DE PICHINCHA.

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

TABLA # 07

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Menos de 5 años	0	0%
Entre 6 a 15 años	0	0%
Entre 16 a 25 años	0	0%
Más de 25 años	14	100%
Total encuestados	14	100%

GRÁFICO # 07



Fuente: Encuesta aplicada a los directivos

Investigador: Mónica Yanchaguano

ANÁLISIS

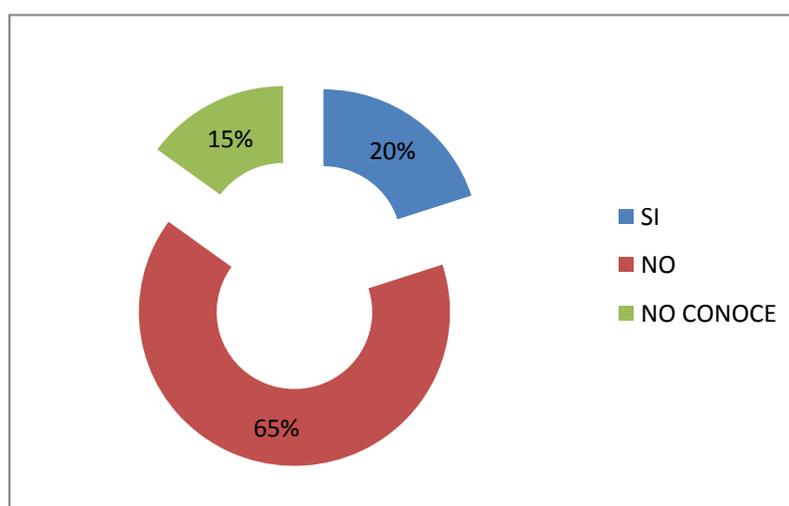
En el gráfico se analiza que los 14 directivos encuestados contestaron que el HONORABLE CONSEJO PROVINCIAL DE PICHINCHA funciona por más de 25 años ya que todos laboran en la misma entidad.

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

TABLA # 08

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
Sí rige	4	20 %
No rige	7	65 %
No conoce	3	15%
Total encuestados	14	100 %

GRÁFICO # 08



Fuente: Encuesta Aplicada a los directivos del Consejo Provincial de Pichincha

Investigador: Mónica Yanchaguano

ANÁLISIS

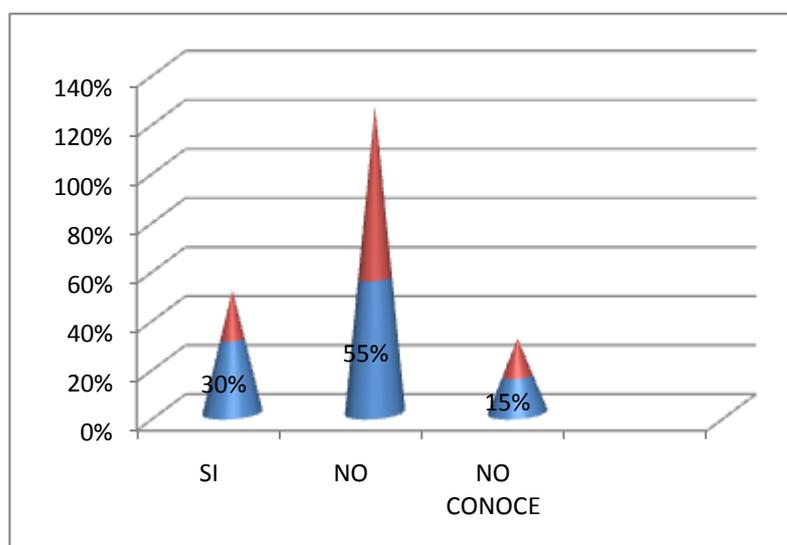
En el gráfico se analiza con claridad los resultados de la encuesta aplicada a los directivos: el 65% o sea 7 de los encuestados manifestaron que no cuentan con un código de ética que rija las actividades profesionales especialmente de las secretarias, el 20% de los directivos respondieron que si cuentan con un Manual Orgánico Estructural Funcional donde da a conocer las tareas que debe realizar cada miembro de la institución, y el 15% es decir 3 de los directivos encuestados dijeron que desconoce que exista un código de ética. Como se aprecia los datos de la encuesta en este literal son variados por lo que es muy importante como ya se dijo anteriormente la implementación de un Código de Ética en el HONORABLE CONSEJO PROVINCIAL DE PICHINCHA el cual será muy útil para mejorar la relación entre el jefe – secretaria y secretaria clientes, etc. Por lo que enfatizamos la importancia que tiene el proyecto.

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

TABLA # 09

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	4	30 %
No	7	55 %
No conoce	3	15 %
Total encuestados	14	100 %

GRÁFICO # 09



Fuente: Encuesta aplicada a los directivos del Consejo Provincial de Pichincha

Investigador: Mónica Yanchaguano

ANÁLISIS

Se analiza en el gráfico que se refiere directamente a los directivos, si ellos han dado a conocer a nivel corporativo el código de ética y se obtuvo los siguientes datos: 7 encuestados es decir el 55% manifestaron que NO, 4 directivos encuestados el 30% dijeron que SI y 3 de ellos el 15 % dijeron que desconoce al respecto.

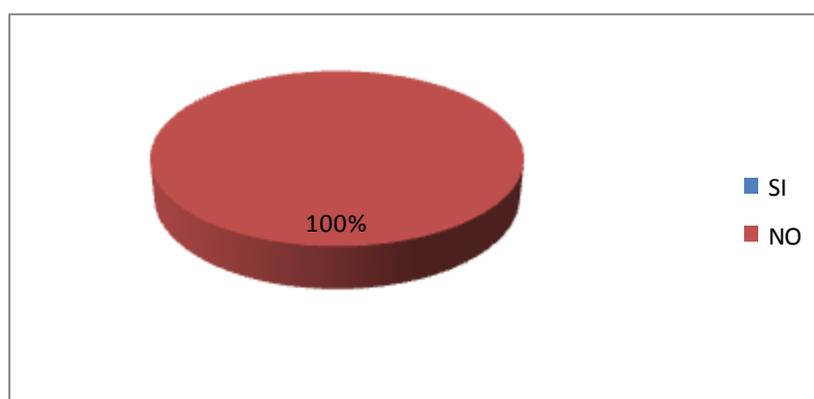
De acuerdo a los resultados de los datos el HONORABLE CONSEJO PROVINCIAL DE PICHINCHA cuenta con un Manual Orgánico Estructural Funcional, el cual de acuerdo a las encuestas se lo a dado a conocer muy poco ya que el mismo fue publicado el 11 de enero de 2001, sobre la base del documento que se encontraba en vigencia desde el año 1985 determina los niveles jerárquicos en los que está constituida la institución y las unidades de cada una de ellas. Pero no cuenta con un Código de ética tanto para los directivos y especialmente para las secretarías ejecutivas motivo por el cual los datos que se obtuvo fueron diversos e insistimos que es fundamental la creación de un CÓDIGO DE ÉTICA.

