



UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA

La Universidad Católica de Loja

**ESCUELA DE ASISTENCIA GERENCIAL Y RELACIONES
PÚBLICAS**

MODALIDAD ABIERTA Y A DISTANCIA

**Aplicación de la ética profesional en la secretaria ejecutiva, dentro
de la Dirección Provincial de Educación de Bolívar en la ciudad de
Guaranda**

Trabajo de fin de carrera previa la
Obtención del título de Secretaria
Ejecutiva Bilingüe

AUTORA: Jossette del Carmen Quijano Hidalgo

DIRECTORA: Placencia Tapia Miury Marieliza, Ing.

CENTRO UNIVERSITARIO GUARANDA

2012

Ingeniera.

Miury Placencia

DIRECTORA DEL TRABAJO DE FIN DE CARRERA

CERTIFICA:

Qué el presente trabajo denominado “Aplicación de la Ética Profesional en la Secretaria Ejecutiva dentro de la Dirección Provincial de Educación de Bolívar, en la ciudad de Guaranda”, realizado por el profesional en formación: Jossette del Carmen Quijano Hidalgo; cumple con los requisitos establecidos en las normas generales para la Graduación en la Universidad Técnica Particular de Loja, tanto en el aspecto de forma como de contenido, por lo cual me permito autorizar su presentación para los fines pertinentes.

Loja, junio de 2012

f).....

CESION DE DERECHOS

Yo, Jossette del Carmen Quijano Hidalgo, declaro ser autora del presente trabajo y eximo expresamente a la Universidad Técnica Particular de Loja y a sus representantes legales.

Adicionalmente declaro conocer y aceptar la disposición del Art 67 de estatutos Orgánico de la Universidad Técnica Particular de Loja que en su parte pertinente textualmente dice: forman parte del patrimonio de la universidad la propiedad intelectual de investigaciones, trabajos científicos o técnicos y tesis de grado que se realicen a través, o con el apoyo financiero, académico o institucional operativo de la Universidad.

.....

JOSSETTE QUIJANO HIDALGO

0201379047

AUTORIA

Las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo son de exclusiva responsabilidad de la autora.

.....

JOSSETTE DEL CARMEN QUIJANO HIDALGO

DEDICATORIA

Este trabajo de investigación, lo dedico a la memoria de mi Padre, ya que pesar de su ausencia, ha sido y será el motivo de mi inspiración, para superarme cada día y seguir adelante luchando por mis ideales.

AGRADECIMIENTO

A mi madrecita Carmen Hidalgo, por haber sido el pilar fundamental en mi vida y carrera, que con su amor y entrega, ha logrado en mí ser una persona de éxito; porque la mejor herencia que ella me pudo haber dado es mi carrera profesional.

A mi esposo e hijo, por haber estado a mi lado apoyándome, ya que ellos me dieron la fuerza y valor para no rendirme en el camino, y por qué juntos atravesamos todos los obstáculos.

A mi distinguida Universidad Técnica Particular de Loja, por haberme dado la oportunidad de ser alguien en la vida, ya que impartió en mí una enseñanza con espíritu de superación personal y profesional.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CAPITULO I	1
ÉTICA PROFESIONAL.....	1
1.1. DEFINICIÓN	1
1.1.1. Principio ético de integridad.....	3
1.1.2. Principio ético de objetividad	3
1.1.3. Principio ético de independencia	5
1.1.4. Principio ético de responsabilidad	5
1.1.5. Principio ético de confidencialidad.....	6
1.1.6. Principio ético de observación de las disposiciones normativas.....	8
1.1.7. Principio ético de competencia y actualización profesional	8
1.1.8. Principio ético de difusión y colaboración	9
1.1.9. Principio ético de respeto entre profesionales	9
1.1.10. Conducta ética	10
1.2. ETICA Y MORAL	10
1.2.1. Diferencia entre etica y moral	14
1.2.2. Códigos de ética	16
1.2.2.1. CODIGO DE ETICA PARA UNA SECRETARIA	20
1.3. CARÁCTER PROFESIONAL.....	20
1.4. LA VOCACION	24
1.4.1. La importancia de la Vocación En la Profesión	24
CAPITULO II.....	27
2. ELEMENTOS DE LA ÉTICA.....	27
2.1. El conocimiento.....	27
2.2. La libertad	28
2.3. La voluntad	30
2.4. Deber	34

2.5. Los valores.....	41
CAPITULO III	51
3. Cualidades éticas de la secretaria	51
3.1. Lealtad.....	51
3.2. Organización y exactitud	51
3.3. Organización y planificación.....	52
3.4. Respeto y puntualidad	58
3.5. Comportamiento de la secretaria.....	60
CAPITULO IV	65
FUNCIONES DE LA SECRETARIA	65
4.1. Relaciones humanas	65
4.2. Relaciones públicas	66
4.3. Conducta profesional.....	66
4.4. Actitud y competencia.....	68
4.5. Formación cultural y universitaria	71
4.6. Ofertas profesionales.....	73
CAPITULO V	74
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	74
Diseño de la investigación	92
Metodología.....	92
Población Y Muestra.....	92
Métodos, Técnicas E Instrumentos Para La Recolección De Datos	92
CAPITULO VI	93
Conclusiones.....	93
Recomendaciones.....	94
Bibliografía	95
Propuesta.....	97

RESUMEN EJECUTIVO

APLICACIÓN DE LA ÉTICA PROFESIONAL EN LA SECRETARIA EJECUTIVA DENTRO DE LA DIRECCION PROVINCIAL DE BOLIVAR EN LA CIUDAD DE GUARANDA

Para la realización de este presente trabajo utilice diferentes métodos e instrumentos metódicos y científicos los que me ayudaron a persuadir con eficiencia mi investigación.

Mi objetivo fue establecer los diferentes comportamientos éticos morales dentro de la institución

Dentro de mi trabajo realizado como parte fundamental, una estructura de sistematización en la Dirección de Educación de Bolívar, debido a que la imagen de la institución requiere que se implemente cursos de capacitación para las ejecutivas carentes de valores éticos.

También he recalcado que la Ética Profesional, es la ciencia normativa que estudia los deberes y los derechos profesionales y en especial de las secretarias, como principio básico de la profesión su vital importancia es saber diferenciar, sobre ético y moral y qué importancia tiene en el ámbito empresarial.

Es así que con mi trabajo pretendo motivar a las nuevas profesionales a que se llenen de valores que le permite tomar decisiones acertadas debido a que existe un profesionalismo carente de vocación.

FORMULACION DEL PROBLEMA

¿Por qué de la mala aplicación de la ética profesional por parte de la secretaria ejecutiva y cuál es su efecto personal e institucional?

Este problema se evidencia en los establecimientos educativos, principalmente dentro de su lugar de trabajo, debido a que no existe una adecuada orientación al estudiante, para poder escoger una carrera acorde a sus actitudes, aptitudes e intereses.

El tema de investigación fue desarrollado en base al problema detectado en la Dirección Nacional de Educadores de Bolívar ya que existe un desconocimiento de este tema de gran importancia y que se vulnera en muchas ocasiones.

Como parte fundamental de este estudio puedo manifestar que dentro de esta prestigiosa Institución se basa en un sistema antiguo caduco en su aplicación ya que para ellos no toman en cuenta esos principios básicos que tal vez por el tiempo que llevan en sus puestos se les ha hecho una costumbre la no aplicación de estos principios que como profesionales deberían estar en pleno desarrollo y así aplicarlos y que sirvan como ejemplo para las futuras generaciones, claro está que de un total del 100% de personal (secretarias) el 60% de las mismas no lo aplican.

Cabe recalcar que este término tan pequeño de nombre pero grande en su significado no es precisamente respetada y aplicado como en todas las sociedades del mundo es así que debemos tener en cuenta que todos los profesionales deberíamos poner conciencia no solo en lo económico si también en lo ético y moral de nuestra profesión, ya que esta aplicación nos hace grande personalmente e incentiva al crecimiento.

Las universidades preparan profesionales de prestigio refiriéndome a mi carrera preparan secretarías ejecutivas con altos conocimientos, lo cual va dirigida mi investigación a conocer que tan penetrantes son los grados de conocimientos o que tan alto es la falta de juicio y aplicación por parte de las secretarias ejecutivas de este tiempo

INTRODUCCION

La ética como punto de investigación nace a partir de la inquietud de explicar lo bueno y lo malo de las acciones del ser humano. De aquí nacen las diferentes escuelas éticas, y con el transcurso de los años se va reformando todo lo relacionado a la ética.

Dentro de esta perspectiva, la Universidad, se constituye en un factor de cambio definitivo que muy a pesar de los múltiples conflictos a diario presentes en nuestra sociedad, vincula potencialidades humanas que conjugan en una concepción científica y tecnológica, elementos tan necesarios ahora, como el desempeño ético y bien obrado, el liderazgo en todas las áreas del saber, la cultura, la educación y el arte como fundamentos imprescindibles de la expresión humana y factores definitivos de desarrollo.

El secretariado, es unas funciones esenciales en cualquier tipo de actividad empresarial, tanto en el mundo de los negocios como en la industria o en las profesiones pródigas. La secretaria contribuye al eficaz funcionamiento de una empresa mediante su trabajo discreto, ordenado y metódico. En la terminología tradicional, se denomina secretaria a la persona que escribe la correspondencia, extiende las actas de las reuniones, resuelve los asuntos de trámite y custodia los documentos de una oficina. Pero en los últimos tiempos el concepto de secretaria ha cambiado notablemente: ahora ha pasado a ser la asistente perfecta de su jefe, hasta el punto de ser capaz incluso de asumir responsabilidades de éste con credibilidad. La creciente complejidad de la vida empresarial, ha tenido como consecuencia que la secretaria se encargue preferentemente de asistir a su superior de manera más directa. Será ella quien confeccione los informes, memorandos o dossiers; en definitiva, quien facilite el trabajo a su jefe con la debida eficacia. Por lo tanto, también debe conocer, en líneas generales, las características generales de éste, para colaborar con él con cierto conocimiento de la materia. El trabajo administrativo que deba realizar cada secretaria puede ser muy diferente entre una y otra, en relación al campo de actividad de la empresa en que se encuentre laborando, ya que cada sector tiene sus propias características.

Sin embargo en términos generales toda secretaria y asistente administrativa debe poseer una personalidad equilibrada y proactiva. Autoestima positiva. Capacidad de adaptación a los cambios. Habilidades comunicativas y escucha activa. Capacidad de crear, innovar e implementar. Criterio propio para actuar oportunamente y distinguir prioridades; disposición para trabajar en equipo; capacidad de observación, concentración y amplitud de memoria; tacto y prudencia para manejar situaciones diversas; espíritu de superación; flexibilidad, sentido de humor, resistencia física y nerviosa, y agudeza visual.

Así mismo, para poder alcanzar la máxima eficacia en su trabajo, y desempeñar sus funciones de forma correcta, la secretaria ha de dominar a la perfección una serie de conocimientos técnicos apropiados, para el cargo que desarrollará.

Los escenarios económicos actuales, presentan mucho dinamismo en la competitividad, en donde las empresas exitosas muestran organizaciones consistentes, de acuerdo al requerimiento de las actividades de los negocios, en donde triunfan quienes han sabido organizarse, formar equipos de trabajo que garanticen resultados, en que las secretarias que utilicen adecuadamente su potencial creativo, innovador, que favorezca con su actuación la labor del gerente y evite al máximo en el trato el que se den conflictos que afecten la armonía y generen un clima organizacional negativo.

La secretaria seleccionada, debe contar con aspiraciones de logro, mostrar en su desempeño sus habilidades, destrezas, eficiencia además; las secretarias tienen que desarrollar habilidades que les permitan tomar decisiones, y manejar las relaciones interpersonales con criterio.¹

Por último, es muy válido lo que aporta las secretarias de las empresas chicas y medianas, presentan un anclaje emocional mucho más fuerte que las de las grandes empresas en su trabajo. No suelen tener un sólo jefe como las asistentes de las grandes empresas, por tanto, son necesitadas y requeridas por las empresas en su conjunto. Y esto conlleva también, que este tipo de asistentes tengan funciones conciliadoras y de armonización.

¹ - <http://www.articuloz.com/ideas-de-negocios-articulos/la-secretaria-ejecutiva-proactiva-718104.html>

CAPITULO I

ÉTICA PROFESIONAL

1.1. DEFINICIÓN

La ética profesional define según Hegel como la ciencia normativa que estudia los deberes y los derechos profesionales de cada profesión en especial de las secretarías, generalmente a la ética también se le llama deontología, que es el conjunto de valores morales y éticos es decir un individuo que obtiene un título profesional debe tener una vinculación directa con su profesión y en especial con la ética ya que muchos profesionales carecen de ella.²

“La ética profesional tiene como objetivo crear conciencia de responsabilidad, en todos y cada uno de los que ejercen una profesión u oficio, esta, parte del postulado de que todo valor está íntimamente relacionado con la idea de un fin determinado”.³

La profesión es una capacidad cualificada requerida por el bien común, con peculiares posibilidades económico-sociales. El profesional no tiene el carácter de tal por el simple hecho de recibir el título que lo certifica o le da la cualidad de profesional, nadie es profesional por el título en sí, el título lo único que expresa es su calidad de ser ya un profesional, mas no que tiene todas las cualidades éticas para serlo, el título profesional más allá de ser un ALGUIEN es la manifestación intrínseca de lo que se lleva, no por la naturaleza de la persona sino por sus cualidades éticas, como la idoneidad o aptitud que le da un nuevo perfil a su personalidad.

El ser profesionales dignos representa la excelencia, gravedad, decoro que tiene la persona y el respeto consigo mismo.

² <http://www.monografias.com/trabajos-pdf4/seminario-etica/seminario-etica.pdf>

³ http://html.rincondelvago.com/ética-profesional_5htm

Los Profesionales, deben acatar y poner en práctica todos los valores éticos y morales. Por ello debemos seguir los principios básicos que competen como son:

- La integridad
- Objetividad
- Independencia
- Responsabilidad
- Confidencialidad
- Observar las disposiciones normativas
- Competencia y actualización profesional
- Difusión y colaboración
- Respeto entre colegas
- y una conducta ética

4

De nosotros depende nuestra profesión, si queremos ser profesionales integrales capaces de poner en práctica esta frase <haz lo que quieras>, siendo libres e independientes, racionales y objetivos; si logramos este objetivo seguro que los usuarios de la información jamás volverán a poner en duda de cuan éticos somos y gozaremos nuevamente de su confianza general, y volveremos a emitir un real fe pública.

No cabe duda, que es Hegel, una de las figuras más emblemáticas y de consulta obligada en el desarrollo de los sistemas idealistas pos kantianos, su genialidad, le llevo a desenvolver todos los campos manifiestos del pensar, las artes, la religión, la historia, la lógica, la política, y muy particularmente el derecho. Indago en estas áreas, y con profunda agudeza supo proporcionar el momento real del máximo desarrollo de la filosofía europea del siglo XIX. se dice y muy acertadamente, que es Hegel, el ultimo y máximo intento de la filosofía occidental, por construir un sistema autosuficiente, que tomo como característica esencial el desarrollo de un método dialectico que propone estudiar la realidad en su despliegue dialectico. Este despliegue parte verdaderamente del espíritu hasta su estado absoluto.

⁴ <http://www.monografias.com/trabajos16/etica-general/etica-general.shtml>

La última gran obra publicada por Hegel, fue la filosofía del derecho (1821) aunque algunas notas de sus conferencias y clases, junto con apuntes de sus alumnos, fueron publicados también después de su muerte.

El termino dialéctica es utilizado por Hegel, para comprender y expresar la situación real del mundo, en la dialéctica de Hegel queda patente, pues una voluntad de actuación sobre una realidad escindida, contradictoria y alienada que lucha por superar esta situación.

1.1.1. PRINCIPIO ÉTICO DE INTEGRIDAD

El principio de integridad según el Código de Ética en el artículo 37, describe este principio así:

El profesional debe mantenerse seguro su integridad moral cualquiera que sea el campo de su integridad profesional por lo tanto se espera de él rectitud, probidad, honestidad, dignidad y sinceridad en cualquier circunstancia y otros principios como veracidad, lealtad, justicia y equidad.

La integridad que debe mantener el profesional en todas sus actuaciones y de manera especial cuando ejerce su trabajo, se refiere al elemento de su carácter, que se plasma en la firmeza de sus principios morales, su rectitud y honradez.

En el mismo principio de integridad no se hace diferencia el campo de acción en el cual se desempeña, es más, la integridad no solo debe estar circunscrita al ejercicio profesional, sino a su vida personal.

1.1.2. PRINCIPIO ÉTICO DE OBJETIVIDAD

Es la imparcialidad y actuación sin prejuicios. Este principio se aplica especialmente cuando se trata de certificar, dictaminar u opinar sobre la administración de cualquier Entidad y está ligado íntimamente con el principio

de independencia. La objetividad representa para las secretarias, la capacidad de mantener una actitud imparcial.

Cuando una secretaria se encuentre comprometida incluso con la prestación de servicios consultivos sobre administración, no debe subordinar su juicio a los demás. Cuando se refieren al aspecto impositivo, la Secretaria puede resolver las dudas en favor de su cliente mientras exista un apoyo razonable que sustente su posición.

Las secretarias sirven de muy diferentes maneras y deben demostrar su objetividad en variadas circunstancias. En práctica pública emprenden trabajos de rendición de información al cliente, Otras secretarias profesionales desempeñan servicios de administración interna.

Considerando el cometido o la capacidad, las secretarias deben proteger la integridad de sus servicios profesionales, y mantener la objetividad en sus juicios.

En la vida diaria de las situaciones y prácticas a tratar específicamente mediante requerimientos éticos relacionados con la objetividad, se debe prestar consideración adecuada a los siguientes factores:

- 1) Las secretarias están expuestos a situaciones que envuelven la posibilidad de que sobre ellos se ejerzan presiones. Esas presiones pueden menoscabar la objetividad.
- 2) Es impracticable definir y prescribir todas esas situaciones en las que pueden existir esas presiones posibles. Debe prevalecer la razonabilidad en el establecimiento de estándares para identificar las relaciones que probablemente, o puedan parecerlo, lesionen la objetividad de una secretaria profesional.
- 3) Deben evitarse las relaciones que generen prejuicio, o influencia de otros para menoscabar la objetividad.

- 4) Las secretarías profesionales tienen la obligación de asegurar que el personal o los servicios profesionales contratados se adhieren al principio de objetividad.
- 5) Las secretarías profesionales nunca deben aceptar regalos o atenciones que razonablemente puedan considerarse tiene una influencia significativa o impropia sobre el juicio profesional o aquellos con que se relaciona. Ya que constituye un regalo excesivo u oferta de atenciones esto varía de país a país pero las secretarías profesionales deben evitar las circunstancias que pudieran perjudicar su reputación profesional.

1.1.3. PRINCIPIO ÉTICO DE INDEPENDENCIA

La secretaria debe tener y demostrar absoluta independencia mental de criterio con respecto a cualquier interés que pudiera considerarse incompatible con los principios de integridad y objetividad.

Se entiende que una persona goza de independencia mental cuando sus juicios se formulan a partir de los hechos objetivos que examina. No existe independencia mental cuando la opinión o juicio son influidos por consideraciones de orden subjetivo, independiente de los elementos objetivos del caso.

La independencia mental es evidentemente una cuestión relativa de fuero interno. La independencia mental es a la vez un derecho y un deber.

- **Derecho:** Porque la secretaria puede reclamar, cuando ve que su trabajo ha sido intervenido por terceros.
- **Deber:** Porque, si llega a permitir, consciente y voluntariamente en tal intervención, se convierte en responsable por los daños que a los terceros pueda causar con ellos

1.1.4. PRINCIPIO ÉTICO DE RESPONSABILIDAD

Este principio se encuentra implícitamente comprendido en todas y cada una de las normas de ética y reglas de conducta, pero su inclusión de manera expresa en la Ley permite dar conocer la necesidad de la sanción, con la cual da confianza a los usuarios de los servicios del profesional exigiendo así una capacidad calificada, para beneficio de la empresa. El principio ético de responsabilidad es reafirmado en el ejercicio de la secretaría, pues la misma es prenda de garantía de un trabajo de calidad para el cliente.

1.1.5. PRINCIPIO ÉTICO DE CONFIDENCIALIDAD

La relación Secretaria Usuario es el elemento primordial en la práctica profesional. Esta relación se basa en la confianza mutua, cuyo basamento fundamental está en una estricta reserva profesional. Esta reserva implica el compromiso de no revelar ninguna información confidencial obtenida durante un desempeño profesional.

Los profesionales tienen la obligación de respetar la confidencialidad de la información relacionada con los negocios de los clientes o empleadores, obtenida en el desarrollo de servicios profesionales. El deber de confidencialidad permanece aún después de terminada la relación entre el profesional y el cliente o empleador.

La confidencialidad debe ser observada siempre por un profesional a menos que una autoridad específica haya dispuesto revelar la información o exista obligación legal o profesional para revelar.

Los profesionales tienen la obligación de asegurar que el personal bajo su control y las personas de quienes se obtiene consejo y asistencia respetan el principio de confidencialidad.

