

**UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA**

*La Universidad Católica de Loja*

ESCUELA DE ASISTENCIA GERENCIAL Y RELACIONES  
PÚBLICAS

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

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

**DIRECTOR:**

Ing. Anita Santos

**AUTORAS:**

Angelina del Carmen Coronado Manotoa  
Adriela Ximena Salgado Montalvo

Quito – Ecuador

## CESIÓN DE DERECHOS

Yo, Angelina Coronado y Ximena Salgado, declaramos conocer y aceptar la disposición del Art. 67 del Estatuto Orgánico de la Universidad Técnica Particular de Loja, que en su parte pertinente textualmente dice: “Forman parte del patrimonio de la Universidad la propiedad intelectual de investigadores, trabajos científicos o técnicos y tesis de grado, que son realizadas a través o con el apoyo financiero, académico o institucional (operativo) de la Universidad”.

### FIRMA

\_\_\_\_\_  
Angelina Coronado M.

\_\_\_\_\_  
Ximena Salgado M.

**Ing. Anita Santos**, Docente de la Universidad Técnica Particular de Loja.

## **CERTIFICA:**

Haber revisado el presente trabajo de tesis de grado denominado, “ACTITUDES Y PRÁCTICAS ÉTICAS DE LA SECRETARIA EJECUTIVA DENTRO DE SU EJERCICIO PROFESIONAL” elaborado por las egresadas Angelina Coronado y Ximena Salgado. Por tanto, autorizo su presentación para los fines legales pertinentes.

Loja, febrero del 2009

---

Ing. Anita Santos  
**DIRECTORA**

## AUTORÍA

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

---

Angelina Coronado M.

---

Ximena Salgado M.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por el don de la vida y gracias a ella hemos podido crecer en todo sentido; a nuestra Universidad “TECNICA PARTICULAR DE LOJA” que nos abrió sus puertas y nos brindó la oportunidad de estudiar nuevamente para culminar otra etapa de nuestras vidas; y a nuestras estimadas profesoras por el apoyo y la guía brindados y sobre todo por las orientaciones para nuestra vida profesional.

## **DEDICATORIA**

El esfuerzo del presente trabajo lo dedicamos a nuestros hijos que son la razón de nuestra lucha diaria, a nuestros esposos y familiares que con su apoyo hemos logrado culminar otra etapa de nuestras vidas.

## INDICE DE CONTENIDOS

<b>Portada</b>	I
<b>Cesión de Derechos</b>	II
<b>Certificación</b>	III
<b>Autoría</b>	IV
<b>Agradecimiento</b>	V
<b>Dedicatoria</b>	VI
<b>Índice de contenidos</b>	VII
<b>Resumen Ejecutivo</b>	X
<b>Capítulo I: Los valores éticos, importancia y su Aplicación en la empresa</b>	1
1.1 Definición de valores	2
1.2 Tipos de valores	4
1.3 Importancia de los valores éticos	7
1.4 Conocimiento y grado de aplicación en las actividades que realizan las secretarías	9
1.5 Otros aspectos	12
1.5.1 Razones por las que considera conveniente crear un Manual de Código de Ética de la empresa DAC	12
<b>Capítulo II: El código de ética en las organizaciones</b>	13
2.1 Concepto y principios fundamentales	14
2.1.1 Concepto de ética	14
2.1.2 Principios fundamentales	17
2.1.2.1 El principio del Bien	18
2.1.2.2 El principio de la Vida	19
2.1.2.3 El principio de la Dignidad	19
2.1.2.4 El principio del Amor	19
2.1.2.5 El principio de la Igualdad	20
2.1.2.6 El principio de la Libertad	20
2.1.2.7 El principio de la Responsabilidad	20
2.1.2.8 El principio de Equidad o justicia natural	21
2.1.2.9 El principio de Solidaridad	21
2.1.2.10 El principio de la Educación	21
2.2 Importancia del manejo de un código de ética en las Organizaciones	22
2.2.1 Ética en la empresa	25
2.2.2 La ética y la empresa – Impacto social	26

2.3 El código de ética en la gestión administrativa	31
<b>Capítulo III: Diagnóstico de la secretaria ejecutiva, su Actitud ética y su entorno en la empresa</b>	34
I. Información general de la secretaria ejecutiva	35
II. Ambiente o entorno de trabajo	41
III. Conocimiento que tiene la secretaria ejecutiva Sobre el código de ética	49
IV. Otros aspectos	52
<b>Capítulo IV: Los directivos, su actitud ética y su entorno en la empresa</b>	55
I. Información general de los directivos	56
II. Ambiente o entorno de trabajo	61
III. Conocimiento que tiene el directivo sobre el código de ética	70
IV: Otros aspectos	75
<b>Capítulo V: Propuesta de la elaboración de un código de Ética y plan de capacitación para la secretaria ejecutiva</b>	78
5.1 Propuesta de Código de Ética	79
5.1.1 Título del Código de Ética	79
5.1.2 Capítulos	79
5.2 Plan de capacitación para el personal de secretaría	87
5.2.1 Antecedentes	87
5.2.2 Introducción	88
5.2.3 Justificación	88
5.2.4 Objetivos	88
5.2.5 Contenidos	88
5.2.6 Metodología	89
5.2.7 Recursos	89
5.2.8 Ejecución de la Propuesta	89
<b>Conclusiones</b>	91
<b>Recomendaciones</b>	93
<b>Bibliografía</b>	95
<b>Anexos</b>	97



## **RESUMEN EJECUTIVO**

Las actitudes y prácticas éticas de las secretarías ejecutivas dentro del espacio profesional deben y deberán manifestarse en el quehacer diario del entorno empresarial con proyección hacia afuera, en vistas de mejorar la imagen humana de las mismas.

Los valores y virtudes ofrecen un particular relieve para quienes, como las asistentes de gerencia, son depositarios de una confianza especial; una secretaria, entre otros cometidos, ha de recibir y asesorar a los clientes. Resulta gratificante escuchar expresiones como: “da gusto llamar a tal empresa por lo bien que te tratan y atienden”.

En virtud de ello, este Plan de Investigación Académico nos ha permitido investigar y evaluar si las funciones que desempeñamos las Secretarías Ejecutivas están orientadas hacia la ética que en muchas empresas se ha mantenido con bastante sacrificio y esfuerzo pero que lamentablemente en otras se están perdiendo.

Este trabajo es el aporte modesto de personas que con poca o amplia experiencia el quehacer del mundo de las secretarías desean compartir a las generaciones futuras con la esperanza de que sea útil.

Angelina y Ximena

# **CAPÍTULO I**

**LOS VALORES ÉTICOS, IMPORTANCIA Y SU APLICACIÓN EN LA  
EMPRESA**

El ser humano siempre desde sus inicios se ha interrogado por su existencia; en el devenir de la historia, ha buscado constantemente las respuestas del por qué de las cosas que surgen en la misma vida. El mundo ha sufrido, a igual que el hombre, una transformación y sobre todo una evolución que le ha permitido avanzar en ese descubrimiento.

Han pasado miles de años para que el único ser dotado de principios, sentimientos e inteligencia, el hombre, pueda darse cuenta de esta transformación en los diferentes momentos históricos, quien ha reconocido el verdadero progreso como crecimiento continuo de sí mismo. El tiempo le ha permitido avanzar aún más con esta transformación en pos de buscar alternativas para responder a esos interrogantes que siempre se ha planteado.

En el mundo que hoy vivimos en el que existe un desenfreno inaudito por triunfar y alcanzar logros materiales que posibiliten mayor comodidad en la vida propia y la de nuestros dependientes, frecuentemente se comulga con la idea de que todo vale, pues de no enfrentar con descaro las exigencias que nos impone la vida moderna para tomar consciencia de este fenómeno, sucumbiremos en el intento.

Los problemas y los cambios de nuestro mundo nos afectan a todos los seres humanos y a quienes con él habitan, pese a que, con frecuencia vemos más los síntomas que las causas. Una de las características de nuestro mundo actual es la interdependencia. Esta ocasiona un verdadero conflicto y al mismo tiempo una separación irreconciliable entre uno mismo (yo interior) y la base fundamental del actuar de cada persona, los llamados valores.

Diferentes fuerzas sociales están descubriendo el papel de los valores como impulsores de la persona y de la sociedad; se está tomando consciencia de que son el eje alrededor del cual se construye la personalidad, el ser humano integral. Nos preguntamos cómo están afectando esta mentalidad y esta organización del tejido social, a nuestra práctica diaria, y cuáles son las muestras de vida que nuestras familias, amigos y compañeros pueden descubrir en nuestra acción cotidiana. Nos es preciso encontrar un sistema de valores que proporcione una base de estabilidad en nuestras vidas.

Dando cumplimiento a las disposiciones de la Universidad es nuestro propósito presentar los diferentes conceptos, definiciones de los autores, pensadores, y de quienes han vertido su criterio en torno a los Valores.

## **1.1 Definición de Valores**

Existen diversos criterios en torno a dar una definición acertada de lo que es o serían los Valores. Lo cierto es que, los Valores se circunscriben en el marco de la vida del ser humano. Desde que el hombre tiene uso de razón a través de su inteligencia, se ha planteado el por qué de estos tienen que ver directa o indirectamente en su existencia.

Durante toda la existencia humana, el hombre ha ido valorando diversas cosas de su vida. Muchas veces, valoramos a la familia; a nuestra esposa, esposo, una tarde tranquila. En fin, muchas cosas, pueden ser valoradas. Los modelos proponen que existen valores para cada necesidad humana. Por ejemplo los valores alimenticios, de los alimentos responden a la necesidad de alimentarse. Valores como la amistad se derivan de nuestra necesidad de sociabilizar y de sentirnos queridos, etc.

Los valores tienen que ver, con la ética. Aquel estudio filosófico, por el cual podemos conocer, el cómo debemos actuar en la vida. El tener un actuar recto. Justamente, los valores, tienen que ver con el actuar humano.

Un valor, tendrá efecto directo en el actuar del hombre. Y al actuar por medio de un valor, se estará actuando de manera correcta. Ya que los valores, tienen que ver con hacer el bien. Cada vez que pongamos en práctica un valor estaremos obrando de buena manera ya que practicar un valor es hacer el bien.

Un valor, puede ser la justicia. Por medio de la conciencia sabemos de manera innata, que hacer lo justo, está bien. Pero con practicar una sola vez la justicia, no hace que la persona posea el valor de justicia. Un valor, es un hábito correcto adquirido. O sea, la repetición constante de un acto positivo, nos hará adquirir un hábito, por lo tanto, un valor (como el de la justicia) y por ende, de manera continua seremos justos<sup>1</sup>.

Un valor es un bien debido. Un bien debido es el bien que corresponde a una acción. Los Valores, según González son las realidades más familiares en nuestra vida diaria<sup>2</sup>. Un valor es algo que perfecciona al que lo posee, es algo valioso que lo enriquece. El hombre lo busca porque para él representa algo que lo va a hacer mejor ó le va a dar más.

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

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

El primer paso es tener clara la meta o metas, el "por qué" de mi vida, lo que quiero lograr, y en vistas a ello estructurar mis valores de acuerdo a un orden de importancia. El darles un orden nos ayuda a situar los valores en el lugar correcto. Si no tengo este orden claro, voy a tender a sacrificar los valores superiores por otros inferiores<sup>3</sup>.

La evidencia del mundo de los valores que es motivo de nuestra reflexión nos obliga a preguntarnos ¿en qué consiste el valor? ¿A qué obedece esta actividad valorativa? ¿Cómo se presentan los valores al ser humano?

---

<sup>1</sup> <http://www.misrespuestas.com/que-son-los-valores.html>.

<sup>2</sup> González, L. J. (2003): *Ética*. Bogotá: Editorial el Buho.

<sup>3</sup> [http:// biblioteca.itson.mx/oa/desarrollo\\_personal/oa6/valores/v002.htm](http://biblioteca.itson.mx/oa/desarrollo_personal/oa6/valores/v002.htm).

Al ahondar en la definición del valor y fijarnos en algunos de sus aspectos, observamos que los valores están unidos a los seres. Por eso, los valores no se crean, sino que se descubren. También podemos observar que el valor no se percibe sólo en modo racional. Es decir, el valor no surge normalmente como producto de una deducción lógica. Ante todo, el valor es percibido en modo estimativo<sup>4</sup>.

“Un valor verdadero y universalmente aceptable es el que produce un comportamiento que beneficia tanto a quien lo ejercita como a quienes lo reciben”<sup>5</sup>. Un valor es parte de la persona. El valor es innato al ser humano; se lo contagia, se lo transmite, se lo comparte.

Los valores, son verdaderas luces, guías, por las cuales, el hombre y la sociedad, deben guiarse. Para lograr el bien común de todos (distinto del bien público). Los valores, suponen un perfeccionamiento del ser humano. Ya que todos somos perfectibles. Por lo mismo, los valores nos ayudan a impulsar, a ser mejores seres humanos, nos guían para ser perfectos.

El valor es una cualidad estructural que tiene existencia y sentido en situaciones concretas y reales. Se apoya doblemente en la realidad, pues la estructura valiosa surge de cualidades empíricas y el bien al que se incorpora se da en situaciones concretas: pero el valor no se reduce a las cualidades empíricas ni se agota en sus relaciones concretas, sino que deja abierta una ancha vía a la actividad creadora del hombre.

## **1.2 Tipos de Valores**

Los valores éticos son estructuras de nuestro pensamiento que mantenemos pre configuradas en nuestro cerebro como especie humana de cara a nuestra supervivencia.

Los valores éticos son medios adecuados para conseguir nuestras finalidades. Al hablar de valores es importante diferenciar entre los valores que podemos llamar finales y los valores de tipo instrumental. Los valores instrumentales son modos de conductas adecuados o necesarios para llegar a conseguir nuestras finalidades o valores existenciales.

Estudios realizados por Rockeach demuestran, que mientras el número de valores finales que las personas dicen usualmente poseer no son mucho más de una decena, el número de valores instrumentales es más elevado, aunque no llega al centenar.

No necesariamente debe existir una correspondencia puntual entre los valores finales e instrumentales. Además, para la obtención de un determinado valor final, puede ser necesario un determinado conjunto de varios valores instrumentales.

---

<sup>4</sup> Llanes, R. (2001)

<sup>5</sup> Eyre, L. & Eyre R. (1999)

Debemos tener en cuenta que cuando un valor meramente instrumental se le atribuye un valor extraordinario, pasa a ser percibido como final por su poseedor.

Los Valores de Competencia son otros valores instrumentales, los que se pueden llamar de competencia, son más individuales, aunque también están socialmente condicionados y no están directamente relacionados con la moralidad ni con la culpabilidad. Y responde a la pregunta: ¿qué cree que hay que tener para poder competir en la vida?

Es primordial destacar que nadie se siente culpable, ni tan sólo incomodo, por no asumir un valor de competencia, a no ser que dicho valor sea compartido por un grupo de personas del cual queremos formar parte. Es decir, nadie se siente culpable por el hecho de no comportarse de forma creativa, a no ser que se corresponda a un grupo de referencia.

Los valores finales (objetivos existenciales) pueden dividirse en dos tipos: personales y éticos – sociales.

Valores personales: aquellos a los que aspira el individuo para si mismo y responden a la pregunta de ¿qué es para usted lo más importante en la vida?

Valores éticos – sociales: constituyen aspiraciones o propósitos que benefician a toda la sociedad. Y responde a la pregunta ¿qué quiere usted para el mundo?

Dentro de los valores éticos – sociales encontramos los Valores ético – morales que se refieren a los modos de conducta necesarios para alcanzar nuestros valores finales, y no son necesariamente fines existenciales. De hecho, la palabra "moral" proviene del latín mores, que significa costumbre. Y responde a la pregunta ¿cómo cree que hay que comportarse con quienes les rodean?

Los valores morales son un tipo de valor instrumental que tienen dos características esenciales:

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

Debemos tener en cuenta después de analizar los valores finales e instrumentales, que una persona puede experimentar conflicto entre dos valores morales, entre dos valores de competencia o entre un valor moral y un valor de competencia.

¿Todos los valores no valen lo mismo?

Todos los valores no poseen el mismo valor, ya que, cada uno ostenta un nivel de jerarquización y prioridad según su importancia relativa. La importancia que se le atribuya a los diferentes valores se va reajustando a lo largo de la vida según las experiencias, reflexiones y las atracciones sociales que nos acaban influyendo.

Es difícil defender que los valores sustentados por las personas, dentro de su propia escala de prioridad relativa, sean unos mejores que otros en términos absolutos. La clasificación entre valores finales e instrumentales tampoco permite efectuar dicha diferenciación.

Por lo que, los valores tendrán el valor que cada una de las personas y las organizaciones sea capaces de darles así como la prioridad que ellos deseen que tengan

Los primeros trabajos de mayor importancia en la clasificación de los valores se deben a Allport y sus colaboradores. Identificaron distintos tipos de valores.

1. **Valores Teóricos.** En ellos se da mucha importancia al descubrimiento de la verdad mediante un enfoque crítico y racional.
2. **Valores Económicos.** Ponen de relieve lo útil y lo práctico.
3. **Valores Estéticos.** En ellos se atribuye el máximo valor a la forma y la armonía.
4. **Valores Sociales.** Conceden el máximo valor al amor entre las personas. Perfeccionan al hombre en su relación con los demás. Por ejemplo: amabilidad, honestidad, servicio, solidaridad, patriotismo.
5. **Valores Políticos.** Ponen de relieve la adquisición del poder e influencia.
6. **Valores Religiosos.** Se ocupan de la unidad de la experiencia y el conocimiento del cosmos como un todo.
7. **Valores Morales.** Perfeccionan al hombre en sí mismo, en su esencia como persona. Por ejemplo: justicia, templanza, fortaleza, prudencia.
8. **Valores Intelectuales.** Perfeccionan al hombre en su aspecto, razón, intelecto, memoria. Ejemplo: ciencia, conocimiento, sabiduría. Dentro de esta clase, podemos mencionar los relacionados con el arte.
9. **Valores Técnicos.** Perfeccionan al hombre ayudando a tener mejores condiciones de vida. Por ejemplo: estudio, organización, trabajo, creatividad.
10. **Valores Vitales.** Perfeccionan al hombre en su aspecto fisiológico. Por ejemplo: agilidad, fuerza, salud, deporte, placer, ejercicio

Allport y sus colegas prepararon un cuestionario que describe diversas situaciones y pide a los respondientes clasificar un conjunto fijo de respuestas según sus preferencias.

Basándose en las contestaciones, los investigadores están en condiciones de clasificar a los individuos a partir de la importancia que den a cada uno de los distintos tipos de valores. El resultado es un sistema de valores para cada uno.

Con este sistema se ha descubierto, según se preveía, que las personas según su ocupación conceden importancia distinta a los distintos tipos de valores.

Los valores tienen que ver con los diferentes estilos de vida, de hecho los valores influyen radicalmente en el estilo particular como cada persona concibe y vive su vida<sup>6</sup>

### **1.3 Importancia de los valores éticos**

La importancia de los valores radica en que se convierte en un elemento motivador de las acciones y del comportamiento humano, define el carácter fundamental y definitivo de la organización, crea un sentido de identidad del personal con la organización.

Son importantes porque describen lo que es primordial para sus implicados, porque identifican los resultados que la mayoría espera, guían nuestras actuaciones y determinan si nuestra organización tendrá éxito.

También lo son porque, cuando los valores están en línea obtenemos varios beneficios como son: moral alta, confianza, colaboración, productividad, éxito y resultados.

Por lo tanto, los valores son formulados, enseñados y asumidos dentro de una realidad concreta y no como entes absolutos en un contexto social, representando una opción con bases ideológicas con las bases sociales y culturales.

Los valores deben ser claros, iguales compartidos y aceptados por todos los miembros y niveles de la organización, para que exista un criterio unificado que compacte y fortalezca los intereses de todos los miembros con la organización.

Los valores, también, son importantes al estudiar el comportamiento organizacional porque los cimientan de la comprensión de las actitudes y la motivación, además de que influyen en la forma en que las personas perciben a la empresa.

Las personas ingresan a una empresa con ideas preconcebidas sobre lo correcto e incorrecto. Desde luego tales ideas conllevan valores. Es decir, contienen

---

<sup>6</sup> Mansilla, G. A. (2006): *Cultura y valores, Guía Modulo III, Universidad Técnica Particular de Loja*. Loja: Editorial UTPL.



interpretaciones de lo correcto e incorrecto. Mas aun, implican que determinados comportamientos o resultados se prefieren a otros. De ahí que los valores en algunos casos oscurezcan con la objetividad y la racionalidad.

Los valores normalmente influyen en las actitudes y el comportamiento. Lo que deben hacer las empresas es, así como las personas, definir claramente sus valores organizaciones con lo que den pautas a sus colaboradores; igualmente la empresa a través de procesos como la selección de personal debe verificar que los valores personales de sus colaboradores estén acordes a los de la empresa así no sean exactamente los mismos.

Los valores a los que nos adherimos están esencialmente establecidos en los primeros años de vida: en el hogar, en la escuela, con los amigos y en las relaciones con la gente. Nuestras primeras ideas de lo que es bueno y malo probablemente fueron formuladas a partir de puntos de vista expresados por nuestros padres. Al crecer y al entrar en contacto con otros sistemas de valores, quizás habremos modificado varios de los valores<sup>7</sup>.

Todos los valores no valen lo mismo, todos no poseen el mismo valor, ya que, uno ostenta un nivel de jerarquización y prioridad según su importancia relativa. La importancia que se le atribuya a los diferentes valores se va reajustando a lo vida según las experiencias, reflexiones y las atracciones sociales que nos acaban influyendo.

Es difícil defender que los valores sustentados por las personas, dentro de su propia escala de prioridad relativa, sean unos mejores que otros en términos absolutos. La clasificación entre valores finales e instrumentales tampoco permite efectuar dicha diferenciación.

Por lo que, los valores tendrán el valor que cada una de las personas y las organizaciones sea capaces de darles así como la prioridad que ellos deseen que tengan<sup>8</sup>.

La importancia de los valores radica en que se convierte en un elemento motivador de las acciones y del comportamiento humano, define el carácter fundamental y definitivo de la organización, crea un sentido de identidad del personal con la organización.

Son importantes porque describen lo que es primordial para sus implicados, porque identifican los resultados que la mayoría espera, guían nuestras actuaciones y determinan si nuestra organización tendrá éxito.

---

<sup>7</sup> Mansilla, G. A. (2006): *Guía Cultura y Valores Módulo III*. Loja: Editorial UTP.

<sup>8</sup> <http://www.misrespuestas.com/que-son-los-valores.html>.

También lo son porque, cuando los valores están en línea obtenemos varios beneficios como son: moral alta, confianza, colaboración, productividad, éxito y resultados. Por lo tanto, los valores son formulados, enseñados y asumidos dentro de una realidad concreta y no como entes absolutos en un contexto social, representando una opción con bases ideológicas con las bases sociales y culturales.

Los valores deber ser claros, iguales, compartidos y aceptados por todos los miembros y niveles de la organización, para que exista un criterio unificado que compacte y fortalezca los intereses de todos los miembros con la organización<sup>9</sup>.

La importancia de cada valor depende de su relación con la vida. Los valores no son fines en sí mismos, sino mediaciones de la vida. Solo la vida es fin.

Los valores, entendámoslo bien, no son relativos en este sentido -relativos a mis gustos o intereses-, sino que están por encima de las apreciaciones subjetivas o particulares. El que el individuo no crea en el amor, no resta ni un ápice de valor al amor. El que en un pueblo la justicia brille por su ausencia no significa que la justicia no sea un valor.

Los valores, por expresar expresiones de sentido, son relativos o relacionales. Pero, ¿relativos a qué? Relativos a la vida, el máximo valor. En la muerte no hay valores, éstos sólo existen en la vida y para la vida. Dicha vida no es un concepto abstracto que se pueda absolutizar para desde él justificar de nuevo la muerte, sino que es la vida concreta de personas y pueblos concretos<sup>10</sup>.

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

Otra cualidad que poseen los valores en cada uno se dan grados entre dos polos extremos la relación de sentido que estable un valor se ha obtenido conceptualizándola en su máximo grado de perfección. La belleza comprende toda la perfección de lo bello. Cada ser es bello posee algo de belleza. Por eso podemos inquirir sobre el grado de belleza de una cosa. Lo mismo sucede con los demás valores.

Ahora bien, por indicar sentido, éste puede ser positivo o negativo en relación a la dimensión vital afectada por el valor. Lo cual genera en el polo opuesto de cada valor su contra valor que es la relación de sentido negativo que se establece entre una cosa y determinada posibilidad de realización humana. Frente a la belleza existe la fealdad,

<sup>9</sup> <http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/ger/valcoday.htm>

<sup>10</sup> González, L. J. (2003): *Ética*. Bogotá: Editorial El Búho Ltda.

frente al amor el odio, frente a lo sagrado lo profano, frente a la utilidad la inutilidad, etc.

Los valores están así estructurados en escala de perfección entre dos polos opuestos, el positivo y el negativo. El polo positivo se encuentra en el punto más alejado del nivel de indiferencia en línea de perfección. Y el polo negativo, o punto máximo del contra valor se sitúa en el extremo opuesto de la escala como suprema imperfección. Entre ambos se encuentra el punto cero que indica el punto de total indiferencia de una cosa para determinado valor por ejemplo, con relación a la belleza, los objetos ideales no son ni bellos ni feos.