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

TABLA # 10

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
No	14	100 %
Sí	0	0 %
Total encuestados	14	100 %

GRÁFICO # 10



Fuente: Encuesta aplicada a los directivos del Consejo Provincial de Pichincha

Investigador: Mónica Yanchaguano

ANÁLISIS

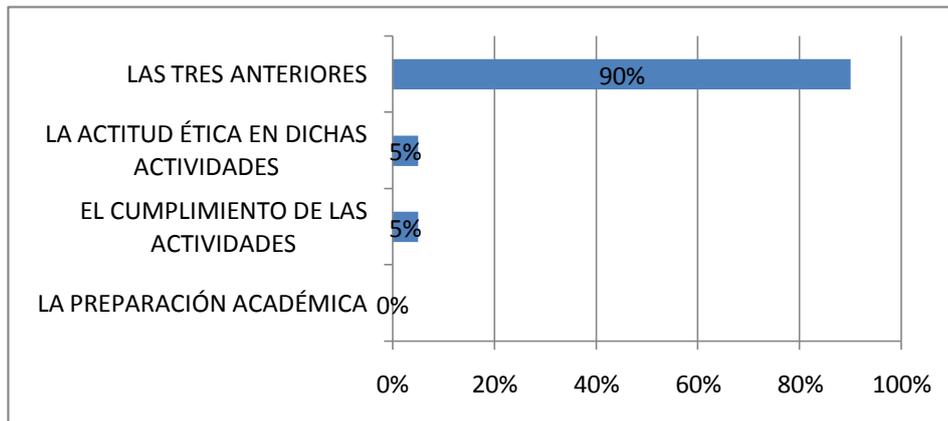
En el gráfico se analiza que los 14 directivos encuestados es decir el 100% respondieron que no afecta de ningún modo la aplicación de los principios éticos en las empresas ya que son muy importantes para mejorar, cambiar y para el crecimiento tanto personal como profesional de las Secretarias Ejecutivas del HONORABLE CONSEJO PROVINCIAL DE PICHINCHA.

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

TABLA # 11

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
La preparación académica	0	0%
El cumplimiento de las actividades	1	5 %
La actitud ética en dichas actividades	1	5 %
Las tres anteriores	12	90%
Total	14	100%

GRÁFICO # 11



Fuente: Encuesta Aplicada a los directivos.

Investigador: Mónica Yanchaguano

ANÁLISIS

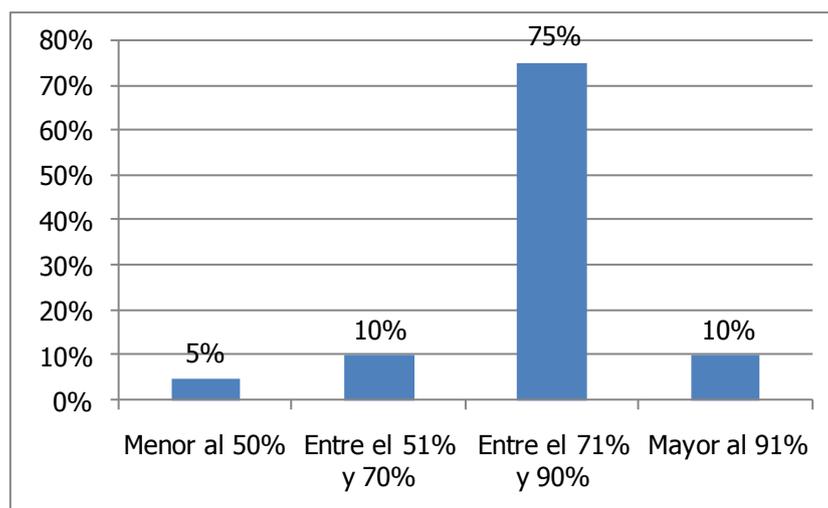
En el gráfico se analiza lo que piensan los directivos que es lo más importante en el desempeño profesional de una secretaria ejecutiva dentro del HONORABLE CONSEJO PROVINCIAL DE PICHINCHA, de acuerdo a la encuesta aplicada nos respondieron: El cumplimiento de las actividades un 5%, la actitud ética en dichas actividades un 5% y la mayor parte de ellos que constituye el 90% dicen que tiene que poseer los tres literales anteriores ya que son esenciales al momento de realizar su trabajo exitosamente.

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

TABLA # 12

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Menor al 50 %	1	5 %
Entre el 51 % y 70 %	2	10 %
Entre el 71 % y 90 %	9	75 %
Mayor al 91 %	2	10 %
Total encuestados	14	100%

GRÁFICO # 12



Fuente: Encuesta aplicada

Investigador: Mónica Yanchaguano

ANÁLISIS

Este ítem es muy interesante ya que los directivos dieron a conocer la importancia que tiene en la actividad profesional los principios éticos y morales en el desempeño de la Secretaria Ejecutiva.

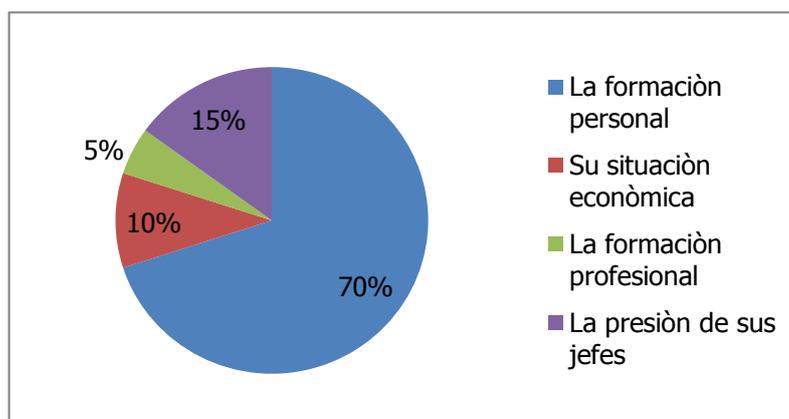
En el gráfico se analiza que el 75 % de los Directivos del HONORABLE CONSEJO PROVINCIAL DE PICHINCHA respondieron que le asignan entre el 71% Y 90%, que se refiere a la confianza que el jefe tiene en su compañera de trabajo (secretaria ejecutiva) para asignarle actividades profesionales ya que estas van unidos a los principios éticos y morales; el 10% de ellos de asignan mayor al 91%; mientras que 10% de los directivos manifestaron lo siguiente entre el 51% y 70%.