La confidencialidad no es solamente un asunto de revelación de información. También requiere que un profesional que está adquiriendo información en el curso del desempeño de los servicios profesionales ni usa ni parece que usa esa información para ventaja personal o para ventaja de una tercera parte.

Un profesional en este caso la secretaria tiene acceso a mucha información confidencial respecto de los negocios de la empresa, cliente o empleador, la cual de otra manera no es revelada al público. Por consiguiente, la secretaria profesional debe asegurarse de no hacer revelaciones no autorizadas a otras personas. Esto no aplica a la revelación de tal información en orden a descargar adecuadamente la responsabilidad del profesional de acuerdo con los estándares de la profesión.

Es de interés público y de la profesión que los estándares de la profesión relacionados con la confidencialidad definan y orienten sobre la naturaleza y extensión de la obligación de confidencialidad y de las circunstancias en las cuales se debe permitir o requerir la revelación de información adquirida durante el curso de la prestación de servicios profesionales.

Debe reconocerse, sin embargo, que la confidencialidad de la información es parte de los estatutos o de las leyes comunes y por consiguiente los requerimientos éticos detallados dependerán de la ley del país de cada asociación miembro.

Los siguientes son ejemplos de los puntos que se deben considerar en la determinación de la extensión en la cual se puede revelar información confidencial:

- 1)** Cuando la revelación es autorizada. Cuando la autorización para revelar es dada por el cliente o empleador debe considerarse el interés de todas las partes incluyendo aquellas terceras partes cuyos intereses puedan ser afectados.
- 2)** Cuando la revelación es requerida por ley. Son ejemplos de cuándo una secretaria profesional es requerida por ley para revelar información confidencial:
 - 2.1. Para producir documentos o para presentar evidencia en el curso de procedimientos legales;
 - 2.2. Para revelar a las autoridades públicas apropiadas las infracciones a la ley.

3) Cuándo revelar es un deber o un derecho profesional:

- 3.1.** Para cumplir con estándares técnicos y requerimientos éticos; tal revelación no es contraria a esta sección,
- 3.2.** Para proteger los intereses profesionales de una secretaria profesional en procedimientos legales;
- 3.3.** Para cumplir con la revisión de calidad (o de pares) de una asociación miembro o cuerpo profesional; y
- 3.4.** Para responder un requerimiento o investigación de una asociación miembro o de un cuerpo regulador.” [Mantilla, 1996

1.1.6. PRINCIPIO ÉTICO DE OBSERVACIÓN DE LAS DISPOSICIONES NORMATIVAS

La Secretaria Profesional debe dar estricto cumplimiento a toda la normatividad que nace de la Ley y de los organismos que rigen la profesión. También debe observar las recomendaciones de su cliente, si estas no entran en contradicción con los principios éticos.

La secretaria no solo debe conocer como el que más la normatividad vigente, sino que debe representar ante el público, la empresa y los organismos gubernamentales un modelo de observancia de la misma, para de esta manera tener la autoridad moral de ser el evaluador de su cumplimiento.

1.1.7. PRINCIPIO ÉTICO DE COMPETENCIA Y ACTUALIZACIÓN PROFESIONAL

Es la capacidad e idoneidad que debe poseer la Secretaria Profesional para que los servicios en los cuales se comprometa sean realizados en forma eficaz y satisfactoria. Igualmente tiene obligación de actualizar permanentemente sus conocimientos, para estar acorde a los progresos de la técnica y del desarrollo social.

El cumplimiento de las normas de competencia exige una decisión personal por parte de la secretaria profesional respecto a cada trabajo. La competencia para manejar un problema con el cual no se está familiarizado puede adquirirla mediante la investigación, el estudio o la consulta a un profesional, que tenga la competencia requerida y si es incapaz de obtener esta competencia, debe seguir la intervención de una persona competente para que realice el servicio solicitado ya sea independiente o como socio de una institución.

El principio ético de competencia y actualización profesional es vital en el ejercicio de la profesión, pues no es de elemental lógica pensar que quien actúa como evaluador de poseer un grado de conocimiento y actualización igual o superior a quien produjo el asunto evaluado, para así poder emitir un diagnóstico certero.

1.1.8. PRINCIPIO ÉTICO DE DIFUSIÓN Y COLABORACIÓN

La secretaria debe contribuir al desarrollo, superación y dignificación de la profesión a nivel institucional como cualquier otro campo al cual tenga acceso.

El trabajo de la secretaria se constituye hoy día en el área de mayor desarrollo de la profesión de Secretaria Pública, por lo tanto es la más propicia para lograr la dignificación de la misma. Cuando se ejerce la profesión es cuando se comprende lo grande que es la disciplina y es cuando se descubre el enorme campo que queda aún por descubrir e investigar y se entienden las limitaciones que ésta posee pero también se alcanzan a vislumbrar las muchas soluciones para lograr su desarrollo acorde a los nuevos tiempos.

1.1.9. PRINCIPIO ÉTICO DE RESPETO ENTRE PROFESIONALES

La sinceridad, la buena fe y la lealtad son condiciones básicas para el ejercicio libre, honesto de la profesión; para la convivencia pacífica, amistosa y cordial.

La amistad entre profesionales no es motivo para retener la información entre ellos, ni excusa de sinceridad.

En el desarrollo de la profesión, la secretaria necesariamente tendrá que evaluar en forma crítica la labor de otros profesionales. La relación que éste debe sostener con los mismos deberá enmarcarse dentro del principio ético del respeto entre profesionales, para así mantener la armonía que debe prevalecer en la profesión.

1.1.10. CONDUCTA ÉTICA

La secretaria no debe de realizar ningún acto ya sea público o privado que pueda afectar negativamente la buena reputación de la profesión. Siempre debe tener en cuenta la función social que cumple, por lo cual la sociedad le demanda una conducta intachable en lo privado y lo público.

La secretaria no sólo debe parecer independiente ante los demás, sino que todas sus actuaciones deben poseer un aura de etnicidad que lo haga digna depositaria de la confianza que la Sociedad le ha hecho merecedora.

1.2. ETICA Y MORAL

Cómo definir estas dos palabras tan pequeñas pero con tanta significación, empecemos por decir que no son lo mismo, ni son sinónimos; la ética nos da los valores universales y la moral nos da las distintas aplicaciones que tiene la ética. La ética como principio universal, va dirigida a todos los seres humanos. "hay una ética sacada de naturaleza humana y la naturaleza humana es una sola"⁵. Todos tenemos la misma naturaleza y todos tenemos valores morales, pero según las circunstancias particulares de cada quien se aplican distintivamente.

Ahora, estará bien decir, problema ético o problema moral, pues para mucha personas es lo mismo. Siendo así tenemos que tener en cuenta que la moral es una derivación de la ética y que esta varía dependiendo de factores externos; mas la ética como parte de la filosofía sigue con sus bases uniformes a través de la historia, inculcando principios y valores que orientan a personas y

⁵ Hegel, G. (1996) **Ética Latinoamericana y principios sociales** ,Argentina pág. 45

sociedades; entonces decimos que una persona es ética cuando sigue o se orienta por principios y convicciones.

La moral si se puede decir, es más aterrizada a la realidad y a la vida en concreto, expresada en costumbres, hábitos y valores, si una persona actúa bajo estos preceptos es considerada como moral. Pero se puede ser moral mas no ético, alguien puede seguir sus costumbres y se le consideraría moral y no necesariamente una persona ética que obedece a principios.

Ahora bien, cuál sería el objeto de esta ciencia, pues bien su objeto es la moralidad de la acciones en la relación con el deber que se debe cumplir, ya que descubre en la realidad o en la conciencia el hecho moral elemental y el deber para explicarlo, en otras palabras más castizas, la ética, no es más que el intento racional de averiguar cómo vivir mejor, y su objeto es darnos las pautas dentro de nuestra libertad para así conseguirlo.

MORAL

Es la traducción latina del término ética, resultando ser mos-mores. Cicerón fue más sencillo que Aristóteles conociendo ya el valor de la ética, se traduce por mos-mores, tomando los dos significados que Aristóteles le da desde un sentido externo e interno.

Etimológicamente éthica = mos /mores. Con un significado prácticamente idéntico “todo aquello que se refiere al modo de ser de carácter adquirido por poner en práctica unas costumbres o prácticas consideradas buenas”.

Dada esta diferencia etimológica en castellano se utilizan de manera indiferente.

La moral es una serie de juicios que dan como resultado normas de comportamiento adquiridas por cada individuo que los delimita a los actos morales e inmorales, lo bueno y lo malo. Esto no significa que sea un código o reglamento para un grupo social, por lo que son una serie de preguntas y

respuestas personales sobre como deseamos vivir con libertad y responsabilidad

Paul Faulquié define la Moral: "La moral es la teoría razonada del bien y del mal". Detengámonos sobre ésta definición.

La Moral es normativa, porque establece las normas que determinan lo que es el bien y lo que es el mal. En otras palabras, la Moral establece lo que se debe y lo que no se debe hacer. Lo que se permite y lo que se prohíbe.

La Moral formula principios generales. Según estos principios clasifica y juzga todos los hechos particulares que son propios de su campo.

El fundamento de la Moral es la razón.

Indudablemente, los diferentes sistemas morales podrán establecer distintos principios, como su fundamento. Pero, en el fondo de todos ellos se encuentra la razón que busca configurar y legitimar el respectivo sistema.

ETICA

Se origina en dos términos:

- **êthos/ëthos.** Pasa por distintas acepciones. Inicialmente se refiere a la residencia o morada, lugar donde se habita. Se refería a los animales más que a las personas. Con el paso del tiempo se extendía también a los seres humanos (en el sentido de país). La evolución del término lleva a dejar de aludirlo para significar carácter/modo de ser. A la actitud interior que el hombre lleva en sí mismo.

La ética es la adecuación del comportamiento a lo socialmente establecido etimológicamente hablando. En la actualidad es más la adecuación del comportamiento a unos valores del bien y el mal.

Aristóteles habla del ethos como de una adquisición de conocimientos, de usos y costumbres a lo largo de la vida.

El *èthos* origina el *êthos*, se aprende en la socialización, practicando una serie de hábitos que conforman el *êthos*. Entendemos que la *éthica* es un conocimiento científico acerca de los actos humanos (pretensión de universalidad) que trata de orientar, esclarecer, la vida buena y virtuosa. Posteriormente hablaremos de una ciencia que aplica estos conocimientos teóricos, para llegar a esa vida buena y virtuosa. Todo lo que se busca es llegar al virtuosismo.⁶

Según estos dos *ethos*, *éthica* es “la ciencia que trata de los hábitos éticos del individuo” o “la ciencia que trata de los hábitos en tanto en cuanto perfecciona la naturaleza humana”.⁷

La *ética* (deontología o teoría de los deberes) es una ciencia normativa que reflexiona sobre los actos conscientes, libres y voluntarios que se remiten a normas con la base del valor. Esta se pregunta por qué consideramos validos o no algunos pensamientos, auxiliándose de principios universales; para crear teorías que establecen y justifican nuestro modo de vivir.

A pesar de la similitud las podemos diferenciar pues mientras que la *ética* se encarga reflexionar sobre la moral que es un conjunto de juicios relativos sobre el bien y el mal que dirige la conducta humana.

Haciendo referencia a la *ética* como teoría (moral pensada) y a la moral (moral vivida) como práctica interactuando, es decir los principios éticos regulan el comportamiento moral que a su vez puede transformar los principios.

Visto de esta manera, podemos decir que la moral es particular y subjetiva, mientras que la *ética* es universal y objetiva, porque se basa en principios racionales, que trascienden los hábitos y las costumbres particulares. Por ello, si bien pueden existir diversas “morales” o costumbres morales (la moral de los costarricenses, de los chinos, etc.), sólo hay una *ética*, de la misma manera que una sola es la humanidad y una sola la razón humana. Desde luego, de esta *ética* general, conformada por principios racionales de

⁶ <http://www.buap.mx/tcu/lecturas.pdf>

⁷ Aristóteles, (1990). *Lógica y Ética* tercera edición, pág. 160. Espasa-Calpe, S.A. Madrid.

validez universal, pueden derivarse normas específicas de conducta y conformarse así “éticas especiales”; por ejemplo: la ética profesional, la ética médica, la ética social.

1.2.1. DIFERENCIA ENTRE ETICA Y MORAL

La ética una ciencia; mientras que la moral es el objeto de la ciencia. Esto significa que la moral no es ciencia, una prueba es que en la historia han aparecido una serie de morales que nada que ver con la actitud científica: morales irracionales y autoritarias. Por ejemplo en las morales rudimentarias de los pueblos primitivos, las cuales se basaban en prohibiciones extrañas y muchas veces absurdas.

Además la ética no pretende dirigir a vida humana, si no explicar la moral; no intenta decir a cada cual lo que ha de hacer u omitir en cada caso concreto de la vida.⁸

En ambos casos se tratan de normas, de percepciones, y de "deber ser". Sin embargo, moral y ética presentan ciertas diferencias.

⁸ <http://es.scribd.com/doc/82452876/Antologia-Taller-de-etica>

Moral	Ética
Nace en el seno de una sociedad y por tanto, ejerce una influencia muy poderosa en la conducta de cada uno de sus integrantes	Surge en la interioridad de una persona, como resultado de su propia reflexión y su propia elección. Pueden coincidir o no con la moral recibida.
Actúa en la conducta desde el exterior o desde el inconsciente	Influye en la conducta de una persona de forma consciente y voluntaria.
Ejerce presión externa y destaca su aspecto coercitivo, impositivo y punitivo	Destaca la presión del valor captado y apreciado internamente como tal. El fundamento de la norma ética es el valor, no el valor impuesto desde el exterior, sino el descubierto internamente en la reflexión de un sujeto

Por tanto, podemos afirmar que existen tres niveles de diferenciación:

1. El primer nivel reside en la Moral, es decir, en las normas de origen externo que condicionan la mentalidad del individuo.
2. El segundo nivel en la ética conceptual, entendida como el conjunto de normas de origen interno, personal y autónomo.
3. El tercer nivel es la Ética axiológica como conjunto de normas originadas en una persona dada una reflexión previa sobre ciertos valores.

Mientras que la Ética se apoya en la razón y depende de la filosofía; la Moral se apoya en las costumbres y la conforman un conjunto de elementos normativos, que la sociedad acepta como válidos.

Cuando tratamos más en profundidad sobre la ética y la moral, nos podemos dar cuenta que no se trata solo de dos términos que aunque son

frecuentemente escuchados, algunas veces no conocemos su verdadero significado y sobre todo su inmensa trascendencia en nuestras vidas.

La ética y la moral, son comportamientos humanos que se edifican desde los cimientos de la familia como quiera que ella constituye el primer ente socializador y es en el seno de ella, que nos vamos formando como personas de sanas costumbres y nuestros valores éticos y morales se van acrecentando día tras día hasta convertirnos en seres íntegros que son precisamente los que necesita la sociedad.

Hablar de ética y moral en estas instancias de nuestra carrera, es ver otro punto de aplicación ya enfocado a lo que será nuestro desarrollo profesional en una sociedad que pareciera desconocer éstos temas y es la carencia de ellas, lo que conlleva a actitudes corruptas y comportamientos punibles que no hacen más que contribuir a la desestabilización social de nuestro País.

Ningún objetivo por muy importante que sea, nos debe conducir a acciones que vayan en contra de la moral y la ética y a adoptar posiciones mezquinas que vayan en detrimento de nuestras sanas costumbres morales.

En General “la ética es la ciencia de la moral, mientras que la moral es el objeto de estudio de la ética”

1.2.2. CÓDIGOS DE ÉTICA

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

La elaboración y la imposición de estos códigos ha correspondido a las asociaciones nacionales de asistentes sociales de cada país, las cuales se encargan de velar permanentemente por su debido cumplimiento, puesto que

los organismos encargados de velar por el cumplimiento de la ética profesional son los colegios, federaciones y asociaciones profesionales del servicio social.⁹

No debe extrañar que los primeros códigos nacionales hayan aparecidos a mediados de este siglo, cuando el servicio social tenía ya varias décadas de existencias. Por otra parte, las entidades nacionales representativas de los profesionales de cada país, a quienes ha correspondido la creación e implementación de los códigos, han debido realizar muchos esfuerzos hasta lograr la unidad y la consistencia necesarias como para lanzar y respaldar un código de ética profesional que fuera aceptado y respetado por la generalidad de sus miembros.

Téngase en cuenta, además, que la elaboración del código en sí mismo, por su propia naturaleza normativa y hasta cierto punto jurídico, existe un estudio profundo y minucioso que lleva a veces varios años de maduración y levantamiento. Suele ocurrir que mucho antes de aprobación definitiva, los códigos tenga recorrido muchos de estudio, reelaboraciones y reformas, sujeto además a las opiniones y críticas de los grupos sociales de las distintas religiones de un país. Otras veces el código nacional es la síntesis o integración de varios códigos preexistentes en instituciones parciales de profesionales especializados en algunos de los campos de aplicación del Servicio Social (Asistentes Sociales de Empresas de Comunidad hospitalarias, etc.

Los códigos de ética, sin embargo, no son estructuras definitivas e inmovibles, como tampoco lo son las congregaciones de países. Pueden ser, y han sido, reformados para educarlos a las necesidades de los cambios históricos de las sociedades. El código cambia a través del tiempo, como la sociedad cambia. Ello no quiere decir que se eche por tierra con los principios filosóficos básicos de la profesión, como la dignidad humana, el respeto a la individualidad o a la autodeterminación, etc.

Si se toma en cuenta la fecha de su aprobación oficial por un organismo profesional de alcance nacional, el código más antiguo del servicio social de

⁹ <http://www.mailxmail.com/curso-etica-codigo-moral-campo-social/codigos-etica-servicio-social>

que tenemos noticias, es el de Francia, que data del 11 de noviembre de 1950. En América Latina el más antiguo que conocemos es el de Chile, del año 1959. Al año siguiente, en 1960, aparecía el código de los Estados Unidos.

De acuerdo con la consulta que he realizado, no existen Códigos de ética Profesional de alcance nacional en Uruguay, Ecuador, México, Venezuela, España, Italia; algunos países manifiestan que sus códigos están siendo estudiados con vistas a su reelaboración, tal el caso de Chile, Bolivia, Perú.

Necesidad y Fundamento de los Códigos de Ética Profesional

Tomando el vocablo en el sentido estricto, llamamos profesión a una actividad ejercida por el ser humano, caracterizada por tres cosas: - Un gran volumen de conocimientos especializados que se adquieren generalmente en una Universidad, - Un entrenamiento práctico en aplicar dichos conocimientos, y - 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.

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.

Se puede decir que todos ellos están basados en una ética deontológica, principios, normas y reglas.

La decisión ética, todo comportamiento moral comienza 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 intuitivamente todos los valores y que por medio del consentimiento dan origen al surgimiento de algo nuevo.

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.

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.

De una manera general, los distintos sistemas éticos elaborados por los mejores pensadores de la humanidad, pueden clasificarse en tres grandes grupos: Las llamadas éticas de bienes o de fines, Los sistemas denominados éticas formales y Las éticas materiales axiológicas.

Mucha gente rige su vida diaria por un comportamiento que cae dentro del sistema Hedonístico, correspondiente a una ética de bienes en la que se considera el placer como el bien máximo al que tiende la naturaleza humana. Otras personas atienden más bien a un eudomonismo, que considera que el fin último del hombre es la felicidad (Aristóteles); el sistema ético de Santo Tomás de Aquino es un eudomonismo teocéntrico, que postula para el hombre, como fin último, el bien supremo, el bien absoluto, cuya posesión será la felicidad a la que tiende el ser humano. Creo que la ética profesional, tal como la conocemos y la manejamos, no procede propiamente de ninguno de estos sistemas filosóficos.

Hablando ahora de los sistemas éticos formales, el más representativo y, más importante, es el debido a Emmanuel Kant, contenido en su "Crítica de la Razón Práctica". La ética kantiana considera al deber fundado en el deber mismo, en la pura obligación; el deber es autónomo e independiente de cualquier bien que pudiera ser el inspirador de la norma reguladora del comportamiento. Los códigos de ética profesional tampoco parecen tener como fundamento una filosofía con ésta, que se resume en la expresión de Kant:

"actúa siempre de tal manera que tu acción pueda ser mirada como ley universal aplicable a todos los casos semejantes".

Al investigar sobre los contenidos de los diversos códigos de comportamiento profesional, se observa que de una manera más o menos implícita se hace referencia a algunos "valores", en el sentido filosófico del término. Max Scheler ha postulado todo un mundo axiológico (referente a los valores) que rige al mundo de la conciencia moral. Los valores son cualidades puras, que tienen existencia propia, y que se ofrecen al ser humano a través de su percepción emotiva.