La escala de cada valor es apreciable cualitativa y no cuantitativamente. Los valores son cualidades no reales y, por tanto, no cuantificables. Esta característica introduce una buena parte de subjetividad en la apreciación del grado de valor que posee una realidad. No existen cánones objetivos de valoración en ningún campo depende de la riqueza de función estimativa en cada persona. Una escultura puede parecer bella a unas personas y fea a otras, según se halle conformado el sentido o gusto estético de las mismas<sup>11</sup>.

En el siguiente cuadro presentamos los valores que cada secretaria vivimos en el quehacer diario. Estos son los que, según nosotras, hemos venido poniendo en práctica a lo largo de nuestros años de experiencia. No serán todos los valores pero si son los más significativos con los cuales ejecutamos nuestras labores de ser secretarias en y para la vida.

<b>VALORES</b>	<b>CÓMO LO VIVIMOS LAS SECRETARIAS</b>
PACIENCIA	Realizando nuestras actividades diarias minuciosamente y manteniendo la calma sin alterarnos cuando se trabaja bajo presión.
HONESTIDAD	Practicando siempre la verdad y actuando conforme a ella, a través de la conciencia moral, esto es sin mantener nada oculto y aceptando nuestros errores para enmendarlos y así crear un ambiente de confianza y progreso.
PUNTUALIDAD	Llegando a nuestros lugares de trabajo a la hora indicada y si es posible unos minutos antes para de esta manera organizar mejor las actividades

<sup>11</sup> González, L. J. (2003): *Ética*.

LEALTAD	Sabiendo defender los intereses de nuestras empresas, sin hablar mal de ellas; guardando sigilo profesional para con nuestros jefes y compañeros.
PULCRITUD O CUIDADO PERSONAL	El valor de la pulcritud es la práctica habitual de la limpieza, la higiene y el orden en nuestras personas, nuestros espacios y nuestras cosas. Todos los días dejamos ver a los demás parte de nuestra personalidad y costumbres a través de nuestro arreglo personal, el esmero para trabajar, el cuidado al utilizar las cosas en general, por la limpieza que procuramos mantener en nuestra vivienda y lugar de trabajo. Efectivamente, orden, disciplina, perseverancia y congruencia, son valores que se complementan con el ejercicio de la pulcritud, porque dejamos de presentar una personalidad ficticia y de apariencias.
DELICADEZA	Siendo amables en nuestro trato con las personas que nos rodean, utilizando un vocabulario apropiado para no ofender. Las llamadas relaciones humanas se pone en evidencia con los demás
CORDIALIDAD	Siendo amables en nuestro trato, y actuando de buena manera
RESPECTO	Sin discriminar a las personas por su raza, color o religión, aceptando y valorando las cualidades de los demás.
RESPONSABILIDAD	Cumpliendo a cabalidad las actividades encomendadas a nuestra persona y además nos ayuda a convivir en sociedad de una manera pacífica y equitativa.
ORDEN	Manteniendo nuestro lugar de trabajo (escritorios, papeleras, archivadores, etc.) ordenados y limpios. Evitando objetos y materiales innecesarios que impidan el desarrollo de nuestras actividades diarias
CREATIVIDAD	Buscando siempre oportunidades de mejora para la organización tanto de orden manual como de orden intelectual.
DESIDIA	Evitando ser una persona negativa y al contrario ser una persona proactiva apoyando en las actividades diarias
SERVICIO	Estar siempre prestas a ayudar a las personas que lo necesitan

ESPÍRITU DE SUPERACIÓN (autoestima)	Teniendo plena seguridad en nuestras capacidades, esto es poniendo todo nuestro empeño en la realización de nuestras actividades, ya que esto nos ayuda a adquirir nuevas experiencias, conocimiento y ser más previsores en el futuro.
SOLIDARIDAD	No ser individualistas, sin ver a los demás como un obstáculo para alcanzar nuestros propósitos y los de la organización. Demostrando un sentimiento positivo hacia personas que son desconocidas para nosotras.
PERSEVERANCIA	Disfrutando de nuestro trabajo y dedicándole en tiempo que se merece ya que todo se logra a través del esfuerzo continuo.

Si hacemos una recapitulación de lo que son los valores diremos entonces que “son las guías de pensamiento y acción que enmarcan y determinan los comportamientos de las personas. Los valores son el conjunto de creencias, actitudes, formas de pensar e ideologías que dirigen la forma de hacer nuestros trabajos y de interactuar con los demás, y que crean la “cultura corporativa... Los valores son la respuesta a la pregunta ¿Qué es lo que más nos importa? Son los principios, estándares y normas profundamente arraigados generalmente inconscientes que influyen en casi todos los aspectos de nuestras vidas”<sup>12</sup>.

Los valores son los principios esenciales y perdurables de una organización. Son aquellos valores irrenunciables y fundamentales que deben guiar nuestras acciones y comportamientos. Los valores se contagian, se comparten.

Los valores son estructuras de nuestro pensamiento que mantenemos pre configuradas en nuestro cerebro como especie humana de cara a nuestra supervivencia. Son medios adecuados para conseguir nuestra finalidad.

## 1.5 Otros Aspectos

### 1.5.1 Razones por las que considera conveniente crear un manual de Código de ética en la empresa: Dirección General de Aviación Civil (DAC)

En el transcurso del presente trabajo iremos descubriendo la importancia de ir generando un código de ética que permita ayudar o, sea el apoyo, el soporte de las

<sup>12</sup> Mansilla, G. A. (2006): “Cultura y Valores”, *Guía Módulo III*. Loja: Editorial UTPL.

personas de esta u otra institución ya sean públicas o privadas que permita diferenciar entre lo que es bueno o no.

Si pensamos que el código es un conjunto de normas que rigen nuestro comportamiento humano, es necesario que éste sea el apoyo para buscar un mejor desenvolvimiento profesional y alcanzar la excelencia personal.

Un SOPORTE para adquirir las virtudes que nos reportaran los beneficios en la misma vida profesional y personal. En el quehacer cotidiano de las secretarias debemos adquirir las virtudes que constituyan un fin que merece la pena ser buscado en sí mismo a quien pretenda crecer en humanidad y conscientemente aspire a ser feliz. Debemos recordar que existe una estrecha relación entre el compromiso con los valores éticos y la propia excelencia que tan positivamente influye en las relaciones interpersonales.

No podemos aventurarnos a dar nuestros criterios aún en torno a si en la Dirección de Aviación Civil (DAC) deba o no existir el mencionado código de ética; lo cierto es que, en toda institución deberá existir los elementos suficientes o llámese “normas”, “reglas” y parámetros que permitan guiarse el actuar o la misma actividad de todos los miembros de una institución o empresa.

# **CAPITULO II**

## **EL CÓDIGO DE ÉTICA EN LAS ORGANIZACIONES**



## 2.1 Concepto y Principios fundamentales

Hemos compartido la importancia de los valores éticos a lo largo del primer capítulo de este trabajo. Es oportuno que nos adentremos en el concepto mismo de la Ética y de sus principios fundamentales que nos permitirán clarificar y concretar aún más los propósitos a los que nos conduce acertadamente, luego de profundizar de manera breve, el mundo de los valores.

Sigamos descubriendo este apasionante tema sobre la ética, misma que debemos situarnos en ella para profundizar su verdadero significado. Para ello, valiéndonos del pensamiento o ideas de varios autores llegaremos a un consenso sobre su concepto y del cual nos serviremos para nuestros propósitos. ¿Cuántos de nosotros nos hemos preguntado alguna vez sobre el significado de la ética? ¿Hemos logrado investigar y al hacerlo lo hemos entendido? En el siguiente punto hablaremos del significado del concepto de ética.

### 2.1.1 Concepto de Ética

Se entiende por Ética a “la disciplina filosófica que estudia la moral del hombre en sociedad. Es casi unánime considerar a la Ética como más amplia que la moral, como más estable y más general, basada más en principios o fundamentos que rigen el pensamiento y la conducta que en normas concretas; más de criterios que de respuestas...”<sup>13</sup>.

Según esta primera aproximación sobre el significado de ética podemos deducir que ésta es la columna vertebral de la vida de cada uno de los seres humanos. Son los principios y normas que nos ayudan a crecer como tales. Los principios son como el agua para el hombre, es un elemento vital aunque no es tangible pero está en el interior de nosotros.

En opinión de Bertrand Russell, no le corresponde a la Ética establecer las reglas efectivas de la conducta, lo cual es asunto de la moral, sino, proporcionar una base de la que estas reglas puedan deducirse. Tanto una como otra parecen estar de acuerdo desde su origen en que no se refiere a la conducta por disposición natural sino a aquellas conductas que son conquistadas o adquiridas por el “habito” o la “costumbre”. Por tanto, se centra en el carácter “no natural” de la conducta, aquel que viene marcado por la cultura, por la reflexión, por un sentido de obligación, en el campo de la moral se impone desde fuera y que en el campo de la Ética se impone desde dentro, llegando a considerarse el habito virtuoso como una segunda naturaleza que tiene como característica no producir su operación por necesidad sino por una disposición o poder que el hombre usa cuando quiere<sup>14</sup>.

Al decir de esta autor, la ética es el fundamento de las reglas, normas, principios, y de los mismos valores que conducen, guían nuestra conducta. La ética nace desde el interior del ser humano. Es innato de este.

---

<sup>13</sup> Roldós, L. (2004): “*Ética para todos*”. Quito: Editorial Ecuador F.B.T. Cía Ltda.

<sup>14</sup> Roldós, L. (2004): “*Ética para todos*”.



Podríamos decir que “la Ética esta asociada más a la tradición griega y por lo tanto ve las costumbres desde los primeros principios y leyes que la rigen haciendo de ella una filosofía. Es probable que la Ética se dedicara desde su origen al establecimiento de los contenidos y modos de transmisión de las “costumbres” que se deben seguir, convirtiéndose en una “doctrina de las costumbres” a las cuales hay que dotar de una dirección y sentido porque, de una manera u otra, lo importante es que las que se adopten favorezcan un futuro feliz. Tener sentido puede interpretarse como “ser medio para un fin”, inseparable en ultima instancia de una voluntad en la que el fin es “fin”, bien sea porque él se impone a la voluntad o porque la voluntad se impone así a ese fin como finalidad asegura Bertrand Russel que inteligencia e impulso, o voluntad, son anteriores al uso filosófico y ético de los mismos; y, que la ética y los códigos morales le son necesarios al hombre a causa del conflicto entre ellos. Si solo hubiera inteligencia o solo impulso no habría lugar para la ética (Russel Bertrand, 1993; 16)”<sup>15</sup>.

Según Russel, la ética es propia del hombre aún si solo tuviera inteligencia o voluntad en tanto en cuanto este haga un buen uso de las dos. No se puede afirmar que el hombre inteligente es ético, porque le falta su complemento, que es la voluntad. El hombre inteligente puede o no hacer uso de sus principios, normas, códigos naturales siempre y cuando sean complementados con la voluntad de usarlos para el bien personal y bien común.

La ética es un tópico complejo en el que están envueltos aspectos históricos, legales, filosóficos y teológicos. Algunos estudiosos de la conducta humana encuentran pequeñas diferencias en el uso de las palabras Ética y Moral. Esto se debe a que ambas prácticamente tienen el mismo significado y se relacionan entre sí. Acudamos a la necesaria etimología de la palabra para encontrar su acertada definición.

La palabra ética proviene del griego “ethos” cuyo significado es: carácter, temperamento, hábito, modo de ser; y, la palabra moral se deriva del latín “mos, moris” cuyo significado es costumbre, hábito. Ambas palabras “ethos” y “mos” se ubican en el terreno de la ética y hacen hincapié en un modo de conducta que es adquirido por medio del hábito y no por disposición natural<sup>16</sup>.

Por su definición etimológica, la ética es una teoría de hábitos y costumbres. Comprende, ante todo, las disposiciones del hombre en la vida, su carácter, sus costumbres y, naturalmente también la moral.

El concepto de ética desde el punto de vista de Fagothey (1991) establece que ésta “es el conocimiento de lo que está bien y lo que está mal en la conducta humana”. A diario se enjuicia moralmente un acto y se afirma que es o no es ético, o sea bueno o malo, si este acto esta a favor o en contra de la naturaleza y dignidad del ser humano. Guillermo Billick en su artículo sobre la “ética y los códigos de ética” afirma que ésta, “según algunas de sus acepciones, es aquello que está conforme a la moral; perteneciente o relativo a las acciones o caracteres de las personas desde el punto de

---

<sup>15</sup> Roldós, L. (2004).

<sup>16</sup> <http://www.pange.org/unescopau/etica.htm>.

vista de la bondad o maldad. De acuerdo con una de las formas de clasificarla podremos identificar una:

*Ética Corporativa*, representando un conjunto de políticas y normas establecidas en una organización para conseguir determinadas formas de comportamiento de sus miembros;

*Ética Individual*, como un conjunto de principios y normas morales que rigen la conducta de una persona<sup>17</sup>.

Según el criterio de González quien afirma que la “Ética no se limita a tratar los principios generales o los fundamentos de la moralidad. Esto lo hace la denominada general o ética fundamental. Existe también una ética especial o aplicada, la cual, como su nombre lo indica, estudia la moralidad de determinadas conductas, es decir, la aplicación de los principios generales a los problemas particulares del comportamiento. Así, por ejemplo, existe una ética de la sexualidad y la vida familiar, una ética política, una ética de la comunicación, una bioética, etc. Es en ese campo de la ética aplicada donde debemos ubicar la ética profesional<sup>18</sup>”.

Estos conceptos de varios autores nos llevan a pensar entonces que la ética llamada especial o aplicada es la que determina los fundamentos de la vida moral del ser humano. Y de acuerdo a esto, la ética es a los hombres, lo que la Biblia lo es para los cristianos.

En el texto “ética para todos”, dos autores invitados a afirman que “la ética aplicada es una de las temáticas de mayor crecimiento en los últimos años tanto en las cuestiones teóricas como prácticas. Una muestra de ello es que se hacen más congresos, reuniones y publicaciones referidas a las formas de aplicación de la ética, tanto en las leyes como en las normativas políticas o profesionales, y se establecen mecanismos y procedimientos “éticos” para la toma de decisiones en organismos públicos y privados<sup>19</sup>”.

Según lo anterior, entonces ¿cómo definiremos a la ética profesional? “Por ética profesional entendemos la reflexión sistemática sobre las normas morales que regulan el comportamiento en la actividad profesional<sup>20</sup>”, como lo afirma Luis González, así como también su seguimiento y cumplimiento.

“La ética profesional tiene unas características que la pueden hacer problemática y que no conviene olvidar: tiende a ser normativa, con lo que, a medida que avanza, se aleja del carácter de fundamental o criterial que normalmente va asociado a la ética; pretende solucionar los problemas de “ahora”, los problemas sociales no están asociados a un grupo reducido y cerrado sino abierto, complejo y de amplitud inestable; y, por contraste, debe ocuparse de problemas muy específicos de

---

<sup>17</sup> Bilick, G. (2004): “*Sobre la ética y los códigos de ética*”, Boletín de la Comisión de normas y asuntos profesionales del Instituto de autores internos de Argentina N° 17, Argentina.

<sup>18</sup> González, L. J. (2003): “*Ética*”. Bogotá: Editorial El Búho Ltda.

<sup>19</sup> Roldós, L. (2004): “*Ética para todos*”. Quito: Editorial Ecuador F.B.T. Cía Ltda.

<sup>20</sup> González, L. J. (2003): “*Ética*”. Bogotá: Editorial El Búho Ltda.

especialización en los cuales no tiene sentido lo genérico sino la solución práctica concreta ante problemas cada vez más “nuevos”<sup>21</sup>.

Según Roldós, la ética profesional es la que trata los problemas sociales que se presentan día a día en diferentes sectores tales como: salud, educación, política, económico, cultura, etc. Es claro que el hombre no está solo, es un ser en sociedad, depende de los factores externos que la ayudan a reconocerse en y para la sociedad.

Las diferentes concepciones de la ética son, en el fondo, las distintas respuestas que se han dado a esas preguntas en la historia del pensamiento.

Como vemos, las diferentes concepciones de la ética nos conducen a otras tantas concepciones del ser humano. De cómo se le defina: animal ser político, económico, social, racional, etc., se va a derivar el fundamento de sus derechos y deberes, y la grandeza o miseria de sus relaciones consigo mismo, con la naturaleza, con la sociedad y con Dios o su dimensión trascendente. Hemos de volver entonces, a la antropología<sup>22</sup>.

No podemos decidimos por solo un concepto de ética y menos aún de la ética profesional ya que este tiene una concatenación entre todos sus componentes; nos hemos servido de varios criterios para poder llegar a los principios de fundamentales.

## 2.1.2 Principios Fundamentales

La responsabilidad profesional debe ir más allá de las directrices que marca la ley. Precisamente porque es necesario dar pautas que ayuden a ir construyendo un discurso de la responsabilidad profesional, los códigos éticos cumplen una función, como lo menciona el código deontológico del Colegio de Ingenieros: “la de forzar a los profesionales a reflexionar sobre los dilemas éticos que les salen al paso y auto imponerse las directrices que consideren coherentes con los valores éticos y los derechos fundamentales y principios constitucionales”<sup>23</sup>. La ética intenta orientar la actividad de las personas, es decir, lo que deben hacer, si quieren comportarse verdaderamente como personas, más que lo que tienen que hacer si no quieren sufrir una sanción.

Esta responsabilidad debe entenderse como principio ético que obliga a responder de la actuación, aunque no haya lesión a terceros. Desde esta perspectiva se aproxima a la vocación profesional, concepto ligado no solo a unas actitudes y preferencias personales, sino también a la misión que uno quiere desempeñar en la comunidad en el que vive. La deontología (como ciencia de los deberes) debe hacer presente a los ciudadanos la función social de su profesión, y las obligaciones que supone su ejercicio.

---

<sup>21</sup> Roldós, L. (2004): “*Ética para todos*”. Quito: Editorial Ecuador F.B.T. Cía Ltda.

<sup>22</sup> Roldós, L. (2004): pág. 37.

<sup>23</sup> Código Deontológico de Colegio de Ingenieros en Informática de la Región de Murcia. (2006): España.

Por ello, pensamos que todas las organizaciones gubernamentales o privadas deben tener un Código de Ética y Práctica profesional como guía de comportamiento en el desarrollo de la profesión y sus relaciones con la sociedad. En relación a todo esto, existen unos principios deontológicos universales que resultan aplicables a cualquier profesión tales como la honradez, el desinterés, el decoro o dignidad, la obligación de decir la verdad, entre otros.

Un profesional destinado al servicio de los demás ha de ser ante todo una persona honesta. Es un compendio de las principales virtudes morales.

El comportamiento y las decisiones tomadas por los diferentes actores, en cualquiera de las facetas que constituyen la práctica de la profesión, deben tener como últimos objetivos el bienestar social, la continua mejora personal y la del colectivo de la entidad específica y concreta.

Los principios generales de práctica profesional deberán ser revisados periódicamente, haciendo que este código tenga vida propia, permitiendo su adaptación a la evolución tecnológica y social.

Las circunstancias particulares y la interpretación personal de este código deben servir para guiar las actuaciones de la entidad específica. El respeto al espíritu o esencia de este código, permitirán crear una conciencia social y una valoración de la profesión reclamadas históricamente a través de la generaciones.

De la misma manera, pensamos que inmerso en este código de ética está la responsabilidad profesional en que puede recaer todo profesional en el desempeño de su cometido profesional y es de tres clases:

- a) *Penal*: por delitos y faltas que se cometan en el ejercicio de la profesión, según las normas penales vigentes.
- b) *Civil*: cuando actuando con mala fe (dolo civil), negligencia o impericia inexcusable causen daños en los intereses de un cliente (retrasos en la ejecución del trabajo encomendado, actividad inoportuna o inadecuada).
- c) *Disciplinaria*: cuando infrinjan deberes estatutarios de la profesión o normas de ética profesional.

Es oportuno decir que los principios éticos “son premisas o postulados que tienen valor por sí mismos. Son verdades evidentes que corresponden a convicciones morales arraigadas de aplicación universal. Los principios éticos constituyen la base del ordenamiento moral, razón por la cual, en una u otra forma, aparecen incorporados a la Declaración Universal de los Derechos Humanos de las Naciones Unidas (1948)”<sup>24</sup>.

---

<sup>24</sup> López, N. (2005): “*Principios éticos Fundamentales*”. Managua-Nicaragua: artículo tomado de El Nuevo Diario.

Puesto que según López los principios éticos son la base del ordenamiento moral, estos ayudan al ser humano a discernir entre lo que es bueno o malo para este. Son los principios éticos quienes orientan, guían y llevan al hombre a vivir según el dictamen de su interior. Esto nos lleva también a pensar en que la educación del hombre en la familia es básica porque de ella depende que los principios éticos cumplan su objetivo principal. De esta manera podemos decir sin temor a equivocarnos que los principios éticos hacen al hombre y no el hombre a los principios.

Según un consenso de varios expertos sobre el tema, son principios éticos fundamentales los siguientes:

### **2.1.2.1 El principio del Bien**

“Haz el bien y sin mirar a quien” reza un adagio popular; estamos llamados a evitar el mal. Este es el principio ético esencial connatural al ser humano, y el que contiene implícitamente a todos los demás principios éticos. En perspectiva cristiana, Dios quiere que nosotros sus hijos seamos buenos como El lo es, somos imagen y semejanza suya.

El Bien es lo que está de acuerdo con la recta razón. Es la última perfección. Es Dios mismo. Es el ideal de la vida moral. Es todo lo que contribuye al desarrollo armonioso e integral de la personalidad.

El Mal es lo que va contra la naturaleza racional del ser humano, contra el orden moral. Es todo lo que nos degrada, nos destruye, nos envilece. El mal es imperfección. El mal moral es antivalor, un valor negativo.

La práctica del bien conduce a la virtud, entendiendo por virtud el hábito o disposición de la persona a practicar el bien y evitar el mal. Debemos insistir al respecto, que estamos llamados e invitados a ser hombres de bien y no del mal.

### **2.1.2.2 El principio de la Vida**

Para los cristianos, a la luz de la fe, la vida es obra del amor de Dios. Es un don de Dios. La vida es el primero y más importante derecho del hombre. Es por lo tanto, soporte de los demás derechos humanos, por lo que es inmoral todo lo que vaya en detrimento de este derecho, siendo el más aberrante acto de inmoralidad la destrucción de la vida misma.

Se relacionan directamente con el derecho a la vida, dos obligaciones importantes; la conservación de la vida, y el desarrollo pleno de la personalidad.

A la par de que toda persona debe cuidar la vida, tiene también el deber de construirse a sí mismo, esforzarse por incrementar y actualizar sus conocimientos, desarrollar sus

habilidades y destrezas, mejorar sus hábitos y actitudes y perfeccionar sus relaciones con los demás. De ahí que todo individuo atente contra este don, atenta contra este principio ético fundamental.

### **2.1.2.3 El principio de la Dignidad**

Toda persona tiene valor por sí misma. Dignidad, es sinónimo de grandeza, importancia, valor, merecimiento, buena reputación. La dignidad del hombre se refiere a la importancia que tiene todo ser humano por el hecho de que es un ser humano. Conlleva el respeto que nos merece su persona, sus palabras, sus sentimientos, sus deseos, intereses y aspiraciones. El respeto a la dignidad humana es la base de la consideración y del trato educado y cortés que debemos a todas las personas.

### **2.1.2.4 El principio del Amor**

Toda persona necesita dar y recibir amor. “Tener amor es saber soportar; es ser bondadoso; es no tener envidia, ni ser presumido, ni orgulloso, ni grosero, ni egoísta; es no enojarse ni guardar rencor; es no alegrarse de las injusticias, sino de la verdad”. (I Corintios 13, 4-6).

El amor es esencial para el desarrollo sano de la personalidad y la preservación de la salud mental. El amor que se recibe fortalece la autoestima y la seguridad que el individuo tiene en sí mismo. El amor es tan importante para el desarrollo humano como el agua para las plantas. Hay diversas categorías de amor: amor a Dios, amor a la familia, amor a la pareja, amistad, amor a los demás.

Es un principio o mandamiento cristiano: el “Amar a Dios sobre todas las cosas y al prójimo como a ti mismo”. El mismo “Dios es Amor” nos dice el evangelista Juan; y si nosotros somos hechos a imagen y semejanza suya, también somos Amor.

### **2.1.2.5 El principio de la Igualdad**

Todos somos fundamentalmente iguales. Nadie vale más que nadie. Nadie vale menos que nadie. Podremos ser diferentes en talento, riquezas, poder, pero esencialmente somos iguales. Ante los ojos divinos somos iguales, pero totalmente distintos en actitudes, pensamientos, sentimientos, etc.

De acuerdo con este principio es nuestro deber ser respetuosos, cordiales, serviciales, atentos, con todos los seres humanos y no solamente con las personas ricas o importantes.

La humanidad ha recorrido un largo camino hacia la meta de la igualdad en las relaciones humanas y en las relaciones jurídicas, con el propósito de superar los desafíos de la discriminación racial y el trato desigual a la mujer, a discapacitados, a los llamados más débiles, etc.

### **2.1.2.6 El principio de la Libertad**

La persona por naturaleza es un ser libre y para la libertad. Es precisamente la autonomía moral la que le permite decidir, con libertad y responsabilidad entre el bien y el mal.

La libertad es un “don” pero también es una “tarea”, un quehacer. Ser libres es estar liberándose continuamente. La libertad característica del cristiano, según el Evangelio, es la libertad de amar y servir; es una libertad para los demás, una libertad al servicio del amor.

La libertad del hombre se explica por su racionalidad. La libertad es ante todo una capacidad y una actitud. Es la afirmación de la persona con autonomía frente a sus posibilidades concretas.