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

TABLA # 13

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
La formación personal	8	70 %
Su situación económica	2	10 %
La formación profesional	1	5 %
La presión de sus jefes	3	15 %
Total encuestados	14	100%

GRÁFICO # 13



Fuente: Encuesta Aplicada

Investigador: Mónica Yanchaguano

ANÁLISIS

En el gráfico se analiza que a criterio del directivo las causas de los problemas éticos que enfrentan más comúnmente la secretaria ejecutiva son: La formación personal que se le asigna un porcentaje del 70% ya que los valores y principios éticos son inculcados en la familia con el ejemplo y de acuerdo al círculo social que le rodea, su situación económica el 10%, la formación profesional 5%, la presión por parte de sus jefes 15%.

4.3 CONOCIMIENTO QUE TIENE EL DIRECTIVO SOBRE EL CÓDIGO DE ÉTICA

En esta parte de las encuestas se dará a conocer el conocimiento que tienen los Directivos del HONORABLE CONSEJO PROVINCIAL DE PICHINCHA sobre los siguientes aspectos: de que si considera necesario tanto para las empresas públicas como privadas, que las secretarías ejecutivas tengan un Código de Ética y lo aplique en su ejercicio profesional, principios básicos que considera que debería existir en un Código de Ética de la Secretaria Ejecutiva, y sobre todo su compromiso para que la

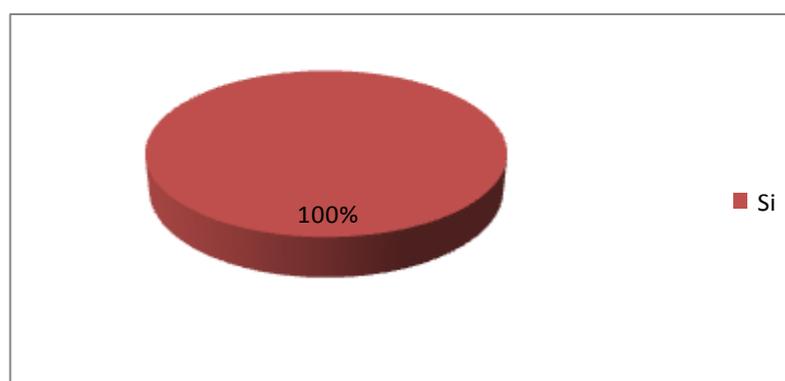
Secretaria Ejecutiva en caso de existir un Código de Ética lo aplique dentro de la empresa.

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?

TABLA # 14

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sí	14	100 %
No	0	0 %
Total encuestados	14	100 %

GRÁFICO # 14



Fuente: Encuesta aplicada a los Directivos

Investigador: Mónica Yanchaguano

ANÁLISIS

En el gráfico se aprecia claramente la aceptación del **SI**, el 100% por parte de los Directivos del HONORABLE CONSEJO PROVINCIAL DE PICHINCHA de que consideran que es necesario tanto para las empresas públicas como privadas, que las Secretarías Ejecutivas tengan un Código de Ética y lo aplique en su ejercicio profesional.

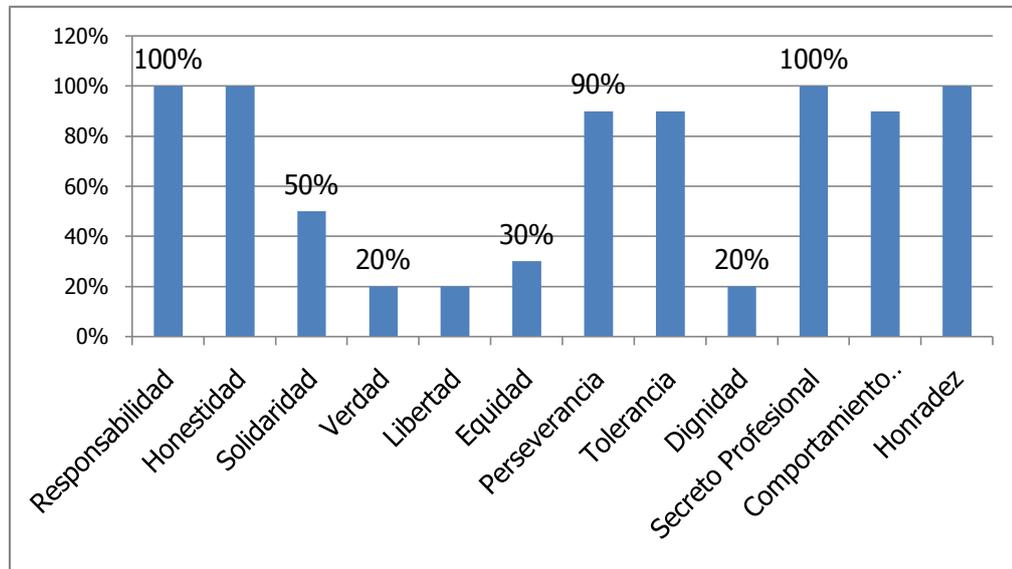
De acuerdo a los datos obtenidos en este literal se analiza la importancia de la investigación para llevar a cabo el proyecto de creación de un Código de Ética y el plan de capacitación para las Secretarías Ejecutivas del HONORABLE CONSEJO PROVINCIAL DE PICHINCHA.

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

TABLA # 15

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Honradez	14	100%
Comportamiento	12	90%
Secreto Profesional	14	100 %
Dignidad	2	20 %
Tolerancia	2	20%
Perseverancia	12	90 %
Equidad	3	30 %
Libertad	2	20%
Verdad	2	20 %
Solidaridad	7	50 %
Honestidad	14	100%
Responsabilidad	14	100 %

GRÁFICO # 15



Fuente: Encuesta aplicada a los Directivos

Investigador: Mónica Yanchaguano

ANÁLISIS

En la gráfico y tabla se observa que 14 de los Directivos encuestados del HONORABLE CONSEJO PROVINCIAL DE PICHINCHA, es decir el 100%, manifiesta que los principios básicos que debería existir en un Código de ética son: la honradez, secreto profesional, honestidad y responsabilidad; seguido del 90% de los principios como son perseverancia y comportamiento; el 50% dijeron que debería ser la solidaridad; continuamos con el 30% a la equidad, y el 20% de ellos dicen que es la dignidad, tolerancia, libertad y veracidad.