1.2.2.1. CODIGO DE ETICA PARA UNA SECRETARIA

- 1.** Respeto por los derechos, la dignidad y valor de todas las empresas, el derecho a la confidencialidad, privacidad de los documentos de la organización.
- 2.** Es responsabilidad de la secretaria tener un nivel de competencia en aquellos servicios y técnicas para las que está capacitado por su formación profesional, estar actualizado permanentemente.
- 3.** La secretaria tendrá en cuenta sus propias creencias, valores, necesidades que estos tienen en su mundo laboral.
- 4.** La secretaria evitará comportamientos en su vida que puedan generar dudas sobre su honestidad que afecten la imagen de la profesión.
- 5.** La secretaria será responsable con la sociedad en que trabaja y vive.
- 6.** La secretaria guardara cautela con la información que suministra; sigilo profesional.

1.3. CARÁCTER PROFESIONAL

El individuo al tener una presencia o personalidad variable, puede modificarse, es decir, puede engrandecer su ego, puede tener una sed inmensa de llegar a la perfección de su profesión, haciéndolo para un modelo sin errores e inequívocos.

El carácter para el individuo en su profesión se refleja desde tiempos antiguos, ellos han experimentado un progreso en todos los tipos de ciencias, han conquistado y desarrollado experimentos que tiempos atrás hubieran sido inimaginables de realizar. El profesional sin carácter puede tender a caer en un modelo usado por cientos de profesionales, puede llegar a caer en lo que sería la mediocridad, siendo éste el título menos deseable para personas con aspiraciones en la vida.

El carácter no se forja solamente con un título, se hace día a día experimentando cambios, ideas, experiencias, se hace enfrentándose a la vida. En definitiva, el título es como el "adorno" de la profesión. No importa si lo tienes, lo importante es saberlo utilizar.

Las características de los actuales escenarios muestran una gran dinámica de comercialización en donde actúan; están las empresas saliendo adelante aquellas que realmente están preparadas para enfrentar los retos, generar los cambios que el entorno les demanda, afrontar exitosamente las amenazas, aprovechar las oportunidades, garantizando competitividad, buen servicio y por supuesto contando, con recursos óptimos que le ayudan alcanzar los objetivos planificados, especialmente, con un equipo humano altamente capacitado, actualizado, de acuerdo a los conocimientos que el presente exige, acorde a los requerimientos que la Sociedad del Conocimiento exige.

Justamente, dentro de ese equipo humano, la gerencia debe contar con una secretaria ejecutiva, que reúna las características que estas hoy deben tener para colaborar eficientemente con la gestión de la gerencia; una secretaria, que además de manejar adecuadamente las relaciones humanas, trato con el personal, clientes, debe saber administrar adecuadamente la agenda diaria de la gerencia, jerarquizar aquellas acciones, compromisos prioritarios de acuerdo a las exigencias que el cargo origina en su operatividad, debe saber organizar las necesidades, darles preferencias a las más prioritarias, ser objetiva en su planificación; manejo de agenda y correspondencia interna y externa, soporte en tareas administrativas y organización de reuniones.

Debe la secretaria ejecutiva saber que constituye un determinante punto de apoyo para la gerencia, compenetrarse con aquellas acciones que son determinantes en el desempeño exitoso de esta en su diario actuar, planificar, organizar sus acciones y establecer controles que les permitan garantizar resultados beneficiosos que favorezcan a la gerencia y todo lo que involucre a la empresa.

No se puede improvisar en el contrato de la secretaria de la gerencia, dándole preferencia a los compromisos de amistad, políticos, familiares, deben ser seleccionadas personas que reúnan condiciones básicas en el alcance, repercusiones efectos de los principios básicos de la administración; de los acontecimientos del diario vivir en los escenarios económicos y administrativos, integrada a los avances, beneficios, ventajas que genera la telemática, Internet, así como la destreza, habilidad en el manejo de las relaciones humanas , presencia física, emprendedora, manejo de idiomas, preferentemente el inglés, organizada, metódica, ejecutiva, con capacidad para adaptarse a los cambios organizacionales Una secretaria que esté plenamente identificada con las necesidades de logro, eficiente, puntual, con ser cada vez mejor con ánimo de superarse, responsable, motivada, asertiva, autoestima alta, creativa, innovadora, servicial, identificada con la organización y sus compromisos, con la colaboración eficaz de hacer que la gerencia a quien le presta sus servicios, alcance su gestión, rendimiento, logros exitosamente.¹⁰

La empresa moderna a través de su departamento de Relaciones Humanas debe reestructurar las características que el presente demanda con respecto a quién debe ser la secretaria que deben acompañar al gerente en la gestión exitosa de la empresa, definir las nuevas funciones que el presente requiere, hacer énfasis en lo que debe abarcar lo concerniente a los conocimientos, competencias que deben cubrirse, tanto académicas, técnicas, personales, edad, además de la descripción del cargo, por ejemplo sobre este último, que su responsabilidad, trabajo consiste en prestar apoyo a la gerencia en todas las áreas funcionales involucradas, procesar y archivar correspondencia, procesar informes y reportes estadísticos, coordinar actividades relacionadas con la promoción institucional, entre otras.

¹⁰ <http://www.buenastareas.com/ensayos/25-Característica-de la secretaria>

Debe la gerencia por su parte está siempre atenta con respecto al desempeño, rendimiento, productividad, logros que realiza la secretaria, apoyándola en aquellas debilidades que pueden ser transformadas en fortalezas, con acciones, estrategias que generen el cambio requerido, aportarles capacitación, desarrollo, tolerancia, atención, que fortalezcan sus competencias. Tomar muy en cuenta por ejemplo, lo que señala. El Club de las Secretarias, en relación al perfil de la secretaria emprendedora:

- Capacidad para adaptarse a los cambios, sin morir en el intento
- Privilegiar las relaciones interpersonales y el conocimiento justo a tiempo de técnicas y principios de gestión.
- Estudiosa y lectora de todo tipo de libros y material sobre el cambio y mejoramiento organizacional.
- Tolerante a la incertidumbre con que se mueven los negocios.
- Con capacidad de crear, innovar e implementar
- Con visión global del negocio de la empresa
- Hablar a lo menos inglés
- Manejar la tecnología informática moderna para obtener información y conocimiento de valor agregado.
- Carácter, personalidad, hábitos y estilos proactivos y de alto estándar profesional.
- De secretaria de un ejecutivo a un área o gerencia, a una administradora de procesos en estructuras desmontables, descartables, desechables, transportables o virtuales.

Consideramos, que la gerencia venezolana, no descuide el gran potencial que tiene a través de sus secretarias y que realmente se comprometa en optimizar su desempeño, prestándole la colaboración a fin de desarrollar las competencias laborales, administrativas, funcionales, especialmente las latitudinales que han sido muy descuidadas.

Sobre estas últimas se debe estar atento en todo aquello referente a:

- Auto confianza.
- Auto desarrollo.

- Auto motivación.
- Comunicación interpersonal.
- Disponibilidad.
- Gestión de conflictos.
- Gestión de recursos.
- Impacto e influencia

Están dadas las condiciones para modificar las formas tradicionales de las competencias requeridas para contar con el apoyo de un buen departamento de recursos humanos que permitan contratar a secretarías ejecutivas con a las exigencias que el presente demanda y garanticen un excelente desempeño de sus funciones, en pro de que la gerencia, cuente con un aval de colaboración en las acciones que le corresponden dentro de la gestión moderna de la administración.

1.4. LA VOCACION

“La vocación es un deseo entrañable hacia lo que uno quiere convertirse en un futuro, a lo que uno quiere hacer por el resto de su vida, es algo que va enlazado y determinado por tus conocimientos generales. Un profesional que carezca de vocación, el proceso puede ser más tardío y difícil para poder desarrollar sus conocimientos, a diferencia de un profesional que sienta una verdadera vocación”.¹¹

1.4.1. La importancia de la Vocación En la Profesión

Plantearse cuestiones vocacionales en los difíciles tiempos laborales que corren parece, al menos, anacrónico. Sin embargo reviste especial importancia al momento de plantear un futuro laboral sin altibajos o con la seguridad de poder realizarnos como personas útiles para la sociedad en la que vivimos.

En definitiva podemos tener afición por muchas cosas y habilidades para otras tantas, pero la vocación es una conjunción de ambas. La vocación por una

¹¹ Cicerón, Marco Tulio. (1982). Los oficios o los deberes, Libro Segundo. México. Porrúa. p 50

actividad es aquella que absorbe y hace que el resto quede en segundo plano. Es cierto que en los amplios mercados actuales muchas veces resulta bastante difícil optar por una actividad en particular y esto no debe ser motivo para frustrarse, sino por el contrario, debe desatar un análisis minucioso de las ventajas y/o desventajas de elegir tal o cual profesión para encarar la vida. La vocación reúne el “gusto” por la tarea, la habilidad ó aptitud para llevarla a cabo y el sentimiento de la necesidad de dicha actividad para los demás o para la vida, es decir, genera una sensación de entrega.

Cada quien decide su vida, si es fiel o no a su vocación, pero tarde o temprano la vida reclamará satisfacciones y es en la vocación donde se obtiene. También es posible que un parámetro para decidir una profesión sea la retribución económica que de ella podamos obtener, pero no debemos olvidar que un trabajo exige al menos 8 horas diarias, y si la vocación es lo suficientemente definida, llegará el momento en que ese trabajo, por muy rentable que sea, no nos completará como personas satisfechas con nuestra propia vida y se convertirá en una carga.

Es por eso que debemos apostar a los sueños, descubrir en qué dirección nos gustaría proyectarnos. Claro, que debemos ser conscientes del tipo de sueño al que estaremos apostando nuestro futuro, pues muchos de ellos tendrán que ver con satisfacer necesidades, obtener placeres, buscar alivio, etc. Y estos anhelos, aunque válidos, no indican vocación. Los sueños inconfundibles vinculados a la vocación son aquellos que nos producen energía, alegría y proyectos. Una receta infalible para identificar claramente nuestra vocación es ajustarse a la búsqueda de aquello que nos produce placer personal al realizar la tarea y que esa tarea tenga sentido de entrega.

Cuando una persona o un individuo carezca del conocimiento o esté inseguro de la actividad que quiera realizar a nivel profesional puede asistirse de ayuda en o que es la orientación profesional, siendo este un proceso utilizado por personas capacitadas para ayudar a las personas a conocerse a sí mismos, a conocer el medio social en que viven y poder indicarle de cierta forma la actividad profesional que más le conviene a cada uno de ellos.

Toda persona que vaya a ingresar a los estudios superiores debe de ir orientado hacia lo que esa persona realmente quiera y pueda aprender y ejecutar una vocación determinada hacia una actividad profesional ya que es necesario y recomendable orientar una confianza y seguridad y de esta manera poder reafirmar la convicción de esa persona hacia esa actividad profesional.

CAPITULO II

2. ELEMENTOS DE LA ÉTICA

La importancia para el ser humano es vivir impulsando la búsqueda del bien y la felicidad para sí mismo; es por eso que debemos mencionar que los elementos de la ética son:

2.1. El conocimiento

Dentro del conocimiento el hombre lleva a cabo una percepción inteligente de las cosas está en capacidad de juzgar sobre la bondad o la maldad de una acción, el amor a la verdad que se ha considerado en los tiempos, una virtud excelente contraponiéndose al vicio como producto de la ignorancia.

El conocimiento moral no es un conocimiento del ser, de lo que es, sino un conocimiento de lo que debe ser; no un conocimiento del comportamiento real y efectivo de los hombres, sino un conocimiento del comportamiento que deberían observar los hombres. En este sentido, dicho conocimiento no se puede verificar; cuando decimos que los hombres deberían comportarse de tal o cual manera estamos afirmando que ese comportamiento es necesario y universal, y esas son las características de lo a priori.

Y ya hemos visto cómo Kant explicaba la imposibilidad de derivar de la experiencia algo que fuese necesario y universal: el primer objetivo del conocimiento moral, por lo tanto, consistirá en identificar cuáles son los elementos a priori de la moralidad.

El conocimiento teórico no está determinado por el objeto, sino que éste se encuentra determinado por las condiciones a priori de la sensibilidad y del entendimiento, el conocimiento moral tampoco estará determinado por el objeto, sino más bien el objeto de la moralidad determinado por ciertas condiciones a priori de la moralidad.

2.2. La libertad

La libertad es uno de los fundamentos de la ética, en efecto el individuo que conoce actúa y proceder libremente a enfrentarse con hechos consumados o en proceso de concretarse con algunos casos donde somos espectadores o bien actores, no podemos afirmar que participarnos en ellos si no asumimos con nuestra propia experiencia que lo hacemos libremente yo lo construyo y me formo en libertad con todas y cada una de las acciones que hemos denominado “actos humanos”.

Pero también, Hegel reconoce y "concibe" como contraria a la libertad del individuo, el hecho de atenerse y dejarse persuadir a lo públicamente aceptado, y las leyes creadas para la regulación de cada individuo del estado, este último pues no debe ser al final la determinación última y apodíctica del modo de actuar de los individuos. Reconoce que el hombre busca y crea en el pensamiento su libertad y el fundamento de la ética.

Más sin embargo, esta libertad que el hombre posee y determina a actuar, caen en un contenido sin razón, si únicamente posee valor efectivo para el pensamiento. El hombre es libre, solo en la medida que discrepe de lo que es reconocido y aceptado por voto universal y sepa crearse una realidad singular que le auto determine a dirigirse.

Esta idea de la libertad, constituye un papel fundamental en el desarrollo del derecho individual, y el hombre, como sustancia ética de la sociedad civil, solo desarrolla todo su devenir, en base a la libertad.

Libertad no es un concepto límite en Hegel, sino es la misma autoconciencia que se determina a obrar y moldear el contenido de su voluntad.

El mundo ético (el estado, la razón) como resultado del elemento de la autoconciencia, no goza de la fortuna de tener a su base la razón que le afiance como fuerza y potencia. El universo espiritual corresponde al mundo del acaso y del capricho de la voluntad divina, abandonado por Dios.

“El estado, como la rica estructura de lo ético, la arquitectura de su racionalidad que con la determinada distinción de las esferas de la vida pública y de sus derechos le construye bases sólidas, que son a la vez las bases verdaderas de todo estado, con bases armónicas y establecido según un criterio de verdad. Y cuando toda esta estructura es de buena ley, parte de lo íntimo hacia la revelada luz del desenvolvimiento de la idea, llevando consigo su interna necesidad de la veneración, de la verdad y una ley que es elevada por sí y en sí, por encima de toda forma subjetiva de sentimiento”.¹² La ley no puede estar consentida por el sentimiento, puesto que es en sí o debería ser en sí, una forma universal del desarrollo de los individuos.

El derecho, la ética, el mundo real del derecho, son formas que se aprehenden con el pensar, los conceptos determinan la forma de la racionalidad (es decir la ley). La ley es en cierta medida el Scibboleth (signo de reconocimiento entre los hebreos) en el cual se identifican las habitantes de la nación y los amigos de esta. Hegel también toma la idea determinante, de que la filosofía debería ser como el principio motor de la aplicación del derecho y las leyes, pues la falta de este principio, conduciría a los estados a una superficialidad respecto a lo ético, al derecho, y sobre todo al deber. Esto es la fatuidad. El estado caería por esto, como en un estado de disolución de toda ética interior, de la conciencia justa, del amor y del derecho entre los particulares, así como la destrucción del orden público y las leyes del estado (pues estas últimas estarían basadas en propósitos y opiniones subjetivas, en el sentimiento subjetivo y en una convicción individual).

El contenido de la filosofía, el saber conceptual de Dios y de la naturaleza física y espiritual, se vería seriamente afectado.

La primera fase del espíritu objetivo, es la esfera del derecho (das recht) la persona, el sujeto individual consciente de su libertad ha de dar expresión exterior de su naturaleza como espíritu libre. Ha de darse a sí mismo una esfera externa de la libertad. Así pues, la libertad es el principio primero y unitario de cada individuo como parte del estado, y la ciencia del derecho parte de la libertad en su despliegue dialectico.

¹² Hegel, La moral comunista, ediciones de cultura popular. Primera edición, México pág. 203

La libertad humana se puede definir como la "autodeterminación axiológica". Esto significa que una persona libre se convierte, por ese mismo hecho, en el verdadero autor de su conducta, pues él mismo la determina en función de los valores que previamente ha asimilado. Cuando no se da la libertad, o se da en forma disminuida, entonces el sujeto actúa impedido por otros factores, circunstancias y personas, de modo que ya no puede decirse que es el verdadero autor de su propia conducta. De acuerdo con esto se dice que la condición previa de la libertad en un individuo es la captación y asimilación de los valores. En la medida en que un individuo amplía su horizonte axiológico, podrá ampliar paralelamente el campo de su propia libertad. Y en la medida en que una persona permanezca ciega a ciertos valores, se puede decir que posee una limitación en su libertad.

2.3. **La voluntad**

Introduce Hegel, también el concepto de propiedad, vinculado directamente con un acto de la voluntad, por naturaleza una persona se convierte en el dueño de una cosa, no por un mero acto interno de la voluntad, sino por la apropiación efectiva que el sujeto hace sobre la cosa, ejerce naturalmente toda su voluntad en esta cosa. La ciencia filosófica del derecho tiene por objeto la idea del derecho, o sea, el concepto del derecho y su realización. La realización, es la configuración que toma el concepto para sí en un hecho efectuado, constituye el momento esencial de él, y pasa, de mera constitución teórica a la realización por la cual se concibe.

Conocer y querer son palabras primordiales que nos permite considerar a la voluntad como la facultad del hombre que le hace inclinarse hacia a los valores.

Los actos de voluntad para que sean objetos de la ética deben ejercer libremente sin ningún tipo de coacción interna o externa.

La voluntad conjuntamente con la libertad y la razón es una vía que nos facilitará alcanzar la perfección hacia el cual nos impulsa nuestra naturaleza.

Se llama acto humano aquel que procede de la voluntad deliberada del hombre, son aquellos actos que nos diferencian de los demás animales.

- **Actos naturales:** son los que proceden de las potencias vegetativas y sensitivas, sobre las que el hombre no tiene ningún control voluntario y son enteramente comunes de los animales, es como si estuviéramos programados, así como los castores lo están para ser ingenieros hidráulicos, haciendo la salvedad de que estos actos están dentro de nuestra libertad.
- **Actos del hombre:** son los que proceden del hombre sin ninguna deliberación o voluntariedad, sea porque esta habitualmente destituido de razón en el momento de realizar el acto. Ninguno de estos actos afecta la moralidad, un ejemplo fehaciente en nuestras vidas, es al que diariamente nos enfrentamos cada mañana, nos levantamos o nos levantan, para lo cual no objetamos, corremos al baño, y nos duchamos sin muchas veces darnos cuenta de lo que estamos haciendo, luego nos lavamos los dientes y desayunamos, todo esto en un ambiente de rutina único, luego nos dirigimos ya sea al trabajo, al estudio, en fin, actuamos por decirlo así, si ninguna voluntad.
- **Actos violentos:** son los que el hombre realiza por la coacción de un agente que lo obliga a ejecutarlos, contra su voluntad interna; es cuando dejamos por un momento de ser racionales y actuamos como aquel perro callejero tratando de marcar el territorio, es decir instintivamente.

En todo acto humano se pueden distinguir tres elementos o factores principales que son: los cognoscitivos, los volitivos y los ejecutivos.

- **Elemento cognoscitivo:** es el conocimiento de lo que se hace, aunque no se sepa cual sean las consecuencias de esos actos, son el primer fundamento del acto humano, todo acto debe ir acompañado de este, de lo contrario no se diese tal acto, ya que este pertenece al entendimiento.

- **Elemento volitivo:** todo acto humano va influenciado por la voluntad la cual presiona tal acto; de nuestra voluntad dependen todos nuestros actos y de cuan morales sean o no.
- **Elemento ejecutivo:** es la consecuencia de nuestra libertad interna, ya que esta la impulsa a la realización de actos externos, este momento del acto ya ha sido influenciado por los dos elementos anteriores: el entendimiento y la voluntad, lo cual indica de que nuestros actos ya han sido analizados previamente.

En fin, hablar de los actos humanos seria hablar de la vida misma y de cómo nosotros afrontamos tales actos, bajo qué grado de libertad los tomamos, si son influidos por órdenes, costumbres o caprichos a simplemente porque me da la gana de hacerlos y lo hago, está bien, eso es la ética haz lo que quieras, el no preguntarle a nadie lo qué hacer con mi vida, eso me lo pregunto yo mismo.

Hay una innumerable lista de actos humanos como por ejemplo los actos ilícitos que son tales como amar, entender, en fin; los actos imperados que son aquellos que hacemos por una orden de la voluntad y son naturales como son el abrir y cerrar los ojos, parpadear; hay otros actos que se manejan a nivel interno y hacen uso de nuestras facultades, la imaginación, el entendimiento y la misma razón. También hay actos buenos y actos malos, a estos los determina el grado de moralidad que apliquen; hay actos lícitos e ilícitos, al primero lo mide el grado de autorización de las leyes o patrones culturales, y al segundo el grado de daño a la sociedad, como robar, injuriar, en fin.