### **2.1.2.7 El principio de responsabilidad**

Toda persona, por el hecho de ser libre y estar dotada de razón, es responsable de sus decisiones y actos y de las consecuencias que se derivan de ellos. Si por su culpa o negligencia causa un daño tiene la obligación de repararlo. Para que exista responsabilidad moral se requiere que se den los siguientes requisitos:

**Libertad:** Es decir facultad y autonomía para actuar de una manera o de otra, según su decisión.

**Conciencia:** Saber lo que se está haciendo, o lo que se va a hacer, y si la acción es buena o mala.

**Voluntad:** Desear lo que se va a hacer.

Limitan o excluyen, según el caso, la responsabilidad moral, la ignorancia sobre los deberes morales; la coacción o empleo de la fuerza, que obliga a la persona a actuar contra su voluntad; y el miedo y los trastornos psíquicos que alteran sus condiciones mentales.

### **2.1.2.8 El principio de equidad o justicia natural**

La equidad es, ante todo, una disposición interior del alma que nos inclina de un modo constante a dar a cada uno lo que le corresponde (Ulpiano). La equidad es la base de la conducta imparcial y objetiva.

### **2.1.2.9 El principio de solidaridad**

Se refiere a la disposición de los seres humanos a unir esfuerzos y prestarse ayuda mutua. Todos necesitamos de los demás para atender nuestras necesidades y sobrevivir, del mismo modo que los demás necesitan de nosotros.

Sólo viviendo en comunidad podemos alcanzar nuestra calidad humana y realizarnos. Este hecho nos plantea el deber de fortalecer la vida comunitaria, trabajando por la paz, la unidad y el bien de todos.

### **2.1.2.10 Principio de la educación**

Toda persona tiene el deber y el derecho de educarse. Este principio ético es contemplado como un derecho de rango constitucional en diversos países. Así, en el artículo 26 de la “Nueva Constitución” de nuestro país, de manera más significativa esta contemplada que la educación es un derecho y un deber ineludible...

Directamente conectado con este principio se encuentra el deber y el derecho a adquirir la mayor capacitación profesional posible, de acuerdo con las propias aptitudes y capacidades.

Una vez que hemos mencionado brevemente los llamados principios, nos permitimos sintetizar este punto diciendo que todos estos principios se constituyen en la base fundamental de toda organización y dan origen a crear un ambiente positivo donde se promueva la toma de decisiones con altos estándares éticos y además un alto rendimiento del personal. Los principios son normas morales que guían el accionar de cualquier organización que esta fuere.

## **2.2 Importancia del manejo de un Código de Ética en las Organizaciones**

Si bien desde siempre han existido en la vida del hombre distintos medios de regular su conducta, los códigos de ética empresariales constituyen un fenómeno reciente que ha tomado nuevo auge a partir de los hechos de corrupción que han saltado a la opinión pública<sup>25</sup>.

En muchos casos, los fundadores de cada empresa han sido pioneros en la formulación de los códigos, dando así el primer paso de un proceso que lleva a consolidar una cultura apoyada en sólidos valores morales. Pero aunque marquen el camino, los códigos no pueden imponer obligatoriamente la aceptación de los valores morales. Señalan una dirección a seguir en la búsqueda del bien y, concretamente, en la toma de decisiones empresariales, pero de ninguna manera anulan la libertad personal. A través de ellos, la empresa induce a las personas a determinar moralmente su voluntad hacia los bienes que encierran esos documentos, pero no obliga una conducta. Por eso, el contar con un código de conducta no hace éticas a las personas ni, por ende, a las organizaciones.

Muchas veces se le reclama a la ética unos resultados medibles y cuantificables en el corto plazo. Sin embargo, esto generalmente no es posible porque la persona se perfecciona con los años y a través de sus acciones. Por tanto, el comportamiento

---

<sup>25</sup> Debeljuh, P. (2005): profesora Investigadora de la Universidad Argentina de la Empresa (UADE).



ético, por su propia definición, tiene que huir de las fórmulas instantáneas, de las apariciones súbitas, de las acciones aisladas e inconexas.

“Progresivamente, el código de ética estimula la configuración de la cultura corporativa de la empresa que, lejos de disminuir la responsabilidad personal en cada acción, es una llamada a que todos los que componen la compañía asuman la responsabilidad de contribuir al bien común. La suma de acciones positivas que apuntan al logro de ese objetivo puede crear en las personas un ambiente favorable para la educación de las virtudes y, en la medida en que ese clima se difunda, se convierte en fuente continua de nuevos actos buenos”<sup>26</sup>.

“Asimismo, a través del código se puede cristalizar un modo de actuar dentro de la compañía que prevalece con independencia de las personas que la componen o del lugar donde se encuentren o del tiempo transcurrido desde su fundación, porque sus principios no son pautas de actuación aisladas sino que se han consolidado en una auténtica cultura corporativa”<sup>27</sup>.

El gran desafío que se le presenta a los códigos de ética es conseguir que sus principios se traduzcan en realidades concretas. Para eso es importante, por un parte, que su contenido encierre verdaderos valores morales y, por otra, que su elaboración, implantación y seguimiento favorezcan el desarrollo de las virtudes morales. Se trata, por tanto, de que los valores contenidos en un documento formal pasen a configurar la acción de una persona y, en la medida en que así sea por el carácter auto-referencial que tiene, ésta revertirá en el propio sujeto, modificando su carácter y adquiriendo un modo de ser virtuoso.

La implementación de los códigos de ética requiere la presencia de algunos presupuestos básicos sobre los cuales apoyarse para que sea de verdad eficaz. En primer lugar, reclama un respeto por la libertad de las personas que lleve a no pretender imponer valores morales y a dejar un amplio margen de iniciativa para el desarrollo personal en las virtudes. En segundo lugar, es necesaria una buena política de comunicaciones que posibilite a cada individuo conocer con profundidad el sentido de los valores de la compañía para que después quiera, libremente, escogerlos en las acciones concretas. El tercer elemento hace referencia al valor de la ejemplaridad y de la coherencia de la alta dirección para que, a partir del propio compromiso con los valores morales, puedan exigirlo a los demás.

Si los fundadores y los directivos no están seriamente identificados con los valores éticos y no manifiestan con su propia conducta su adhesión a ellos, es casi imposible plantear cualquier tipo de políticas tendientes a promoverlos. Por último, hace falta una verdadera preocupación por las personas y por su desarrollo moral, que se traduce en un clima de amistad y cooperación. Cuando este ambiente no se alcanza, es probable que cualquier actuación de la empresa en cuestiones de ética sea vista como una

---

<sup>26</sup> Debeljuh, P. (2005).

<sup>27</sup> Debeljuh, P. (2005), pág.4

mera imposición externa, alejada de los intereses individuales y condenados de antemano al fracaso<sup>28</sup>.

Por tanto, la eficacia de un código de ética se relaciona estrechamente con el grado de compromiso de las personas con los valores que él contiene. En la medida en que cada persona se decida libre y conscientemente a ser leal y coherente con esas pautas de acción y oriente su conducta hacia ellas, ese código será eficaz. De esta manera, el código acaba convirtiéndose en un verdadero modo de ser enraizado en la virtud.

Así como la ética se hace vida en las virtudes de las personas, del mismo modo, un código de conducta debe traducirse en el talante moral de todos los que se relacionan con él. Mediante este documento, la ética -que es una e indivisible como es la verdad sobre el hombre- se concreta en el ejercicio libre y responsable del obrar humano dentro de las organizaciones, abriendo cauces para el crecimiento en las virtudes. Si el código de ética logra este objetivo, habrá hecho frente a su único desafío.

Uno de los mecanismos utilizados por cada profesión para mantener el prestigio social y el poder económico del gremio consiste en ofrecer un trabajo o servicio profesional de calidad. Para garantizar dicha calidad, a parte del bagaje de conocimientos que se certifica oficialmente mediante el título profesional, se crea el código moral de la profesión. Este consiste en una serie de normas de comportamiento que son aceptadas por todos los integrantes de la profesión y cuyo cumplimiento se exige normalmente como juramento. Esta es la razón de ser de los denominados códigos de ética profesional.

Vemos que hoy es algo propio de toda profesión o grupo de profesiones afines contar con un código de moral profesional. Podemos definirlo como la ordenación sistemática de los principios y normas morales establecidas por una agremiación profesional con el objeto de orientar y controlar la conducta de sus miembros, especialmente en sus relaciones mutuas y con las personas a quienes prestan sus servicios profesionales.

Para referirnos sobre al manejo de un código de ética en las organizaciones tenemos que empezar proponiendo una definición clara y precisa sobre lo que significa un código, para de esta manera partir hacia la importancia de un manejo adecuado dentro de una organización determinada.

Según varios expertos del tema, un código es un conjunto de leyes o un conjunto de reglas o preceptos sobre un determinado campo de actividad humana. Dichas leyes o normas pueden ser jurídicas, en cuyo caso tenemos los diferentes códigos de derecho (civil, penal, laboral, etc.), o morales, que son los que aquí nos interesan.

Las normas morales de una profesión que está inmersa o es parte de una organización pretenden establecer el comportamiento básico que los ejercitantes de

---

<sup>28</sup> Debeljuh, P. (2005): profesora Investigadora de la Universidad Argentina de la Empresa (UADE). pág.5.

esa profesión deben observar para mantener el buen nombre o la honorabilidad de la misma.

De acuerdo con la definición de ética y moral, y con la distinción establecida entre ambas, estos códigos profesionales no son propiamente hablando códigos de “ética”, si no códigos de “moral” por cuanto no ofrecen una reflexión filosófica sistemática sobre el comportamiento profesional sino simplemente unas reglas de conducta. Codifican una normativa y, por tanto, son una expresión de la moral o de la moralidad de un grupo. Deberían denominarse, de acuerdo con esta distinción, “códigos de moral profesional” o “códigos de deontología”<sup>29</sup>.

“En la actualidad vemos constantemente casos de corrupción en la administración pública o privada. Amartya Sen, Premio Nobel de Economía afirma que el mundo está haciendo todo lo posible por tratar este tema”<sup>30</sup>. ¿Cuál es el origen de estos comportamientos no éticos en las empresas u organizaciones? Por citar un ejemplo, la compañía norteamericana ENRON, construyó una gigantesca defraudación en complicidad con una de las mejores consultoras del mundo ¿Qué tipo de personas manejaban esta empresa? Estaba comprobado que se trataba de un grupo de ejecutivos formados en las mejores escuelas de negocios y que percibían una de las mayores remuneraciones. Bien formados académicamente y bien pagados<sup>31</sup>. ¿Pero qué tipo de formación humana recibieron? ¿Cuál era su concepto de servicio y de liderazgo? ¿Qué valores promovían en su vida personal y laboral?

Es evidente que, de acuerdo al ejemplo citado, a pesar de haber cumplido con todos las exigencias de los empresarios, de haber tenido la mejor formación profesional, no bastan para el ejercicio o ejecución o marcha de una empresa. Se comprueba una vez más que hace falta una serie de factores como los códigos éticos o morales que como una brújula orienten y guíen toda esa formación, predisposición y hasta la buena voluntad de sus miembros.

### 2.2.1 Ética en la empresa

A decir de Bernardo Kliksberg, Coordinador de la Iniciativa de Ética y Capital Social del Banco Interamericano de Desarrollo; el corrupto no sólo daña por lo que roba a la sociedad sino por el mensaje que transmite: todo para mí, no me importa los demás, no tengo problemas de conciencia, lo único importante es enriquecerse<sup>32</sup>.

Hace unos días escuché al alcalde de Paraná (Brasil) afirmar que las flores del mañana son fruto de las semillas que cosechamos hoy. En el ámbito de los gobiernos, Noruega ocupa el número uno en la tabla de Desarrollo Humano de la ONU<sup>33</sup>. Es una sociedad que cultiva sus valores en todos los niveles del sistema educativo, y a través del ejemplo de los líderes. De esta forma cultiva ética y cosecha desarrollo.

<sup>29</sup> <http://www.pange.org/unescopau/etica.htm>.

<sup>30</sup> <http://www.pange.org/unescopau/etica.htm>.

<sup>31</sup> <http://www.pange.org/unescopau/etica.htm>.

<sup>32</sup> Rosales, C. “Ética en la empresa”, <http://secretosenred.com>, pág. 1.

<sup>33</sup> Rosales, C. pág. 1.

Sin embargo, habría que plantearse ¿Cuándo se da la corrupción privada? Esta se “da cuando un directivo o empleado tiene un poder o influencia en el ejercicio de una función, tarea o responsabilidad dentro de una organización o empresa privada, lo que le confiere una discrecionalidad en su actuación que le permite actuar (...) con daño directo o indirecto para la empresa y en beneficio propio o de otra persona, empresa o entidad”<sup>34</sup>, según Antonio Argandoña, profesor del IESE Business School. Es evidente que este concepto también se aplica para las empresas públicas.

Si nos percatamos en los ejemplos antes mencionados y opuestos, ya sea el caso de ENRON o Noruega; vemos que el eje fundamental de un comportamiento ético en los negocios y en el desarrollo es la educación. Si los ejecutivos de ENRON hubiesen tenido no sólo formación académica sino sólida formación humana; y si los países priorizaran la educación; los resultados para nuestra sociedad serían distintos.

Para formar se necesita tener bien claro que una persona no sólo es un ser racional y libre, sino que además es hecha a imagen y semejanza de Dios. Por tanto su bondad es natural, de modo que si atenta contra el bien, actúa incoherentemente. ¿Qué tipo de ejemplo dejan los actos no éticos de los empresarios corruptos?

De acuerdo al concepto de corrupción privada, cuando una persona asume un cargo de alta responsabilidad debe ser consciente que sus actos tienen un mayor efecto que el que comete cualquier empleado. Estas consecuencias se perciben en el plano personal del ejecutivo, como en el económico de la empresa, y el plano moral de la sociedad.

El directivo de la empresa debe tener una base sólida de valores y principios; así como de una gran motivación trascendental. De aquí podemos concluir que quien dirige tiene la responsabilidad de educar y de potenciar las capacidades de quienes tiene a su cargo. Es tan importante dirigir como educar. En ambas labores debe haber un liderazgo connotado éticamente.

Si las empresas son uno de los pilares del desarrollo económico. Entonces con mayor razón, quienes la dirigen deben servir a los demás en vez de servirse a sí mismos.

Las personas son como una empresa, a mayores comportamientos éticos, mejores utilidades humanas. En cambio a mayor corrupción y actos no éticos, tenemos una pérdida o un déficit en la dignidad de nuestro ser. Cuando actuamos bien, gana nuestro espíritu, cuando actuamos mal gana nuestro ego.

Si colocamos en una balanza nuestros comportamientos en el momento que realizo una transacción financiera o cuando tomo una decisión importante, ¿Qué pesa más? ¿Lo material o lo trascendental? ¿La satisfacción de mi cuerpo o de mi alma?

---

<sup>34</sup> Rosales, C. pág. 1.

## 2.2.2 La ética y la empresa – impacto social

Hemos de buscar el sentido de la ética empresarial. En el mundo empresarial, o particularmente en la realización de un negocio, la aplicación de una estrategia, la omisión de información relevante o la desinformación, puede ser beneficiosa económicamente. En efecto, se podría decir que un negocio ha sido bueno no solo porque se han beneficiado ambas partes sino porque uno ha sacado mayor provecho (desde el punto de vista de éste último).

Se podría establecer que un negocio bueno en el sentido moral, es un mal negocio en el sentido económico, ya que en el sentido moral se busca un acuerdo beneficioso sincero para ambas partes, y en el sentido económico se busca sacar una ventaja desde el punto de vista de la expectativa (ó a veces directamente a costa de la ingenuidad o ignorancia de la otra parte)<sup>35</sup>.

Se plantea que la ética no es un ingrediente para triunfar en los negocios, pero equivocadamente, ya que los negocios se hacen a través de personas (el factor humano), y por lo mismo sería un error llevar la interacción estrictamente al enfoque del beneficio provechoso para el más fuerte (en este caso la negociación se trata como el campo de batalla).

Se recuerda que la fórmula de éxito se da en aquellos negocios realizados por conveniencia mutua basada en complementos beneficiosos para ambos. De lo contrario, se encontraría latente el ánimo de sacar ventajas favorables personales. En estos casos se verificaría que el comportamiento inmoral convertido en norma (aceptación general) se hace un elemento de difusión.

El hacer honradamente el propio trabajo es una de las exigencias radicales del hombre en cualquier cultura. En el campo de la competencia en la cual la empresa se encuentra inserta, tampoco aplica la estricta visión ética. Por el contrario, la competencia es cruda y para lograr éxito se construyen sofisticadas estrategias de impacto. Esto es una actuación de guerra, donde la mente del consumidor es el campo de batalla.

Para muchos, esta batalla no podría ser sobrellevada bajo un sentido ético, sin embargo, es imposible separar los negocios y los valores, como si ambos permanecieran en mundos diferentes, porque la ética pertenece a la misma realidad por cuanto es una dimensión de toda actividad humana.

Una buena actuación ética es simultáneamente una buena actuación profesional. La ética descubre en los hombres algo de más valor que la simple actuación. Para el cristiano es el reflejo, en las actuaciones humanas, de la voluntad de Dios, con el que se mantiene una relación personal, que es la oración<sup>36</sup>.

La ética empresarial es una exigencia de la persona, cualquiera sea su trabajo. La

---

<sup>35</sup> Rosales, C. "Ética en la empresa", <http://secretosenred.com>, pág. 2.

<sup>36</sup> Rosales, C. pág. 2.

ética empresarial, supone que sus principios son los mismos de la moral general. Si genuinamente se mantiene una preocupación por los empleados (calidad y ambiente, remuneración, sentido de familia, incentivos, seguridad) proporcionándoles "dignidad y respeto", el trabajador estará feliz y motivado por producir calidad.

Este estado de ánimo, sentido de felicidad, es en sí una cuestión ética. En muchas empresas inmersas en la competitividad y falta de tiempo para todo, los trabajadores son el "recurso humano". Esto puede al menos interpretarse como sujetos que no son personas sino recursos (con todas las implicaciones éticas que esto signifique).

Estos recursos son atractivos en la medida que cumplan con juventud, dedicación, resultados, identificación con la empresa, esfuerzo que vaya más allá de la estricta responsabilidad, ser capaz de trabajar en equipo, ser agradables, saber de computación y tener un idioma alternativo. Mejor aun si su costo es "bajo".

Una vez que este recurso se ha desgastado --y luego de haber entregado la vida a la empresa (sin olvidar que la familia también vive este proceso)--, puede ser fríamente reemplazado por otro recurso joven, que sepa computación, de bajo precio, etc., etc. Este es el comportamiento de las empresas hacia los recursos humanos (personas con familias que dependen de ellos, aspiraciones, necesidades, sentido de dignidad, sueños de justicia) en la mayoría de las empresas que interactúan en un ambiente de competencia, y sin embargo existen empresas que no dudan en mencionar que las personas son uno de sus principales activos<sup>37</sup>.

La ética empresarial, en cuanto a tal, sin embargo, significa actuar en un ambiente que no solo procura el más alto respeto y dignidad de sus empleados (personas y nunca recurso), sino que procura que la empresa se presente frente a la sociedad de manera honrada, veraz y honesta, más idealmente en la procuración del bien social.

¿Supone la ética un límite para los negocios? La búsqueda de la rentabilidad no consiste en oponerse a la ética, pues existen cualidades gracias a las que se trabaja más y mejor; y porque hay varias otras dimensiones de la vida que suponen límites a la rentabilidad, ej.: "las normas son buenas para todos, aunque en un momento particular no me favorezcan". Es decir, la respuesta a esta pregunta podría ser "ni solo, ni siempre".

Las consideraciones éticas suponen el elemento de racionalidad en los análisis empresariales. La ética resulta ser una dimensión inexorable de la actividad humana y empresarial.

a. Analizar y ejecutar, demostrar y convencer En la toma de decisiones, los ejecutivos buscan minimizar el riesgo por medio de la obtención de exhaustivos análisis, demostraciones y proyecciones empíricas. Sin embargo, pocas veces se considera que elemento adicional, el sexto sentido, el sentido común y el sentido ético. Hay

---

<sup>37</sup> Rosales, C. "Ética en la empresa", <http://secretosenred.com>, pág. 3.

ámbitos del saber a los que pedimos demostraciones; y otros a los que pedimos persuasiones<sup>38</sup>.

Las decisiones éticas pertenecen a este segundo ámbito de conocimiento. Los datos empíricos son siempre necesarios, pero no son el último factor determinante a la hora de decidir. Hay un sexto sentido que nos insinúa si un buen negocio es o no bueno.

En el lenguaje ético, la dificultad para saber cuándo una acción humana es buena o mala, es similar a la de preguntarse si un negocio será bueno o malo: no tenemos seguridad, pero tenemos una idea suficiente para saber si una decisión es razonable (la experiencia como referencia juega un papel determinante).

Toda decisión conlleva implícito un riesgo, que no sabremos con certeza hasta ejecutar la acción, hasta intentarlo. No basta con contar con las mejores herramientas, para pasar del análisis a la ejecución hay que estar convencidos, hay que prever las consecuencias y responsabilidades. Hay que asumir el riesgo. El paso del ser al deber ser conlleva riesgos. Esto es lo que básicamente tiene en común la ética y los negocios.

b. El esfuerzo y el éxito: los conceptos que normalmente se manejan en el mundo empresarial tienen connotaciones intangibles y diversas según el concepto que cada uno tiene (el éxito puede ser entendido por unos como la obtención de mejores participaciones de mercados, o de mayor rentabilidad o de prestigio, etc.), por lo tanto no se pueden juzgar como verdaderos o convenientes desde la perspectiva de lo cuantificable<sup>39</sup>.

Muchas veces connotamos al éxito en forma excluyente del que no lo tiene. Se podría decir que su obtención logra significado en cuantos otros no lo logran. En materia ética dentro del mercado empresarial, no se debe buscar el éxito impidiendo o buscando que otros lo logren también.

c. Trabajo y empleo no son lo mismo en la medida que consideremos la realidad laboral desde el punto de vista de una necesidad dignificante del ser humano, miraremos al trabajo bajo un profundo sentido de solidaridad.

Trabajo y empleo no es lo mismo. El empleo es bien escaso, y el trabajo es una necesidad natural<sup>40</sup>.

El trabajo es la principal fuente de la realización personal. Otorga dignidad al hombre, sentido de pertenencia, de responsabilidad; sentido de ser útil. Solo bajo perspectiva de la dignidad de la necesidad de trabajar se puede enfocar la solidaridad.

d. La ética empresarial no es un valor añadido la ética es un valor intrínseco de toda actividad económica y empresarial, ya que cualquier actividad empresarial incluye al ser humano. La ética es una exigencia que se hace más significativa mientras mayor

---

<sup>38</sup> Rosales, C., pág. 4.

<sup>39</sup> Rosales, C. "Ética en la empresa", <http://secretosenred.com>, pág. 4.

<sup>40</sup> Rosales, C. pág. 5.

es la complejidad social. Si la ética se encuentra inserta en toda actividad empresarial, no puede ser considerada como un valor agregado sino como un valor componente.

De ahí se desprende que los valores éticos se sustentan en el campo de lo moral; en la vida de alteridad y en el encuentro con los demás, con sí mismo y con lo que nos rodea. Los valores éticos realzan la libertad del ser humano; nos ayudan a guiar nuestras acciones y elecciones individuales. Los gerentes buscan manejar el clima ético en las organizaciones buscando la manera en cómo dichos valores pueden participar en sus negocios.

Las empresas debieran ser conformadas por propósitos responsables dirigidos a la consecución de valores éticos para con la comunidad y los empleados.

La actividad empresarial de una organización afecta a muchos grupos constituyentes o Stakeholders (proveedores, accionistas, clientes, consumidores, competencia, comunidad general, etc.). Se exige de ella una actitud responsable para con dicha comunidad, ya que su comportamiento le repercute directa o indirectamente. Ser responsable significa dirigir la empresa midiendo el impacto de su actuación en estos grupos, respetando sus derechos e intereses legítimos. Se requiere evitar el engaño y la desinformación.

La honestidad requiere de la rectitud y sinceridad con la información demandada por la comunidad. Las señales que entrega una empresa afectan muchas personas, que confiando en la información, toman decisiones que a su vez afectan a otros. La comunidad confiará en estas señales en la medida que sean honestas. Además, la confianza necesita del reconocimiento de compromisos implícitos en las promesas. La competencia leal y la consecución por la calidad real son parte de la confianza. Su quebrantamiento perjudica directamente a las personas.

Se debe poner especial atención en tratar de actuar justamente tanto en el otorgamiento de oportunidades al interior de la empresa, como frente a todos aquellos grupos que tienen relación directa o indirecta con el quehacer de la organización.

Se debe también evitar someterse a influencias impropias, favoritismos basados en intereses personales o presentar conductas que afecten la integridad de los ejecutivos. Los gerentes deben tratar de asegurar que sus empleados no caigan en este tipo de influencias. Actuar con integridad supone un comportamiento leal frente a las obligaciones y tareas que se deben emprender, en el marco de la confianza depositada al empleado.

En su más completo sentido, se debe actuar conforme a las convicciones a los requerimientos morales, aunque presuponga un costo. El respeto, significa reconocer que los individuos sostienen relaciones fuera de la empresa, poseen autonomía, privacidad, dignidad, derechos y necesidades.