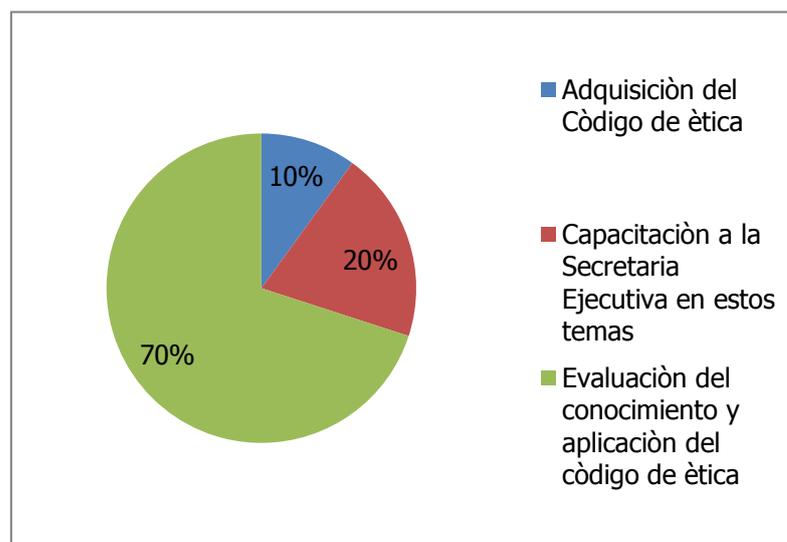
Los datos que se analiza en este literal nos demuestra que para los Directivos del HONORABLE CONSEJO PROVINCIAL DE PICHINCHA son muy importantes los principios básicos los cuales considera debería existir en un Código de ética con el propósito de que la Secretaria Ejecutiva las practique. Sobresale la importancia de este proyecto, que es la creación del Código de Ética y plan de capacitación, que servirá a la secretaria para mejorar y crecer tanto en lo personal y profesional.

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

TABLA # 16

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Adquisición de un Código de ética	2	10%
Capacitación de la Secretaria Ejecutiva en estos temas	4	20 %
Evaluación del conocimiento y aplicación del código de ética	8	70 %
Total	14	100%

GRÁFICO # 16



Fuente: Directivos del Consejo Provincial

Investigadora: Mónica Yanchaguano

ANÁLISIS

En el gráfico se observa el compromiso que tiene el directivo, con la secretaria ejecutiva en caso de existir un código de ética lo aplique dentro de la empresa, los datos obtenidos son los siguientes: Adquisición del código de ética un 10%, capacitación a la secretaria ejecutiva en estos temas 20% y evaluación del conocimiento y aplicación del código de ética el 70%.

Con los datos recopilados en este literal se agradece la acogida del Directivo del HONORABLE CONSEJO PROVINCIAL DE PICHINCHA da a este proyecto y el compromiso que tiene para la aplicación del mismo.

4.4 OTROS ASPECTOS

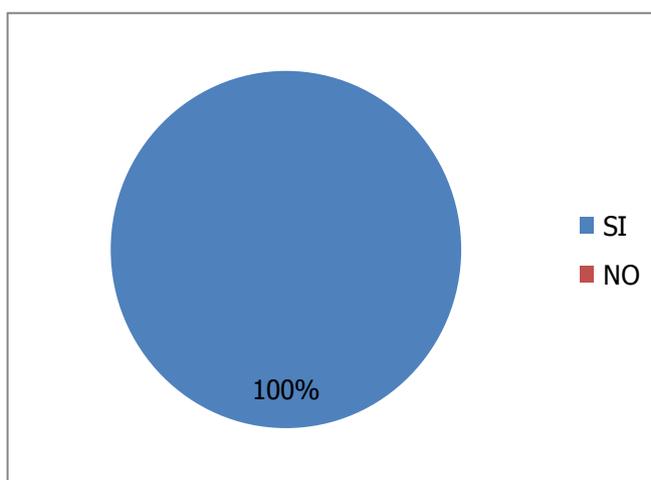
En este último punto se refiere a que si o no considera el Directivo del HONORABLE CONSEJO PROVINCIAL DE PICHINCHA conveniente emprender un plan de creación de un Código de Ética para la Secretaria Ejecutiva tanto en empresas públicas como privadas a nivel nacional.

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?

TABLA # 17

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
No	0	0%
Sí	14	100%
Total	14	100%

GRÁFICO # 17



Fuente: Encuesta Aplicada

Investigador: Mónica Yanchaguano

ANÁLISIS

En el gráfico se analiza que 14 de los Directivos del HONORABLE CONSEJO PROVINCIAL DE PICHINCHA, es decir el 100%, respondieron con un rotundo **SI** y consideran conveniente emprender un plan de creación de un Código de Ética para la Secretaria Ejecutiva tanto en empresas públicas como privadas a nivel nacional. Siempre hay que aprender algo nuevo.

En el presente trabajo investigativo, se nota el interés de las Secretarías como de los Directivos en la creación de un Código de Ética el cual servirá de herramienta y apoyo para que desarrolle mejor la actuación de los trabajadores y oriente al administrador a actuar con imparcialidad.

CAPÍTULO V

PROPUESTA DE ELABORACIÓN DE UN CÓDIGO DE ÉTICA Y PLAN DE CAPACITACIÓN PARA LA SECRETARIA EJECUTIVA DEL HONORABLE CONSEJO PROVINCIAL DE PICHINCHA.

5.1 PROPUESTA DE CÓDIGO DE ÉTICA

La propuesta de elaboración y la configuración de un código de ética es muy interesante ya que son normas, principios y reglas el cual da a conocer el comportamiento humano, el que debe estar regido principalmente a los valores éticos y morales, es actuar de manera correcta en el trabajo y en nuestras labores cotidianas, ya que constantemente nos vemos involucradas en la toma de decisiones que tienen que ser a conciencia, saber hacer las cosas bien en el momento idóneo.

El propósito de un código de ética para las Secretarías Ejecutivas del HONORABLE CONSEJO PROVINCIAL DE PICHINCHA, no es el de enseñar valores ya ellos los han adquirido durante toda su vida, sino que sirva como una herramienta para que el

comportamiento secretarial referente a los valores éticos y morales mejoren y también este sirve para fortalecerlos. La Secretaria Ejecutiva tiene que ser capaz de asimilar los cambios para que su actitud sea la mejor.

La elaboración de un código de ética es un auto examen, un diagnóstico, lo que se desea es mejorar para ser grandes día a día. Basada a las investigaciones que se realizó dentro del HONORABLE CONSEJO PROVINCIAL DE PICHINCHA; es juzgar los resultados de la investigación y por que no a si misma y tomar conciencia de la situación ética en la que nos desenvolvemos a diario. Elaborar un código de ética no es comprar un producto cualquiera, lo que se desea es que las secretarias pongan en práctica los valores; lo que queremos en cierta forma es saber que somos, saber que seremos y que deseamos ser en un futuro.

Hay que aclarar que la elaboración de un código de ética no es para aumentar el volumen de productividad de una empresa, sino para dirigir acciones y oportunidades hacia el desarrollo y crecimiento secretarial, este código ética esta dirigido a las actuaciones secretariales con el fin de que sean excelentes.