La voluntad se determina a sí misma, y cuando reflexiona su contenido, reflexiona sobre sí misma. La libertad negativa, es en cierto sentido, parecida a la ilusión trascendental de Kant, en la que “La razón busca respuestas sobre lo incondicionado, topa y se limita, cuando se da cuenta que es imposible, la libertad no tiene límites, o pretende no tenerlos”.¹³ En el espíritu, tal como este es en sí, en el que la determinación es simplemente la suya y verdadera la relación de la conciencia constituye solo el lado fenoménico de la voluntad, la

¹³ Hegel, G. (1998). **Filosofía individual**. España. Español S.A. Pág. 575

cual aquí no es ya una cosa por sí. Las determinaciones volitivas (querer, desear, amar) son propias de la voluntad reflejada su individuación, y son contenidos, que se determinan por la conciencia.

La voluntad libre solo en sí es la voluntad inmediata o natural, las determinaciones, son los contenidos de la voluntad que aparecen en la voluntad como existentes, son los estímulos, los deseos, las inclinaciones, con las que la voluntad se determina por la naturaleza. Este contenido es para mí, y me pertenece en lo absoluto. Con la decisión, la voluntad se pone como voluntad de un individuo determinado distinto frente a otro. La voluntad es por esto individualmente volitiva, está en pertenencia con el yo personal de cada uno, es el pensamiento una actividad universal y en el objeto y el contenido, permanecen como algo universal. La libertad de la voluntad según la determinación de infinitud, es arbitrio, en el cual están contenidos: la reflexión que es toda libre, abstrae de todo, y la dependencia del contenido y de la materia, considerados interna o externamente.

Luego Hegel, promulga la determinación de la voluntad, como una cosa en sí, pues, es verdaderamente infinita, porque es ella misma su objeto que auto determina. El objeto no es para ella, otra cosa, ni un límite, sino que es la voluntad vuelta a sí. El derecho es algo sagrado, es la existencia del concepto absoluto, el área de la libertad incondicional, el área de la libertad auto consciente. Existe también una esfera del derecho más formal en su sentido abstracto "pediculus arbitrios en la cual este ha llevado en sí a determinación y realidad a los otros momentos contenidos en su idea, tiene por ello la determinación de un derecho más elevado.

LA SUSTANCIA ETICA, TEORIA DEL ESTADO

Hegel, insiste en el concepto de individualidad de la voluntad, y como instrumento social posee los siguientes aspectos:

- Es inmediata, su concepto es abstracto (la personalidad) y su existencia es una cosa inmediata y externa; la esfera del derecho abstracto o formal.

- La voluntad, es capaz de reflejar en si desde la existencia exterior, interior el mundo existente; el derecho de la voluntad subjetiva en relación con el derecho del mundo y el derecho de la idea, que es la esfera de la moralidad. Para Hegel, la voluntad introduce en su esencia todos los aspectos de la realidad, y es auto consciente, la idea pensada del bien se realiza en la voluntad, y se refleja también en ella. La idea en su existencia universal en sí y para sí, constituye la ética.

2.4. DEBER

En la actualidad el hombre adquiere obligaciones, compromisos los cuales debe satisfacer en el momento oportuno, ejercer nuestra voluntad para actuar es un deber con nosotros mismos y para con los restantes miembros de la comunidad.

Respetar el código ético social-implícito o explícito pues de lo contrario nuestros actos atentarían contra un orden establecido, donde constituye todo un reto para el hombre pues si olvidamos del deber y el respeto que actúa con plena libertad al menos pondría en peligro la armonía y la convivencia social u organizacional.

El concepto de deber ocupa uno de los lugares centrales de nuestro lenguaje moral. Nos referimos con él a los mandatos y obligaciones mediante los cuales modificamos nuestra conducta y, en general, al conjunto de exigencias que conforman nuestra praxis cotidiana. Añadir el predicado moral implica introducir un factor diferenciador esencial:

Se trata ahora de un auto obligación, de una autolimitación, que, a diferencia de otro tipo de coacciones, se enfrenta sólo a las sanciones internas derivadas de nuestra propia conciencia de la responsabilidad de la acción. Como todas las formas de obligación, el deber moral limita el ámbito posible de elección y, por tanto, de actuación. Pero aquí nos encontramos con una obligación libre, es decir, voluntaria y reflexivamente aceptada.

La existencia de este tipo de actuaciones la encontramos directamente reflejada en nuestra capacidad de realizar juicios morales. De ahí que podamos afirmar que estamos ante un hecho que no admite discusión. Las dificultades aparecen más bien cuando dejamos el nivel intuitivo de nuestro propio lenguaje moral y nos comprometemos a explicar el sentido de este tipo de acciones.

Esta ha sido y es, precisamente, una de las tareas básicas de la filosofía moral o ética: dar razones del porqué de esta peculiar forma de obligación y, de esta forma, hacerse cargo de los fundamentos de la actuación moral. Dentro de esta tarea, la tematización del concepto deber apunta hacia las posibles respuestas a la pregunta ¿por qué ser moral?, esto es, ¿por qué actuar moralmente?

Detrás de estas cuestiones no se esconde sino la necesidad de orientación de la acción que caracteriza al actuar humano. La distinción entre ser y deber ser no viene impuesto por la reflexión ética, sino que la reflexión ética intenta responder a esta escisión inherente a nuestra praxis social. Tales respuestas forman parte, como nos recuerda Aranguren, de esa necesidad de ajustamiento, de justificación de nuestros actos, sin la cual perdería la conducta su sentido y razón de ser. De tal necesidad ya se habían dado perfecta cuenta los pensadores estoicos cuando adelantaron las palabras que después Tiumen convertiría en tema central de la ética: deber hacer algo implica tener buenas razones para hacer algo. A la ética; como teoría de la moral, le corresponde averiguar qué convierte a una razón en «buena razón» para justificar nuestra conducta.

En la historia de la ética encontramos dos respuestas globales al tema del deber en este sentido general. En primer lugar, aquellas posiciones que ven en el deber un medio para alcanzar el fin propio del hombre. Son las denominadas éticas teleológicas (telos = fin), para las cuales lo moral tiene que ver con los resultados de la acción, según se acerquen o se alejen de ese fin. En segundo lugar, aquellas posiciones que encuentran en el deber mismo el elemento moral de la acción. Son las denominadas éticas deontológicas (den = deber), encargadas de definir lo debido o correcto para todos y, por tanto, de establecer el marco normativo de lo justo.

El propósito de este artículo es mostrar cómo el concepto de deber se ha ido paulatinamente convirtiendo en el lugar básico de referencia para la conducta moral y, por consiguiente, para la reflexión ética. La razón de ello, así reza la tesis, es que la dimensión deontológica puede abarcar los principales rasgos de la actuación moral (auto obligación y universalidad), sin perder la posibilidad de una justificación intersubjetivamente válida. Para lo cual, el concepto de deber tiene que saber incorporar también las referencias a la acción y alejarse, de esta forma, de las propiedades de dogmatismo y rigorismo con las que generalmente se le asocia.

Deber, virtud y felicidad

Si nos centramos en esta necesidad de justificación, podemos analizar el concepto de deber siguiendo tres grandes etapas. El hilo conductor consiste en la radicalización de los criterios de justificación, derivada a su vez de la progresiva separación entre vigencia y validez, entre lo socialmente dado y lo moralmente correcto. El precio de esta separación, como tendremos ocasión de comprobar, es la correspondiente escisión entre lo bueno y lo correcto, entre la felicidad y el deber. Un ejemplo claro lo constituye la polis griega.

Si bien el concepto de deber como concepto aislado y referente básico de la conducta moral no aparece hasta los estoicos, podemos encontrar en Platón (por ejemplo en los diálogos Apología y Cratón) una explicitación clara del problema al plantear la cuestión de la obligación de obedecer la ley que se acepta libremente. También Aristóteles tematiza la obediencia a la ley (nomos), canon tanto de la conducta individual como de la social y, por tanto, núcleo básico de la vida en común.

La ruptura de la unidad social de la polis y la ruptura de las normas e ideales compartidos conducen a la necesidad de construir un concepto de naturaleza humana sin el apoyo de ninguna «comunidad de origen». Y esto sólo es posible si consideramos una instancia separada, independiente de la misma esfera social. Aparece de esta forma la escisión entre la vida privada y la vida pública y, consecuentemente, la aparición de la conciencia individual. La

demarcación entre intención y acción, ingrediente esencial del concepto actual de deber, pasa a constituir así un elemento imprescindible de la reflexión moral.

Es la naturaleza, la razón, la que se convierte en regla y norma del actuar humano, y es con referencia a ella como las acciones alcanzan un determinado valor. El reconocer esta ley natural es cosa de cada uno, pues todos la tenemos depositada en nuestro interior por el hecho mismo de ser humanos. El logos, como capacidad de hablar, es la prueba fehaciente de esta facultad de autor reconocimiento.

Con esta participación en la razón toma cuerpo teórico, por primera vez, la idea de una comunidad universal. Roto el marco tradicional de la polis, el estoicismo ofrece, de ahí su significación histórica, una explicación del sentido del actuar humano más allá de contextos socio-históricos concretos. Cosmopolitismo e individualismo parecen constituir, de esta forma, una y la misma respuesta ante la necesidad de una justificación de la conducta que sea capaz de mantenerse independientemente de los cambios históricos. El paso fundamental que aporta la ética estoica consiste en la «interiorización» del concepto de deber: lo que determina el deber está en nosotros mismos, en nuestra actitud, en nuestra propia voluntad.

No es difícil dejar de ver en la apoteica estoica una simple regla del sentido común para la vida cotidiana y atisbar en ella cómo el orden moral se va centrando en la propia voluntad.

Asistimos así al primer paso en esta especie de giro copernicano en la ética que Kant se encargará de concluir: en la disposición, la propia intención del acto lo que cuenta como propiamente moral. La acción no es moral según conduzca o no a la felicidad, sino que la felicidad sólo puede alcanzarse por el respeto al deber que deriva de la ley natural.

Si bien lo propiamente moral se encuentra en la honestidad, y ésta se define como la observancia de la ley natural, esto no es óbice para que no se consideren los resultados de la acción. La posible utilidad de la acción es tenida también en cuenta por los estoicos, pero sólo en un segundo paso, una

vez deliberada lo que Cicerón denomina honestidad o torpeza de la acción, esto es, su corrección moral. Buen ejemplo de ello lo constituyen los catálogos de deberes que los estoicos construyen, encargados de definir el conjunto de preceptos y reglas que conforman una conducta racional, es decir, moral, y que, lógicamente, pretenden seguirse de la ley natural.

Esta distinción entre el concepto de deber como criterio de corrección moral y los deberes concretos que de él puedan derivar queda perfectamente clara en la separación, constante en toda la escuela estoica, entre deberes perfectos o rectos en sí y deberes medios o comunes.

Se le considera honesto especialmente al sabio porque este no puede separarse de ninguna forma de la virtud, sin embargo aquellas personas en donde no existe sabiduría perfecta tampoco puede residir la honestidad absoluta. Estos deberes muchos consiguen observarlos por la bondad de su carácter y con el progreso en el estudio. Pero el deber que ellos (los estoicos) llaman recto es perfecto y absoluto, como ellos dicen, encierra todos los requisitos y nadie más que el sabio puede alcanzarlo”¹⁴

Parece, podemos interpretar, que se está queriendo distinguir, por un parte, una serie de deberes que no cambian con el tiempo; y, por otra, otra serie derivada de los anteriores que sí atienden y recogen las posibles circunstancias que rodean a la acción, de forma que en determinadas ocasiones transgredir la lealtad y la sinceridad puede ser justo.

Con la incondicionalidad como medida de demarcación no se están separando dos categorías, objetiva y subjetiva, de deberes, sino definiendo los márgenes de un sistema gradual donde los actos humanos son más o menos conformes a la razón según la intensidad con que ella intervenga, pero que nunca coincidirán plenamente con ella como en el caso del sabio. Sólo que ahora este sabio ya no está definido por su relación con una determinada estructuración social.

¹⁴ Kant, I. (1990). **Fundamentación de la metafísica de las costumbres**. Madrid. Espasa Calpe, pág. 56.

Con la figura del sabio se está haciendo referencia más bien a lo que Kant denominará mucho más tarde una idea regulativa: un marco de referencia normativo que nos sirva de orientación y crítica para la acción. Cicerón nos dice que ni siquiera los siete sabios de Grecia eran verdaderamente sabios según la «idea que tenemos del sabio».

Con esta separación entre lo que podemos denominar criterios de definición y criterios de realización, los estoicos instauran una relación mediada entre teoría y praxis que constituye la base, como habremos de ver a continuación, desde la que desmontar las críticas de rigorismo que se realizan a las éticas deontológicas.

El cristianismo vendrá a rellenar de contenido concreto este marco deontológico establecido por el estoicismo. El lugar del conocimiento de la realidad y de sí mismo que pregonaban los estoicos es ocupado ahora por la revelación divina. El esquema conceptual, que ha dado lugar a la teoría del derecho natural, sigue siendo el mismo: el orden de la naturaleza como fuente de deberes y derechos. Pero ahora esta imagen del deber normativo ve asegurada su intersubjetividad por la interpretación religiosa. Con ello, el nivel de abstracción alcanzado por los estoicos con su concepto de ley natural se retrotrae, pues ahora es dependiente de los mandatos y obligaciones revelados por Dios. Si bien el cristianismo puede ofrecer de nuevo una vía colectiva de salvación, sólo lo puede hacer al precio de que la felicidad a alcanzar no pertenezca ya a nuestro cosmos.

Tendremos que esperar a la ruptura del mundo cristiano medieval para que la historicidad del marco ontológico y, por tanto, su manipulación por la acción humana salga claramente a la vista. En consecuencia, el paradigma del ser deja de ser una plataforma segura para la construcción de una praxis común.

EL DEONTOLOGISMO KANTIANO

“Toda la reflexión moral perteneciente al mundo antiguo mantiene un punto en común; son éticas que se ocupan de lo bueno para el individuo, de su felicidad,

de lo que en general podríamos denominar una vida buena, haciendo más hincapié en la prudencia o en la observancia de la ley, lo cierto es que el objetivo que se persigue es el mismo; ofrecer una orientación racional que nos permita separarnos del querer fáctico, de la inmediatez de lo deseado, y distinguir así entre la verdadera y la falsa felicidad”.¹⁵ La polis, la naturaleza o Dios ofrecían el momento de incondicionalidad desde el que otorgar validez al deber moral, esto es, desde el que extraer las razones para apoyar la intersubjetividad del deber.

Sin embargo, factores como la aparición de la ciencia moderna, el descubrimiento de nuevos mundos, el surgimiento del mercado económico como sistema de integración, las escisiones y luchas internas de la Iglesia... hacen que no sea posible mantener por más tiempo una imagen unitaria del mundo. Nos encontramos así sin ninguna medida normativa que pueda ser aceptada por todos y, por tanto, sin ningún criterio de validez del que puedan derivarse normas correctas. La relación entre el hombre tal como debe ser y el hombre tal como es, base de la obligación moral, no constituye ya ningún todo coherente.

El emotivismo sería la única respuesta a esta situación si la ética no hubiera realizado un giro copernicano, apoyándose ahora en el paradigma de la conciencia, delimitar el ámbito moral precisamente en torno al concepto de deber. El formalismo kantiano es el responsable de este cambio radical, consistente en dirigir nuestra atención no hacia los objetos de la voluntad, sino hacia la voluntad misma. Consistente, en definitiva, en profundizar en el camino abierto por los estoicos: aquello por lo cual una acción se convierte en moral o inmoral no está en la acción, sino en la intención, en el motivo por el que se lleva a cabo. Donde más claro encontramos las razones por las que el deber se convierte en el tema central de la ética es en los argumentos kantianos en contra de la consideración de la felicidad dentro del ámbito moral.

Con lo cual, cualquier intento de derivar un deber ser de un ser cae en un círculo vicioso, en una absolutización de lo contingente, que sólo puede

¹⁵ <http://www.monografias.com>etica>

conducir, en definitiva, a un dogmatismo de los hechos. Ahora bien, si la voluntad no viene determinada por los objetos.

16

La tipología construida por Kant responde a dos criterios fundamentales: cuál es el alcance de la razón y cuál la fuente de la obligatoriedad. Con estos criterios de diferenciación tendríamos, a su juicio, tres posibilidades de utilizar la razón práctica y, por lo mismo, tres tipos de deberes o imperativos.

El primer nivel responde a los imperativos condicionados o hipotéticos, en el sentido en que nos dicen qué medios son los adecuados para alcanzar un fin determinado. Kant los denomina problemático-prácticos, pues señalan qué acción es buena para cualquier propósito posible.

Se trata aquí de una aplicación de los conocimientos teóricos en forma de reglas de la conducta, por lo que también podemos denominarlos imperativos de la habilidad o reglas técnicas. Desde el instante en que la racionalidad no alcanza a los fines de la acción, nuestra capacidad de responsabilidad queda radicalmente mermada. Razón por la cual, Kant descarta como morales este tipo de deberes. Según sus palabras:

El segundo tipo de deberes tiene también carácter hipotético, pero ahora el fin ya no es arbitrario o posible. Kant se refiere a ellos como asertorio-prácticos, pues tal fin pertenece, recordemos a Aristóteles, a la naturaleza humana. De nuevo la razón es utilizada como medio y, por ello, el carácter obligatorio la validez normativa- depende de que las acciones nos conduzcan a la felicidad.

Como acabamos de ver, sin una forma de vida intersubjetivamente compartida, esta validez queda condicionada a la determinación individual y subjetiva de la felicidad.

2.5. LOS VALORES

Para captar y apreciar el valor deben estar presentes tres condiciones que es la voluntad, el intelecto y lo afectivo, estos elementos los encontraremos

¹⁶ <http://www.slideshare.net/rodolfo/el-deontologismo>

presentes siempre que el hombre trate de organizar su vida con la perfección particular como meta.

Al hombre se le revelan los valores y con su capacidad intelectual tiene la aptitud de escoger aquellos que le ayuden a perfeccionarse como ser humano, enfrentándose a su voluntad o a sus apetitos o afecciones cuando no concuerden con tal fin.

1. El Valor Moral

La esencia de la bondad en general. Podemos aproximarnos a la esencia de la bondad por su paralelismo con la verdad, así como la inteligencia está hecha para la verdad, la voluntad está hecha para la bondad, es por esto qué se dice que el objeto propio de la inteligencia es la verdad y que, similarmente, el objeto propio de la voluntad es la bondad. Se trata de las dos tendencias fundamentales del ser humano (inteligencia y voluntad); cada una de ellas está dirigida a estos dos valores en particular (verdad y bondad). Existen dos tipos de bondad.

La esencia del Valor en general. La esencia del valor está en la preferencia de un objeto, es decir, en una cualidad que logra atraer la atención y la inclinación de las personas que lo perciben, es pues, una especie de imán que poseen algunos entes, gracias al cual una persona dice preferir ese objeto. Tenemos pues, Valor es todo ente en cuanto que guarda relaciones de adecuación con otro ente (en este caso el ser humano). El valor reside en las cosas, y consiste en una cualidad por la cual esas cosas son preferibles al hombre, a sus facultades, a su naturaleza. Los valores son tales porque guardan una relación armoniosa con el ser humano. El valor es todo ente en cuanto qué guarda una relación armoniosa con el ser humano. La diferencia principal entre bien y valor está en la mayor extensión de este último. El bien es un valor, al igual que la verdad, la belleza y la virtud. Y el término valor es un género donde entran las especies antes mencionadas.

2. La Esencia del Valor Moral

Una de las respuestas más claras y prácticas es la que propone a la naturaleza humana como el fundamento de la moralidad. Ser moral significa actuar conforme a las exigencias de la naturaleza humana. Quien reflexione sobre la naturaleza humana, descubrirá allí algunas exigencias, que son la base de los derechos y las obligaciones de todo hombre, tales como el derecho a la vida, a la verdad, a sus propiedades, etc. Uno de los criterios fundamentales en lo que a moralidad se refiere es la recta razón. Se entiende por recta razón como la inteligencia humana en tanto que actúa por sí misma, sin desviaciones provocadas por las pasiones, los instintos o algún interés personal. Quien actúa conforme a la recta razón, determina cuáles son sus exigencias propias de la naturaleza humana que en ese momento le conciernen. De acuerdo con lo anterior, una persona con valor moral es aquella que actúa en la misma línea de sus tendencias y exigencias como ser humano. Ser moral es equivalente a ser más hombre (independientemente del sexo), ser más humano, apropiarse de las cualidades que pertenecen por esencia a su propia naturaleza humana. El valor moral lo puede adquirir una persona cuando realiza una norma moral y mejor también, cuando ejerce una norma ética. Lo esencial en la conducta moral está en la libertad guiada por valores superiores.

3. Descripción del Valor Moral

La Esencia del valor moral es la congruencia de la conducta con la naturaleza humana, pero esta esencia resulta muy general y poco aplicable así que es conveniente mencionar algunas características propias de este valor:

El valor moral perfecciona a las personas en cuanto a tal, en tanto que los demás valores perfeccionan al individuo en aspectos parciales o periféricos, el valor moral se enclava en el núcleo de la identidad personal.

La persona con valor moral es todo lo contrario al sujeto mezquino, egocéntrico interesado exclusivamente en su propio bienestar.

La Persona con moral manifiesta y contagia una felicidad que surge de su propia interioridad, del núcleo de su identidad personal.