Por otra parte, los ejecutivos deben procurar el respeto a la propiedad intelectual y privada, poniendo especial cuidado cuando la actividad comercial involucra la propiedad ajena (pública o propia de la naturaleza).



En suma, el comportamiento basado en estos valores beneficia a toda la sociedad, a la empresa y a la economía en la cual se encuentra inserta la empresa. Los principios forman la base de la confianza y cooperación; también contribuyen a la moral de los empleados. Es especialmente importante el sentido de orgullo por parte de los empleados en su productividad y actitud general, cuando visualizan pertenecer a una organización que define los valores éticos como un estilo de vida.

De lo dicho anteriormente podemos decir que es de suma importancia contar con un cuadro referencial de principios éticos que ilumine el comportamiento de todo los integrantes de la empresa, en especial de los profesionales, por cuanto estos suelen ocupar cargos directivos y por tanto poseer un grado de responsabilidad más elevado. En consecuencia, es labor de la ética profesional ayudar conciliar los puntos de interés para que se traduzca en mayor bienestar para todos los involucrados.

El código de ética se define como el conjunto de los mejores criterios, conceptos y actitudes que debe guiar el proceder humano por razón de los más elevados fines que puedan atribuirse a la profesión o negocio que se ejerce. Así, “el código de ética y su adecuado uso e implementación en las empresas permite a éstas lograr un incremento en el valor del capital humano, el cual resultará en una competitividad sana que se verá reflejada en transparencia y reputación para cualquier organización que utilice este instrumento administrativo, lo que a su vez dará posicionamiento y posibilidades en el mundo global que impera en la actualidad”<sup>41</sup>.

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

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

Cada vez es más común que se presenten en las empresas situaciones que resultan de la falta de ética como lo son un puesto otorgado por nepotismo, un aumento de sueldo por un favor hecho, un despido injustificado, compras o gastos de representación alterados, préstamos e inversiones ilegales.

Este comportamiento y prácticas son el resultado de la falta de un código de ética bien estructurado e implementado, pero sobretodo de la falta de interés por parte de las empresas por instituirlo, respetarlo y hacerlo respetar. En su mayoría, tienen un reglamento, pero son pocas las empresas que cuentan con este valiosísimo instrumento administrativo y que además lo han implementado acorde a sus necesidades y al contexto nacional en el que se encuentran, lo que hace un éxito esta práctica, pues es en estas circunstancias que los empleados lo aceptan y asimilan, lo respetan y lo practican.

---

<sup>41</sup> Degollado, M. <http://impreso.elfinanciero.com>.

La ausencia de esta buena práctica en los negocios afecta considerablemente a las organizaciones, ya que en la actualidad en un mundo globalizado, en donde no existen ya barreras comerciales y se requiere de una gran competitividad, resulta en una total falta de transparencia, lo que afecta el activo máspreciado de cualquier empresa, la reputación. Esto a su vez ocasiona que la empresa sea poco competitiva, pues ¿qué accionistas querrían invertir en una empresa que goza de mal prestigio por malas prácticas y corrupción?

Es en este punto en donde el uso del código de ética se hace imperante e importantísimo, pues es vital para lograr un valor agregado en el capital humano y una sana competitividad, pues este instrumento además de marcar lineamientos en el proceder y pensamiento de quienes lo ejecutan, lo hace proceder correctamente. Este código será fuente de fortaleza moral al momento de tomar las decisiones que hacen a un hombre de negocios, un ser humano integro y respetable.

### **2.3 El Código de Ética en la gestión administrativa**

Normalmente la ética se emplea respecto a aproximaciones de tipo filosóficas y de tipo racional como tal. El término moral por su parte, se utiliza más en consideraciones de tipo religioso. Frente a la justificación de las normas de comportamiento utilizamos ética como concepto. Moral en cambio, es referido a "códigos concretos de comportamiento"

Los administradores de empresas que se encaminan hacia el desastre, han perdido la visión global del negocio. En cambio, a menudo, su atención esta enfocada en forma miope a aplazar el inminente desastre. Los problemas sustantivos se esconden debajo de la alfombra o son expulsados de la conciencia mientras se dedica obsesivamente a buscar el mejor ángulo a la última mala noticia, escondiendo astutamente cualquier defecto corporativo. Esta caída frenética generalmente es acompañada de una racionalización con la que el líder simplemente busca ganar tiempo y hacer los arreglos sustantivos después.

Todos sabemos lo duro que debemos trabajar para llegar hasta la cima; sin embargo, la búsqueda incansable y competitiva por mas poder y más estatus se vuelve en un fin en si mismo. El problema real comienza cuando el apetito por adquirir más se convierte en el factor dominante de cualquier decisión. No solo lo queremos todo, sino que sentimos que tenemos derecho a todo. Eso puede ocurrir con demasiada facilidad debido a la tendencia humana a no asignarles valor a las cosas que antes eran un estándar de progreso y éxito. El profesional alerta trata de combatir su codicia entregando de vuelta algo a la sociedad.

Muchos profesionales fracasan justo cuando las aguas parecen más tranquilas. Entonces, permitirse disminuir el ritmo o incluso tomar tiempo libre para reevaluar su camino puede ser la mejor estrategia. Muchas caídas de los líderes comienzan con decisiones rápidas que son tomadas en un día como cualquier otro. Más aun, las decisiones que han hecho caer a muchos profesionales parecen sin consecuencias y fáciles de delegar a cualquier subordinado. Pero una vez que se toman las decisiones parecen tomar vida propia.

Evidentemente, si después de realizar un auto examen a conciencia, hemos detectado algún tipo de falla o deficiencia ética en nuestro desarrollo profesional, es necesario pasar a evaluar la situación más a fondo.

Se plantea que la ética no es un ingrediente para triunfar en los negocios, pero equivocadamente, ya que los negocios se hacen a través de personas, y por lo mismo sería un error llevar la interacción estrictamente al enfoque del beneficio provechoso para el más fuerte.

El hacer honradamente el propio trabajo es una de las exigencias radicales del hombre en cualquier cultura. En el campo de la competencia en la cual la empresa se encuentra inserta, tampoco aplica la estricta visión ética. Por el contrario, la competencia es cruda y para lograr éxito se construyen sofisticadas estrategias de impacto. Esto es una actuación de guerra, donde la mente del consumidor es el campo de batalla.

Una buena actuación ética es simultáneamente una buena actuación profesional. La ética descubre en los hombres algo de más valor que la simple actuación.

La ética empresarial es una exigencia de la persona, cualquiera sea su trabajo. Si genuinamente se mantiene una preocupación por los empleados proporcionándoles "dignidad y respeto", el trabajador estará feliz y motivado por producir calidad.

En muchas empresas inmersas en la competitividad y falta de tiempo para todo, los trabajadores son el "recurso humano". Esto puede al menos interpretarse como sujetos que no son personas sino recursos (con todas las implicaciones éticas que esto signifique). Estos recursos son atractivos en la medida que cumplan con juventud, dedicación, resultados, identificación con la empresa, esfuerzo que vaya más allá de la estricta responsabilidad, ser capaz de trabajar en equipo, ser agradables, saber de computación y tener un idioma alternativo. Mejor aun si su costo es "bajo".

Este es el comportamiento de las empresas hacia los recursos humanos o mejor dicho, el Talento Humano en la mayoría de las empresas que interactúan en un ambiente de competencia, y sin embargo existen empresas que no dudan en mencionar que las personas son uno de sus principales activos. ¿Supone entonces la ética un límite para los negocios?

La búsqueda de la rentabilidad no consiste en oponerse a la ética, pues existen cualidades gracias a las que se trabaja más y mejor; y porque hay varias otras dimensiones de la vida que suponen límites a la rentabilidad. Es decir, la respuesta a esta pregunta podría ser "ni solo, ni siempre". Sí la ética no es un límite para los negocios ¿por que no promover una Administración basada en Valores?

Los valores éticos se sustentan en el campo de lo moral; en la vida de alteridad y en el encuentro con los demás, con sigo mismo y con lo que nos rodea. Los valores éticos realzan la libertad del ser humano; nos ayudan a guiar nuestras acciones y elecciones

individuales. Los gerentes buscan manejar el clima ético en las organizaciones buscando la manera en cómo dichos valores pueden participar en sus negocios.

Ser un administrador efectivo es una labor muy demandante, pero en la actualidad, enfrentan desafíos muy particulares. La cada vez más alarmante contaminación industrial nos recuerda que al destinar recursos los administradores inevitablemente incurren en ventajas y desventajas, sin importar lo que hagan o dejen de hacer.

El estudio de quién resulta, y quién debe resultar beneficiado o perjudicado por una acción en particular se denomina ética, la cual estudia también quien goza de derechos de cualquier índole, y quién goza de ellos.

En un plano superficial, es relativamente fácil juzgar si una práctica empresarial es correcta e incorrecta en términos de ética. Lo complejo, en particular cuando las normas convencionales no son aplicadas, consiste en comprender los conceptos y las técnicas de la toma de decisiones éticas para poder establecer juicios de orden moral más adecuados.

# **CAPITULO III**

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

## I. INFORMACIÓN GENERAL DE LA SECRETARIA EJECUTIVA

“La secretaria tiene en sus manos una serie de actividades imprescindibles para cualquier empresa o entidad. Tradicionalmente era la persona que escribía a máquina, la correspondencia, preparaba actas e informes, atendía los trámites rutinarios de la oficina y el manejo y cuidado del archivo”<sup>42</sup>.

Esta era la concepción que se tenía de las funciones tradicionales que desempeñaba o ejercía una secretaria de cualquier empresa o institución. Más aún, ella tenía relación directa o indirecta con todo lo relacionado con el funcionamiento de su empresa y hasta de las cosas personales de su (s) jefe (s) e inclusive las de su familia.

Entre las múltiples funciones que desempeñaba en la antigüedad la secretaria incluía el manejo del personal, la contabilidad, la parte legal de la misma empresa y de los empleados, en una palabra era la mal llamada “todóloga”. La funciones “incluidas” a ella implicaba más dedicación, tiempo, esfuerzo y hasta incluso con una deficiente remuneración en reconocimiento a esa dedicación.

“En los últimos años es la asistente del jefe, y de hecho comparte con él muchas de sus responsabilidades, gracias a las nuevas tecnologías que le han liberado de tediosas labores mecánicas que demandaban gran parte de su tiempo”<sup>43</sup>.

La figura de la secretaria sigue evolucionando, como sigue evolucionando la empresa; y no sabemos especificar hasta que punto dicha evolución se deba a ella. Cada día es más trascendental dentro de la sociedad moderna el papel de la empresa y parece ser que cada día es más importante la secretaria en la empresa. La vemos como promotora, como animadora, como coordinadora, como ejecutiva, como asistente cercana y activa en las grandes decisiones.

Ser secretaria es una profesión más que un oficio, mucho más que un simple trampolín para acercarse a otro puesto y muchísimo más que un pasatiempo. Es un cargo importante; no por nada los periódicos de todos los días y en todas partes solicitan un buen número de secretarías altamente calificadas.

Con este preámbulo, presentamos las ENCUESTAS realizadas a las secretarías ejecutivas de la Dirección de Aviación Civil.

---

<sup>42</sup> Aristizábal, A. (2001): *Manual de la Secretaria moderna*, Bogotá: Intermedio Editores.

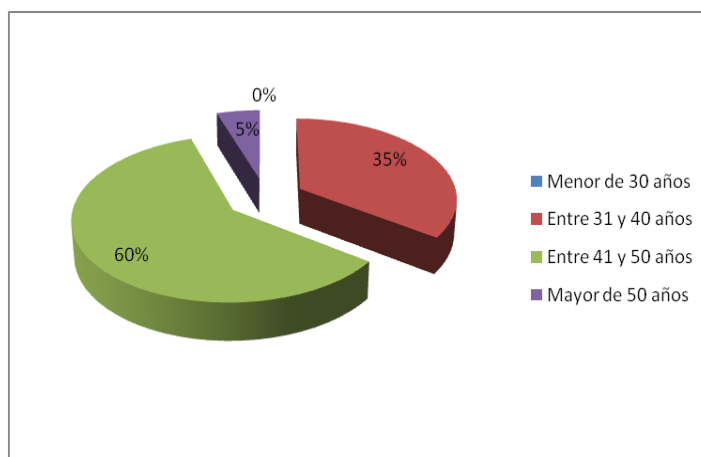
<sup>43</sup> Aristizábal, A. (2001)

## 1. EDAD

TABLA # 1

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	%
Menor de 30 años	0	0
Entre 31 y 40 años	7	35
Entre 41 y 50 años	12	60
Mayor de 50 años	1	5
TOTAL	20	100

GRAFICO # 1



Elaboración: Angelina Coronado y Ximena Salgado  
Fuente: Encuestas Secretarías de la DAC

## ANÁLISIS

De las encuestas aplicadas a las Secretarías, se puede demostrar que de un total de 20 encuestadas, la franja de edad más representativa de la encuesta se encuentra en el intervalo de 41 y 50 años esto nos demuestra que no hay personal joven. Por otro lado el 35% corresponde a quienes están en una edad entre 31 y 40 años, finalmente en un 5% a quienes son Secretarías mayores de 50 años por lo que se evidencia que el personal es netamente adulto.

Según al análisis, podemos hacer notar que existen secretarías adultas, esto muestra que no cuentan con personal joven; quiere decir que existe personal con suficiente

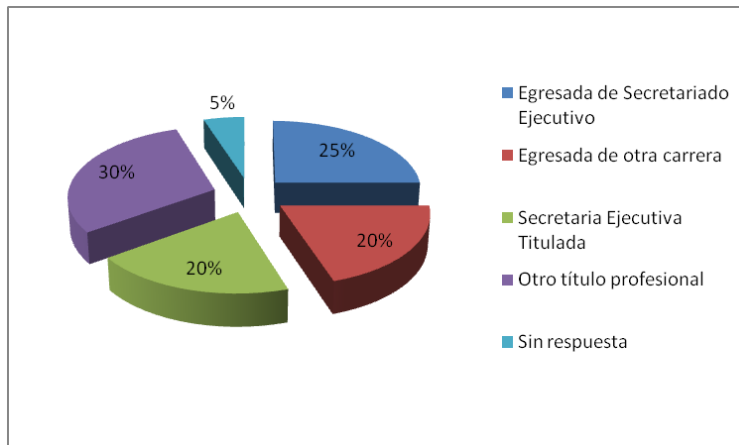
experiencia pero que no muestran un cambio de estructuras, con poca creatividad y que actúan por normas establecidas con poco esfuerzo y solo por la remuneración.

## 2. ¿TÍTULO QUE POSEE?

**TABLA # 2**

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	%
Egresada de Secretariado Ejecutivo	5	25
Egresada de otra carrera	4	20
Secretaria Ejecutiva Titulada	4	20
Otro título profesional	6	30
Sin respuesta	1	5
TOTAL	20	100

**GRAFICO # 2**



Elaboración: Angelina Coronado y Ximena Salgado  
Fuente: Encuestas Secretarías de la DAC

## ANÁLISIS

De las encuestas aplicadas a las Secretarías, se puede demostrar que de un total de 20, el 25% corresponde a Egresadas de Secretariado Ejecutivo. Por otro lado el 20% corresponde a Egresada de otra carrera, y un 20% a Secretaria Ejecutiva Titulada, y el 30% otro título profesional. Esto demuestra que existe un mayor número de secretarías que ejercen su profesión con título de otra carrera y finalmente en un 5%



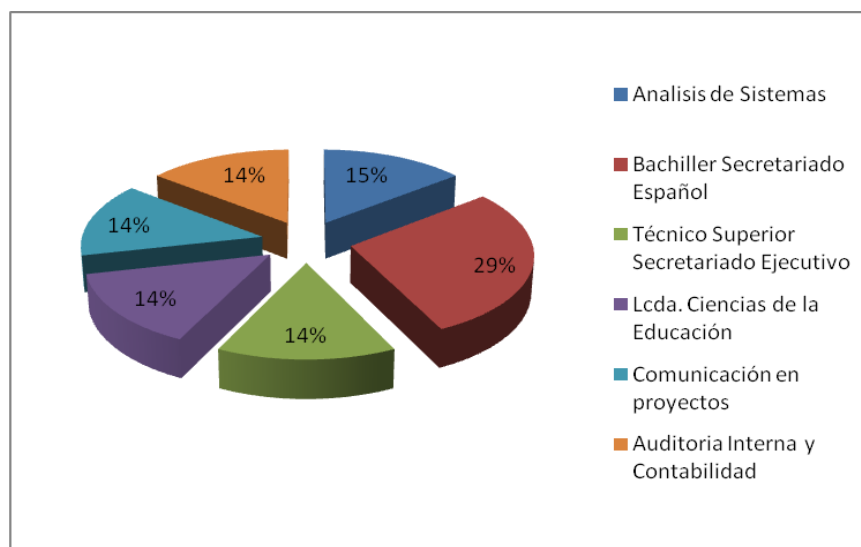
sin respuesta. En esta institución se nos muestra que no necesariamente se debe tener un título de secretaria para ejercer dichas funciones. Se ha notado también que las secretarias poseen otros títulos pero que estos les permiten cumplir las funciones de secretarias.

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

**TABLA # 3**

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	%
Análisis de Sistemas	1	15
Bachiller Secretariado Español	2	29
Técnico Superior Secretariado Ejecutivo	1	14
Lcda. Ciencias de la Educación	1	14
Comunicación en proyectos	1	14
Auditoría Interna y Contabilidad	1	14
TOTAL	7	100

**GRAFICO # 3**



Elaboración: Angelina Coronado y Ximena Salgado  
Fuente: Encuestas Secretarias de la DAC

### ANÁLISIS

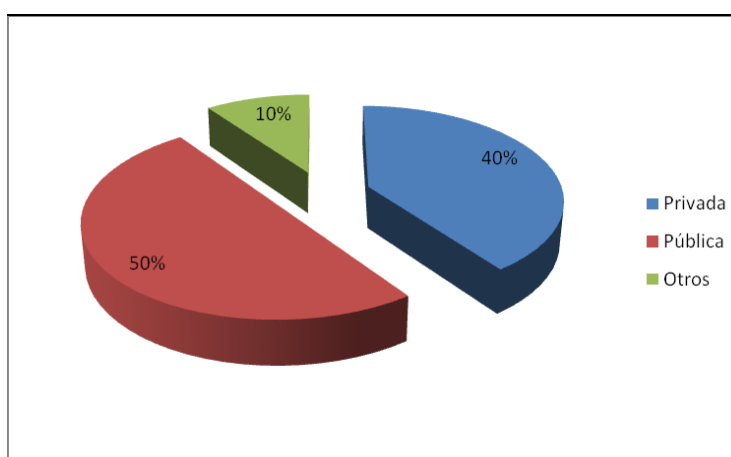
De las encuestas aplicadas a las secretarías, se puede demostrar que de un total de 20, el 15% corresponde a quienes poseen título en Análisis de Sistemas, el 29% corresponde a quienes tienen un título de Bachiller Secretariado Español. Esto demuestra que existe un mayor número de secretarías que ejercen su profesión con título a fin a su carrera. El 14% corresponde Técnico Superior Ejecutivo, el 14 % a Ciencias de la Educación; el 14% en Comunicación en proyectos, y finalmente el 14% a Auditoría Interna y Contabilidad. Según esto, antes no era requisito obligatorio tener un título académico superior para desempeñar cualquier cargo público, sino que bastaba el título de bachiller en secretariado.

#### 4. ¿LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA EN LA QUE OBTUVO SU TÍTULO ES?

**TABLA # 4**

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	%
Privada	8	40
Pública	10	50
Otros	2	10
TOTAL	20	100

**GRAFICO # 4**



Elaboración: Angelina Coronado y Ximena Salgado  
Fuente: Encuestas Secretarías de la DAC

#### ANALISIS

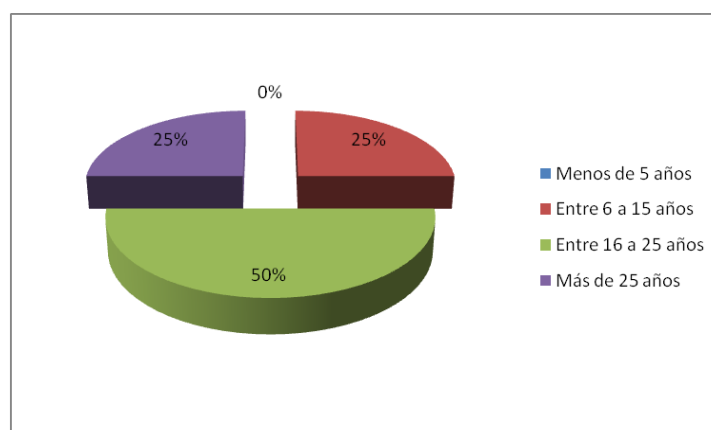
Según las Secretarías encuestadas, se puede demostrar que de un total de 20, el 40% obtuvieron su título profesional en una institución privada, y el 50% obtuvieron su título en una institución pública. Esto demuestra que la mayoría de secretarías se educaron con recursos del estado, finalmente el 10% se educaron en las dos instituciones. Anteriormente, estudiar en los colegios públicos era lo más normal para todos quienes teníamos escasos recursos económicos y según los entendidos hasta la misma educación era la mejor. Ahora, muchos optan por estudiar en colegios particulares e instituciones privadas donde se capacitan mejor. Lo cierto es que, sea lo que sea, lo importante era estudiar y al menos obtener el título de bachiller y que era lo máximo que se podía aspirar. Hoy en día necesitamos obtener un título de nivel superior para poder acceder a un cargo de secretaria en cualquier institución sea privada o pública.

### 5. ¿TIEMPO DE EXPERIENCIA COMO SECRETARIA EJECUTIVA?

**TABLA # 5**

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	%
Menos de 5 años	0	0
Entre 6 a 15 años	5	25
Entre 16 a 25 años	10	50
Más de 25 años	5	25
TOTAL	20	100

**GRAFICO # 5**



Elaboración: Angelina Coronado y Ximena Salgado  
Fuente: Encuestas Secretarías de la DAC

### ANÁLISIS

De las Secretarías encuestadas, se puede demostrar que de un total de 20, el 0% corresponde a quienes tienen menos de 5 años de experiencia laboral como secretarías. Por otro lado el 25% corresponde a quienes han tenido experiencia laboral como secretarías entre 6 a 15 años, el 50% corresponde a quienes han tenido la experiencia laboral entre 16 a 25 años. Esto demuestra que la mayoría de secretarías tienen una amplia experiencia laboral; finalmente el 25% no corresponde a quienes tienen más de 25 años de experiencia. Según el análisis existe un gran porcentaje de secretarías con una amplia experiencia laboral y que a su vez le permite agilizar y optimizar el tiempo y los recursos institucionales. Además es una garantía para demostrar su perfil y desempeño profesional personal.

## II. AMBIENTE O ENTORNO DEL TRABAJO

El sentido organizativo de la secretaria es de gran utilidad para la organización o empresa y el buen ambiente de la oficina. En nuestros días, las secretarías de muchas empresas disponen hoy de múltiples recursos tecnológicos que buscan facilitar sus tareas cotidianas y hacerlas más eficientes.

Por ejemplo, “los computadores y los diversos programas de procesamiento de palabras, base de datos, hojas electrónicas y producción de textos optimizan la calidad de los documentos; el correo electrónico, el fax, las redes de comunicación e internet agilizan la administración de información y convierten en una tarea sencilla la obtención y envío de datos, imágenes y sonidos; los teléfonos inteligentes y los avances en la telefonía celular facilitan la ubicación de personas en cualquier lugar y al instante permiten entablar conferencias entre ellas; el archivo electrónico y la microfilmación ayudan a la conservación confiable de grandes cantidades de documentos sin que sean necesarios inmensos y costosos espacios<sup>44</sup>.

En fin, la tecnología ha vuelto cada día más fascinante la actividad secretarial. No obstante, la oficina actual no solo son los computadores y los equipos de sistemas sino que hay que considerar la optimización de los espacios de trabajo y la ambientación empresarial.

La mayoría de las secretarías pasan gran parte del día en la oficina (es su segundo hogar); por tanto, es importante que ellas se sientan bien no solamente con el cargo que desempeñan sino con el sitio donde ejecutan sus tareas. Para determinar la ubicación y el espacio requerido para cada oficina, debe tenerse en cuenta:

- El organigrama general
- Forma, ubicación y dimensiones de los espacios
- Clase de trabajo que ha de desempeñarse
- Relaciones entre dependencias
- Flujo de trabajo

---

<sup>44</sup> Zuñiga, E. – Mora G. (1999): *Gestión Secretarial*. Santafé de Bogotá, Colombia: Mc Graw Hill.

- Sistemas de comunicación
- Cantidad de personas que trabajaran en la dependencia
- Equipos e implementación que se utilizarán
- Condiciones ambientales necesarias
- Coordinación y armonía entre muebles, máquinas, material de trabajo y personal.

Todos estos aspectos deben ser considerados si se desea formar un ambiente agradable, donde sea grato trabajar<sup>45</sup>.