Lo que se promulga con la propuesta de elaboración de un código de ética es dar a conocer los valores a profundidad, a que se refieren cada uno de ellos que no simplemente se queden en mero conocimiento sino que lo pongan en práctica y sobre todo les ayudará a saber discernir y elegir con facilidad que es lo bueno y malo, actuar de manera eficaz.

**CÓDIGO DE ÉTICA PARA LA SECRETARIA EJECUTIVA
DEL HONORABLE CONSEJO PROVINCIAL DE PICHINCHA**

CAPÍTULO I DE LOS PRINCIPIOS FUNDAMENTALES

Art. 1º.- El presente Código de Ética Profesional tiene por objetivo fijar normas, reglas y principios en las actitudes y prácticas éticas de la Secretaria Ejecutiva del HONORABLE CONSEJO PROVINCIAL DE PICHINCHA dentro de su ejercicio profesional.

Art. 2º.- Se considera Secretaria Ejecutiva del HONORABLE CONSEJO PROVINCIAL DE PICHINCHA, con derecho al ejercicio de su profesión, la persona que es contratada por la institución.

Art. 3.- La Profesional debe velar por el prestigio de su profesión y ser responsable de actuar correctamente, practicando los valores éticos y morales tales como: la honestidad, honradez, responsabilidad, secreto profesional, tolerancia, perseverancia, comportamiento, dignidad, solidaridad, equidad, libertad y verdad.

CAPÍTULO II DE LOS DERECHOS

Art. 4º.- Se constituyen derechos para las Secretarias: a) que se respete su integridad y no se falte a su dignidad como persona y profesional; b) Denunciar a las personas que deseen desacreditarla realizando acciones desmoralizadoras; c) tener cursos de entrenamiento, seminarios, talleres para presionarse profesionalmente; d) que su trabajo sea valorado; e) no ser explotada laboralmente y que se respete la jornada laboral; f) se respete las diferentes creencias religiosas de cada y su forma de pensar.

CAPÍTULO III DE LOS DEBERES FUNDAMENTALES

Art. 5º.- Es deber de la Secretaria Ejecutiva del HONORABLE CONSEJO PROVINCIAL DE PICHINCHA realizar su trabajo con honestidad, honradez, responsabilidad, solidaridad, equidad, etc. practicando valores éticos y humanos en el desempeño de todas su funciones profesionales.

Art. 6º.- Una secretaria debe conocer lo más a fondo posible la especialización profesional de su jefe, para asistirlo con conocimientos de causa en sus necesidades de índole laboral.

Art. 7º.- El cuidado del aspecto personal debe ser importante para la secretaria, porque es lo primero que los demás ven en ella, antes de conocer sus habilidades y su perfeccionamiento. La secretaria debe ir impecablemente vestida, con elegancia pero con absoluta naturalidad: prendas armoniosas cómodas y sencillas. En aspectos como la indumentaria, el peinado, el maquillaje y uso de joyas y elementos de ornato, la discreción deberá ser siempre la norma por la que se rija la secretaria.

CAPÍTULO IV DEL SIGILIO PROFESIONAL

Art. 8º.- La actividad personal y cotidiana debe basarse en la discreción y la eficacia que se acompañaran de otras cualidades básicas, como la lealtad y la sencillez.

Art. 9º.- La secretaria del HONORABLE CONSEJO PROVINCIAL DE PICHINCHA debe guardar absoluto secreto profesional en las confidencias o información personal de su superior, hechos de carácter restringido que afecten a sus superiores o compañeros, información cuyo contenido tenga un valor específico para un lector no autorizado, o que se encuentre clasificada como confidencial.

CAPÍTULO V DE LAS RELACIONES CON EL JEFE

Art. 10º.- Las relaciones con el jefe se cimentarán en el respeto más absoluto a la función que desempeña cada uno en la máxima profesionalidad. En la Secretaria Ejecutiva del HONORABLE CONSEJO PROVINCIAL DE PICHINCHA deberá primar la serenidad, el respeto y el cumplimiento de las tareas que su superior le encomiende.

CAPÍTULO VI DE LAS RELACIONES SUS COMPAÑEROS

Art. 11º.- Las relaciones siempre deben ser buenas y fluidas, condicional esencial para que el trabajo se realice eficazmente.

Art. 12º.- La secretaria debe preservar la amistad con sus compañeros de oficina, planteándose actitudes positivas en el trato interno; estas deben ser amistosas y cordiales, con vínculos de generosidad y no de competitividad, factores que ayudan a realizar las tareas con bienestar y confianza.

Art. 13º.- La secretaria no será individualista debe colaborar con sus compañeros en la consecución de un fin común a favor de la empresa; todos deben sentir que conforman un equipo de trabajo.

CAPÍTULO VII DE LAS RELACIONES CON LA INSTITUCIÓN

Art. 14º.- La Secretaria Ejecutiva del HONORABLE CONSEJO PROVINCIAL DE PICHINCHA debe estar dispuesta a prestar apoyo y cooperación; a de conocer su Manual Orgánico Funcional, de manera clara y objetiva los niveles jerárquicos en la que está constituida la institución, así como cada una de ellas, estableciendo en un instrumento para el asesoramiento a la modernización y para el cumplimiento de los grandes objetivos provinciales y nacionales.

Art. 15º.- La secretaria no aceptará remuneración que no sea por su salario. Le está prohibido recibir gratificaciones económicas u otras compensaciones que estén relacionados con la transmisión de información y es su deber contribuir a la celeridad del trabajo, no aceptar sugerencias ni coacciones para eludir su cumplimiento.

Art. 16º.- La Secretaria del HONORABLE CONSEJO PROVINCIAL DE PICHINCHA ha de ser consiente de que representa aun colectivo al que tiene la obligación de defender y enaltecer ya que ella es la primera imagen de la empresa.

CAPÍTULO VIII DE LA OBEDIENCIA, APLICACIÓN Y VIGENCIA DEL CÓDIGO DE ÉTICA

Art. 17º.- Cumplir y hacer cumplir este Código de Ética es deber de todas las Secretarías Ejecutivas del HONORABLE CONSEJO PROVINCIAL DE PICHINCHA.

Art. 18º.- El Código de Ética es un instrumento que debe ser difundido y dado a conocer por los Directivos del HONORABLE

CONSEJO PROVINCIAL DE PICHINCHA tanto para reafirmar los valores contenidos en él como para ampararse en el mismo.

Art. 19º.- La infracción de este Código de Ética será sancionado de acuerdo a lo redactado en el Manual Orgánico Funcional del HONORABLE CONSEJO PROVINCIAL DE PICHINCHA.