La persona con valor moral manifiesta una triple armonía: Su conducta es congruente con lo que piensa y lo que dice. No hay autoengaño ni falsas posturas hacia los demás. Y los tres niveles: pensamiento, palabras y acciones, expresan lo mismo, la naturaleza que se está realizando en forma armoniosa.

La Persona que actúa con un nivel moral positivo tiene puesta su atención en valor moral intrínseco del acto que ejecuta y no del beneficio personal que le traerá este.

Un acto honesto es una acción que posee un valor intrínseco y, además, se ejecutan dentro de una actitud de benevolencia, desinterés y generosidad que procede del núcleo de identidad personal del individuo.

4. El Relativismo Moral

Es la postura moral que sostiene la falta de objetividad de los valores y, por lo tanto, la ausencia de un fundamento objetivo y universal de sostener un criterio moral determinado. Según esto cada persona crea sus propios valores y, en consecuencia, es imposible hablar de un criterio moral único que rija por igual a todos los seres humanos.

5. La Objetividad del Valor

El valor se puede referir como todo objeto en cuanto qué guarda relaciones de adecuación con otro objeto. Esto significa que cualquier objeto puede ser valioso, todo depende de su armonización con otras cosas. Dicha armonía o integración no depende de que el sujeto la capte o no; el sujeto no crea esa armonía, sino que se da mucho antes de que el sujeto la descubra y la observe. Esa es la base de la objetividad de los valores. Además, un valor tiende siempre hacia dos polos, dado que la adecuación o armonía entre dos cosas puede tener, incluso grados o gamas entre los dos polos que suelen considerarse, esta es la base de la bipolaridad. Además los valores poseen otra característica, son preferibles, es decir, muestran un cierto atractivo a las facultades humanas. Los valores también son trascendentes, es decir, los objetivos valiosos no agotan el concepto o esencia del valor que entrañan, esta

es la diferencia entre valor y bien. Una última característica de los valores es que son jerarquizados, es decir, todos ellos, guardan entre sí un cierto orden en relación con las preferencias y características del ser humano.

Decir que los valores son objetivos equivale a decir que éstos existen en la realidad independientemente de que éstos sean conocidos o no. En cambio afirmar la subjetividad de un valor quiere decir que los valores son creados por el sujeto. Esta objetividad y subjetividad son mutuamente excluyentes sino que normalmente se complementa ya que puede ser que mientras existe una relación de adecuación entre dos cosas (la objetividad del valor), en este caso la persona y el objeto, es también posible que esta persona añada por su cuenta (subjetividad) un elemento de preferencia al mismo objeto. Normalmente a esa parte subjetiva del valor se le conoce como valorización, que muchas veces es confundida con el valor. El valor es objetivo, ya que se da independiente del conocimiento que se tenga o no de él, en cambio la valorización es subjetiva ya que depende de las personas que juzgan; aun así para que una valorización sea valiosa, debe tener un poco de objetividad, es decir, necesita basarse efectivamente en los hechos reales que se están juzgando y no ser un producto de conductas viciosas o circunstancias desfavorables del que juzga.

17

6. La Bipolaridad de los Valores

“Cuando hablamos de valores se puede notar una característica peculiar, siempre se consideran en pares, por ejemplo: belleza y fealdad, verdad y falsedad, bondad y maldad. Ahora bien en la mente humana podemos detectar varias escalas que utiliza ésta para referirse al tema de los valores, aun cuando siempre van de un polo superior hasta otro inferior y viceversa, en el fondo se vislumbran diversas estructuras no éticas con las cuales nosotros catalogamos y damos paso a esos dos polos y además ordenamos los valores intermedios entre los dos puntos extremos”.¹⁸

¹⁷ <http://200.16.86.50/digital/Derisi/Derisi-articulos/derisi297-297.pdf>

¹⁸ <http://www.buenastareas.com/materias/bipolaridad-de-losvalores>

Estas escalas, por su parecido con las escalas numéricas, se denominan de la siguiente manera:

La Escala Bipolar. Es la más sencilla de todas. Esta escala considera solo dos calificativos, dos extremos opuestos, uno positivo y otro negativo, por ejemplo: verdadero y falso, vida y muerte, aceptado o no aceptado, etc.

La Escala de múltiples valores positivos y negativos. Esta escala considera además de los dos polos, la posibilidad de que existan matrices entre los dos extremos. Se puede comparar con la escala algebraica que utiliza el cero y a partir del cual se dan números positivos hacia arriba y números negativos hacia abajo. Esta escala siempre promueve el nivel positivo, y más cualidades, más riqueza, más belleza. La ventaja enorme de esta escala con respecto a la primera consiste en que en esta si se admiten matrices, lo cual proporciona a la mente una facilidad para emitir sus juicios de valor y se sale del encasillamiento de la bipolaridad pura.

“La Escala del cero absoluto. Esta es la más difícil de captar y de aceptar, proviene de la Filosofía escolástica, y es comparable a la escala termométrica de Kelvin que considera el cero absoluto en el punto inferior, de tal manera que toda graduación es de números positivos”. En esta escala no hay números negativos y ésta es la tesis que sostiene esta Filosofía, tesis que normalmente produce un fuerte rechazo cuando se oye por primera vez. A la gente le cuesta entender que alguien sostenga la no existencia de valores negativos y la inexistencia del mal. Para la Filosofía escolástica el mal es una privación del bien, es decir, el mal como tal no existe, sino lo que existe es una ausencia del bien. La privación es eso, la ausencia de algo que debería existir.

7. La preferencia de los valores

Esta propiedad es el mismo corazón del valor. Consiste principalmente en esa particularidad por lo cual los valores atraen la atención hacia sí mismos la atención, las facultades y, en especial, la voluntad del hombre que los capta. Cuando el hombre se encuentra enfrente de varias cosas, este prefiere las que encierran un valor.

Esta característica de atracción surge ante la imperfección que muestra el ser humano y la necesidad que tiene éste de eliminarla, complementándose con otros objetos, otros entes que de alguna manera llenan o satisfacen su hambre de desarrollo y de plenitud. A partir de esta polarización; el atractivo de los valores por un lado y la precariedad humana por los otros, el valor se ha convertido en el factor normal de la naturaleza humana imperfecta y necesitada. El valor es el alimento del ser humano como tal, es el ente que se adecua a la naturaleza humana dada su calidad de ente en desarrollo y evolución. Captar los valores es lo mismo que reconocer el alimento adecuado la propia naturaleza, a las propias facultades necesitadas de algún complemento que las satisfaga.

Pero existe una situación precaria en la naturaleza humana, la ceguera axiológica, es decir, la incapacidad para reconocer por sí mismo cierto tipo de valores. Nos muestra que el hombre requiere un desarrollo especial para poder captar ciertos valores. Cuando se nace se tienen instintos y necesidades, por lo que la persona busca instintivamente los bienes que lo satisfacen, pero con el tiempo se va desarrollando y empieza a encontrar y apreciar poco a poco otros valores, que antes le eran indiferentes. Con la educación y la cultura, un individuo aprende a reconocer y apreciar valores cada vez más refinados. Pero sin esa educación y cultura, el horizonte axiológico del individuo se queda limitado, y aunque él quiera no podrá apreciar cierto tipo de valores como por ejemplo la belleza artística, ya sea en la música, en la pintura o en la literatura. Esto tiene mucho que ver con la situación en que se encuentre cada individuo, no todos nos cultivamos por igual.

Otros de los aspectos por los cuales los valores son preferibles es por su trascendencia, trascender significa estar más allá; por lo tanto; este término nos indica que los valores sólo se dan con perfección mas allá de este mundo, no aquí. Y al buscarlos nosotros y aceptarlos como una guía en nuestros actos, nosotros trascendemos con ellos.

8. La Jerarquización de Valores

Existe una gran cantidad de valores, pero pueden ser ordenados dentro de una jerarquía que muestra la mayor o menor calidad de dichos valores comparados entre sí. Es claro que no es igual lo material que lo espiritual, lo animal o lo intelectual, lo humano o lo divino, lo estético o lo moral.

“Por lo tanto para dicha clasificación utilizaremos el criterio de que el valor será más importante y ocupará una categoría más elevada en cuanto perfeccione al hombre en un estrato cada vez más íntimamente humano¹⁹”. Entonces de acuerdo con este criterio tenemos que los valores se pueden clasificar en:

- 1) **Valores Infrachumanos.** - Son aquellos que perfeccionan al hombre en sus estratos inferiores, en lo que tienen en común todos los seres, aquí se encuentran valores como son el placer, la fuerza, la agilidad, la salud, etc. Todos estos pueden ser poseídos por los mismos seres.
- 2) **Valores Humanos Infra morales.** - Son todos los valores humanos, aquellos que son exclusivos del hombre, que perfeccionan los estratos que sólo posee un ser humano, como lo son:
 - a. **Valores económicos.** - Como la riqueza, el éxito, todo lo que expande la propia personalidad (valores eudemónicos)
 - b. **Valores no éticos.** - Son los valores referentes al conocimiento, como la verdad, la inteligencia, la ciencia.
 - c. **Valores Estéticos.** - Como la belleza, la gracia, el arte, el buen gusto.
- 3) **Valores sociales.** - Como la cooperación y cohesión social, la prosperidad, el poder de las naciones, el prestigio, la autoridad, etc.
- 4) **Valores Morales.** - Son las virtudes como la prudencia, justicia, fortaleza y templanza. Estos valores son superiores a los anteriores debido a que los valores morales dependen exclusivamente del libre albedrío, en cambio los otros dependen además del libre albedrío de otros factores, por ejemplo la

¹⁹ Bacon, F. (1995). Ensayos sobre Moral y Política. Unan, México. (segunda edición)

riqueza (puede heredarse), así como el grado de inteligencia y buen gusto. Además los valores morales al hombre de tal modo que lo hace más hombre, en cambio los infra morales solo perfeccionan al hombre en cierto aspecto, por ejemplo, como profesionalista, sabio, artista, etc.

- 5) **Valores Religiosos.** - Son los valores sobrehumanos, sobrenaturales. Son una participación de Dios que está en un nivel superior a las potencias naturales del hombre. Son pues la santidad, la amistad divina (gracia), la caridad y en general las virtudes teologales. Estos valores perfeccionan al hombre de un modo superior, ya no solo de lo que tiene más íntimo como persona, sino en un plano en un plano que no está dentro de los moldes naturales de lo humano. Aquí se deja la puerta abierta a todo lo sobrenatural que provenga de Dios. Su estudio corresponde más bien a la teología.

La importancia de una correcta jerarquía de valores reside, sobre todo, en la facilidad que puede proporcionar para una eficaz orientación de la vida entera. Quien no tenga clara la jerarquía de valores normalmente se encontrará perplejo frente a una decisión que tenga que tomar.

Con respecto al orden de los valores podemos utilizar ciertos criterios propuestos por Max Scheler:

- a) **Duración.** Es superior un valor que dure más que otro. Esto se refiere a la duración del bien en donde está encarnado un valor
- b) **Divisibilidad.** Es superior un valor cuanto menos pueda dividirse. Una obra de arte no se puede dividir, en cambio los alimentos sí.
- c) **Fundamentación.** Es superior el valor fundamentalmente con respecto al valor fundamentado. Por ejemplo: la inteligencia fundamenta el conocimiento científico.
- d) **Satisfacción.** Es superior el valor que satisface más. No debe confundirse satisfacción con placer, la satisfacción puede ser intelectual y espiritual.
- e) **Relatividad.** Es superior el valor que se relaciona con los niveles superiores del objeto o la persona que está complementado.

“A partir de dichos criterios cada persona puede organizar su propia jerarquía de valores. El máximo inconveniente consiste en la facilidad de ese orden. Ya

que una cosa es lo que un sujeto dice acerca d su jerarquía de valores y otra cosa es lo que de hecho realiza a lo largo de su vida”²⁰

²⁰ González, L. (2003). Ética. Bogotá. El Búho. Pág.18

CAPITULO III

3. CUALIDADES ETICAS DE LA SECRETARIA

Las cualidades de la secretaria son la descripción sucinta de la normatividad que se encuentra tanto en las leyes laborales como en los manuales de funciones y de procedimientos propios de cada empresa, de cualquier índole.

Entre las cualidades que deben tener las secretarias, podemos decir que son:

3.1. LEALTAD

La lealtad hacia la persona o empresa para la que labora es fundamental, ya que todo se basa en la confianza.

Si no mostramos que somos capaces de merecer tal confianza, es lógico que no vayamos a avanzar en nuestro camino profesional, hay que generar ese vínculo de confiabilidad y así obtendremos grandes resultados.

Una secretaria es de confianza por lo tanto debe ser leal al jefe, a sus compañeros de trabajo y consigo misma. Además de que la lealtad es la guía de nuestras relaciones humanas.

3.2. ORGANIZACIÓN Y EXACTITUD

Otra cualidad importante es la organización y la exactitud en nuestro trabajo, estos dos aspectos van de la mano, ya que todo cuanto se hace de forma correcta y bien estructurada quiere decir que tenemos conocimiento de la empresa y que podemos solventar cualquier inconveniente que se presente.

3.3. ORGANIZACIÓN Y PLANIFICACIÓN

La Organización es “la coordinación y ordenamiento de los recursos y tareas de las empresas, con el fin de facilitar el logro de sus objetivos; es una función del proceso administrativo...”²¹

Para que la jornada laboral sea eficaz, sin que se pierdan horas en actividades respectivas ni se crucen los trabajos por falta de organización, es prioritario distribuir todas las tareas según un orden lógico donde nos permita:

1. Ahorrar tiempo y dinero

La secretaria en base a parámetros modernos de gestión, se construye una descripción de cargos y se hace un manual de procedimientos para esta función para que sea más eficiente el desempeño de la secretaria o asistente ejecutiva. Invertir en este orden tiene una gran rentabilidad para la empresa, porque se estandarizan procedimientos; de esta forma se minimizan errores y se genera una rutina de trabajo que facilita el trabajo de la secretaria y de sus Jefes, por cuanto todo ahorro de tiempo en las actividades de la secretaria, es en realidad un ahorro de tiempo y ganancia de eficiencia para sus jefes

Además cuando se generan ausencias imprevistas o reemplazos programados, la nueva secretaria encuentra en este material una valiosa ayuda para servir eficientemente. En caso contrario, todo queda a la improvisación de la Secretaria recién llegada, quien pierde mucho tiempo en encontrar información y en aprender en cómo hacer las cosas. Puede cometer errores que no son de su responsabilidad, pero que cuestan dinero a la empresa

No siempre una pequeña empresa puede contratar a una asistente ejecutiva con amplia experiencia, pero puede contratar una asesoría para enriquecer esa vital área de los dueños o gerentes.

²¹Grijalbo, “Manual De la secretaria moderna” Volumen 1

2. Aumentar la productividad

Orientarse al trabajo y los objetivos empresariales no siempre es fácil para sus trabajadores; la falta de motivación, la existencia de elementos de distracción o bien la poca competencia puede ir en contra de las metas trazadas por su empresa. La mayoría de empleados trabajan largas horas, pero no siempre logran lo esperado, por este motivo la secretaria ejecutiva cumple un rol muy importante ser la mano derecha de su jefe la cuál debe ser un soporte muy importante para la empresa, está debe ayudar a su jefe a evitar o solucionar problemas que a menudo se pueden presentar con los demás empleados.

La práctica de algunos hábitos, le permitirá desarrollar el potencial de sus trabajadores, y obtener así mejores resultados.

3. Disminuir tensiones

Entre paredes de color blanco tendiendo a gris de una oficina, la atmósfera del ambiente empresarial se concentra fuerzas ligeras que danzan al ritmo del calor nervioso que genera la tensión de la espera de un resultado, de una entrevista con alguien, de la corrección de un dato, de la espera de una noticia, de una llamada de atención, en fin, una serie de situaciones que se presentan diariamente en el desarrollo de la audiencia gerencial de la empresa.

En ese ir y venir de la secretaria, del asistente, del alto ejecutivo, de la visita de un cliente, del timbre del teléfono, del calor sofocante, del sonido inconfundible de la impresora de la computadora se va entretejiendo una malla de tensiones, que se van acumulando en la medida que el tiempo transcurre tanto de la mañana como de la tarde y de la noche, tanto del día lunes como el último día de trabajo de la semana.

El ejecutivo moderno sin darse cuenta absorbe toda esa atmósfera, en la medida que transcurre la vivencia diaria en el trabajo que desarrolla paulatinamente, de esa manera se va envolviendo en la desnaturalización de la normalidad, en la distorsión de la realidad y en la pérdida de la dimensión de su

personalidad ejecutiva que tiene que mantener en todo momento. Sin darse cuenta, poco a poco se vuelve adicto a las tensiones debido a las diferentes presiones que se presentan a diario en el contexto de su labor, y sin darse cuenta de una manera imperceptible se le convierten en una necesidad permanente, como un estimulante para permanecer despierto en el ámbito de la empresa.

En las actividades diarias busca la forma de acumular tensiones que le generen nerviosismo, manos sudorosas, alta temperatura en el rostro, inquietud que lo desespera, irritaciones por situaciones sin importancia, en fin, todo aspecto negativo que le permita desarrollar una actividad normal.

Las tensiones son un estado mental, su acumulación es destructiva hasta llegar a la tensión física que forma parte de la invalidez del individuo, constituyéndose un peligro contaminador que contribuye al desarrollo de esta enfermedad en los demás componentes de la unidad económica social.

El equilibrio debe ser establecido en todas sus emociones, ser reservado, dando tiempo a la eficiencia y a la eficacia. Esto será logrado con el apoyo de la planificación del trabajo, la organización de sus actividades así como su buena dirección en sus diferentes actos para posteriormente hacer evaluaciones si se logró alguna mejoría. Por consiguiente la planificación es otro de los medios por el cual el ejecutivo puede lograr un equilibrio emocional, y se anticipase a la tensión, pues sabe qué hacer en un determinado momento, neutralizando la incertidumbre que le genera la improvisación

Por lo que específicamente se puede recurrir a acciones más concretas que puedan contribuir a lograr mucha más solvencia; como es el señalamiento de las cosas prioritarias, es decir, lo que es primero es primero, darle importancia a las cosas importantes, buscar la solución a los problemas mediante mecanismo de ayuda y consultoría, solicitar orientación para lograr la eficiencia, eliminar lo innecesario y lo necesario incorporarlo.

Cualquier ejecutivo de diferente nivel que está sometido a un ritmo de trabajo real o imaginario y desea y quiere estar en pleno rendimiento y en capacidades

productiva deberá desarrollar un horario adecuado y continuado en el deporte, el cual deberá de disfrutar, sin sacrificios físicos que se convierta en una carga más y lo considere como trabajo, sino como algo que lo estimula a mantenerse en forma para mantener el ritmo de una carga de trabajo ejecutiva o largas jornadas de negociaciones de su empresa, manteniéndose alerta y al tanto de los miles de detalles de la actividad.²²

4. Crear un ambiente de trabajo agradable

El trato con nuestros jefes ha dejado de ser, en la actualidad, una relación tan rígida y formal como en épocas pasadas, aunque en determinadas profesiones y sectores aún se mantienen. No obstante, esta mejora en el trato, no debe dar pie a confundir cordialidad con familiaridad.

Debemos saber respetar con un mínimo de educación el trato debido por el cargo. Una buena relación con los jefes hará más cordial nuestro ambiente de trabajo, y esto es muy conveniente si tenemos en cuenta el número de horas al día que pasamos trabajando.

5. Distancias

Hay que tener en cuenta, que más de la mitad del día la pasamos bajo las órdenes de un jefe o superior. Las relaciones por este motivo deben ser lo más fluidas posibles; aunque tengamos mucha confianza con nuestro jefe, tendremos que saber mantener una distancia en el trato, y sobre todo cuando nos encontramos delante de terceras personas. El jefe, también tratará con respeto a los empleados sin pisotear o humillar a sus empleados. Mandar bien es muy difícil, un fuerte autoritarismo puede crear un ambiente de trabajo muy crispado e incómodo.

"La categoría humana se demuestra sabiendo mandar. Una actitud positiva y un ambiente de apoyo liberan la fuerza innata del personal y crea efectividad, seguridad, confianza, creatividad y mayores probabilidades de éxito en los

²² http://www.institutoblestgana.cl/virtuales/secret_rel_pub/Unidad1/contenido2.htm

negocios. El manejo de una filosofía ganar-ganar crea mayor fuerza de equipo y mayor seguridad en la satisfacción de los clientes”.²³

Trabajar en equipo los problemas y los proyectos, en un plano democrático, calendarizando las actividades o responsabilidades, para que los logros sean celebrados por todos.

6. Comunicación

El ambiente emocional de la empresa se relaciona con el lenguaje y la forma de comunicación, pues revela claramente cómo es el inconsciente colectivo de la organización, que estilo de liderazgo opera y la manera en que se manejan las relaciones interpersonales.

El idioma que propicia el aprendizaje y la aplicación del conocimiento tiene características que vale la pena resaltar, pues las palabras como tal contienen energía y mensajes que pueden producir estados anímicos positivos o negativos:

El principal problema en un área de trabajo es el miedo. Si la terminología de la comunicación encierra términos de amenazas, desconfianza o inseguridad, neurofisiológicamente el cerebro condiciona a la persona para que se mantenga inmovilizada y estresada, lo cual limita gravemente su capacidad de trabajo mucho más su capacidad de aprendizaje.