## 6. ¿LA EMPRESA EN LA QUE USTED LABORA ES?

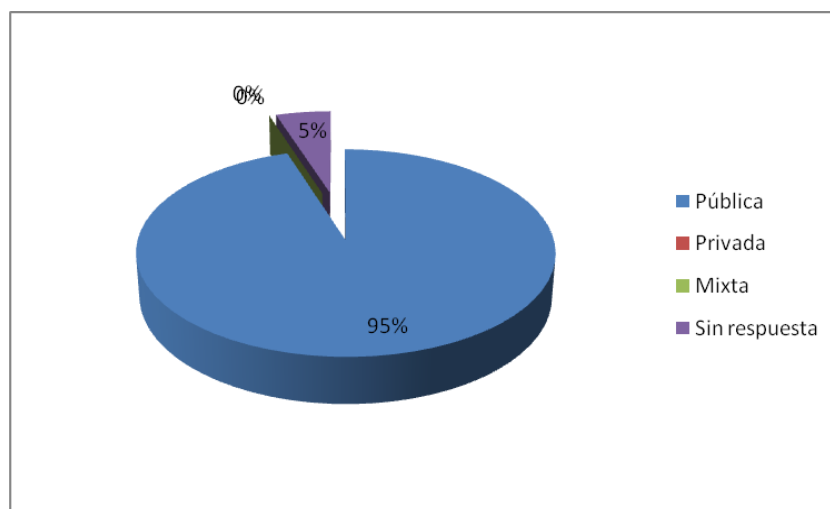
**TABLA # 6**

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	%
Pública	19	95
Privada	0	0
Mixta	0	0
Sin respuesta	1	5
TOTAL	20	100

**GRAFICO # 6**

---

<sup>45</sup> Zuñiga, E. – Mora G. (1999)



**Elaboración:** Angelina Coronado y Ximena Salgado

**Fuente:** Encuestas Secretarías de la DAC

## ANALISIS

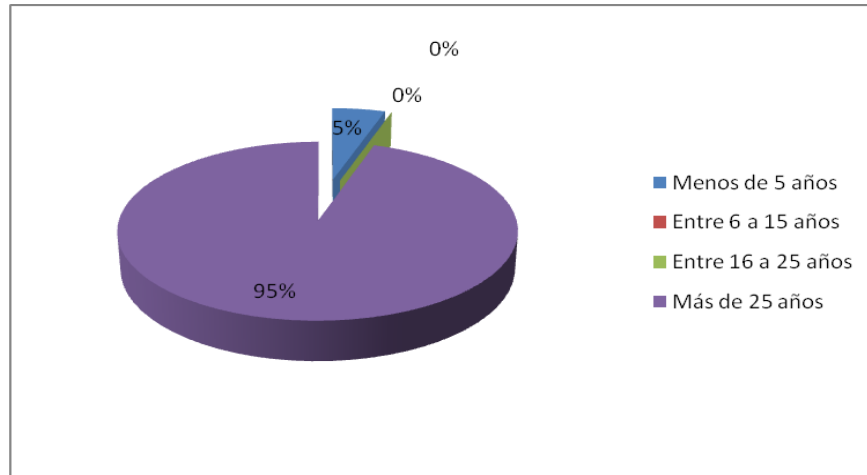
De las encuestas aplicadas a las secretarías, se puede demostrar que de un total de 20, el 95% corresponde a quienes manifiestan que la empresa es pública. Esto demuestra que la mayoría de secretarías son conscientes de laborar para el Estado. El 0% mencionan que la empresa es privada, por otro lado el 0% corresponde a quienes mencionan que la empresa es mixta. Finalmente el 5% corresponde a quienes no dieron respuesta a esta inquietud. Las encuestas realizadas en el presente son elaboradas en una empresa Pública y que tiene un vínculo con el Estado. La Dirección General de Aviación Civil cuya labor principal es la administración del aeropuerto.

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

**TABLA # 7**

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	%
Menos de 5 años	1	5
Entre 6 a 15 años	0	0
Entre 16 a 25 años	0	0
Más de 25 años	19	95
TOTAL	20	100

## GRAFICO # 7



Elaboración: Angelina Coronado y Ximena Salgado  
Fuente: Encuestas Secretarías de la DAC

## ANALISIS

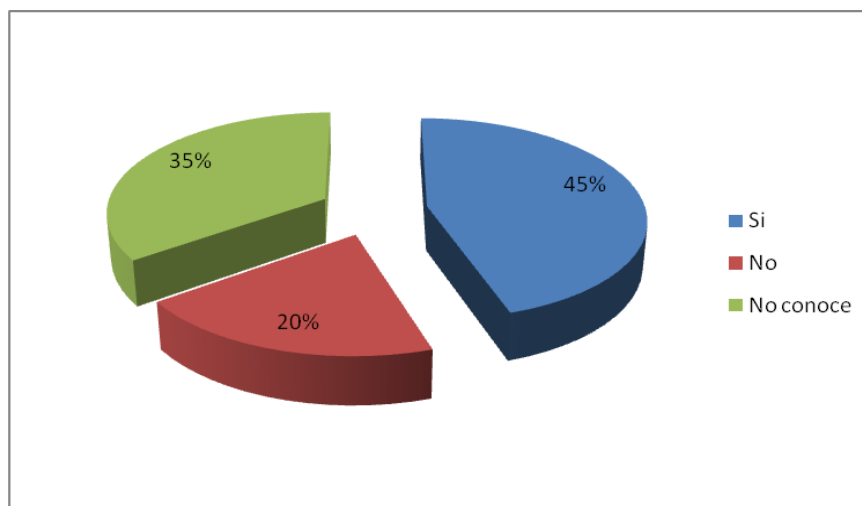
De las encuestas aplicadas a las secretarías, se puede demostrar que de un total de 20, el 5% corresponde a quienes manifiestan que la empresa funciona menos de 5 años. El 0% corresponde a quienes manifiestan que la empresa funciona entre 6 a 15 años; el 0% manifiestan que la empresa funciona entre 16 a 25 años. Finalmente el 95% manifiesta que la empresa funciona más de 25 años. Esto demuestra el conocimiento acertado de sus secretarías. La Dirección General de Aviación Civil es una institución que tiene varios años de servicio al país, más de tres décadas. Esta ha contribuido al desarrollo económico, social; a la capacitación, formación y muchos de ecuatorianos.

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

TABLA # 8

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	%
Si	9	45
No	4	20
No conoce	7	35
TOTAL	20	100

**GRAFICO # 8**



Elaboración: Angelina Coronado y Ximena Salgado  
Fuente: Encuestas Secretarias de la DAC

### **ANALISIS**

De las encuestas aplicadas a las secretarias, se puede demostrar que de un total de 20, el 45% corresponde a quienes manifiestan que la empresa si tiene un código de ética. Esto evidencia que la mayoría de las secretarias conocen de su existencia. El 20% corresponde a quienes manifiestan que la empresa no tiene un código de ética; y finalmente el 35% manifiestan el desconocimiento de la existencia de un código de ética. Según el análisis, estrictamente no cuentan con un código de ética actualizado porque se encuentran en un proceso de reestructuración. Pero, la institución se rige a la Ley Orgánica de Servicio Civil y Carrera Administrativa (LOSCCA) y, por la Secretaría Nacional Técnica de Desarrollo y Recursos Humanos y Remuneraciones del Sector Público (SENRES).

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

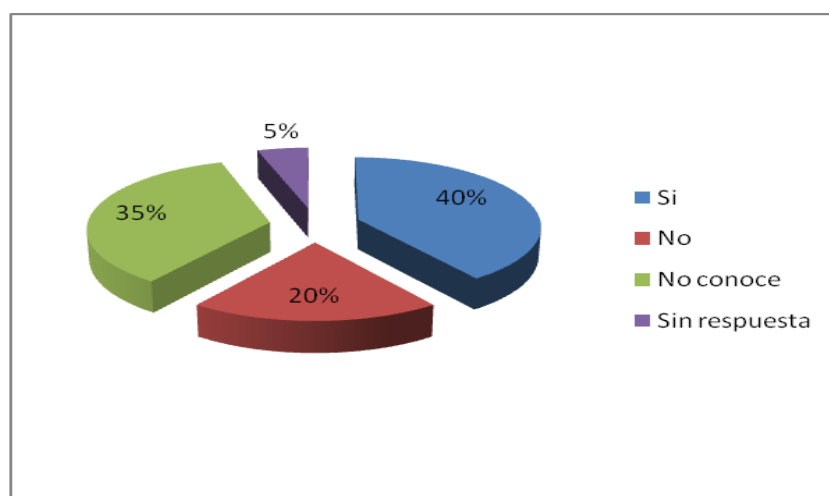
**TABLA # 9**

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	%
Si	8	40
No	4	20



No conoce	7	35
Sin respuesta	1	5
TOTAL	20	100

**GRAFICO # 9**



Elaboración: Angelina Coronado y Ximena Salgado  
Fuente: Encuestas Secretarías de la DAC

### **ANALISIS**

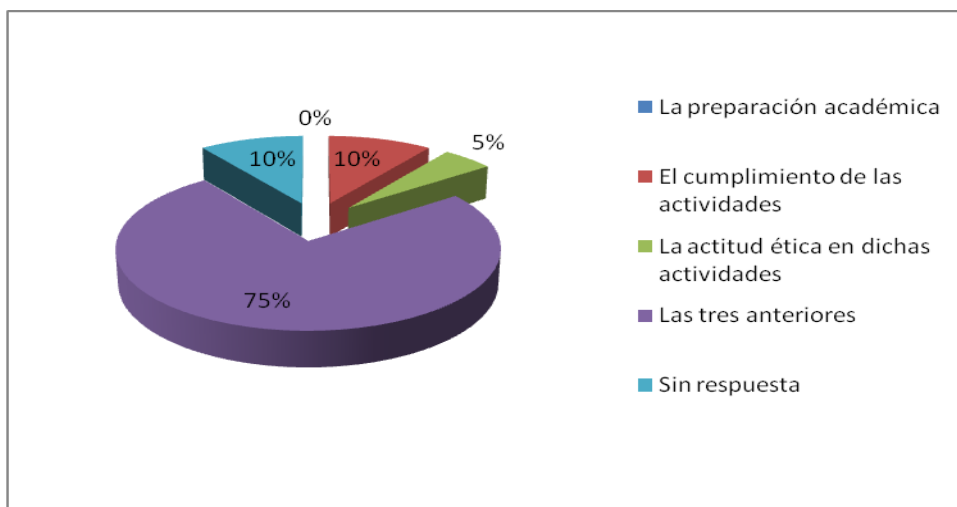
De las encuestas aplicadas a las secretarías, se puede demostrar que de un total de 20, el 40% corresponde a quienes manifiestan que el código de ética está difundido. Esto evidencia que la mayoría de las secretarías conocen de su existencia y su difusión. El 20% corresponde a quienes manifiestan que el código de ética no está difundido; el 35% desconoce de su difusión; y finalmente el 5% no responden a esta inquietud. La Dirección General de Aviación Civil aunque no cuenta con un código de ética específico, se sujeta a un reglamento interno que regía anteriormente. Hoy se ampara también Por la Ley Orgánica de Carrera Administrativa.

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

**TABLA # 10**

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	%
La preparación académica	0	0
El cumplimiento de las actividades	2	10
La actitud ética en dichas actividades	1	5
Las tres anteriores	15	75
Sin respuesta	2	10
TOTAL	20	100

**GRAFICO # 10**



Elaboración: Angelina Coronado y Ximena Salgado  
Fuente: Encuestas Secretarias de la DAC

**ANALISIS**

De las encuestas aplicadas a las secretarias se puede demostrar que de un total de 20, ninguna responde que la preparación académica no es importante. El 10% corresponde a quienes manifiestan que es el cumplimiento de las actividades. El 5% corresponde a la actitud ética en dichas actividades. El 75% corresponde a las tres anteriores. Esto evidencia que la mayoría de las secretarias coinciden en señalar las

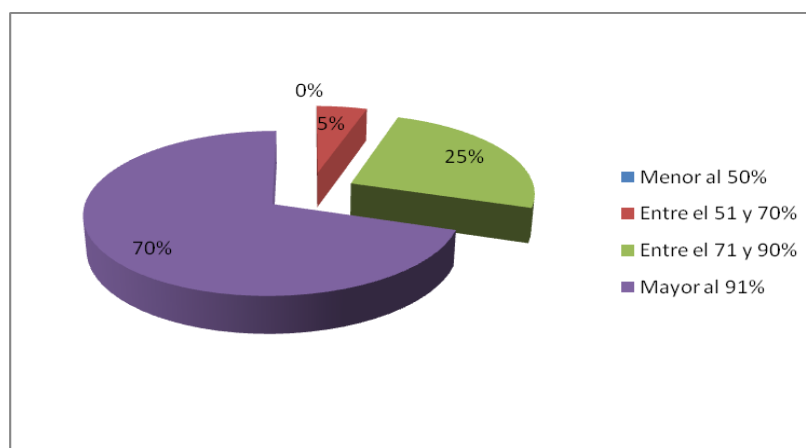
tres anteriores; y finalmente el 10% no responden a esta inquietud. Lo más importante es la preparación académica, el cumplimiento de las actividades y la actitud ética en dichas actividades. Esto muestra que la capacitación personal es indispensable

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

**TABLA # 11**

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	%
Menor al 50%	0	0
Entre el 51 y 70%	1	5
Entre el 71 y 90%	5	25
Mayor al 91%	14	70
TOTAL	20	100

**GRAFICO # 11**



Elaboración: Angelina Coronado y Ximena Salgado  
Fuente: Encuestas Secretarías de la DAC

**ANÁLISIS**

De las encuestas aplicadas a las secretarías se puede demostrar que de un total de 20, el menor al 50% no se asigna. Entre el 51 y 70% corresponde al 5%. Entre el 71 y 90% corresponde al 25%. Y finalmente, Mayor al 91% corresponde el 70%. Esto evidencia que la mayoría de las secretarías se asignan mayor porcentaje. En cualquier institución, los principios éticos y morales son indispensables para un mejor

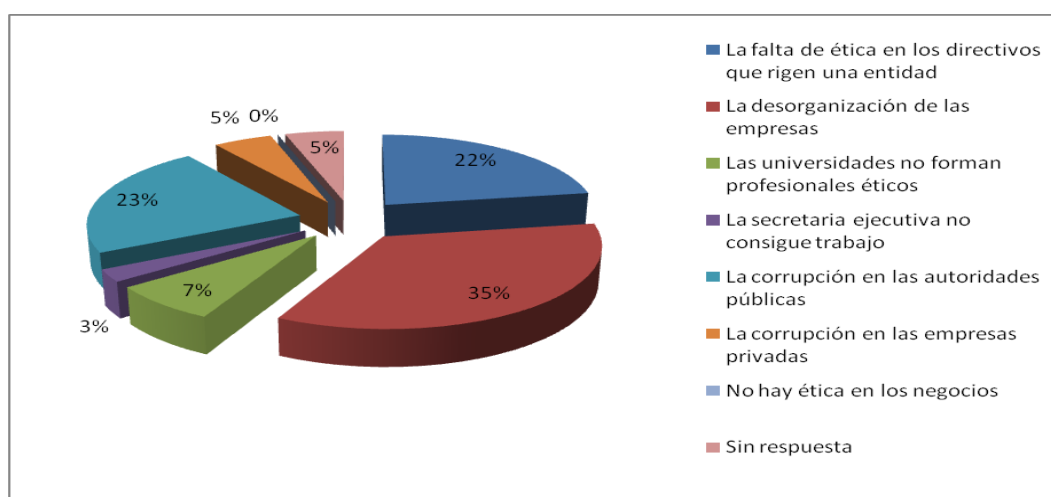
desenvolvimiento. Pensamos que el porcentaje va de acuerdo a las actitudes mostradas en beneficio de la misma institución y de las mismas secretarías. Del comportamiento, de la preparación, del conocimiento, del interés que mostremos en la cotidianidad laboral dependerá el porcentaje merecido.

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

**TABLA # 12**

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	%
La falta de ética en los directivos que rigen una entidad	9	22
La desorganización de las empresas	14	35
Las universidades no forman profesionales éticos	3	7
La secretaria ejecutiva no consigue trabajo	1	3
La corrupción en las autoridades públicas	9	23
La corrupción en las empresas privadas	2	5
No hay ética en los negocios	0	0
Sin respuesta	2	5
TOTAL	40	100

**GRAFICO # 12**



Elaboración: Angelina Coronado y Ximena Salgado  
Fuente: Encuestas Secretarías de la DAC

## ANALISIS

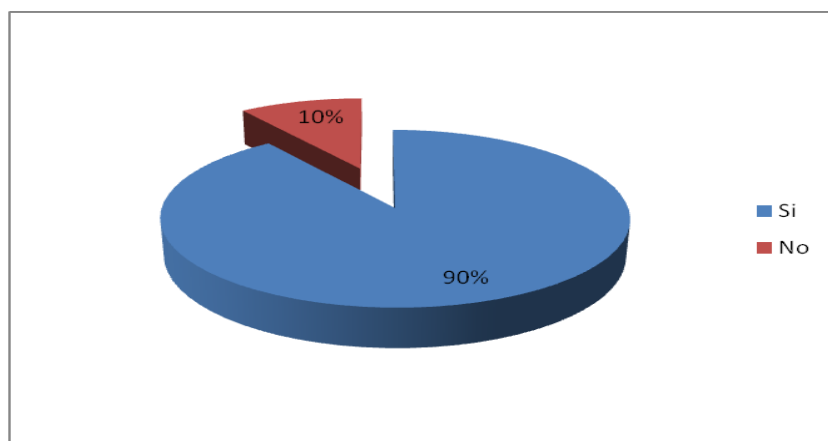
De las encuestas aplicadas a las secretarias se puede demostrar que de un total de 20, el 22% corresponde a quienes manifiestan sobre la falta de ética en los directivos que rigen una entidad. El 35% corresponden a quienes manifiestan que es la desorganización de las empresas. Esto evidencia que existe una desorganización en las empresas. El 7% corresponde a quienes manifiestan que se debe a las universidades que no forman profesionales éticos. El 3% corresponde a las que manifiestan que la secretaria ejecutiva no consigue trabajo. El 23% corresponde a quienes manifiestan que es las autoridades públicas. El 5% corresponde a quienes manifiestan la corrupción en las empresas privadas. Sin porcentaje corresponde a que no hay ética en los negocios. Finalmente, 5% corresponde a quienes no respondieron.

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

**TABLA # 13**

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	%
Si	18	90
No	2	10
TOTAL	20	100

**GRAFICO # 13**



Elaboración: Angelina Coronado y Ximena Salgado  
Fuente: Encuestas Secretarias de la DAC

**ANALISIS**

De las encuestas aplicadas a las secretarias se puede demostrar que de un total de 20, el 90% responden que sí es posible. Esto evidencia que la mayoría de las secretarias manifiestan que al respetar y cumplir el código de ética triunfan profesionalmente. El 10% responde que no es posible triunfar. Según el criterio de las secretarias encuestadas manifiestan que si pueden triunfar respetando y cumpliendo el código de ética de la institución a la que pertenecen. Además, las mismas secretarias deben buscar la capacitación continua para su mejor desenvolvimiento en su institución o fuera de ella.

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

Alguien dijo que no basta producir resultados, hay que tener calidad humana, y esto no es otra cosa que un comportamiento armónico con la ética. Otros afirman que no es suficiente con ser bueno, hay que parecerlo, y podríamos agregar que la ética y la comunicación son las bases del éxito personal.

Dado que la ética es parte indispensable de la moral y las obligaciones de las personas, a quienes mantienen un comportamiento ceñido a los patrones éticos que su sociedad ha establecido también se los llama íntegros. El fracaso de un gran porcentaje de personas que trabajan en el área administrativa se debe a su falta de valores. Todo ello nos lleva a buscar y descubrir una urgente necesidad ética en las secretarias. Este código rige el comportamiento ético del individuo, mientras que sin él podría tomar decisiones antiéticas<sup>46</sup>.

Un aumento en las regulaciones rígidas en el trabajo a través del código de ética ayudará a disminuir los problemas éticos, pero seguramente no se podrá eliminarlos totalmente.

Esto es así, debido a las características propias de la ética que establecen que ésta varía de persona a persona y así lo que es bueno para uno puede ser malo para otro; está basada en nuestras ideas sociales de lo que es correcto o incorrecto; varía de cultura a cultura, por lo cual no se puede evaluar un país con las normas de otro; y está determinada parcialmente por el individuo y por el contexto cultural donde ocurre.

No obstante, el profesional debe reconocer que necesita de la ética para ser sensible a los interrogantes morales, conocer cómo definir conflictos de valores, analizar situaciones y tomar decisiones en la solución de problemas.

---

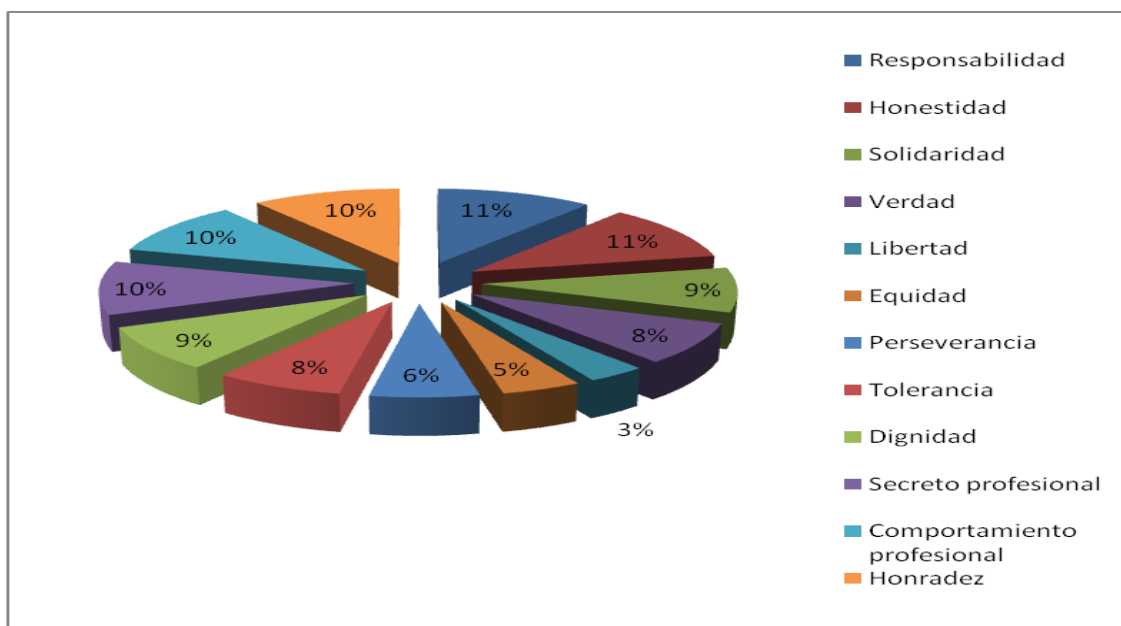
<sup>46</sup> GALARCE, E. R. (2001). *¿Por qué una ética profesional en nuestros tiempos?* En <http://cuhwww.upr.clu.edu/exegesis/ano10/v27/erosario.html>

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

**TABLA # 14**

<b>DENOMINACIÓN</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>%</b>
Responsabilidad	19	11
Honestidad	19	11
Solidaridad	15	9
Verdad	14	8
Libertad	6	3
Equidad	8	5
Perseverancia	11	6
Tolerancia	13	8
Dignidad	15	9
Secreto profesional	18	10
Comportamiento profesional	18	10
Honradez	18	10
<b>TOTAL</b>	<b>174</b>	<b>100</b>

**GRÁFICO # 14**



Elaboración: Angelina Coronado y Ximena Salgado  
Fuente: Encuestas Secretarías de la DAC

### ANÁLISIS

De las encuestas aplicadas a las secretarías se puede demostrar que de un total de 20, el 11% responden que es la responsabilidad y la honestidad. Esto evidencia que son los dos valores que más se debe poner en práctica. El 9% responden que es la solidaridad; el 8% es la verdad; el 3% es la Libertad; el 5% la equidad; el 6% perseverancia; el 8% es la tolerancia; el 9% es la dignidad. El 10% corresponde al secreto profesional, comportamiento profesional y, finalmente honradez. Los dos principios más importantes que se practican en esta institución son: la Honestidad y la Responsabilidad que esta venido a menos en nuestro país.

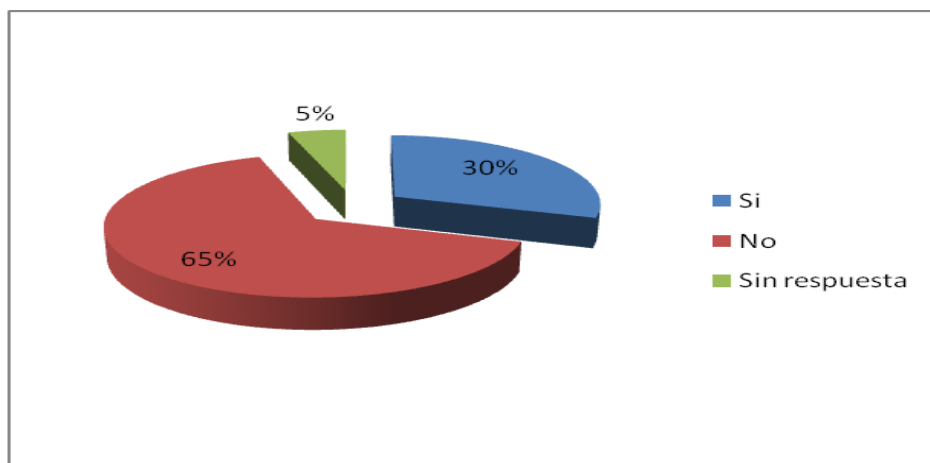
### 15. ¿CREE USTED QUE LA REMUNERACIÓN QUE RECIBE INCIDE EN EL COMPORTAMIENTO ÉTICO DENTRO DE SU DESEMPEÑO PROFESIONAL?