5.2 PLAN DE CAPACITACIÓN PARA EL PERSONAL DE SECRETARÍADO

5.2.1 ANTECEDENTES

La Escuela de Asistencia Gerencial y Relaciones Públicas, de la Universidad Técnica Particular de Loja a dispuesto la investigación del tema: Actitudes y prácticas éticas de la secretaria ejecutiva dentro de su ejercicio profesional, donde se tiene que desarrollar una propuesta de elaboración de un código de ética y un plan de capacitación para el personal que servirá como guía y herramienta para la formación de valores éticos y morales de la secretaria ejecutiva.

Mediante encuestas aplicadas a las Secretarías Ejecutivas del HONORABLE CONSEJO PROVINCIAL DE PICHINCHA, luego de los análisis respectivos se ha encontrado que la mayoría de las secretaria cuentan con una experiencia menor a 5 años y que sus títulos profesionales no tiene nada que ver con el rol que desempeñan, Además las opiniones son diversas sobre si cuentan o no con un código de ética, también un considerable número de secretarías piensan que existe falta de ética en los directivos que rige la entidad y se

halla corrupción en las autoridades públicas y creen que la remuneración que recibe incide en su comportamiento.

De acuerdo a la investigación es muy importante el Plan de capacitación para las Secretarías Ejecutivas del HONORABLE CONSEJO PROVINCIAL DE PICHINCHA, mediante el cual servirá para capacitar a las mismas en las falencias que tiene y se pretende sobretodo obtener el crecimiento humano y profesional con el solo propósito de que mejore, si la secretaria tienen un cambio de aptitud y actitud la imagen de la empresa será excelente ya que ella es la representativa de la misma y es el punto de relación entre clientes, compañeros, proveedores, etc.

5.2.2 INTRODUCCIÓN

La necesidad de mejorar el comportamiento humano de la Secretaria Ejecutiva del HONORABLE CONSEJO PROVINCIAL DE PICHINCHA tanto ético como profesional, busca en el plan de capacitación tengan más conciencia en sus actuaciones llevada de la mano del código de ética que son normas, principios y reglas. La capacitación es un elemento fundamental para frenar las malas actuaciones, y promover acciones correctas, influyendo en su don de perspicacia y el deseo de querer mejorar, impulsar la responsabilidad de cumplir y hacer cumplir el código y contribuir a la búsqueda de una equidad.

En cualquier empresa sea esta publica o privada no importa a que actividad se dedique esta, es indispensable tener una secretaria ejecutiva eficiente, que posea excelentes aptitudes personales morales y éticos, una solida preparación profesional. La secretaria es la carta de presentación de la empresa, es decir constituye la primera imagen de empresa y de su jefe o departamento en las relaciones sociales dentro y fuera de la institución, el comportamiento secretarial debe ser el correcto con una misión de servicio a la sociedad.

El secretariado es una función esencial en EL HONORABLE CONSEJO PROVINCIAL DE PICHINCHA, ya que es una unidad de apoyo, cuya responsabilidad básica es administrar, distribuir y archivar la documentación externa e interna de la institución. Secretario una palabra muy común en nuestro medio y que es el motivo principal de nuestra investigación, viene de la palabra Secernere que en castellano significa “Secreto”, ya que tiene ella en su trabajo acceso a diferentes datos y debe garantizar mediante su discreción la confidencialidad de toda la información que este a su poder. También realiza múltiples actividades como: contestar el teléfono, tratar con proveedores y clientes, despachar correspondencia, gestionar a los archivos, redactar informes, memorándums y preparar reuniones, juntas, congresos o viajes, todo aquello requiere de la capacidad de desenvolvimiento que tienen que estar ligados estrechamente a los valores éticos y morales en sus distintas funciones como secretaria.

La secretaria contribuye al eficaz funcionamiento de una empresa mediante su trabajo discreto, ordenado y metodológico. Pero en los últimos años el concepto de

secretaria a cambiado notablemente; ahora ha pasado a ser la asistente perfecta de su jefe, es capaz de asumir responsabilidades de este con credibilidad.

5.2.3 JUSTIFICACIÓN

El trabajo de investigación está orientado a mejorar la práctica de los valores éticos y morales de la Secretaria Ejecutiva de HONORABLE CONSEJO PROVINCIAL DE PICHINCHA dentro y fuera de la empresa pública, implica enfrentar el reto del desarrollo humano en la sociedad actual. El diseño de plan de capacitación que dirija el aprendizaje y se consolide como una herramienta efectiva que fundamenta y facilita la toma de decisiones en cuanto a formación y capacitación.

Las secretarias al momento de aplicar los valores éticos se convierten en personas valiosas. Se tiene que estar dispuestas a que haya un cambio y exista un ánimo de superación que se verá reflejada en sus cualidades éticas y morales, y en su perfil profesional. Se recuerda que cuando

se quiere algo en la vida tiene que existir un cambio de actitud y acción y no dejarlos en simple pensamientos o sueños que no puedan cristalizarse.

El Plan de Capacitación para la Secretaria Ejecutiva de HONORABLE CONSEJO PROVINCIAL DE PICHINCHA es una guía que proporciona conocimientos sobre: La secretaria, apariencia personal de la misma, relaciones humanas, es decir el comportamiento ético y moral que debe poseer la secretaria moderna, técnicas para mejorar las labores del secretariado y receta para ser una secretaria de éxito, a fin de que el trabajo sea eficaz, fascinante y cautivante.

Siempre es bueno aprender algo nuevo dentro de este fascinante mundo del secretariado.

5.2.4 OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL:

Capacitar a la Secretaria del HONORABLE CONSEJO PROVINCIAL DE PICHINCHA con el propósito de incrementar sus conocimientos profesionales y práctica de valores éticos y morales en el desempeño en sus actividades.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Diagnosticar el perfil de la secretaria y la calidad de la misma en la aplicación del Código de Ética, el cual servirá para fortalecer los valores éticos y humanos..

- Diseñar una propuesta de Plan de Capacitación; herramienta de apoyo y ayuda para mejorar el desempeño laboral de la Secretaria Ejecutiva del HONORABLE CONSEJO PROVINCIAL DE PICHINCHA.