Nada mejor que crear un clima de confianza y seguridad, basados en un lenguaje de respeto y autenticidad, de limpieza mental, en donde se dé como hecho el compromiso de las personas.

La función secretarial está íntimamente relacionada con las tareas de la organización, no solo con respecto a su labor, sino también a la de su jefe, conocer a fondo los distintos instrumentos destinados a la planificación del trabajo como son:

²³ Aubert, J.M (1994). Moral Social para nuestro tiempo. Herder, Barcelona. Pág. 72

- **Agendas**

La secretaria tiene que administrar y gestionar la agenda del jefe, según los criterios que se le indiquen. Hay que distinguir tres planos muy concretos; el familiar, el tiempo de ocio, tiempo empresarial

Preferentemente se anotarán información empresarial y profesional. Las tareas que se anotan en la agenda del trabajo del jefe estarán suficientemente espaciadas para que puedan ser realizadas. Se planificarán con un margen de tiempo que prevea las posibles interrupciones.

- **Despachar la correspondencia y el correo**

La secretaria se encarga de la recepción, registro y posterior distribución por departamentos de la correspondencia, una vez revisada por el jefe, asimismo, se ocupa de preparar y dar salida a todo tipo de cartas que el jefe tiene que enviar. Por otra parte, en determinadas circunstancias, la secretaria tiene autorización para dar respuesta conforme a un modelo estándar a compromisos que el jefe adquiere en el ejercicio de su actividad profesional: cartas de felicitación, condolencias, respuestas de trámite y/o compromiso, felicitaciones de navidad y otros acontecimientos sociales. Es posible sin embargo, que sea el propio jefe quién redacte de su puño y letra este tipo de correspondencia, limitándose su secretaria a la preparación de la misma.

- **Poder preparar reuniones**

La secretaria prepara reuniones interna de directivos de la empresa, y de éstos con personas de otros organismos o empresas, pudiendo asistir a ellas en calidad de auxiliar.

- **Actualizar el archivo diariamente**

Es de vital importancia que una secretaria actualice su archivo ya que hay que tener en cuenta que en la vida de una empresa, que generalmente se prolonga durante largos años, se manejan cantidades enormes de documentación, cartas, informes de todo tipo, etc. Es obligado, pues, que si se necesita un documento cualquiera, puede ser localizado inmediatamente, aunque date de mucho tiempo atrás.

Esta labor está actualmente muy facilitada gracias a la implantación generalizada de sistemas informáticos en la actividad empresarial.

- **Cómo organizar antes de que llegue el jefe:**

1. Llegar cinco minutos antes de la hora de entrada
2. Acudir al despacho del jefe para comprobar si todo está en orden
3. Verificar la agenda de su jefe con la de la secretaria antes de iniciar el día.
4. Tener un listado de las visitas a recibir durante el día y enviarla a la recepcionista
5. Abrir el correo del jefe o superiores leer, fecharlo y depositarlo en la bandeja de entrada del jefe

- **¿Para qué planificar?**

1. Para conocer en dónde estamos y hacia dónde vamos.
2. Para tener un propósito común.
3. Para mejorar el compromiso del personal.
4. Para darle importancia al trabajo diario.
5. Para conocer el alto grado de nuestro desempeño.
6. Para generar ideas y nuevas iniciativas.

El logro de la solución de los problemas se basa en la planificación; no se puede desde luego ignorar el juicio profundo de los administradores competentes y experimentados que en una forma interna pueden resolver problemas; pero una gran porción del éxito se logra mediante la planificación.

3.4. RESPETO Y PUNTUALIDAD

Como profesional multidisciplinar, tiene muchas funciones y competencias y como otra cualidad importante debe prevalecer la puntualidad ya que esta viene a formar parte de su responsabilidad, de llegar con atención y olvidarse de las excusas, aquí también se junta el respeto porque con la puntualidad es una forma de respeto a los demás y así mismo, la secretaria que se auto respeta y sabe respetar a los otros, eleva la calidad de vida de ambos pues

sabe recibir opiniones, se considera ser humano y conquista la simpatía de los demás.

- RESPETO Y AUTOESTIMA

El respeto que demos a las personas contribuye a acrecentar su autoestima. La mayoría de las personas poseen un "yo" frágil, que precisa ser apuntalado con bastante frecuencia. No se equivoque ante una fachada de total seguridad, detrás de esa muralla existe una persona que precisa alcanzar o mantener su sentimiento de mérito personal.

“El respeto y la cortesía constituyen el combustible que facilita las relaciones en todos los órdenes, incluso en el trabajo. Las cosas que decimos y/o hacemos reflejan la importancia que tiene el hombre para nosotros. Cuidar ese punto es gravitante en nuestro relacionamiento humano”.²⁴

- MODOS DE DEMOSTRAR RESPETO

Hay que tener una sensibilidad especial ante las necesidades de terceros. Vamos a reseñar algunos de los modos principales para demostrar respeto a las personas que comparten con nosotros la responsabilidad de llevar adelante los planes de nuestra organización y de nuestro departamento entre los que tenemos:

1. Aporte recursos adecuados

Cuando proporciona a una persona los recursos apropiados para ejecutar una tarea, ella siente que han tenido en cuenta sus necesidades. Si no se aportan los recursos necesarios, la persona siente que se le está pidiendo un imposible.

2. Comunique oportunamente la información

Cuando una persona no recibe a tiempo la información que necesita, disminuye ostensiblemente la capacidad para ejecutar la tarea y cumplir los plazos. Si se

²⁴ Cortina, A (1997). El Mundo de los Valores. Ética y Educación, El Búho, Bogotá. (2da edición)

le cuestiona del modo que fuere, sentirá que se está cometiendo una terrible injusticia con su persona.

3. Delege autoridad igual a responsabilidad

Cuando usted delega responsabilidad y no va acompañada del mismo nivel de autoridad, usted está haciendo creer a la persona que le está pidiendo que ejecute una tarea, pero no confía suficientemente en ella al no darle la autoridad correspondiente. Absténgase de exigir responsabilidad si no la acompaña de la misma dosis de autoridad. Es una falta de respeto.

4. Respete el tiempo de la gente

Usted tiene muchas ocupaciones y por lo tanto su tiempo es valioso. Administre debidamente el mismo, pero evite en lo posible que su personal tenga que esperar en la antesala de su despacho. Si requiere la presencia de alguien, atiéndale a la mayor brevedad posible. Si es una cita solicitada por él, cumpla el tiempo concedido y procure evitar las interrupciones telefónicas cuando está atendiendo a un subalterno y de esta forma estará concentrado en lo que está tratando en ese momento se puede devolver el llamado en unos minutos.

3.5. COMPORTAMIENTO DE LA SECRETARIA

“Las secretarias son, en la mayor parte de las ocasiones, las primeras personas que reciben a los clientes o invitados, y por lo tanto dan la primera imagen o impresión de lo que puede ser la empresa”.²⁵

Según el conocido autor, Manuel Antonio Carreño, una secretaria debe ser:

1. Eficiente, discreta y respetuosa.
2. Debe vestir bien y, en la medida de lo posible, ser agradable, y porque no, lucir atractiva. Debe evitar vestuarios demasiado llamativos o extravagantes.
3. Debe llevar un maquillaje y peinado adecuados.
4. Debe tener relaciones cordiales pero impersonales con su jefe.

²⁵ http://www.protocolo.org/.../comportamiento_de_la_secretaria_reglas

5. Debe congeniar con sus compañeros de trabajo, pero sin llegar a tener relaciones demasiados personales que puedan dar lugar a tener malas interpretaciones.

COMPORTAMIENTO EN EL ÁREA LABORAL:

- CORTESÍA

La cortesía es fundamental en nuestras vidas, pero cuando llegamos al área laboral se hará absolutamente indispensable. Existen ciertas diferencias entre el comportamiento social y el que se utilizará en el trabajo. Esto no quiere decir que el trato hacia los subordinados sea menos cortés, sino que es diferente. En pocas palabras, la cortesía se colocará en el tono de la voz, en las actitudes hacia quienes nos rodean, más que en las fórmulas clásicas.

No olvidemos que es necesario pedir o decir, **“permiso”** para entrar o retirarnos de algún lugar o de alguna reunión.

Podemos estar bien calificados o tener un currículum que avale nuestra experiencia laboral, pero si no tenemos buenas relaciones en el trabajo, no servirá de mucho.

Pasamos la mayor parte del día en el trabajo, por lo que la etiqueta en el trabajo puede limar muchas asperezas y es imprescindible si quiere crear y mantener un grato ambiente laboral y una imagen positiva frente a sus superiores, sus clientes o colegas.

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

No debe atribuirse méritos por trabajos o proyectos de los que no ha sido parte, o aun habiendo sido parte no son suyos en su totalidad. Incluso siendo propios, siempre se deben compartir con el resto de los compañeros remarcando así la importancia de los mismos en la consecución de estos logros. Esto genera un ambiente laboral cordial y muy agradable.

“La base fundamental de la convivencia, no solo en el ámbito laboral, sino en cualquier otro ámbito de nuestra vida, es la educación. No consiste solo en saludar, dar los buenos días, etc. sino que ser educado debe ser una costumbre, que de forma sutil conviva con nosotros a todas las horas del día, al igual que el respeto. Si respetamos a los demás, los demás nos respetan a nosotros”.²⁶

La etiqueta social y la de negocios, son similares, pero tienen un propósito distinto: mientras la etiqueta social está basada en el concepto de “las damas primero”; la etiqueta de negocios se basa en la jerarquía y el poder. Sin embargo la regla de oro sigue siendo “siempre tratar a los demás de la forma que a usted le gusta ser tratado”.

- **FORMALIDAD**

El grado de formalidad en el comportamiento y el vestido dependerá del área de la que se ocupa la empresa, o en la que se mueven las personas. Por ejemplo: un artista plástico se vestirá y actuará de una manera más informal que un ejecutivo de una empresa tradicional; los periodistas; quienes trabajan en distintas áreas de la moda; el personal de agencias de publicidad; casi todos estos se mueven con más libertad dentro de las convenciones que los miembros de la administración pública, de bancos o de empresas que desarrollan sus actividades en campos más conservadores. También influirá en la actitud general de un funcionario, el eventual contacto con público y clientes, y sobre todo lo hará la política interna de la empresa. Generalmente son los directores de éstas quienes marcan el estilo de la vestimenta. Lo ideal será que al incorporarnos a un nuevo trabajo, observemos cuidadosamente la actitud general, y nos adaptemos a ella.

También será muy importante que, además de seguir las convenciones sociales tradicionales, seamos naturales y controlados, que sepamos improvisar para resolver situaciones imprevistas.

²⁶ Messner, J. (1992). Ética General y Aplicada para profesionales. Rial, Madrid. pág. 140

Otro punto importante dentro de la convivencia laboral será el buen humor, el saber sonreír y utilizar un tono agradable de voz. Será mucho más fácil lograr un buen rendimiento de nuestros colaboradores si los tratamos gentilmente, si tenemos en consideración cada personalidad y actuamos de acuerdo con ello.

- **VESTIMENTA**

La etiqueta social requiere que un hombre se levante cuando una mujer entra en la misma habitación o le ceda el paso. Sin embargo, la etiqueta en los negocios dice que no hay que hacer diferencias en el trato independiente del género de la persona. La diferencia se hace según su categoría profesional. En todo caso, todo esfuerzo debe contribuir a crear un clima cortés y agradable al interior de la organización. Está más claramente definido para el hombre que para la mujer lo que es o no adecuado llevar. Cada vez se es más flexible con el tipo de atuendo que se debe llevar en el trabajo, el cual debe ir en sintonía con el trabajo que se desempeña y el ambiente en el que uno se desenvuelve, además de ser un reflejo de la categoría profesional. Otros factores a tener en cuenta serán la propia constitución física y la moda vigente.

La mujer tiene que ser capaz de crear su propio estilo, que proyecte al exterior una imagen elegante y femenina donde reine la clase personal. Dos claves básicas a tener en cuenta en el momento de la compra constituyen un buen primer paso a la hora de armar un guardarropa elegante y práctico; adquirir cualquiera de las piezas de un guardarropa no sólo en función de las necesidades inmediatas sino también de las relacionadas con la actividad laboral o social.

Privilegiar la calidad por sobre la cantidad; es mejor comprar una buena prenda (que nos vestirá más elegantemente y por mayor cantidad de tiempo), que dos de baja calidad.

- **ETIQUETA**

No existe una normativa rígida que dicte el modelo apropiado para cada ocasión determinada, como en el caso del hombre. Por esto el asesoramiento

de un profesional será una excelente ayuda en las ocasiones en que deba concurrirse a un evento de etiqueta.

Podemos observar que, en primer término, debemos descartar todo aquello que entra en el campo de lo que no debe usarse en esa ocasión, existen ciertos límites que responden a cánones elementales aceptados. Por ejemplo, no lucir un traje de noche en una fiesta que no sea de gala.

CAPITULO IV

FUNCIONES DE LA SECRETARIA

4.1. RELACIONES HUMANAS

Todo acto en que intervengan dos o más personas y la interacción entre ellas, es una relación humana. “La psicología moderna ha evidenciado el impacto decisivo de las relaciones humanas en la infancia para la formación del carácter de la secretaria ya que se encuentra inmersa en una red de relaciones más o menos dilatada y densa esto se da según el puesto específico dentro de la empresa”.²⁷

Las interacciones caen dentro de dos grandes casilleros teniendo como principales las siguientes;

1. **Relaciones formales.** – Son las programadas por la empresa o propias del puesto.
2. **Relaciones informales.** – Son los contactos que tú vas creando a través de experiencias comunes, simpatías, gustos afines, etc.

Nuestro bienestar y nuestro prestigio depende de la manera como podamos establecer nuestras relaciones con quienes estamos vinculados, y si nuestro propósito es lograr una buena forma de convivencia con todos, estamos obligados a buscar los medios adecuados para conseguirlo.

Los principales objetivos de las Relaciones Humanas son:

1. Mejorar las relaciones entre los hombres a través del conocimiento y la comprensión.²⁸
2. Hacer más fácil y eficaz la comunicación interpersonal
3. Eliminar motivos de fricción
4. Buscar la armonía individual y social

²⁷ http://nl.gob.mx/?p=serv_sec-tec_funcionesdelasecretria

²⁸ <http://www.mailxmail.com/curso-secretaria-ejecutiva/mision-perfil-funciones-secretaria>

El trabajo además de ser una actividad, es el medio por el cual se producen los bienes y servicios que la sociedad requiere, integrando al individuo de relación que ha constituido en sociedad que es uno de los factores básicos de un grupo y cuyo es el velar por los intereses de los individuos.

4.2. RELACIONES PÚBLICAS

Una de las grandes responsabilidades de la secretaria moderna es la comunicación con el público, a través de esta comunicación la secretaria se convierte en una carta de presentación, más impactante, para bien o para mal, que el logotipo, los uniformes y las oficinas. Y vienen a ser un factor de primera importancia de la imagen de la empresa, que a su vez, es tan importante en el mundo moderno.

La secretaria desempeña una función muy importante en las relaciones públicas y privadas, la manera de tratar al público en su entorno laboral, le permiten aplicar una psicología apropiada, ya que son diferentes las actitudes de estas personas y generalmente siempre son negativas, es por ello que esta profesional debe estar preparada para evitar caer en su juego. Aplicar su psicología innata, considerando que las personas somos sociales por naturaleza, por lo tanto no podemos vivir aisladas, esto hace de que se busque la manera de convivir con las personas de nuestro entorno, no podemos olvidar que las mujeres nos caracterizamos por ser intuitivas, suspicaces y muy inteligentes.

4.3. CONDUCTA PROFESIONAL

Una buena secretaria nace, no se hace; otros, por el contrario, estiman que cualquier chica perseverante y con ánimo de superación puede alcanzar este nivel. Pero todos los directivos coinciden, sobre todo los top managers (por la cuenta que les trae), en que la secretaria en especial si es de dirección, constituye un elemento vital si se quiere llevar a cabo una buena gestión empresarial.

En efecto, al igual que las organizaciones exigen de sus directivos capacidad de liderazgo, habilidad para comunicar y visión a largo plazo, las secretarías van asumiendo nuevas responsabilidades y abandonando otras. Sobre todo desde mediados de los años noventa, cuando las tecnologías de la información y comunicación sacudieron hasta sus cimientos una serie de conceptos de la gestión empresarial. "

Es una profesional que trabaja en equipo. Es decir, en general se ocupa de:

- Organizar, y en ciertos casos, asistir a reuniones
- Establecer buenos contactos telefónicos
- Redactar y presentar correctamente informes, comunicados, etc.
- Planificar su tiempo y el de su jefe
- Preparar y tratar la información adecuadamente
- Concertar, acoger y atender a las visitas
- Preparar presentaciones de productos o servicios
- Organizar los viajes de negocios, etcétera.

Resumiendo, debe saber trabajar en equipo gestionando todo aquello que su jefe delega en ella y establecer relaciones personales efectivas con el entorno interno y externo de la empresa.

29

"En otras palabras, es el brazo derecho del directivo, pudiéndole sustituir en ciertos casos, incluso cuando este viaja. Lleva a cabo las funciones que le han sido delegadas, aplicando su propia iniciativa y criterio, de modo que los asuntos importantes reciban la atención necesaria, para reducir al mínimo el vacío ocasionado por la ausencia del jefe, como a veces, asistir a una reunión en su nombre. Delegar constituye una de las tareas más difíciles para un jefe, pero no solo para un directivo, sino para cualquier persona, jefes o directivos delegan cuando encuentran una profesional en la que pueden hacerlo".³⁰

²⁹ <http://www.reforma->

iems.sems.gob.mx/work/sites/riems/resources/LocalContent/24/3/proyecto_profordems.pdf

³⁰ González, A.S. (1999) consultora sénior de Cegos, teoría de la verdad y el discurso. Alfa, Barcelona. (primera edición).

Una persona que acepta una delegación, debe poseer las competencias profesionales necesarias para llevar a cabo esa delegación y que, por supuesto, saben cumplir perfectamente muchas secretarias. Como fondo hay que tener muy claro que la secretaria trabaja constantemente con un equipo, y que cuando las relaciones personales dentro del mismo son buenas.

4.4. ACTITUD Y COMPETENCIA

La secretaria tiene en la actualidad nuevas competencias, pero especialmente las actitudes y otros aspectos que permitan seleccionar la idoneidad en el desempeño del cargo que se caracterizan por:

1. **La Importancia significativa del conocimiento.** - no sólo en la esfera de lo económico, donde la vitalidad de los sistemas productivos y la competitividad internacional dependen cada vez más de innovaciones tecnológicas y del conocimiento, sino también en todas las otras esferas socioculturales, llevando a considerar la sociedad actual como la sociedad del conocimiento.
2. **El rol de las comunicaciones.** - Son las nuevas aperturas que ha generado Internet, informática que conlleva a saber manejar sus fundamentos básicos que le den pasó al manejo de herramientas que faciliten las comunicaciones y otras operaciones de oficina más fácilmente.
3. **Las exigencias que los sistemas económicos y comerciales.** – Son las atribuciones que hoy demandan las empresas para ser competitivas y la forma de cómo colaborar con la gerencia en pro de facilitar su desempeño.
4. La exigencia de responder a nuevas e impredecibles necesidades productivas y de ocupación.
5. **El alcance de la competitividad.** - Lo cierto que al evaluar los requisitos que deben cumplir las secretaria ejecutivas en la actualidad , se debe tener muy en cuentas todas las capacidades, competencias que el cargo demanda, no obstante, consideramos se haga énfasis en una de las grandes debilidades que se encuentra en el ejercicio de la función. Como

son lo relacionado a las competencias actuales. Sobre ella se ha escrito, que las competencias actuales, forman junto a los conocimientos y habilidades, la triada de competencias laborales, que en su estándar más alto definen nuestras fortalezas de trabajo. La actitud, a diferencia de las otras competencias mencionadas, generalmente es una cualidad innata del ser humano y no fácilmente pasible de ser aprendida o adquirida, como si pueden serlo los conocimientos (en idiomas, por ejemplo) o las habilidades (práctica en el uso de un software en particular).

Es importante para ambos actores la gerencia y su secretaria ejecutiva contar con buenas competencias actuales, por ejemplo.

Lo correspondiente al gerente sería:

- Capacidad de Liderazgo; Iniciativa y tenacidad;
- Relaciones públicas;
- Comunicación;
- Planificación y organización estratégica;
- Orientación a resultados;
- Orientación a la calidad;
- Conciencia organizacional;
- Autoridad;
- Desarrollo y motivación de personas;
- Trabajo en equipo y delegación;
- Negociación y persuasión;
- Asunción de riesgos;
- Confianza en sí mismo y autocontrol.

En lo concerniente a la Secretarias:

- Auto confianza.
- Auto desarrollo.
- Auto motivación.
- Comunicación interpersonal.
- Disponibilidad.