TABLA # 15

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	%
Si	6	30
No	13	65
Sin respuesta	1	5
TOTAL	20	100



## GRÁFICO # 15



Elaboración: Angelina Coronado y Ximena Salgado  
Fuente: Encuestas Secretarias de la DAC

### ANALISIS

De las encuestas aplicadas a las secretarias se puede demostrar que de un total de 20, el 30% responden que sí influye. El 65% responden que no influye. Esto evidencia que la mayoría de las secretarias manifiestan que la remuneración no tiene ninguna relación con el comportamiento ético. Y finalmente, el 5 % no responde a esta inquietud. Según esto no incide, pero sabemos que en la realidad sobre todo en la mayoría de instituciones públicas es lo contrario. De ahí que el Ecuador es uno de los países más corruptos ya que están esperando una coima para realizar el trabajo.

#### IV. OTROS ASPECTOS

Los escenarios económicos en donde las empresas desempeñan actualmente un rol dinámico y proactivo está caracterizando el rol de la mujer en la gerencia de algunas empresas competitivas. Desde luego, ello conlleva a considerar que en las últimas décadas la mujer se ha incorporado con mucho interés en actuar en las empresas, aspirando a ser su gerente y poner en práctica sus conocimientos, creatividad, potencial sin ningún complejo.

La dinámica de los escenarios del presente que se caracterizan por su competitividad, cambios, retos, ha dado paso a que la mujer se incorpore en ellos desempeñando en muchas empresas, especialmente las pymes cargos ejecutivos considerables, hasta llegar a la gerencia, en donde algunas se han destacado por lo excelente de su ejercicio, actuación.

No nos debe sorprender que se diga, que “la mujer ha salido de la esfera privada y ya está presente activamente en todas las profesiones, ocupando puestos relevantes en la vida social y empresarial. Sin embargo, los dos ámbitos de su vida, la privada y la profesional, parecieran seguir alejados como dos tareas incompatibles”, comenta la doctora Patricia Debeljuh. Si bien es cierto, que el contexto organizacional global se

empiezan a celebrar cualidades tradicionalmente asociadas a lo femenino, como la “inteligencia emocional” y el “liderazgo compartido”<sup>47</sup>.

La secretaria es probablemente el símbolo más universal de la presencia de la mujer en este mundo de los negocios. Aporta a esa esfera tradicionalmente masculina, el calor, la intuición y la elegancia propios del sexo femenino, contribuyendo para hacer de la empresa moderna una comunidad humanizada. Se involucra en ella misma, el devenir histórico y participa muy de cerca en el desarrollo tecnológico, económico y cultural de la sociedad moderna.

Se señala que es frecuente que la secretaria sea la primera imagen de la institución hacia los de afuera: tanto para los que acuden a ella, como también como los que permanecen lejos para estos últimos a través de la correspondencia y del teléfono.

“La figura de la secretaria sigue evolucionando como sigue evolucionando la empresa; y no sabemos especificar hasta que punto dicha evolución se deba a ella. Cada día es más trascendental dentro de la sociedad moderna el papel de la empresa y parece ser que cada día es más importante la secretaria en la empresa. La vemos como promotora, como animadora, como coordinadora, como ejecutiva, como asistente cercana y activa en las grandes decisiones”<sup>48</sup>.

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

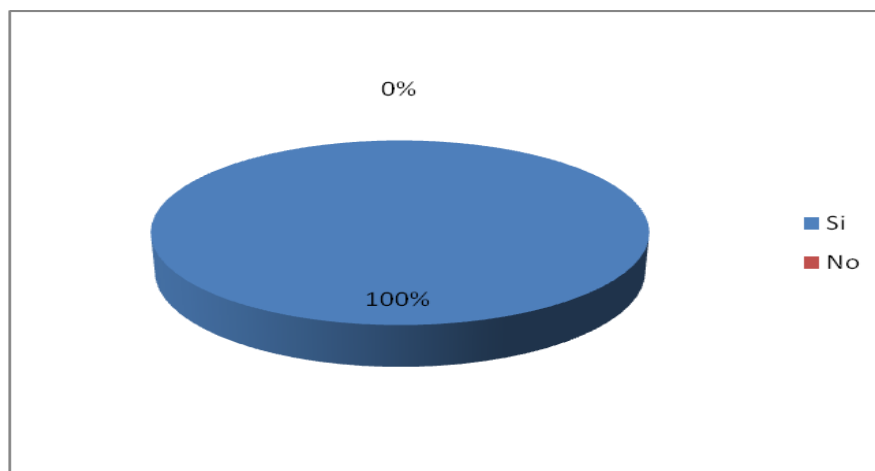
**TABLA # 16**

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	%
Si	20	100
No	0	0
TOTAL	20	100

**GRÁFICO # 16**

<sup>47</sup> <http://www.lacoctelera.com/camova/post/2007/10/28/el-rol-dinamico-la-mujer-la-empresa>.

<sup>48</sup> <http://www.lacoctelera.com/>.



Elaboración: Angelina Coronado y Ximena Salgado  
Fuente: Encuestas Secretarias de la DAC

## ANALISIS

De las encuestas aplicadas a las secretarias se puede demostrar que de un total de 20, el 100% responden que sí se podría crear un código de ética en las empresas públicas y privadas. Según las encuestadas, si se debería considerar que es necesaria la elaboración de un código de ética dentro de cada institución porque es indispensable que existan normativas que guíen el desempeño laboral de sus empleados. Hoy es indispensable que en toda institución, sea esta pública o privada, deberían tener un código de ética que rija el desempeño de sus miembros.

# **CAPITULO IV**

**LOS DIRECTIVOS, SU ACTITUD ETICA Y SU ENTORNO EN LA EMPRESA  
(DGAC)**

## **I. INFORMACIÓN GENERAL DEL DIRECTIVO**

“Tener un jefe justo, comprensivo, y que haga a los empleados sentirse valorados es un elemento crucial para la satisfacción del trabajador”<sup>49</sup>.

En muchas empresas si se cuenta con jefes que se preocupan por el bienestar de los demás y de manera especial de sus trabajadores. Varios entendidos en el ramo, saben que el tener satisfactoriamente atendidos a sus empleados, con todos los beneficios de que exige la ley, con premios por el rendimiento de ellos, incentivos que los motivan, todos estos factores que ayudan a mejorar la buenas relaciones en una empresa.

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 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”<sup>50</sup>.

A manera de conclusión de esta pequeña parte diremos que un buen jefe, además de jefe, debe ser una persona bien educada, pero sobre todo una persona íntegra con un alto grado que refleje en su actuar las relaciones humanas.

Presentamos a continuación las ENCUESTAS realizadas a los directivos de la Dirección General de Aviación Civil.

---

<sup>49</sup> Musbach, T. (2008): [www. Expansion.com](http://www.Expansion.com).

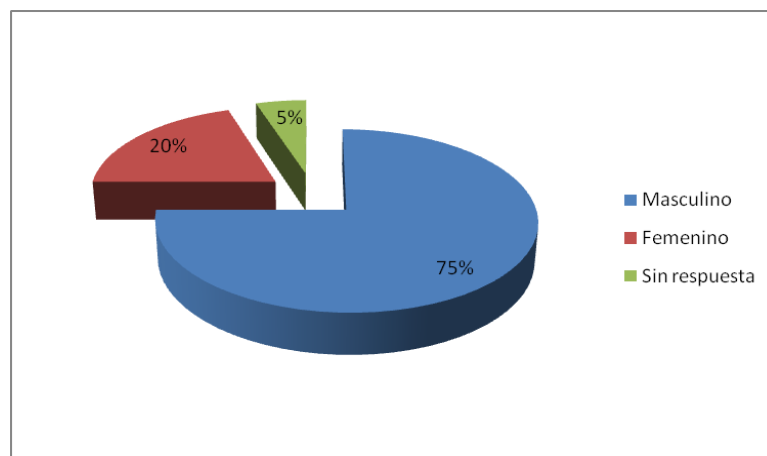
<sup>50</sup> Quirós, L. (2008): [www. Expansion.com](http://www.Expansion.com).

## 1. ¿SEXO?

**TABLA # 1**

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	%
Masculino	15	75
Femenino	4	20
Sin respuesta	1	5
TOTAL	20	100

**GRAFICO # 1**



Elaboración: Angelina Coronado y Ximena Salgado  
Fuente: Encuestas Directivos de la DAC

## ANALISIS

De las encuestas aplicadas a los directivos, se puede demostrar que de un total de 20, el 75% corresponde a directivos del sexo masculino, esto demuestra que existe un mayor porcentaje de hombres como directivos de la institución. Por otro lado el 20% corresponde a directivos del sexo femenino, un 5% corresponde al porcentaje de quienes no dieron respuesta. Se puede evidenciar que el sexo masculino ocupa un

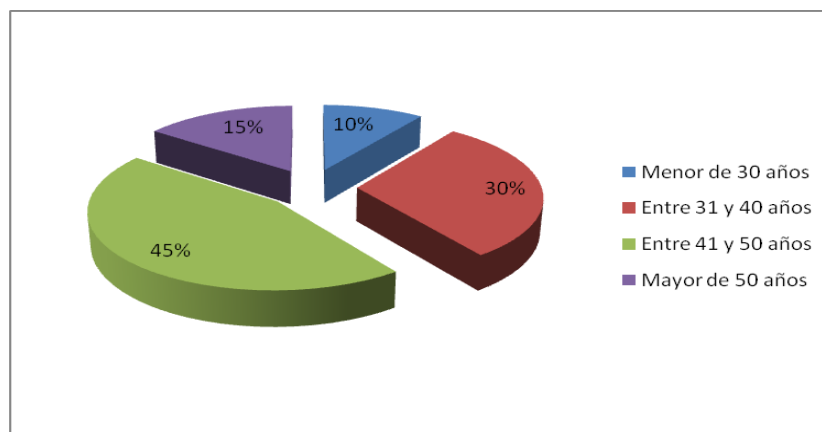
mayor porcentaje como directivos de esta institución. Esto demuestra también que aún las mujeres todavía no pueden ostentar un cargo como los de los hombres ya que en su mayoría son militares de servicio activo. Todavía en las Aviación Civil prevalece el mando en el sexo masculino.

## 2. ¿EDAD?

**TABLA # 2**

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	%
Menor de 30 años	2	10
Entre 31 y 40 años	6	30
Entre 41 y 50 años	9	45
Mayor de 50 años	3	15
TOTAL	20	100

**GRAFICO # 2**



Elaboración: Angelina Coronado y Ximena Salgado  
Fuente: Encuestas Directivos de la DAC

## ANALISIS

De las encuestas aplicadas a los directivos, se puede demostrar que de un total de 20, el 10% corresponde a quienes están en una edad menor de 30 años, esto demuestra que no hay personal joven. Por otro lado el 30% corresponde a quienes están en una edad entre 31 y 40 años, el 45% nos demuestra a quienes están en 41 y 50 años por lo que se evidencia que el personal es netamente adulto y finalmente en

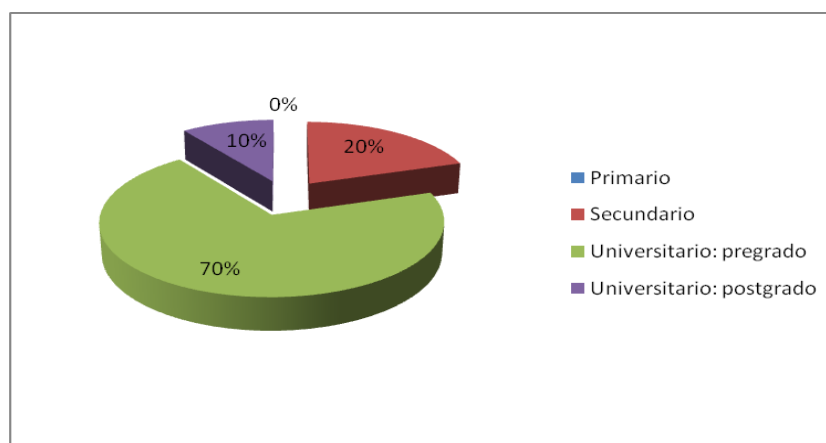
un 15% a quienes son directivos mayores de 50 años. Según el análisis, podemos notar que existen directivos adultos, esto muestra que no cuentan con personal joven, por lo tanto existen directivos con suficiente experiencia y que actúan por normas establecidas. Además se evidencia que todos son profesionales con estudios de postgrados y con cursos realizados fuera del país.

### 3. ¿NIVEL DE INSTRUCCIÓN?

**TABLA # 3**

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	%
Primario	0	0
Secundario	4	20
Universitario: pregrado	14	70
Universitario: postgrado	2	10
TOTAL	20	100

**GRAFICO # 3**



Elaboración: Angelina Coronado y Ximena Salgado

Fuente: Encuestas Directivos de la DAC

### ANÁLISIS

De las encuestas aplicadas a los directivos, se puede demostrar que de un total de 20, el 0% corresponde a quienes están en un nivel primario. Por otro lado el 20% corresponde a quienes están en un nivel secundario; el 70% corresponde a un nivel de



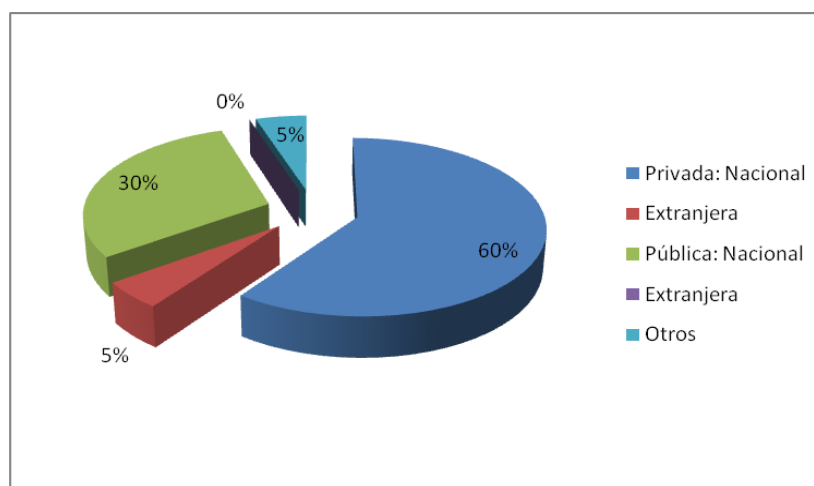
pregrado demostrando que este porcentaje mayor con título es tercer nivel, y finalmente con el 10% corresponde a los directivos con nivel postgrado. Se evidencia que existen directivos con un nivel de instrucción superior, lo que demuestra que antes los hombres ocupaban en un mayor porcentaje cargos administrativos por cuanto las mujeres no existían una igualdad de género. Como lo mencionamos anteriormente se evidencia que todos son profesionales con estudios de postgrados y con cursos realizados fuera del país.

#### 4. ¿LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA EN LA QUE OBTUVO SU TÍTULO ES?

**TABLA # 4**

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	%
Privada: Nacional	12	60
Extranjera	1	5
Pública: Nacional	6	30
Extranjera	0	0
Otros	1	5
TOTAL	20	100

**GRAFICO # 4**



Elaboración: Angelina Coronado y Ximena Salgado  
Fuente: Encuestas Directivos de la DAC

#### ANALISIS

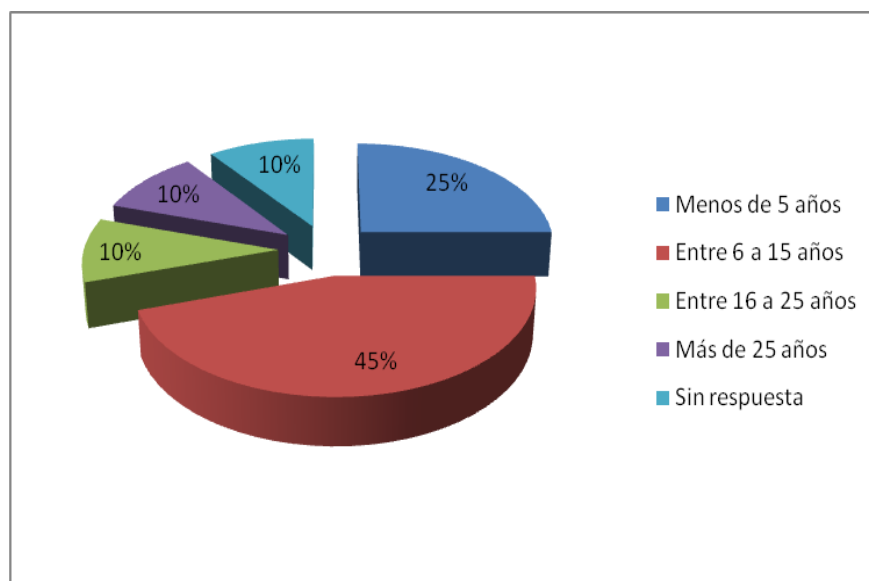
De las encuestas aplicadas a los directivos, se puede demostrar que de un total de 20, el 60% corresponde a quienes han estudiado en una institución privada nacional, esto demuestra que la mayoría se han preparado con recursos propios. Por otro lado el 5% corresponde a quienes han estudiado en institución privada extranjera; el 30% corresponde a quienes han estudiado en una institución pública nacional, el 0% en una pública extranjera, y finalmente el 5% a quienes han estudiado en otras instituciones. Por consiguiente se demuestra que la mayor parte de los directivos de la institución se educaron en planteles privados siendo privilegiados y con más oportunidades de acceder a una formación superior. Recordemos que la educación privada hasta hace pocos años era la más “cotizada” por su alto nivel de exigencia, seriedad y la misma preparación de su cuerpo docente.

### 5. ¿TIEMPO DE EXPERIENCIA EN CARGOS DIRECTIVOS?

**TABLA # 5**

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	%
Menos de 5 años	5	25
Entre 6 a 15 años	9	45
Entre 16 a 25 años	2	10
Más de 25 años	2	10
Sin respuesta	2	10
TOTAL	20	100

**GRAFICO # 5**



Elaboración: Angelina Coronado y Ximena Salgado  
Fuente: Encuestas Directivos de la DAC

## ANALISIS

De las encuestas aplicadas a los directivos, se puede demostrar que de un total de 20, el 25% corresponde a quienes tiene menos de 5 años de experiencia laboral como directivos. Por otro lado el 45% corresponde a quienes han tenido experiencia laboral como directivos entre 6 a 15 años. Esto demuestra que la mayoría de directivos ha estado en cargos similares anteriormente; el 10% corresponde a quienes han tenido la experiencia laboral entre 16 a 25 años, el 10% no responde a esta pregunta. La experiencia adquirida por los directivos es gracias al nivel académico superior obtenido. Esto nos muestra que gracias a ello existen mayores oportunidades de ocupar cargos similares o mejores con una mayor remuneración.

### II. AMBIENTE O ENTORNO DE TRABAJO

En todo momento, en toda circunstancia y en todos los campos de actividades, tropezamos con problemas de relaciones humanas; ya en el trabajo, en la escuela, en el matrimonio, en los deportes, en el comercio, etc.

El "problema" de relaciones humanas más serio al que se enfrenta la secretaria surge con su propio jefe, y esto ocurre no porque ella sea inestable, sino porque ella tiene que tratarlo directa o indirectamente durante muchas horas del día. Y cuando entre jefe y secretaria no existe un verdadero conocimiento y una sincera comprensión, las fricciones fácilmente pueden presentarse.

De acuerdo a esto, ¿cuál es la actitud resultante de que jefe y secretaria no estén a gusto?

Él, predispuesto ante cada pequeña falla u olvido de su secretaria, se impacienta, se desespera, agiganta el error, agrava el sentimiento de culpa, la atemoriza y contribuye a que vaya perdiendo la seguridad y confianza en sí misma; o lo que es peor: la secretaria reconoce la injusticia que se le hace, menosprecia a su jefe y lo ataca; claro que no con golpes ni con malas palabras, ni malos modos; pero sí con pequeños olvidos y errores, algunas veces intencionales y otras inconscientes, que lo afectarán.

A su vez la secretaria no está "a gusto", no se ha preocupado por conocer a su jefe, menos por comprenderlo y todavía mucho menos por compenetrarse del porqué de su actuación, aparentemente "descabellada", en una determinada circunstancia. Lo que en realidad sucede es que a ella se le olvida en ocasiones su papel de COLABORADORA, para convertirse en juez, lo que la hace actuar contra su propio criterio.

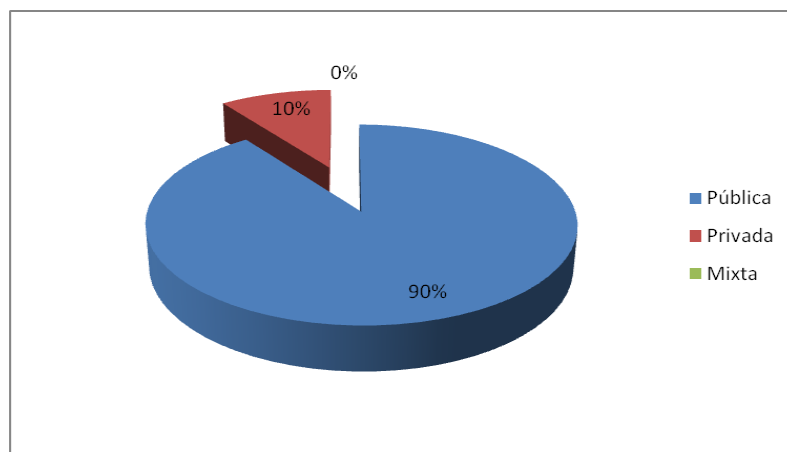
Con todo este preámbulo, procedemos a presentar las encuestas realizadas a los directivos sobre el ambiente y entorno de trabajo que se vive en la Dirección General de Aviación Civil.

**6. ¿LA EMPRESA EN LA QUE USTED LABORA ES?**

**TABLA # 6**

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	%
Pública	18	90
Privada	2	10
Mixta	0	0
TOTAL	20	100

**GRAFICO # 6**



Elaboración: Angelina Coronado y Ximena Salgado  
Fuente: Encuestas Directivos de la DAC

## ANALISIS

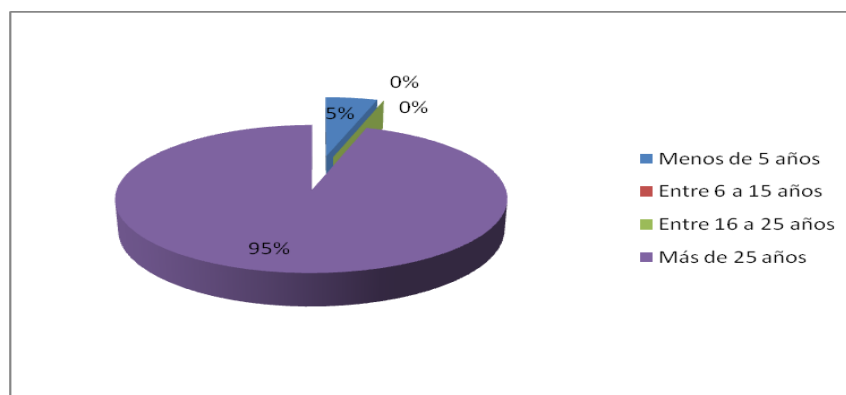
De las encuestas aplicadas a los directivos, se puede demostrar que de un total de 20, el 90% corresponde a quienes manifiestan que la empresa es pública. Esto demuestra que la mayoría de directivos son conscientes de laborar para el Estado. Por otro lado el 10% corresponde a quienes responden que la empresa es privada y finalmente el 0% menciona que la empresa es mixta. Definitivamente es una empresa pública y además tiene una relación directa con el Estado. Por ser del Estado depende de los reglamentos, normas, directrices y disposiciones que atañen a este. La mayor parte de las empresas privadas cuentan con un código de ética, reglamento interno o un normativo por el cual sus empleados se rigen: tanto en el plano laboral como legal.

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

TABLA # 7

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	%
Menos de 5 años	1	5
Entre 6 a 15 años	0	0
Entre 16 a 25 años	0	0
Más de 25 años	19	95
TOTAL	20	100

GRAFICO # 7



Elaboración: Angelina Coronado y Ximena Salgado  
Fuente: Encuestas Directivos de la DAC

## ANÁLISIS

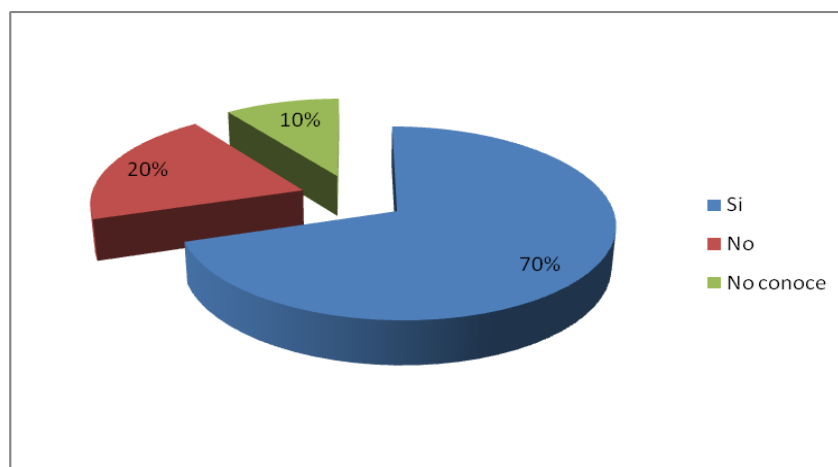
De las encuestas aplicadas a los directivos, se puede demostrar que de un total de 20, el 5% corresponde a quienes manifiestan que la empresa funciona menos de 5 años. El 0% corresponde a quienes manifiestan que la empresa funciona entre 6 a 15 años; el 0% manifiestan que la empresa funciona entre 16 a 25 años. Finalmente el 95% manifiesta que la empresa funciona más de 25 años. Esto demuestra el conocimiento acertado de sus directivos. Desde la perspectiva de los directivos la empresa pública en la que laboran tiene los suficientes años que le acredita como una institución de prestigio, seria y que forma parte para el desarrollo de nuestro país.