5.2.5 CONTENIDOS

5.2.5.1 Inducción a la organización HONORABLE CONSEJO PROVINCIAL DE PICHINCHA:

- Misión y Visión
- Objetivos estratégicos
- Manual Orgánico Funcional

5.2.5.2 La secretaria

- Destreza y cualidades
- Formación de la secretaria
- Funciones de la secretaria
- Funciones administrativas de la secretaria
- Perfil profesional de la secretaria
- Cualidades éticas y humanas de la secretaria

5.2.5.3 Apariencia personal

- Los modales
- La postura del cuerpo
- El vestuario

- El calzado
- Los accesorios y joyas
- El maquillaje
- El perfume
- El peinado
- Detalles generales que deben cuidarse en la apariencia

5.2.5.4 Relaciones Humanas

- Las relaciones con el jefe
- Las relaciones con los compañeros
- Factores que ayudad a mejorar las relaciones personales en la oficina
- Las relaciones con la empresa
- Relación con su profesión

5.2.2.5 Técnicas para mejorar las labores del secretariado

Uso del teléfono

- Necesidad e importancia de la comunicación telefónica

- Modales por teléfono
- Técnicas para el uso del teléfono

Atención al público

- Importancia de la atención al público
- Técnicas para atender bien a los visitantes
- Sugerencias generales

Preparación de algunos documentos secretariales

- El informe
- La resolución
- La convocatoria
- La acta
- El certificado

Elaboración de documentos comerciales

- Qué es un documento comercial
- Importancia de los documentos comerciales
- Características de los documentos comerciales
- Normas para la preparación de documentos comerciales
- El recibo, la factura, la letra de cambió, etc.
- Manejo del archivo

2.5.2.6 Receta para ser una secretaria de éxito

- No se compare con nadie
- Busque un motivo para poner en práctica sus ideas
- Mantenga el entusiasmo para realizar sus actividades
- Sea una persona triunfadora
- Mantenga el interés en su propia carrera
- Sonría, es un gesto positivo

5.2.6 METODOLOGÍA

La metodología consiste en el plan de capacitación para la Secretaria Ejecutiva del HONORABLE CONSEJO PROVINCIAL DE PICHINCHA.

Para que el plan de capacitación capte el interés de los participantes primero:

Se iniciará el Plan de Capacitación brindándoles una calurosa bienvenida y asegurándoles que obtendrá muchos beneficios para su crecimiento tanto personal como profesional y para la empresa.

Mediante un proyección se dará a conocer la misión, visión, objetivos estratégicos del HONORABLE CONSEJO PROVINCIAL DE PICHINCHA y aclararemos cual es la función que cumple el Manual Orgánico Estructural Funcional el cual fue publicado el 11 de enero de 2001

Los participantes tienen carta abierta para realizar preguntas y que sus dudas sean disipadas por parte del moderador.

El moderador realizará dinámicas de integración y motivación para crear interés sobre el tema que se este tratando.

La secretaria será instruida mediante seminarios taller en el cual será capacitada de manera teórica y dirigida el cual contribuirá a la adquisición de conocimientos esenciales.

El seminario taller se llevará a cabo por dos meses en jornadas realizadas en la tarde de acuerdo al siguiente cronograma:

CRONOGRAMA

ACTIVIDADES	INICIO	FINALIZACIÓN
Ingreso de los participantes	13h00	13h30
Primera Jornada	13h30	16h00
Descanso	16h00	16h15
Segunda Jornada	16h15	18h00
Finalización de jornada	18h00	

Además se desarrollarán diversos trabajos prácticos y tareas dirigidas y al final se tomará una evaluación final. Por la participación a cada uno de los eventos se entregará un diploma de participación.

5.2.7 RECURSOS

Los recursos que se utilizará en esta propuesta de capacitar a las Secretarias para mejorar y mantener las Actitudes y Prácticas Éticas en las Secretarias del HONORABLE CONSEJO PROVINCIAL DE PICHINCHA son:

Recursos Humanos: Se pedirá la participación de algunos Directivos y de 20 Secretarias Ejecutivas del HONORABLE CONSEJO PROVINCIAL DE PICHINCHA. Además se contratará profesionales expertos para que en los seminarios taller se trate los diferentes temas del Plan de Capacitación.

Recursos Materiales: un salón de actos donde se realizará los seminarios taller el mismo que existe en la empresa, un computador, un proyector, pantalla (amplia y en buen estado) un micrófono, también se proporcionará de

material de capacitación a las secretarias sobre el tema, marcadores suficientes para el trabajo en grupo, que se tratará en cada evento y se les entregará a cada participante una carpeta con cinco hojas formato A4 y un bolígrafo para que tome nota.

Recursos Económicos: La propuesta del Plan de Capacitación dirigido a las Secretarias Ejecutivas del HONORABLE CONSEJO PROVINCIAL DE PICHINCHA tiene un costo aproximado de \$1.680 (Mil seiscientos ochenta dólares). En el cronograma se puede observar como van repartida los gastos:

PRESUPUESTO

PLAN DE CAPACITACIÓN PARA LAS SECRETARIAS

DEL HONORABLE CONSEJO PROVINCIAL DE PICHINCHA

DETALLE	COSTOS
RECURSOS HUMANOS	
Inducción a la organización	\$100
La secretaria	\$220
Apariencia personal	\$200
Relaciones humanas	\$200
Técnicas para manejar las labores del secretariado	\$250
Receta para ser una secretaria de éxito	\$250
RECURSO MATERIALES	
Material impreso	\$150
Carpetas, hojas F A4 y bolígrafos	\$ 10
Refrigerios	\$200
Imprevistos	\$100
TOTAL	\$1.680

5.2.8 EJECUCIÓN DE LA PROPUESTA

Para la ejecución de la propuesta se requiere cuatro meses dos para organizar todo lo relacionado al Plan de Capacitación y dos meses para que se desarrollen los seminarios taller, es decir para la respectiva capacitación en los diferentes temas para las participantes que en este caso son las Secretarías Ejecutivas del HONORABLE CONSEJO PROVINCIAL DE PICHINCHA.

A continuación el cronograma de actividades:

Actividad inicial

- Registro de los participantes: distribución de distintivos y carpetas

PLAN DE CAPACITACIÓN

CRONOGRAMA DEL SEMINARIO TALLER PARA LAS

SECRETARIAS EJECUTIVAS DEL HONORABLE CONSEJO

PROVINCIAL DE PICHINCHA

Nº	ACTIVIDADES	INICIO	FINALIZACIÓN
1	Actividades previas al taller		
2	Elaboración del borrador del programa a desarrollarse	19-nov-09	19-nov-09
3	Concretar conferencistas de apoyo y elaborar términos de referencia	20-nov-09	04-dic-09
4	Preparación del material de capacitación	07-dic-09	11-dic-09
5	Elaboración de documentos a enviar a participantes	14-dic-09	18-dic-09
6	Envío de invitaciones a participantes	21-dic-09	22-dic-09
7	Aspectos logísticos audiovisuales y material impreso	22-dic-09	23-dic-09
	Detalle de los eventos que componen el Plan de Capacitación		
8	Seminario-taller La secretaria	04-ene-10	08-ene-10
9	Seminario-taller Apariencia Personal	18-ene-10	20-ene-10
10	Seminario-taller Relaciones humanas	27-ene-10	29-ene-10
11	Seminario-taller Técnicas para manejar las labores del Secretariado	08-feb-10	19-feb-10
12	Seminario-taller Receta para ser una secretaria de éxito	24-feb-10	27-feb-10

CONCLUSIONES

Luego de analizar los resultados de la investigación, se concluye:

- La Secretaria Ejecutiva y Directivos del HONORABLE CONSEJO PROVINCIAL DE PICHINCHA se halló la necesidad de reforzar los valores éticos y morales en el manejo de las situaciones cotidianas y en el diario desempeño de funciones y responsabilidades. Dentro de la organización tiene una idea vaga o distorsionada sobre los valores éticos y morales; es así que pocos lo practican o incentivan la práctica de los mismos.