- Gestión de conflictos.
- Gestión de recursos.
- Impacto e influencia
- Autoestima y asertividad

La evaluación demuestra su autoconfianza en sí misma, su seguridad, sus emociones y comunicación está plenamente identificada con su desarrollo, necesidades de logros, autoconocimiento de sí mismo, motivación, saber escuchar, ser asertiva, respetuosa, maneja adecuadamente las interrelaciones humanas.

La calificación de idoneidad de los profesionales para desempeñar o acceder a ciertos cargos, está determinada por las competencias profesionales que puedan acreditar.

La razón que originó el estudio de las competencias laborales, fue identificar los elementos que diferenciaban el rendimiento eficiente o de mayor productividad de ciertos profesionales, en comparación con aquellos de rendimiento o productividad media, insuficiente o deficiente.

El aprendizaje de una actitud positiva, será mucho más provechoso en las Instituciones que planifican la capacitación como una visión a largo plazo en la formación de sus futuros ejecutivos.

LAS ACTITUDES

Las actitudes pueden resultar positivas o negativas, según faciliten u obstruyan la manera en que cada persona afronta su realidad diaria.

Si una persona tiene que desarrollar una nueva tarea de mayor dificultad, la actitud positiva sería considerarla una oportunidad de desarrollo profesional; de especialización en lo que se hace; de demostrar que se puede aprender en poco tiempo y hacerlo bien, etc.

Por tanto, las actitudes son la disposición con que afrontamos la realidad en todo momento y la elección del tipo de actitud que adoptaremos ante tal o cual evento.

Por supuesto que los buenos resultados no se logran sólo con buenas actitudes, hay allí conocimientos, habilidades y experiencia acumulada, entre otros factores.

Ello es sólo una parte de una carrera exitosa, porque profesionales que emplean idénticos métodos no siempre tienen los mismos resultados, e incluso pueden diferir.

Los mejores profesionales deben su éxito más a su actitud mental, que a su capacidad o habilidad mental.

4.5. FORMACIÓN CULTURAL Y UNIVERSITARIA

Sin pretender dar un concepto acabado sobre el término escuela, resultaría muy complejo para la sociedad se hace necesario asumir el criterio de los especialistas, reconocen a la escuela como una institución social.

Sin oponerse a esos criterios a la escuela podemos considerarla también como una institución cultural. El centro cultural “Félix Varela” en su diccionario de términos de Bioética, define a la institución cultura. “Comunidades de estudio y de acrecentamiento del saber y no solo de enseñanza con la misión de ayudar a la transformación personal de sus miembros”.

En esta medida la escuela es una institución cultural porque tiene el encargo social de formar y desarrollar intelectual, moral, estéticamente, ideológica y físicamente a todos los sujetos que intervienen en el proceso educativo y particularmente en el proceso de enseñanza-aprendizaje, cuyo contenido es precisamente la cultura.

La escuela entendida como institución cultural puede considerarse también como un proyecto educativo sociocultural, que puede asumir la metodología del

trabajo de promoción cultural y que pudiera considerarse como estrategia para que la escuela se convierta en el centro cultural más importante de su comunidad.

Podemos considerar la promoción sociocultural como un sistema de acciones para poner en contacto al individuo con las diferentes manifestaciones de la cultura, para el desarrollo de ambos, dentro de las cuales se incluye la animación sociocultural que está encargada de incentivar a la población en el hecho cultural para crear con su sistematización focos o espacios de acciones socioculturales que se clasifican en:

1. **Las actividades de formación.** – Son los que brindan conocimiento, desarrollan habilidades y forman valores pues se realiza dentro y fuera de la escuela y a través de charlas, conferencias, mesas redondas, talleres, conversatorios que al realizarse en otras instituciones culturales del territorio como la casa de cultura, galería, bibliotecas, museos, etc. propician y fortalecen la relación escuela-comunidad.
2. **Las actividades de difusión.** - Propician la divulgación de la cultura patrimonial fundamentalmente, aunque influyen las expresiones culturales más recientes que ocurren en el barrio, en los nuevos acontecimientos científicos, políticos sociales y artísticos entre otros.
3. **Las actividades artísticas.**- Se realizan por personas que sin ser profesionales, necesitan y pueden expresarse en el lenguaje propio en las diferentes manifestaciones artísticas ya sea a través del teatro, la danza, la música o las artes plásticas.
4. **Las actividades lúdicas.** - Como su nombre lo indica tienen como base el juego y son una forma de recreación del individuo, que es una vía para formar valores y contribuyen también a la formación de la conciencia estética.

4.6. OFERTAS PROFESIONALES

“La migración de estudiantes a la ciudad de Quito ya no es una constante y hace aproximadamente unos 10 años, los jóvenes preferían inscribirse en la Universidad Central del Ecuador o en algunas de las instituciones particulares de la capital. Era por el prestigio la calidad educativa y la ausencia de carreras en las entidades de la provincia”.³¹

Ahora los futuros bachilleres tienen una diversidad de ofertas académicas que bien pueden servir para profesionalizar a las nuevas generaciones. Ya que en lo que se refiere a las secretarías no se puede dejar de ser apuntado que con preocupación ya que existe desde mucho tiempo una falta de incentivación profesional o lo que se conoce como vocación por parte de individuos e incentivación por parte de docentes en la etapa de los estudios secundarios.

³¹ <http://www.investigación.org.es>

CAPITULO V

ANALISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

INTERPRETACIÓN

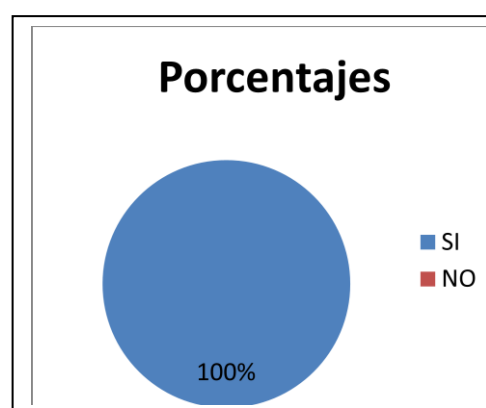
1. ¿Estarías siempre lista a ofrecer apoyo y cooperación a la empresa que labora?

ALTERNATIVAS FRECUENCIA PORCENTAJE (%)

SI 100%

NO 0%

TOTAL 100



Interpretación

El cien por ciento de las encuestadas indican que sí ofrecerían su apoyo en cualquier momento que la empresa lo requiera, considerando que es su lugar de trabajo.

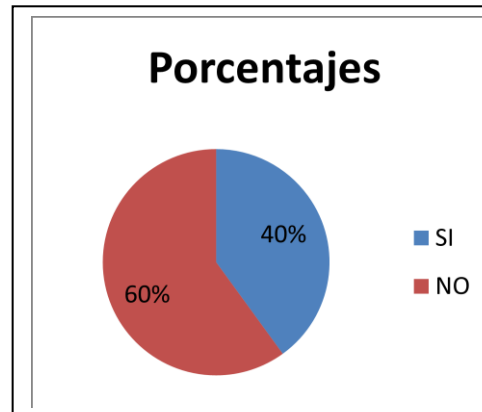
2. ¿Aceptarías una remuneración profesional que no corresponda a tu salario?

ALTERNATIVAS FRECUENCIA PORCENTAJE (%)

SI 40%

NO 60%

TOTAL 100



Interpretación

El cuarenta por ciento de encuestadas indican que sí aceptarían una remuneración que no corresponda a su salario por que la crisis está aumentando diariamente y aprovechan toda oportunidad, y por ende a estas profesionales les falta el principio de honestidad.

El sesenta por ciento, manifiesta que no aceptarían por ningún motivo tal remuneración, porque aman su profesión i tienen una ética bien formada.

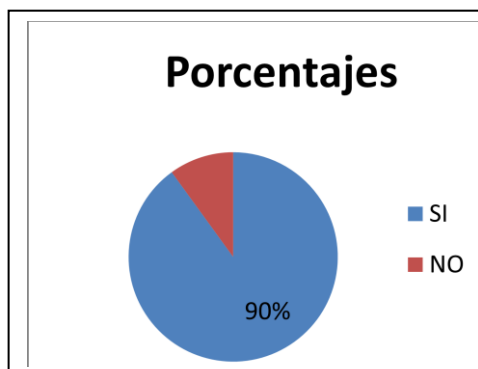
3. ¿Aceptarías gratificaciones económicas u otras compensaciones con relación a la transmisión de información?

ALTERNATIVAS FRECUENCIA PORCENTAJE (%)

SI 10%

NO 90%

TOTAL 100%



Interpretación

El noventa por ciento de las encuestadas indican que no recibirían dinero porque saben que la lealtad a la institución que laboran es importante para mejorar como personas y profesionalmente.

En tanto que el diez por ciento manifiesta que si recibirían dinero porque su salario no es suficiente para cubrir sus necesidades.

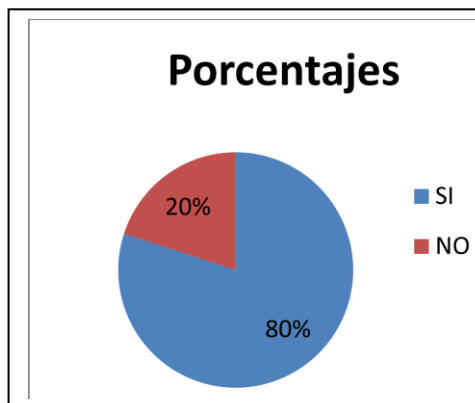
4. ¿Contribuirías a la celeridad del trabajo, no debiendo aceptar sugerencias ni coacciones que van en el sentido de evitar su cumplimiento?

ALTERNATIVAS FRECUENCIA PORCENTAJE (%)

SI 80%

NO 20%

TOTAL 100



Interpretación

El ochenta por ciento de la secretaria de la “Dirección de Educación”, manifiesta que sí debe cumplir su trabajo a pesar de cualquier circunstancia, porque conocen el valor de la responsabilidad.

El otro veinte por ciento, manifiesta que dependiendo el caso presentado aprovecharía tal oportunidad para tener otro ingreso, trataría de retrasar el trabajo, es decir este mínimo porcentaje podría perjudicar a la institución y por ende debe ser cambiado.

5. ¿Debes cultivar tu capacidad y actualizar tus conocimientos para tu trabajo sea más eficiente?

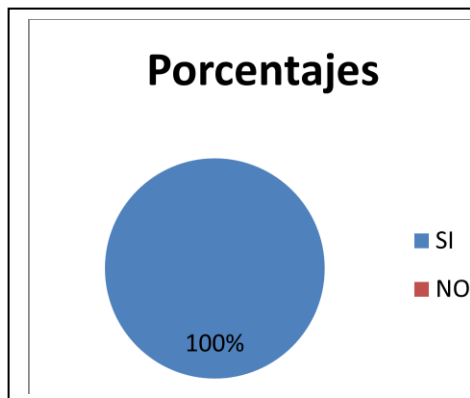
ALTERNATIVAS FRECUENCIA PORCENTAJE (%)

SI 100 %

NO 0%

TOTAL 100

Interpretación



Con referencia a esta pregunta fue muy satisfactoria porque todas están de acuerdo deberían estar en constante capacitación y actualización informática pero lamentablemente su institución no les brinda esa oportunidad.

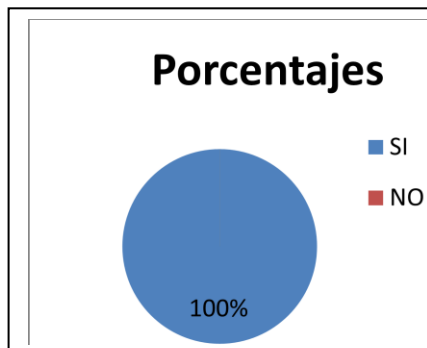
6. ¿Aceptarías abstenerte de realizar cualquier otra práctica que pueda perjudicar la reputación de tu profesión?

ALTERNATIVAS FRECUENCIA PORCENTAJE (%)

SI 100 %

NO 0%

TOTAL 100



Interpretación

El cien por ciento de las encuestadas manifiesta que por ningún motivo alguno perjudicaría su imagen como profesionales.

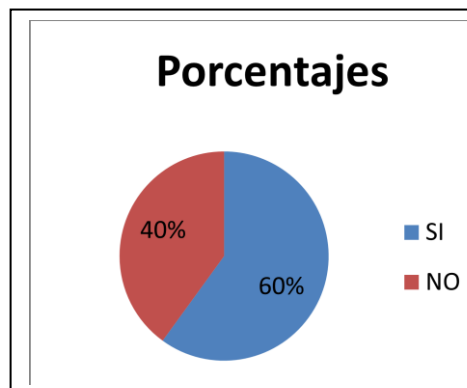
7. ¿Te valerías de la influencia de tus superiores o vínculos de amistad para obtener promociones inmerecidas como consecuencia de ganar una remuneración mayor?

ALTERNATIVAS FRECUENCIA PORCENTAJE (%)

SI 60%

NO 40%

TOTAL 100%



Interpretación

El sesenta por ciento de las encuestadas creen que cualquier merito o función la conseguirían por sus propios méritos.

El otro cuarenta por ciento se han visto en tales puestos por amistades lo que refleja que no fue acreedora de tal función por sus propios conocimientos.

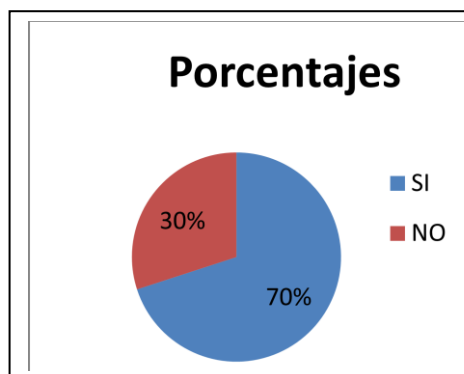
8. ¿Considera importante la vocación en su profesión?

ALTERNATIVAS FRECUENCIA PORCENTAJE (%)

SI 70%

NO 30%

TOTAL 100%



Interpretación

El setenta por ciento de las secretarias manifiestan que están en ese cargo porque les gusta y están satisfechas personal y profesionalmente ya que lo que realizan es parte de su vida.

El treinta por ciento, se confianza y dice que están en ese cargo porque no tuvieron oportunidad en otras plazas de trabajo y están allí por una influencia.

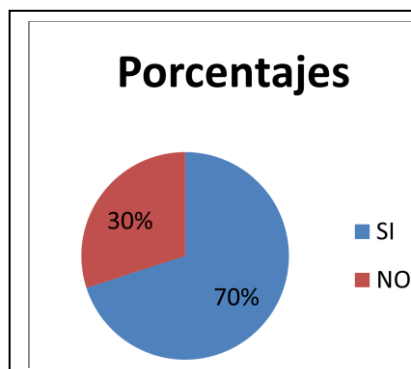
9. ¿Qué valores consideras importantes en tu profesión?

ALTERNATIVAS FRECUENCIA PORCENTAJE (%)

SI 70%

NO 30%

TOTAL 100



Interpretación

El setenta por ciento de las secretarias conocen los valores básicos con relación a su profesión y manifiestan a la honestidad, lealtad, solidaridad.

Con relación al treinta por ciento casi conoce pero no pone en práctica tales valores debido a la falta de conocimientos del porque es importante la ética profesional

10. ¿Qué le hace falta para desempeñar mejor su función en esta institución como Secretaria?

La mayoría de las secretaria estuvieron de acuerdo de que les falta capacitaciones para actualizar sus conocimientos y cursos informáticos debido al avance tecnológico, esto les ayudaría a mejorar su trabajo y ser mejores profesionalmente

INTERPRETACIÓN 2

ENTREVISTA APLICADO AL DIRECTOR DE EDUCACIÓN

NOMBRE DEL DIRECTOR: Genaro García Armijos

- 1. ¿Las secretarias de su institución cumplen con un gran desempeño operativo?, ¿Por qué?**

La mayoría de las secretarias no cumplen esta función debido a que la institución no les ha dado capacitaciones o motivaciones para que mejoren su imagen como profesional.

Pero la cuarta parte de las secretarias si cumplen con esta función ya que ellas por su propia cuenta se han capacitado y siguen mejorando su estudio como profesionales son secretarias que desean superarse y ser mejores cada día.

INTERPRETACIÓN

En esta pregunta se comprobó que la mayoría de las secretarias no son altamente calificadas como profesionales debido a la falta de capacitaciones.

- 2 ¿Las secretarias organizan eficientemente su trabajo y la del jefe? ¿Por qué?**

Con orgullo digo que todas las secretarías de mi institución si realizan su trabajo eficientemente en lo que respecta a su desempeño en su oficina.

INTERPRETACIÓN

Se verificó que en su totalidad las secretarías si cumplen bien su trabajo y la de su jefe.

PREGUNTA 3

- 3. ¿Las secretarias dominan a nivel teórico y práctico el trabajo administrativo propio de la oficina? ¿Por qué?**

La mayoría si domina el trabajo práctico de su oficina, porque ya saben con exactitud el trabajo que deben desempeñar, pero a nivel teórico algunas todavía tienen problemas debido a la falta de conocimientos ya que un profesional debe estar siempre actualizado especialmente las secretarias ya que la tecnología y las técnicas de administrar una empresa sigue avanzando.

Interpretación

Se comprobó también que realizan muy bien su trabajo de oficina en lo que respecta a lo práctico pero con relación a lo teórico les falta conocimientos y actualizaciones.

4. ¿Las secretarias cuentan con todos los elementos necesarios para desempeñar bien su trabajo? ¿Por qué?

Si cuentan con los elementos básicos pero todavía les falta herramientas de última tecnología debido a la falta de presupuesto de nuestra institución

INTERPRETACIÓN

Con relación a esta pregunta la institución tampoco se actualiza en lo que se refiere a la tecnología (programas avanzados) siguen con el mismo sistema desde que se inició la institución es por eso que tampoco las secretarias se actualizan.

5. ¿Cómo es su relación con sus secretarias?

Es una relación con mucho respeto, amabilidad y bore todo lo más importante una relación confiable.

INTERPRETACIÓN

La respuesta con esta pregunta fue satisfactoria ya que el director y la relación que existe con sus secretarias, es de una forma profesional sin sobrepasar sus valores morales.

6. ¿Qué preparación académica exige la institución para ocupar el cargo de secretaria ejecutiva? ¿Por qué?

Para ocupar el cargo de secretaria ejecutiva la institución exige ser una persona titulada, pero aún no hemos tenido el orgullo de trabajar con personas que lleven el título de Secretaria Ejecutiva todas son profesionales pero de distinta profesión.

INTERPRETACIÓN

Con respecto a esta pregunta también se comprobó que todas las secretarias son profesionales pero con títulos de diferente especialización pero están esperando perfiles con títulos de Secretarias Ejecutivas para que su institución mejore administrativamente ya que solo una profesional con título en secretariado Ejecutivo o Asistencia Gerencial conoce y se prepara a nivel teórico con lo que respecta a ser una asistente ejecutiva.

7. ¿Cómo definiría usted una buena secretaria? ¿Por qué?

La secretaria debe ser una gran promotora, animadora, coordinadora como asistente activa en las grandes decisiones, haber alcanzado un buen crecimiento personal, empatía, trato, manejo adecuado de las interrelaciones humanas, servicio al cliente, amabilidad, asertividad, presencia, seguridad, autoestima, alta responsabilidad, moral, ética, superaciones.

INTERPRETACIÓN

El gerente de esta institución si definió bien el perfil de una buena secretaria a lo que significa que es una persona preparada y sabe lo importante que es tener una Secretaria Ejecutiva.

8. ¿Según su definición dada cuantas secretarias cumplen ese perfil?

Es difícil encontrar una buena profesional con toda las cualidades y aptitudes positivas pero desafortunadamente esta institución no posee una secretaria con ese nivel ya que solo se dedican a realizar el trabajo que es propio de ellas, tampoco se

involucran en las tareas de otras áreas, me gustaría que se esmeran no solo en su trabajo sino también a mejorar su imagen profesional, así aportarán su conocimiento para que la empresa crezca y mejore administrativamente.

INTERPRETACIÓN

Con respecto a esta pregunta no fue satisfactoria por que ninguna de sus secretarias cumple el perfil que requiere una buena empresa el perfil dado por el Sr Genaro García fue acertada ya que una buena asistente ejecutiva es la imagen de la institución a la que trabaja.

INTERPRETACIÓN 3

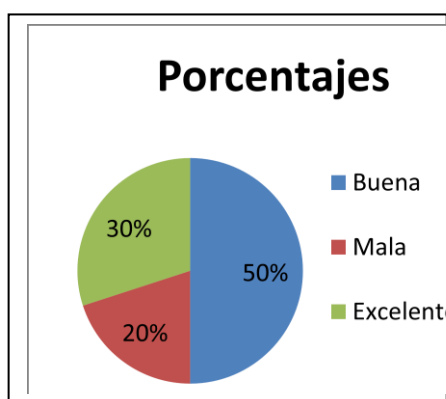
Esta encuesta la realice a 60 personas en diferentes días de la semana y como resultado obtuve lo siguiente.

1¿Cómo fue la atención dada por parte de las secretarias hacia usted?