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

**TABLA # 8**

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	%
Si	14	70
No	4	20
No conoce	2	10
TOTAL	20	100

**GRAFICO # 8**



Elaboración: Angelina Coronado y Ximena Salgado  
 Fuente: Encuestas Directivos de la DAC

### ANALISIS

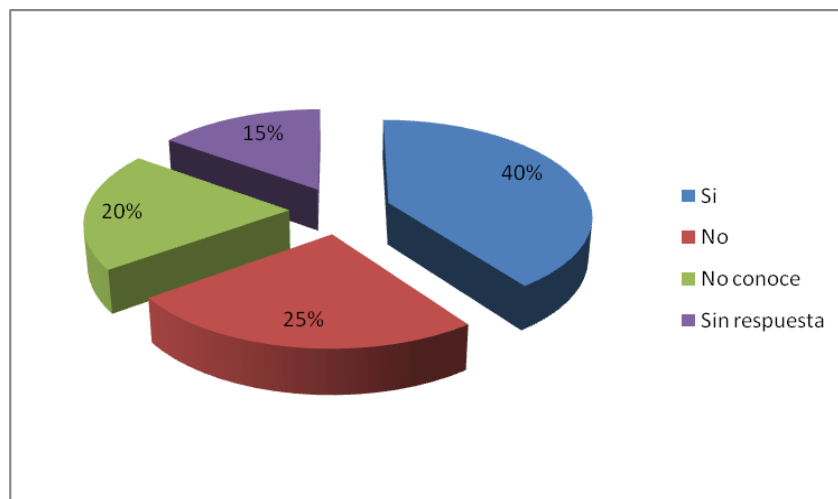
De las encuestas aplicadas a los directivos, se puede demostrar que de un total de 20, el 70% corresponde a quienes manifiestan que la empresa si tiene un código de ética. Esto evidencia que la mayoría de los directivos conocen se su existencia. El 20% corresponde a quienes manifiestan que la empresa no tiene un código de ética; y finalmente el 10% manifiestan el desconocimiento de la existencia de un código de ética. Según el análisis, estrictamente no cuentan con un código de ética actualizado porque se encuentran en un proceso de reestructuración. Pero, la institución se rige a la Ley Orgánica de Servicio Civil y Carrera Administrativa (LOSCCA) y, por la Secretaría Nacional Técnica de Desarrollo y Recursos Humanos y Remuneraciones del Sector Público (SENRES).

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

TABLA # 9

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	%
Si	8	40
No	5	25
No conoce	4	20
Sin respuesta	3	15
TOTAL	20	100

GRAFICO # 9



Elaboración: Angelina Coronado y Ximena Salgado  
 Fuente: Encuestas Directivos de la DAC

### ANALISIS

De las encuestas aplicadas a los directivos, se puede demostrar que de un total de 20, el 40% corresponde a quienes manifiestan que el código de ética está difundido. Esto evidencia que la mayoría de los directivos conocen se su existencia y su difusión. El 25% corresponde a quienes manifiestan que el código de ética no está difundido; el 20% desconoce de su difusión; y finalmente el 15% no responden a esta inquietud. La Dirección General de Aviación Civil aunque no cuenta con un código de ética específico, se sujeta a un reglamento interno que regía anteriormente. Hoy se ampara también Por la Ley Orgánica de Carrera Administrativa.

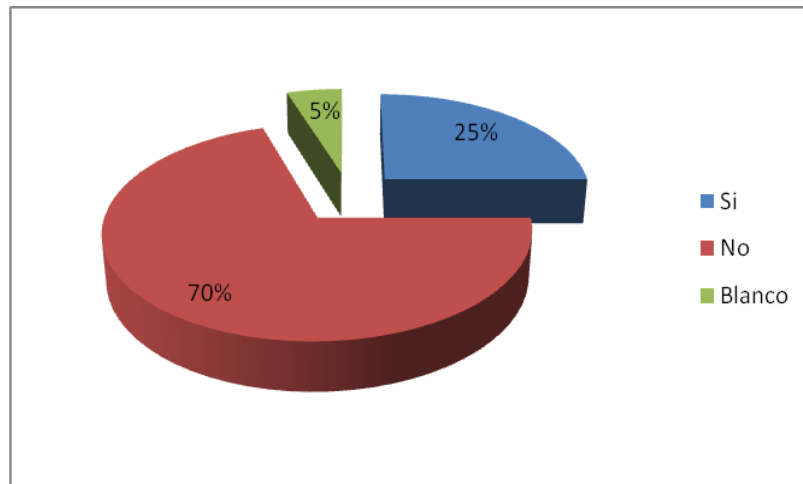
### 10. A SU CRITERIO, ¿LA APLICACIÓN DE LOS PRINCIPIOS ÉTICOS EN LAS EMPRESAS CONSTITUYEN OBSTÁCULOS PARA SU DESARROLLO?

TABLA # 10

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	%
Si	5	25
No	14	70
Blanco	1	5
TOTAL	20	100



**GRAFICO # 10**



Elaboración: Angelina Coronado y Ximena Salgado  
Fuente: Encuestas Directivos de la DAC

### **ANALISIS**

De las encuestas aplicadas a los directivos, se puede demostrar que de un total de 20, el 25% corresponde a quienes manifiestan que sí constituyen un obstáculo. El 70% manifiesta que no constituyen un obstáculo. Esto evidencia que la mayoría de los directivos saben que la aplicación no constituye un obstáculo. Finalmente el 5% no responden a esta inquietud. Entre los encuestados existe un conceso en señalar que no hay ningún tipo de obstáculo para la aplicación del código de ética. En la totalidad de las aplicaciones o determinaciones para bien de la empresa sea cual sea la misma depende de los mismos directivos; en ellos recae la responsabilidad moral de su ejecución.

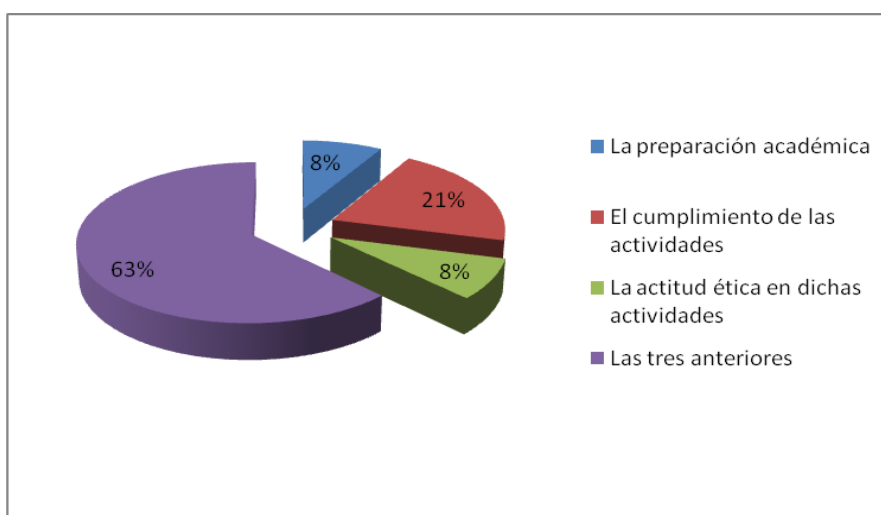
#### **11. ¿QUÉ ES LO MÁS IMPORTANTE EN EL DESEMPEÑO PROFESIONAL DE UNA SECRETARIA EJECUTIVA DENTRO DE LA EMPRESA EN LA QUE TRABAJA?**

**TABLA # 11**

<b>DENOMINACIÓN</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>%</b>
La preparación académica	2	8
El cumplimiento de las actividades	5	21
La actitud ética en dichas actividades	2	8
Las tres anteriores	15	63

TOTAL	24	100
-------	----	-----

**GRAFICO # 11**



Elaboración: Angelina Coronado y Ximena Salgado  
Fuente: Encuestas Directivos de la DAC

### ANALISIS

De las encuestas aplicadas a los directivos, se puede demostrar que de un total de 20, el 8% corresponde a quienes manifiestan que es la preparación académica. El 21% manifiestan que es el cumplimiento de las actividades. El 8% manifiestan que es la actitud ética de dichas actividades. Y finalmente, el 63% corresponde a las tres anteriores. Esto evidencia que la mayoría de los directivos opinan sobre la tres anteriores. Para estos, es evidente que una buena preparación académica de las secretarias repercute en el rendimiento y cumplimiento de las actividades de la empresa.

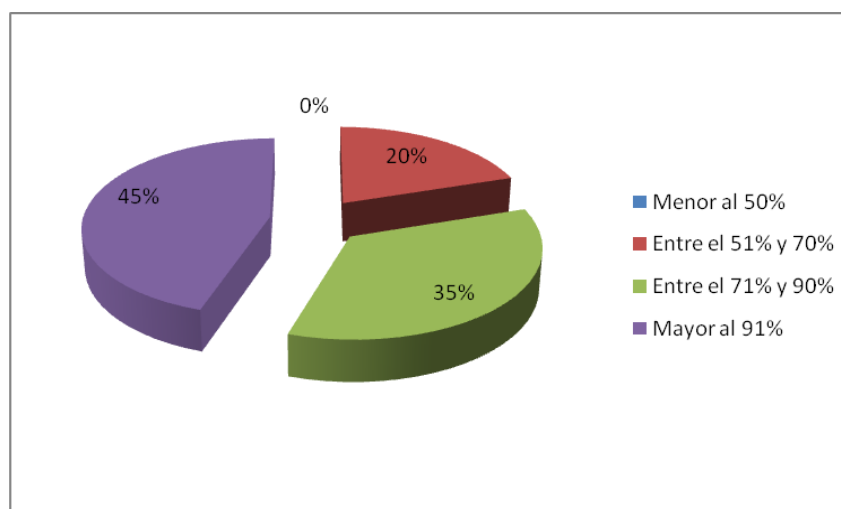
**12. LA ACTIVIDAD PROFESIONAL DEBE REGIRSE EN PRINCIPIOS ÉTICOS Y MORALES, A SU CRITERIO, ¿QUÉ PORCENTAJE EN ESTE ASPECTO LE ASIGNARÍA USTED A LA SECRETARIA EJECUTIVA DE SU EMPRESA?**

**TABLA # 12**

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	%
Menor al 50%	0	0

Entre el 51% y 70%	4	20
Entre el 71% y 90%	7	35
Mayor al 91%	9	45
TOTAL	20	100

**GRAFICO # 12**



Elaboración: Angelina Coronado y Ximena Salgado  
Fuente: Encuestas Directivos de la DAC

### ANALISIS

De las encuestas aplicadas a los directivos, se puede demostrar que de un total de 20, el menor al 50% corresponde al 0%. Entre 51% y 70% corresponde el 20%. Entre 71% y 90% corresponde al 35%. Y finalmente, mayor al 91% corresponde al 45%. Esto evidencia que la mayoría de los directivos opinan que la actividad profesional debe regirse por principios éticos y morales. Independientemente de las empresas, todas deben regirse por principios éticos fundamentales que orienten el accionar de cada una de ellas. Por ningún concepto un barco debe andar a la deriva sin timón.

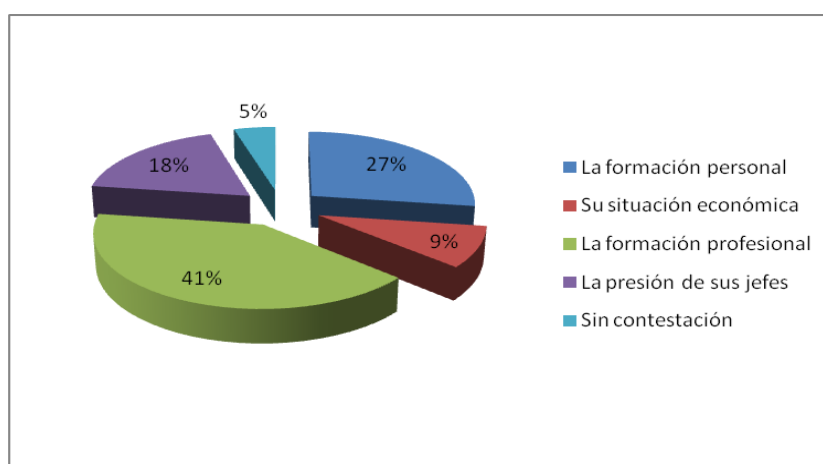
**13.INDIQUE, ¿CUÁLES SON LAS CAUSAS DE LOS PROBLEMAS ÉTICOS QUE A SU FORMA DE VER, ENFRENTA MÁS COMUNMENTE LA SECRETARIA EJECUTIVA?**

**TABLA # 13**

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	%
La formación personal	6	27

Su situación económica	2	9
La formación profesional	9	41
La presión de sus jefes	4	18
Sin contestación	1	5
TOTAL	22	100

**GRAFICO # 13**



Elaboración: Angelina Coronado y Ximena Salgado  
Fuente: Encuestas Directivos de la DAC

### ANALISIS

De las encuestas aplicadas a los directivos, se puede demostrar que de un total de 20, el menor al 27% corresponde a la formación personal. El 9% corresponde a su situación económica. El 41% corresponde a la formación profesional. Esto evidencia que la mayoría de los directivos están de acuerdo en la formación profesional es prioridad. El 18% corresponde a la presión de sus jefes. Y finalmente, el 5% no responden. Anteriormente, a las secretarias les bastaba con tener su título de bachiller para acceder a cualquier empresa. Hoy es necesario que éstas tengan una preparación académica de hasta con títulos de tercero y cuarto nivel inclusive. La competencia profesional en cualquier campo cada día se vuelve más fuerte y la preparación exige un sacrificio extremo.

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

Actualmente, existe una creciente preocupación con relación a la ética en las acciones institucionales y en particular por la comunicación institucional. Esta debe divulgar el programa de responsabilidad social a los funcionarios involucrados, usuarios y

comunidad; e igualmente debe informar sobre los motivos por los cuales se toman decisiones que producirían cambios a la sociedad.

Cuando los programas de responsabilidad social y los códigos de ética son eficaces, la alta gerencia debe velar por el desarrollo y comunicación de preceptos a toda la organización; también debería transmitir actitudes afirmativas como apoyo al programa de esos códigos. La mayoría de las organizaciones, que desean mejorar su interacción diaria, crean esa plataforma, a fin de permitir que todos dentro de la organización conozcan sobre el compromiso en el cual están inmersos.

De allí que el código define el comportamiento considerado ético por los miembros de la organización y suministra por escrito un conjunto de directrices para que todos los funcionarios puedan seguirlas. Los jefes y la llamada alta gerencia deben no sólo explicitar su apoyo, sino también actuar en sentido de demostrar que concuerda con el código en la práctica y no sólo en los discursos.

Después de internalizar el nuevo código, debe providenciar una auditoria de las actividades de comunicación social de la empresa. Para ello se debe contar con un compendio sobre las actividades previas y su comparación con el código. Las informaciones obtenidas en ese trabajo servirán de base para las evaluaciones y análisis crítico de los programas de responsabilidad social y retroalimentación a la alta dirigencia.

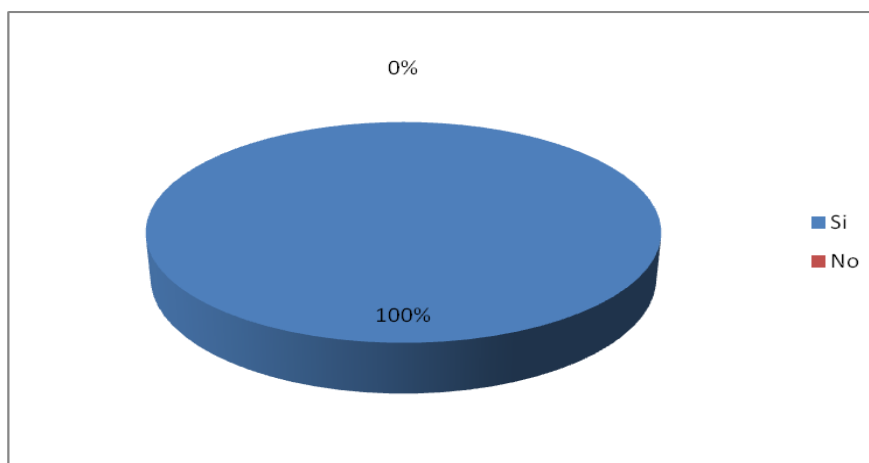
Entonces, un código de ética es la máxima expresión de la cultura de una organización; representa una descripción de los valores que son aceptados por esta; un compromiso con sus miembros, con la sociedad civil y con el estado. Elaborar un código de ética, para la empresa sea cual fuere su tamaño es, exponer públicamente la visión y los compromisos que adquiere la organización frente a sus grupos de interés.

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

**TABLA # 14**

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	%
Si	20	100
No	0	0
TOTAL	20	100

**GRÁFICO # 14**



Elaboración: Angelina Coronado y Adrila Salgado  
Fuente: Encuestas Directivos de la DAC

### **ANÁLISIS**

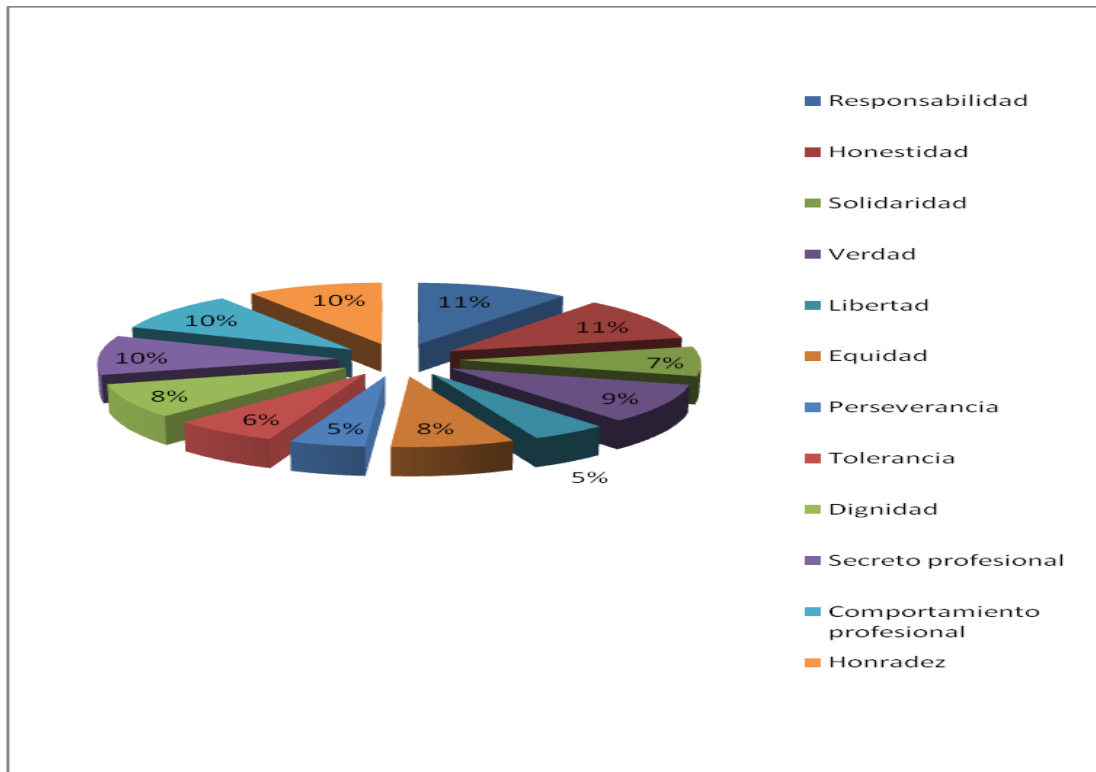
De las encuestas aplicadas a los directivos, se puede demostrar que de un total de 20, el 100% responde que es necesario que las secretarías tengan un código de ética para su ejercicio profesional. Esto evidencia que la mayoría de los directivos están de acuerdo en que exista un código de ética. No solo que es necesario de su existencia sino que tenga los lineamientos y parámetros para orientar a las secretarías, directivos y a todo el personal. Es de suma importancia que los directivos sepan de la gran necesidad de que las empresas a su cargo deben tener una brújula, una guía con la que su personal se oriente para un mejor y óptimo desenvolvimiento en el lugar de trabajo.

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

**TABLA # 15**

<b>DENOMINACIÓN</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>%</b>
Responsabilidad	18	11
Honestidad	18	11
Solidaridad	12	7
Verdad	16	9
Libertad	8	5
Equidad	13	8
Perseverancia	8	5
Tolerancia	11	6
Dignidad	14	8
Secreto profesional	16	10
Comportamiento profesional	16	10
Honradez	16	10
<b>TOTAL</b>	<b>166</b>	<b>100</b>

**GRÁFICO # 15**



Elaboración: Angelina Coronado y Adrila Salgado  
Fuente: Encuestas Directivos de la DAC

### **ANÁLISIS**

De las encuestas aplicadas a los directivos se puede demostrar que de un total de 20, el 11% responden que es la responsabilidad y la honestidad. Esto evidencia que son los dos valores que más se debe ponerse en práctica. El 7% responden que es la solidaridad; el 9% es la verdad; el 5% es la Libertad; el 8% la equidad; el 5% perseverancia; el 6% es la tolerancia; el 8% es la dignidad. El 10% corresponde al secreto profesional, comportamiento profesional y, finalmente honradez. Queda en evidencia una vez más que todos los principios, los valores son absolutamente necesarios en una institución para ejecutar sus labores cotidianas. En la misma vida de cada uno de los mismos directivos, de las secretarías de todos los seres humanos es imperante la necesidad que nos rijamos o actuemos bajo los principios fundamentales que heredamos de nuestros padres y los aplicamos en la cotidianidad.

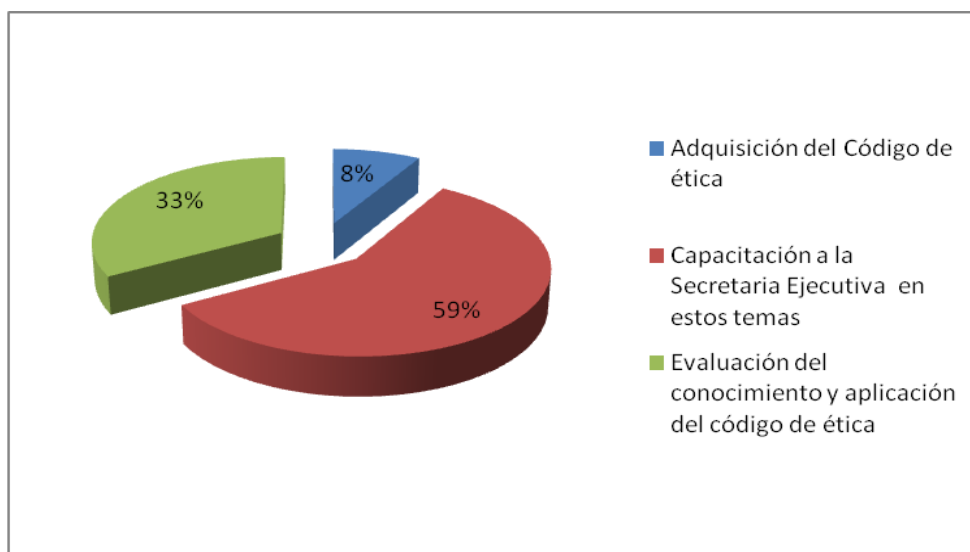


**16. ¿CUÁL SERÍA SU COMPROMISO, PARA QUE LA SECRETARIA EJECUTIVA EN CASO DE EXISTIR UN CÓDIGO DE ÉTICA LO APLIQUE DENTRO DE LA EMPRESA?**

**TABLA # 16**

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	%
Adquisición del Código de ética	2	8
Capacitación a la Secretaria Ejecutiva en estos temas	14	59
Evaluación del conocimiento y aplicación del código de ética	8	33
TOTAL	24	100

**GRÁFICO # 16**



Elaboración: Angelina Coronado y Adrila Salgado  
Fuente: Encuestas Directivos de la DAC

**ANÁLISIS**

De las encuestas aplicadas a los directivos se puede demostrar que de un total de 20, el 8% responden que se debe adquirir el código de ética. El 59% responden que debe haber capacitación a la secretaria en estos temas. Esto evidencia que deben apoyar a la preparación continua de las secretarías. Y finalmente el 33% responden que debe haber una evaluación del conocimiento y aplicación del código de ética. Los directivos

conscientes de la responsabilidad asumida en sus cargos deberán llevar a efecto la aplicación del código de ética en su personal, sirviéndose de las mejores estrategias para la asimilación del mismo, y consecuentemente su aplicac

#### **IV. OTROS ASPECTOS**

Después de haber mencionado la mayor parte de los temas sobre la relación entre las secretarías y los jefes, queremos en este punto mencionar otros, que a lo mejor, tiene o no una incidencia directa o indirecta entre los actores de buscar una buena relación en una empresa cualquiera se está. Para lo cual debemos tener en cuenta lo siguiente:

Cuántas veces hemos escuchado a nuestros amigos, o a nosotros mismos, criticar al jefe por razones muy diversas. “No me valora”, “no mira mi trabajo”, “yo lo hago todo”, “yo sé más... tengo más tiempo en la organización”, “no se compara con mi anterior jefe”, son algunas de las frases con las que se empieza a construir una barrera que, finalmente, nos aísla de la organización y lleva a lo inevitable: nuestra salida.