- De acuerdo a las encuestas aplicadas a las secretarias y directivos del HONORABLE CONSEJO PROVINCIAL DE PICHINCHA se concluye que no existe un conocimiento claro sobre comportamiento profesional y que esto causa falta de actitud ética en el cumplimiento y desempeño de las actividades.

- De acuerdo a las investigaciones refleja la necesidad de la implementación de un código de ética en todas sus etapas, tales como: socialización, sensibilización, validación y retroalimentación a fin de generar un mejoramiento continuo y un desarrollo profesional y personal.

- El Plan de Capacitación busca el desarrolla personal y profesional, que permita el crecimiento mutuo de ambas partes, es decir secretaria e institución.

RECOMENDACIONES

Considerando las conclusiones planteadas, es pertinente recomendar:

- Concientizar a las Secretarías Ejecutivas del HONORABLE CONSEJO PROVINCIAL DE PICHINCHA sobre cuán importante es la práctica de valores éticos y morales para tener conocimiento de los mismos y un ambiente de trabajo armoniosos.

- Realizar seminarios y talleres de capacitación para que en un futuro las acciones y actitudes de todos los que componen el HONORABLE CONSEJO PROVINCIAL DE PICHINCHA estén regidos bajo lineamientos éticos y morales.

- Implementar un código de ética en la institución que sirva como herramienta para la secretaria en la toma de decisiones, y sobre todo para fomentar un excelente comportamiento humano y profesional.

- Impulsar a todas las instituciones, empresas y organizaciones públicas y privadas a que capaciten a todo su personal dando a conocer que el comportamiento humano y profesional están íntimamente ligados a los valores éticos y morales evitando así el desprestigio de algunas instituciones y la corrupción de las mismas.

BIBLIOGRAFÍA

- Álvarez Vasco, Milton (1995): *Moral, Urbanidad y Disciplina*. Actual Publicaciones.
- Apel, K.O. (1986): *Estudios Éticos*. Barcelona, Editorial Alfa.
- Apel, K.O. (1991): *Teoría de la verdad y ética del discurso*. Barcelona, Editorial Paidòs.
- Aranguren, J.L. (1963): *Ética y política*. Madrid, Guadarrama.
- Carnegie, Dale: *Como ganar amigos e influir en las personas*, Editorial La Verdad.
- Carreño, Manuel A (1997): *Manual de Urbanidad y Buenas Maneras*, Panamericana Editorial Ltda.
- Cobos Hugo, Ladino Javier, Luna Milton, Molina Violeta, Reyes Natacha (2005): *Manual básico de ayuda personal, Madrid- España, Editorial Grupo Cultural, S.A.*

- Cortina, A (1997): El mundo de los valores. Ética y educación. Bogotá, El Búho.
- Doris, Lilian y Miller, Besse May (1985): *Manual completo de la secretaria.*
- González Álvarez, Luis José (1992): *Axiología y ética profesional.* Bogotá, Unisur.
- González Álvarez. L. J. (1990): *Bienestar con equidad.* Bogotá, El Búho.
- Gracia, D. (1991): *Introducción a la bioética,* Bogotá, El Búho.
- Océano, Grupo Editorial (1996): *Enciclopedia de la secretaria, Barcelona-España.*
- Océano, Grupo Editorial, Diccionario enciclopédico ilustrado, España.
- Sevilla Quiroz, María Antonieta (1996): *1001 sugerencias para la secretaria eficaz.* Quito-Ecuador, Editorial Ecuador F.B.T. Cía. Ltda.
- VALLEJO Jorge (1996), *Relaciones Humanas.*

- VARIOS 1991: *Ética en América Latina*, Bogotá, USTA.
- Vidal, M. y Santidrian, P. (1981): *Ética (3vols.)*, Madrid, Paulinas-Verbo Divino.

PÁGINAS DE INTERNET:

❖ www.secretariaplus.com

❖ www.pichincha.gov.ec

❖ www.quito.gov.ec

❖ www.usem.org.mx

“Actitudes y Prácticas éticas de la Secretaria Ejecutiva dentro de su ejercicio profesional”



**UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA
ESCUELA DE ASISTENCIA GERENCIAL Y RELACIONES PÚBLICAS**

Aplicado a las Secretarías Ejecutivas

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

DEPENDENCIA:

.....

I. INFORMACIÓN GENERAL DE LA SECRETARIA EJECUTIVA

1. EDAD

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

2. TÍTULO QUE POSEE

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

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 MÁS IMPORTANTE EN EL DESEMPEÑO PROFESIONAL COMO SECRETRIA 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 ESTED 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 MAS COMUNMENTE ENFRENTA LA SECRETARIA EJECUTIVA?

- 1. La falta de ética en los directivos que rigen una entidad ()
- 2. La organización 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, SÍ SE RESPETA Y CUMPLE CON EL CÓDIGO DE ÉTICA QUE RIGE LA EMPRESA DONDE LABORA?

- 1. Si
- 2. No
- 3. ¿Por qué?

.....

.....

.....

.....

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

14. DE LA SIGUIENTE LISTA DE PRINCIPIOS, ¿CUÁL 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

“Actitudes y Prácticas éticas de la Secretaria Ejecutiva dentro de su ejercicio profesional”



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 ()

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

PLAN DE TRABAJO

Nº	ACTIVIDADES	Material que necesita	Persona responsable	Tiempo requerido
1	Reservar Salón de uso múltiple		coordinador	1 día
2	Enviar invitaciones	Sobres y hojas F A4	Coordinador de la capacitación	1 día
3	Finalizar el diseño del seminario		Coord. de capacitación Capacitador	1 semana
4	Seleccionar los materiales de capacitación	Referencias bibliográficas	Coord. de capacitación Capacitador	1 semana
5	Preparar y manuales y materiales de capacitación	Libros, manuales de capacitación folders o carpetas bolígrafos lápices y libretas	Coordinador	4 días
6	Preparar los refrigerios	Café, té tazas, vasos, etc.	Coordinador	Medio día