ALTERNATIVAS FRECUENCIA PORCENTAJE (%)

- a) Buena 50%
- b) Mala 20%
- c) Excelente 30%

TOTAL 100%



INTERPRETACION

La atención por parte de las secretarias de la Dirección de Educación es un cincuenta por ciento buena porque la gente estuvo tranquila con la atención prestada aunque con unos pequeños retrasos pero satisfactoria.

El veinte por ciento por ciento no estuvo de acuerdo con la atención que le brindó la secretaria con respecto al área que se dirigió declararon que no les gusto la atención debido a la atención muy descortés.

El treinta por ciento de los usuarios de esta dependencia estuvieron muy satisfechos y revelaron que la atención es excelente y que se resolvió su problema o pedido con eficiencia y amabilidad.

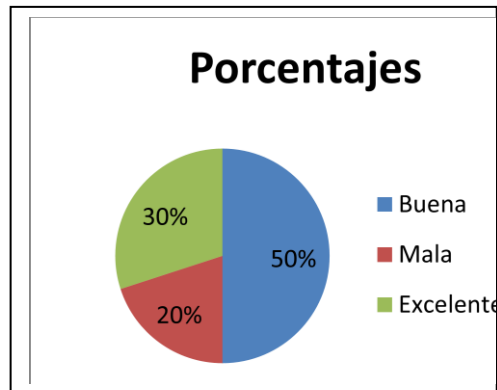
2. ¿Cómo fue su desempeño al momento de resolverle su problema o pedido?

Buena 50%

Mala 20%

Excelente 30%

TOTAL 100%



INTERPRETACION

Con respecto a su desempeño laboral la mayoría de las secretarias el sesenta por ciento se desempeñó bien con relación a su pedido.

Un cinco por ciento estuvieron molestos porque no se les pudo arreglar el problema o pedido con la prontitud que ellos deseaban.

El treinta y cinco por ciento no tuvo problema alguno y salió satisfecho, es más dicen que siempre que requieren solucionar un pedido o problema recurren con la secretaria que le atendió porque es excelente

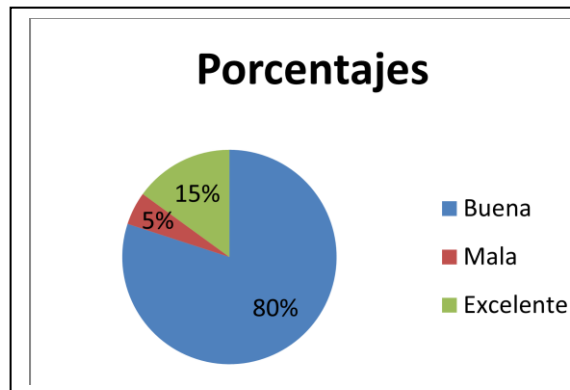
3. ¿De acuerdo a como se desempeñó en su visita como considera a la secretaria profesionalmente?

Buena 80%

Mala 5%

Excelente 15%

TOTAL 100%



INTERPRETACION

Un ochenta por ciento considero que la secretaria es una buena profesional pero que todavía le falta mejorar la atención, y la calidad de trabajo sea más rápido.

Un cinco por ciento opina que una pequeña parte de las secretarias no conocen las relaciones humanas debido al trato grosero que tiene y por eso piensan que no son buenas profesionales y que no tiene vocación por su trabajo.

El quince por ciento no tuvo problema y dicen que fueron atendidos por una gran profesional.

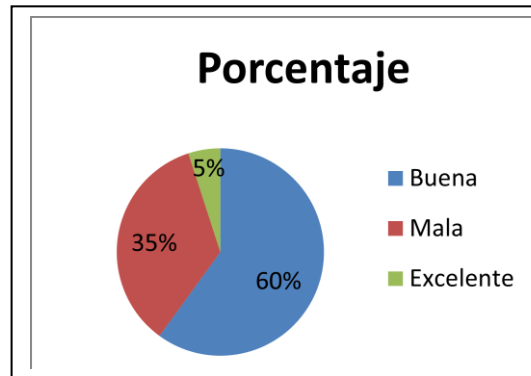
4. ¿La imagen que tiene la secretaria en esta institución es?

Buena 60%

Mala 35%

Excelente 5%

TOTAL 100%



INTERPRETACION

El sesenta por ciento dice que su imagen profesional es buena, pero que todavía les falta preparación para mejorar su trabajo porque hay circunstancias que no pueden resolver los problemas sin la ayuda de su jefe o terceros.

El treinta y cinco por ciento declara que las secretarias tiene, muchas lagunas, les falta preparación con relación a la atención al cliente, y conocer alta tecnología que les ayude a realizar su trabajo más rápido y eficiente.

El cinco por ciento cree que su imagen fue excelente no tuvieron problema o queja con respecto a esta pregunta

DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

METODOLOGIA

El presente trabajo tuvo como base la investigación de campo por que proviene de entrevistas, encuestas y principalmente observaciones en la sociedad e instituciones.

El tipo de investigación es reformatorio por que se pretende averiguar cuáles son las causas que llevan o influyen en la no aplicación de los principios éticos propios de una profesional ya tratar de reformar las bases a través de medios que soluciones este problema.

POBLACION Y MUESTRA

Población

Esta investigación se desarrolló en la institución “Dirección de Educación” de la ciudad de Guaranda específicamente a veinte secretarias y principalmente a su autoridad principal.

Muestra

Como el problema es de tipo general se tomó en cuenta a profesionales que laboran en la institución y que tienen varios años laborando en la misma, se realizó cuestionarios en las que constan preguntas dirigidas al comportamiento y aplicación de los principios profesionales de las secretarias.

MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

Las técnicas que se utilizaron para la recolección de datos fueron:

- La entrevista
- La encuesta
- Cuestionarios
- Y demás documentos que facilitaron la recolección de la información.

CAPITULO VI

CONCLUSIONES

1. En la investigación realizada en la Dirección Provincial de Educación de Bolívar, se ha determinado que la profesión de secretariado ejecutivo en un 80% cumple y aplica la ética dentro de la profesión ya que poseen un alto grado de preparación académica y cultural, teniendo en cuenta que el 20% de profesionales entrevistadas no aplican esta ética personal y profesional.
2. Como parte fundamental de esta investigación se tomó en cuenta el criterio de personas que han tenido una gran trayectoria profesional, basada en la ética.
3. Las profesionales que adquieren un título en secretariado ejecutivo desempeña funciones en virtud de generar eficacia, celeridad, productividad institucional y personal y por ende profesionalmente, su rol hoy en las nuevas sociedades exige a la secretaria cumplir con todas las exigencias que demandan el éxito profesional.
4. Toda institución pública o privada debe tomar en cuenta la capacitación al 100% de sus funcionarios y empleados ya que la tecnología está cambiando día a día por lo que exige mucha preparación extra académica

RECOMENDACIONES

1. Como sugerencia de la investigación es la creación de un departamento de educación y desarrollo, con la finalidad que exista una preparación sobre manejo seguro de valores, lo cual daría paso a mejorar y engrandecer la ética y moral de las profesionales en secretariado, ya que la ética varía de acuerdo a la historia de los pueblos.
2. Sería factible que se implemente un programa de capacitación en base a normas y deberes éticos y morales, acordes a las exigencias de la sociedad actual, con la finalidad de concientizar que es lo que se está perdiendo es así que la secretaria ejecutiva debe tomar en cuenta que una profesión sin principios y valores éticos y morales no es una profesión en sí.
3. Las funciones que desempeña una profesional en secretariado ejecutivo es ardua y genera mucha dedicación y responsabilidad hacia su trabajo por lo que la mejor forma de incentivar ese trabajo es mediante la apertura de crecer profesionalmente dentro de institución y por ende aumentar sus ingresos económicos y procurar gran dignidad profesional y personal.
4. Se sugiere, a los profesionales que la labor en la Dirección Provincial de Educación tengan muy en cuenta estos programas de capacitación ya que se fomentará valores y principios que serán los cimientos o pilares fundamentales que servirán como ejemplo a las futuras generaciones.

BIBLIOGRAFIA

- Aristizabal, A. (2001). Manual de la secretaria Moderna. Bogotá. Intermedio
- Apel, K. O. (1991). Teoría de la verdad y ética del discurso. Barcelona. Paidós.
- Aristóteles. (1964). Ética Nicomaquea en Obras. Madrid. Aguilar.
- Aubert, J.M. (1994). Moral Social para nuestro tiempo. Herder. Barcelona.
- Bunge, M. (1996). Ética, ciencia y técnica. Buenos Aires. Suramericana.
- Barrera, V. (1835). Apuntes de la Enseñanza. México. Porrúa.
- Bacon, F. (1995)). Ensayos sobre Moral y Política. Unam. México-
- Cicerón, M. (1982). Los oficios o los deberes, Libro Segundo. México. Porrúa.
- Camps, V. (1993). Los valores de la educación. Madrid. Alauda.
- Cedeño, G; Garay, Julia; García G. (2002). Módulo de Asistencia Ejecutiva. México .Trillas.
- Cortina, A. (1997). El Mundo de los valores. Ética y Educación. El Buho. Bogotá.
- Gispert, C. (1997). Enciclopedia de la Secretaria. Barcelona. Océano Grupo.
- Guisan, E. (1986). Razón y pasión en ética. Los dilemas de la ética contemporánea. Barcelona. Anthropos.
- Gutiérrez, R. (1995). Introducción a la ética. México. Esfinge.
- González, L. (2003). Ética. Bogotá, El Búho.
- Hegel, G. (1996). Ética Latinoamericana y principios sociales. Argentina. Alveron.
- Hortelano, A. (1985). Problemas de la Moral. Barcelona. Fontanella.
- Koon, H; Weirich, H. (2002). Administración, una perspectiva global. México. Graw Hill.
- Kant, I. (1968). Metafísica de las costumbres. Madrid. Aguilar.
- Messner, J. (1992). Ética General y Aplicada para Profesionales. Rialp. Madrid. (2da edición).
- Pieper, A. (1990). Ética y Moral. Barcelona. Crítica.
- Ramos. M.G. (2000). Programa para Educar en Valores. Venezuela. Paulinas.
- Zapata, I. (1988) .Manual de la secretaria eficiente, Volumen 1. Barcelona. Espasa.
- http://html.rincondelvago.com/ética-profesional_5html
- <http://monografias.com>etica>
- <http://buenastareas.com/materias/bipolaridaddelosvalores>
- http://protocolo.org/.../comportamientos_de_la_secretaria_reglas
- http://nl.gob.mx/?p=serv_salud_sec_tec_funciones

- <http://investigaciones.org.es>
- [http://biblioteca.ueb.edu.ec/.](http://biblioteca.ueb.edu.ec/)
- <http://www.articuloz.com/ideas-de-negocios-articulos/la-secretaria-ejecutiva-proactiva-718104.html>
- <http://www.monografias.com/trabajos-pdf4/seminario-etica/seminario-etica.pdf>
- <http://www.monografias.com/trabajos16/etica-general/etica-general.shtml>
- <http://www.buap.mx/tcu/lecturas.pdf>
- <http://es.scribd.com/doc/82452876/Antologia-Taller-de-etica>
- <http://www.mailxmail.com/curso-etica-codigo-moral-campo-social/codigos-etica-servicio-social>
- [http://www.buenastareas.com/ensayos/25-Característica-de la secretaria](http://www.buenastareas.com/ensayos/25-Característica-de-la-secretaria)
- <http://www.slideshare.net/rodolfo/el-deontologismo>

PROPUESTA

TITULO DE LA PROPUESTA

IMPULSAR TALLERES PARA MEJORAR LA IMAGEN PROFESIONAL DE LA SECRETARIA EJECUTIVA DENTRO DE LA “DIRECCION PROVINCIAL DE EDUCACIÓN DE BOLIVAR”, EN SU TRAYECTORIA INSTITUCIONAL DURANTE EL AÑO 2012.

PRESENTACIÓN

Una imagen profesional permanece viva y activa solamente si es estimulada, recordada y comunicada.

Seleccionar a secretarias no es fácil, porque debe estar dotada de conocimientos técnicos y valores éticos; además, debe poseer una serie de habilidades personales como saber comunicarse, conocer las tareas específicas, utilizar técnicas de difusión y diferenciación, disponer un manejo adecuado del lenguaje y una impecable imagen profesional.

JUSTIFICACIÓN

Luego de la investigación realizada en la ciudad de Guaranda a las secretarías ejecutivas en las instituciones públicas y privadas se pudo determinar que la imagen profesional va decayendo debido a la falta de capacitación constante de las profesionales que deberán seguir capacitándose para ir adquiriendo más conocimientos fundamentales para el desarrollo posterior de su profesión en áreas de marketing, protocolo, dominio de programas y herramientas informáticas, idiomas ya que ella es la encargada de administrar un organismo u oficina.

OBJETIVOS

Objetivo General

Impulsar el mejoramiento de la imagen profesional de la secretaria ejecutiva de la “Dirección Provincial de Educación de Bolívar” en su trayectoria e imagen institucional en el periodo 2012.

Objetivos Específicos

Identificar la importancia de la imagen profesional en las secretarias de la “Dirección Provincial de Educación de Bolívar”.

Fortalecer la imagen profesional de las secretarias en el desempeño de sus actividades laborales y de relaciones públicas.

FUNDAMENTACION CIENTÍFICA PRÁCTICA

Los propósitos planteados en la institución, se establecerán en un tiempo definido con el fin de que se cumplan las metas y objetivos planteados para poder obtener el éxito deseado.

Impulsar la imagen profesional dentro de la institución mencionada, es oportuno aclarar que un 80 % de las secretarias desarrollan con exactitud y eficiencia todas las labores recomendadas por su superior y principalmente cumplen a cabalidad con todos los valores éticos morales que exige la profesión, es decir cumplen con el perfil requerido para el puesto ya que es una persona comprometida con su trabajo y dotada de dinamismo.

El plan de capacitación debe contemplar a los distintos componentes naturales de la especialidad, operatividad que se articulan con un sentido versátil, simple, dinámico y efectivo.

PLAN OPERATIVO

ACTIVIDAD	OBJETIVO	METODOLOGIA	FECHA	RESPONSABLE	BENEFICIO	RECURSOS
	Capacitar a las secretarias de la Dirección Provincial de Educación sobre la imagen profesional a fin de generar una profesión con principios y valores.	Esta definirá a la persona quien contrate para dictar las capacitaciones	Mayo 2012 Dos horas diarias	Departamento Técnico	- DIRECTOS Diez Secretarias de la Dirección Provincial de Educación. - INDERECTOS Jefes Departamentales	HUMANOS - Diez Secretarias - Facilitador MATERIALES - Retroproyector - Computadora - Marcadores ECONÓMICO - Costo material \$90.00 - Facilitador \$400.00

IMPACTO DE LA PROPUESTA

Este trabajo investigativos, servirá a todas las secretarías ejecutivas de la dirección provincial de educación como guía para mejorar el desempeño profesional y poder obtener el éxito deseado para alcanzar las metas y objetivos planteados.

Permitirá ayudar al personal administrativo, donde deberán puntualizar las principales funciones de acuerdo a las clases de departamentos para el cual presta sus servicios, ella se encarga de administrar un organismo u oficina, dependencia considerada como pilar o eje fundamental de una empresa.

Entrar en una competencia profesional entre las secretarias de la dirección provincial de educación y el personal de otras instituciones pretendemos generar honestidad entre los administrativos que labora en los diferentes departamentos con el fin de mejorar la atención al cliente tanto interno como externo, aplicar la buena imagen profesional de la secretaria, proponer a que el personal de los departamentos sean organizadores y pongan en práctica sus propios conocimientos.

El cambio de actitud en las secretarias de la “Dirección Provincial de Educación” en la imagen profesional, se debe tener en cuenta porque a través del plan de capacitación se inicie un proceso con el fin de actuar con independencia y responsabilidades para así obtener una buena imagen, y poder aplicar la guía de roles y funciones de la secretaria.

1. Aplicar una excelente comunicación interna y externa de la empresa.
2. Capacitación en forma constante al personal administrativo de la Empresa “Dirección Provincial de Educación”.
3. Proyectar una imagen positiva y acertada para el bienestar de los clientes o usuarios.
4. Saludar con cortesía y amabilidad a los clientes
5. Conceda el tiempo necesario para que exprese sus inquietudes y deseos.
6. No interrumpa innecesariamente cuando el cliente le hable.
7. Cumpla con su jornada laboral.

A

N

E

X

O

S

ANEXO 1

**ENCUESTA DIRIGIDA A LAS SECRETARIAS DE LA
“DIRECCION PROVINCIAL DE EDUCACIÓN” DE LA CIUDAD DE GUARANDA-
BOLIVAR**



**UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA
ESCUELA DE ASISTENCIA GERENCIAL Y RELACIONES PÚBLICAS
Aplicado a las secretarías ejecutivas**

OBJETIVO: Conocer si es aplicada la ética con relación a su profesión

DEPENDENCIA: DIRECCION PROVINCIAL DE EDUCACION DE BOLIVAR.....

I. RELACIONES CON LA EMPRESA

1. Estarías siempre lista a ofrecer apoyo y cooperación a la empresa que elabora.

SI () NO ()

2. Aceptarías una remuneración profesional que no corresponda a tu salario.

SI () NO ()

3. Aceptarías gratificaciones económicas u otras compensaciones con relación a la transmisión de información.

SI () NO ()

4. Contribuirías a la celeridad del trabajo, no debiendo aceptar sugerencias ni coacciones que van en el sentido de evitar su cumplimiento.

SI () NO ()

II. CON RELACION A TU PROFESION

5. Debes cultivar tu capacidad y actualizar tus conocimientos para tu trabajo sea más eficiente.

SI ()

NO ()

6. Aceptarías abstenerte de realizar cualquier otra práctica que pueda perjudicar la reputación de tu profesión.

SI ()

NO ()

7. Te valerías de la influencia de tus superiores, o vínculos de amistad para obtener:

Promociones inmerecidas y como consecuencia una remuneración mayor.

Conseguir que personas que no estén preparadas para el ejercicio de tu profesión ejecuten las tareas propias de esta.

SI ()

NO ()

III. OTROS ASPECTOS

8. ¿CONSIDERA IMPORTANTE LA VOCACION EN SU PROFESION?

Si ()

No ()

¿Por qué?

.....
.....

1. Qué valores consideras importantes en tu profesión

.....
.....

10. Qué le hace falta para desempeñar mejor su función en esta institución como Secretaria.

.....
.....

ANEXO 2



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

Entrevista Aplicado al Director

NOMBRE DEL DIRECTOR: Genaro García Armijos

DEPENDENCIA: DIRECCION PROVINCIAL DE EDUCACION DE BOLIVAR.....

La presente entrevista está dirigida a usted, para diagnosticar la aplicabilidad de la Ética Profesional de secretaría de la institución “Dirección de Educación” y su incidencia en su imagen institucional, para lo cual le solicitamos responda con toda sinceridad la misma, a la vez que ésta servirá para mejorar nuestro desempeño profesional.

1. ¿Las secretarias de su institución cumplen con un gran desempeño operativo?, ¿Por qué?

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

2. ¿Las secretarias organizan eficientemente su trabajo y la del jefe? ¿Por qué?

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

3. Las secretarias dominan a nivel teórico y práctico el trabajo administrativo propio de la oficina ¿Por qué?

.....
.....

4. ¿Las secretarias cuentan con todos los elementos necesarios para desempeñar bien su trabajo? ¿Por qué?

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

5. ¿Cómo es su relación con sus secretarias?

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

6. ¿Qué preparación académica exige la institución para ocupar el cargo de secretaria ejecutiva? ¿Por qué?

.....
.....

7. Cómo definiría usted una buena secretaria ¿Por qué?

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

8. ¿Según su definición dada cuantas secretarias cumplen ese perfil?

.....
.....

ANEXO 3



UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA

ESCUELA DE ASISTENCIA GERENCIAL Y RELACIONES PÚBLICAS

Encuesta dirigida a los usuarios que ingresan a la institución diariamente

DEPENDENCIA: DIRECCION PROVINCIAL DE EDUCACION DE BOLIVAR.

- 1. ¿Cómo fue la atención dada por parte de las secretarias hacia usted?**
 - a. Buena
 - b. Mala
 - c. Excelente

- 2. ¿Cómo se desempeñó al momento de resolverle su problema o pedido?**
 - a. Buena
 - b. Mala
 - c. Excelente

- 3. ¿De acuerdo a como se desempeñó en su visita como considera a la secretaria profesionalmente?**
 - a. Buena
 - b. Mala
 - c. Excelente

- 4. ¿La imagen que tiene la secretaria en esta institución es?**
 - a. Buena
 - b. Mala
 - c. Excelente

CRONOGRAMA DE TALLER

Marzo 2012

HORARIO: 17:00 A 19:00

Actividades	1ra semana	2da semana	3ra semana	4ta semana
Charla sobre principios básicos De la ética	5 al 7			
Charla y actuación sobre la Ética y la moral	8 al 9			
Charla y actuación, Elementos De la ética		12 al 16		
Charla y actuación ,Cualidades Que debe poseer una secretaria			19 al 23	
Evaluaciones y entrega de Diplomas				26 al 30