¿Qué hacer ante esta situación? Adaptarse es la respuesta, si es que obviamente no hay temas éticos de por medio. Si bien tener un jefe líder que nos valore es el sueño de todo colaborador, el mundo no es perfecto y debemos partir por alinearnos con el jefe que tenemos para así construir una relación laboral que nos beneficie a nosotros y a la organización y, quién sabe, ayude a construir a ese jefe con el que soñamos

Finalmente, todo jefe, en relación con el código de ética que este debe conocer, más que un conocimiento en sí, tiene que ver con las actitudes frente a los empleados de una empresa. Es decir, quienes están al frente de la administración deben rodearse de personas que ayuden a sobrellevar las directrices de la misma. Es cuestión de actitudes.

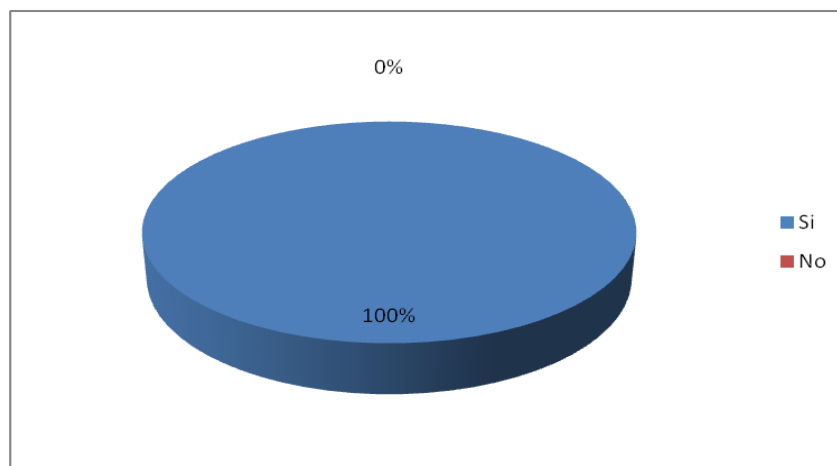
En definitiva, es preciso hoy en día señalar que “no es la cara que tienes, es la cara que pones”. Porque hay muchas personas que piensan que la sonrisa no sirve de nada y que mucha gente no merece ni que le sonriamos. Es la postura más habitual pero son dos graves errores, la sonrisa nos puede ser muy útil y cuanto más sonriamos más felices seremos. ¿No creemos en el poder de la sonrisa y que mucha falta nos hace en nuestros lugares de trabajo?

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

**TABLA # 17**

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	%
Si	20	100
No	0	0
TOTAL	20	100

**GRÁFICO # 17**



Elaboración: Angelina Coronado y Adrila Salgado  
Fuente: Encuestas Directivos de la DAC

**ANÁLISIS**

De las encuestas aplicadas a los directivos se puede demostrar que de un total de 20, el 100% responden que es conveniente emprender un plan de creación de un código de ética para las secretarías, tanto en las empresas públicas como privadas. No solo

que los directivos deben emprenderlo, también deberían sugerirlo y motivarlo para que en todas las empresas del país se implante como política obligatoria y necesaria. Este plan debería ser una ley de mandato constitucional. Los principios éticos y morales deberían estar presentes en cualquier código.

# **CAPITULO V**

**PROPUESTA DE ELABORACION DE UN CÓDIGO DE ÉTICA Y PLAN DE  
CAPACITACIÓN PARA LA SECRETARIA EJECUTIVA DE LA DIRECCIÓN  
GENERAL DE AVIACIÓN CIVIL (DAC)**



Hemos llegado a la parte práctica del presente trabajo. En este punto nos concretaremos a esbozar un posible “código de ética”. Creemos que después de una minuciosa investigación, lectura, reflexión y análisis de este tema propuesto por nuestra universidad que se nos ha permitido presentarlo para provecho de futuras generaciones, sea un instrumento de apoyo y aporte para lo se propone conseguir con esta.

Al realizar las encuestas a las diferentes secretarías y directivos de la institución citada constatamos que la misma se rige a la Ley Orgánica de Servicio Civil y Carrera Administrativa LOSCCA, más no a un código de ética. Por tanto, todos sus funcionarios, la mayoría con muchos años de servicio, tienen un vasto conocimiento de esta Ley.

Al contactarnos con los directivos de la DAC, también constatamos que la misma Dirección General de Aviación Civil como parte de las Instituciones Públicas del Estado ecuatoriano se encuentra actualmente en un PROCESO DE REESTRUCTURACION y por tanto se rigen a la (LOSCCA). La citada Ley fue elaborada por la Secretaría Nacional Técnica de Desarrollo de Recursos Humanos y Remuneraciones del Sector Público (SENRES).

Al presentar nuestra propuesta, nos guiaremos en la LOSCCA para esbozar un proyecto de la creación de un Código de Ética para la DGAC. En base a esto y antes de lanzar una propuesta pensamos que, en primer lugar debemos clarificar y diferenciar entre el concepto de Ley y Código sirviéndonos del diccionario.

La LEY es la “regla y norma constante e invariable de las cosas. Es la disposición votada por el parlamento y sancionada por el jefe del Estado. Es el conjunto de leyes o cuerpo del derecho civil”. El CÓDIGO es “el cuerpo de leyes dispuestas según un plan riguroso y sistemático”<sup>51</sup>. Según esto, nos serviremos de estos conceptos para proponer lo que pueda ser un código de ética para la DAC.

En varias instituciones públicas o privadas de nuestro país, creemos que no cuentan con un código de ética, a ejemplo de la DAC y porque la carencia de este en las empresas ocasiona desvalorización, inestabilidad, desconfianza y una mala reputación para ellas, lo que trae como consecuencia que se vuelvan cada vez menos competitivas. En tal virtud, al no contar con un código de ética la Dirección de Aviación Civil, estaría propensa a que se presente situaciones que resultan de la falta de ética: como lo son un puesto otorgado por nepotismo, un aumento de sueldo por un favor hecho, un despido injustificado, compras o gastos de representación alterados, préstamos e inversiones ilegales, etc.

Este comportamiento y prácticas son el resultado de la falta de un código de ética bien estructurado e implementado, pero sobretodo de la falta de interés por parte de las instituciones por legalizarlo, respetarlo y hacerlo respetar. En su mayoría, tienen un llamado “reglamento”, unas “normas o disposiciones generales”, un “instructivo”, pero son pocas las empresas que cuentan con este valiosísimo instrumento administrativo y

---

<sup>51</sup> Océano Uno, (1992): *Diccionario Enciclopédico Ilustrado*. Colombia: Printer Colombiana Ltda.

que además lo han implementado acorde a sus necesidades y al contexto nacional en el que se encuentran, lo que hace un éxito esta práctica, pues es en estas circunstancias que los empleados lo aceptan y asimilan, lo respetan y lo practican.

Como ya lo hemos mencionado, el código de ética se define como el conjunto de los mejores criterios, conceptos y actitudes que debe guiar el proceder humano por razón de los más elevados fines que puedan atribuirse a la profesión o negocio que se ejerce. Por lo tanto, creemos oportuno citar la Ley Orgánica de Servicio Civil y Carrera Administrativa (LOSCCA) que es la que rige a las Instituciones Públicas, para esbozar el posible código de ética.

## **5.1 Propuesta de Código de Ética**

### **5.1.1 Título del Código de Ética**

**“CODIGO DE ÉTICA PARA LA DIRECCIÓN GENERAL DE AVIACIÓN CIVIL”**

### **5.1.2 Capítulos**

#### **Capítulo I: Generalidades y ámbito de aplicación**

**Art. 1. Generalidades.-** Con base a la Ley Orgánica de Servicio Civil y Carrera Administrativa **el código de ética** regula las relaciones laborales entre la Dirección General de Aviación Civil y el Recurso Humano que labora en ella, con el propósito de alcanzar un nivel de eficiencia a corto, mediano y largo plazo de acuerdo al plan estratégico vigente y garantizando su estabilidad laboral y su desarrollo profesional continuo.

**Art. 2. Ámbito de Aplicación.-** Las disposiciones contenidas en el presente **código de ética** se aplicarán al personal que labora en la Dirección General de Aviación Civil sean éstos por nombramiento o contrato.

#### **Capítulo II: Del ingreso a prestar servicios en la Dirección General Aviación Civil**

**Art. 3. De la Autoridad Nominadora.-** El Director General de Aviación Civil es la máxima autoridad nominadora, quien expedirá nombramientos y suscribirá contratos previos el cumplimiento de los requisitos legales.

**Art. 4.** Para ingresar a prestar servicios en la Dirección General de Aviación Civil, se requiere el nombramiento o contrato legalmente celebrado, según el caso, extendido por la Autoridad nominadora.

**Art. 5. De los requisitos para el ingreso.-** Para al ingreso a prestar sus servicios en la Dirección General de Aviación Civil, el (la) aspirante deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- a) No haber sido llamado y sancionado a juicio por cualquiera causa o delito acusatorio.
- b) Someterse al respectivo concurso de acuerdo a los requerimientos de la DAC.
- c) Cumplir con los requisitos mínimos estipulados en el respectivo Manual Genérico de Clasificación de Puestos del Servicio Civil.
- d) Tener auto de llamamiento a juicio penal ejecutoriado.
- e) Estar en mora con las entidades del Estado Ecuatoriano: SRI, AGD, BCE, BEV, e instituciones financieras y organismos del sector público.
- f) No recibir pensiones de jubilación y retiro.
- g) Haber cumplido con lo dispuesto en la Ley de Servicio Militar Obligatorio en las Fuerzas Armadas Nacionales (hombres).
- h) No estar física o mentalmente impedido para desempeñar un puesto.
- i) Acreditar antecedentes profesionales, personales y de trabajo idóneos.

**Art. 6. Inhabilidades por parentesco.-** No deberán ser admitidos como empleados de la DAC, el cónyuge, del conviviente en unión de hecho de sus parientes o quienes tengan parentesco hasta el cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad.

**Art. 7. De las Prohibiciones para el Ingreso.-** No podrán ingresar a desempeñar funciones en la Dirección General de Aviación Civil:

- a) Quienes hubieren incurrido en defraudación de dineros del estado, aunque hayan sido sancionados ya por la Ley.
- b) Quienes hayan sido separados de cualquier cargo dentro de las instituciones públicas.
- c) Quienes desempeñan otro cargo público simultáneamente, a excepción de la docencia universitaria.

**Art. 8. De los Puestos Vacantes.-** Los puestos vacantes se llenarán mediante concurso de meritos a nivel interno; y, solamente, en caso de que no haber candidatos idóneos para ocupar el puesto vacante se podrán llenar por concurso externo a la institución.

### **Capítulo III: De los Deberes, Derechos y prohibiciones del personal**

**Art. 9. De los Deberes.-** Son deberes del personal, los siguientes:

- a) Respetar, cumplir y hacer cumplir la constitución política, las leyes, reglamentos y más disposiciones expedidas de acuerdo con la ley.



- b) Desempeñar personalmente con eficiencia y diligencia las obligaciones de su puesto y cumpliendo las disposiciones reglamentarias de dependencia.
- c) Cumplir y respetar las órdenes legítimas de los superiores jerárquicos.
- d) Guardar estricta reserva, aún después de haber cesado en el cargo, de los datos o informes calificados, sin perjuicio de las acciones legales a que hubiera lugar.
- e) Informar al organismo pertinente, de los cambios de residencia, estado civil, nacimiento y fallecimiento de sus hijos, formación o cursos de capacitación y más datos que se consideren necesarios para mantener actualizados los registros del personal.
- f) Comunicar y llevar a conocimiento de su superior los hechos que puedan causar daño a la Institución.
- g) Informar sobre el cumplimiento de las comisiones, como también dar aviso de salida y retorno al trabajo, así como de las licencias, permisos o cualquier otra novedad.
- h) Responsabilizarse por el buen uso y mantenimiento del material y equipo entregado para la ejecución de sus labores.
- i) Colaborar con sugerencias para el mejoramiento de los programas, sistemas y procedimientos de trabajo.
- j) Estar dispuesto a asistir a los eventos de capacitación cuando fuere designado.
- k) Colaborar cuando sea el caso de orientar a sus compañeros o personal nuevo, sobre las normas, sistemas y procedimientos de trabajo.

**Art. 10.- De los derechos.-** Todo el personal con nombramiento que haya laborado por lo menos dos años, será considerado empleado de carrera y amparado por la Ley de Servicio Civil y Carrera Administrativa para acogerse a todos los beneficios establecidos en este **código de ética**.

Son derechos del personal, los siguientes:

- a) Percibir una remuneración y retribución justa y equitativa de acuerdo con las funciones asignadas.
- b) Gozar de estabilidad en su puesto laboral y más prestaciones legales.
- c) Ser indemnizado por accidentes de trabajo o enfermedades ocurridos ocasionalmente o por consecuencia del desempeño del puesto, de acuerdo con el **Código de ética** respectivo.
- d) Disfrutar de treinta días de vacaciones anuales pagadas después de once meses, por lo menos de servicio continuo. Estas vacaciones podrán ser acumuladas hasta por sesenta días. De ser negado las vacaciones por dar cumplimiento de sus servicios, se deberá compensarse el disfrute de las mismas mediante el pago de la remuneración que corresponda al tiempo de vacación no disfrutado.
- e) Recibir los estímulos de carácter moral, social o económico concedidos por la Institución, de acuerdo a lo estipulado en el código de ética.
- f) Ser promovido a otro puesto mejor remunerado, siempre que cumpla con los requisitos establecidos en el Manual Genérico de Clasificación de Puestos del Servicio Civil y exista la necesidad institucional.

- g) Percibir la remuneración adecuada de viáticos nacionales o extranjeros, así como los destinados a movilización y transporte, de acuerdo a lo estipulado en la ley y el código de ética interno.
- h) Demandar y apelar ante los organismos y tribunales competentes el reconocimiento o la reparación que de los derechos que consagra esta ley.
- i) Asociarse y designar sus Directivas. En el ejercicio de este derecho, prohíbese toda restricción o coerción que no sea la prevista en la Constitución de la República o Ley.
- j) Recibir por lo menos cada dos años por parte de la Institución la dotación de uniformes y ropa complementaria, implementos y accesorios personales, de acuerdo a la naturaleza del trabajo.
- k) Quienes hayan prestado sus servicios en forma continua, en caso por supresión de puestos, tendrá derecho a una bonificación por parte de la Institución.
- l) Al hacer uso de sus vacaciones anuales, el Recurso Humano, tiene derecho a pasajes aéreos en rutas nacionales; estos pasajes nacionales, serán otorgados de acuerdo al documento que ampare este beneficio.
- m) Todos los beneficios sociales, además de: antigüedad, estabilidad, escala remunerativa e incremento de la tabla salarial vigente de acuerdo a las políticas establecidas por la Ley y la Autoridad competente.
- n) Recibir la compensación correspondiente por los días que, por necesidades del servicio haya laborado fuera de su horario habitual.
- o) Los demás derechos legalmente adquiridos y los que por ley le corresponda.
- p) Percibir por una sola vez 2 sueldos cuando el empleado se acoja a la jubilación.

**Art. 11.- De las prohibiciones.-** Se Prohíbe al personal que presta sus servicios en la Dirección General de Aviación Civil:

- a) Realizar dentro de sus horas de trabajo actividades particulares que distraigan sus funciones específicas.
- b) Asistir a su lugar de trabajo en estado etílico o bajo la influencia o acción de drogas o estupefacientes. Y, adicionalmente consumir, por cualquier pretexto, bebidas alcohólicas o estupefacientes en su lugar de trabajo.
- c) Solicitar a los usuarios de los servicios que ofrece la Dirección General de Aviación Civil cualquier tipo de retribución o favor.
- d) Realizar declaraciones atentatorias a los medios de comunicación colectiva en contra de la institución, sin contar con la autorización de las autoridades competentes.
- e) Recibir o aceptar dádivas, recompensas, regalos o contribuciones por el cumplimiento de sus deberes o funciones.
- f) Practicas anti éticas y negativas, deficientes relaciones interpersonales con sus compañeros, superiores o subalternos o actuar con descortesía y prepotencia con los usuarios de los servicios institucionales.
- g) Ejercer actividades políticas o proselitismo, promover paros o huelgas, realizar declaraciones que afecten al margen y prestigio de la institución.
- h) Desempeñar actividades extrañas a sus funciones durante el tiempo fijado como horario de trabajo para el desempeño de sus labores oficiales, respeto aquellas autoridades debidamente.

- i) Resolver asuntos en que tenga personal interés el empleado, su cónyuge o sus parientes, dentro del segundo grado de afinidad o cuarto de consanguinidad, amigos íntimos así como también a favor de terceros.
- j) Dar un uso distinto personal o particular de los bienes, máquinas, equipos y materiales entregados para el cumplimiento de su cargo.
- k) Portar armas o materiales peligrosos que atenten con la vida del personal dentro de la Institución.
- l) Las demás prohibiciones establecidas por Ley.

#### **Capítulo IV: Jornadas de Trabajo**

**Art. 12.- De la Jornada de Trabajo.-** La jornada de trabajo será de ocho horas efectivas diarias durante cinco días en cada semana que sumen un total de cuarenta horas semanales. Corresponde a la autoridad competente previo informe, establecer el horario de la jornada normal de trabajo y modificarlo temporal o definitivamente, según las circunstancias.

**Art. 13.- Del trabajo extraordinario y suplementario.-** El personal podrá ser llamado a cumplir actividades normales de trabajo por necesidades institucionales o de emergencia, en los días festivos, de descanso obligatorio o cuando se hallare en goce de sus vacaciones anuales.

Es competencia de Recursos Financieros efectuar el cálculo y pago respectivo, por el trabajo realizado en horas extraordinarias o suplementarias, basándose en la solicitud de la autoridad competente y previa al cumplimiento de las normas legales y reglamentarias aplicables.

**Art. 14.-** Horarios especiales de trabajo. Las autoridades competentes establecerán regímenes especiales de horarios de trabajo, considerado: normas internacionales y de conformidad con las necesidades del servicio o modalidad del trabajo, a fin de garantizar la continuidad y eficiencia del mismo.

#### **Capítulo V: De las vacaciones y permisos**

**Art. 15.-** Los jefes de las dependencias enviarán a la autoridad competente, el calendario anual de vacaciones hasta el quince de diciembre de cada año, estableciendo cuotas mensuales de tal manera que no afecte el normal desenvolvimiento de las actividades.

Recursos Humanos publicará mensualmente la nómina del personal que saldrá en goce de vacaciones anuales, haciendo constar el número de días autorizados.

**Art. 16.-** El empleado, antes de salir en goce de sus vacaciones anuales, notificará a la autoridad competente, el lugar donde hará uso de la misma.

**Art. 17.-** El personal tendrá derecho a gozar de permiso con sueldo, en los siguientes casos:

- a) Por enfermedad, hasta por 60 días cada año, debiéndose justificar mediante certificación conferida por un facultativo del servicio médico de la Institución o por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social; y, en los lugares que no disponen de este servicio, mediante certificación extendida por el facultativo que atendió el caso;
- b) Por calamidad doméstica debidamente comprobada hasta por ocho días. Se entiende por calamidad doméstica del empleado: el fallecimiento, accidente o enfermedad grave de su cónyuge o de sus parientes hasta el segundo grado de consanguinidad o afinidad, e igualmente los siniestros que afectan la propiedad o los bienes del empleado gravemente.
- c) Por maternidad durante dos semanas anteriores y diez posteriores al parto.
- d) El recurso humano femenino, tendrán permiso para la lactancia por dos horas diarias hasta que el niño cumpla un año de edad.

**Art. 18.- De la Licencia sin sueldo.-** Con sujeción a las necesidades del servicio, se podrá conceder licencia sin sueldo al funcionario, en los siguientes casos:

- a) Con aprobación de la autoridad competente, por asuntos particulares, hasta por 60 días no acumulables, durante cada año de servicio previo informe favorable de la respectiva dependencia.
- b) Con autorización del Director General, para la prestación de servicios en otras Instituciones del sector público, hasta por dos años y siempre que convenga a los intereses institucionales. Derecho no acumulable.

**Art. 19.-** El puesto del funcionario que se encontrará en goce de licencia sin sueldo, solo podrá ser llenado temporalmente en caso de necesidad del servicio.

**Art. 20.-** El jefe inmediato podrá conceder permiso por una jornada de trabajo en caso de requerirse un tiempo mayor será autorizado por la autoridad competente.

**Art. 21.-** El personal que se encuentre prestando servicios mediante contrato, se sujetará a lo dispuesto en las cláusulas del contrato y al presente código de ética, en todo lo que fuere aplicable.

## **Capítulo VI: De los traslados**

**Art. 22.-** Traslado, es el cambio de un funcionario de un puesto o vacante a otro de igual remuneración previa aceptación por escrito por parte del empleado.

**Art. 23.-** Los traslados a puestos fuera del lugar habitual de trabajo del funcionario, serán por estrictas necesidades institucionales de servicio.

**Art. 24.-** Los traslados a puestos de diferente clase, pero de igual remuneración, podrán efectuarse siempre y cuando el Recurso Humano reúna los requisitos mínimos para el puesto al cual deba ser trasladado.

**Art. 25.-** Los traslados no implicarán cambio de nombramiento mientras mantengan la misma clasificación y valoración.

**Art. 26.- De los Haberes.-** El personal movilizado percibirá los valores adicionales para su movilización y aquellos asignados por circunstancias geográficas, de acuerdo al código de ética respectivo.

## **Capítulo VII: Del régimen disciplinario**

**Art. 27.- Responsabilidad Administrativa.-** El personal que incumpla sus obligaciones o en el cumplimiento de ellas violare las disposiciones legales y reglamentarias, incurrirá en responsabilidad administrativa la sanción administrativa que será impuesta conforme a lo previsto en el presente código de ética; Ley de Servicio Civil y Carrera Administrativa, sin perjuicio de otras sanciones previstas en la Ley Orgánica de Administración Financiera y Control.

**Art. 28.- De las Sanciones Disciplinarias.-** Las sanciones disciplinarias son de acuerdo a su gravedad las siguientes:

- a) Amonestación verbal;
- b) Amonestación escrita;
- c) Sanción económica Administrativa;
- d) Suspensión temporal en sus labores sin goce de sueldo; y,
- e) Destitución

**Art. 29.- De la amonestación verbal.- Son causales de amonestación verbal:**

- a) No observar los términos previstos en la vía administrativa establecida;
- b) Descuidar la conservación de los bienes asignados para su uso;
- c) Los atrasos hasta de 10 minutos de la hora de ingreso a laborar
- d) Las demás contempladas en la Ley Orgánica de Servicio Civil y Carrera Administrativa y otros organismos.

**Art. 30.- De la amonestación escrita.-** Son causales de amonestación escrita:

- a) Adoptar actitudes de irrespeto a superiores, compañeros y subordinados;
- b) Abandonar temporalmente su sitio de trabajo sin la autorización debida;

- c) Reincidir en la causal de amonestación verbal.

**Art. 31.- De las multas.-** Serán causales de imposición de multas:

- a) Incurrir en las prohibiciones señaladas en el presente código de ética, siempre que no impliquen suspensión o destitución.
- b) No registrar personalmente el ingreso y salida al trabajo o aceptar registrar el ingreso o salida de otra persona.
- c) Realizar insatisfactoriamente el trabajo asignado o no cumplirlo.
- d) Faltar injustificadamente al trabajo siempre que no constituya causal de destitución;
- e) Los atrasos por más de 10 minutos, serán sancionados con una multa equivalente al tiempo de atraso más el 50% del total de la multa, tomando como base la jornada de 8 horas diarias de trabajo.
- f) Reincidir en cualquiera de las faltantes enumeradas en el artículo anterior. El Jefe de Departamento u oficina, deberá solicitar a la autoridad competente, la sanción económica administrativa que no exceda de un mes de sueldo.

**Art. 32.- De la suspensión temporal de funciones sin goce de sueldo.-** Sus causales son:

- a) Reincidir en la inasistencia injustificada de trabajo sin embargo de haber sido multado por la misma causa dentro de los últimos 90 días.
- b) Violar la Ley, los Reglamentos o disposiciones administrativas, siempre que no sea causal de destitución.
- c) Desempeñar otros cargos o ejercer actividades ajenas a sus funciones específicas dentro del horario normal de trabajo.
- d) Resolver asuntos en que sean personalmente interesados, su cónyuge, sus parientes hasta el segundo grado de afinidad y segundo de consanguinidad, o terceros.
- e) Aceptar o solicitar regalos o contribución en nombre de sus superiores o recibirlos de sus subalternos.
- f) Asistir al desempeño de sus funciones en estado de embriaguez o bajo la influencia de drogas o estupefacientes.
- g) Reincidir en las faltas descritas en el artículo anterior.

## **Capítulo VIII: De las causales para la cesación de funciones**

**Art. 33.- Casos de Cesación definitiva.-** La cesación definitiva de funciones se produce en los siguientes casos:

- a) Por renuncia voluntaria formalmente presentada
- b) Por retiro con pensión jubilar
- c) Por incapacidad absoluta y permanente
- d) Por supresión del puesto

- e) Por pérdida de los derechos de ciudadanía declarada judicialmente en providencia ejecutoriada
- f) Por remoción, tratándose de los servidores de libre nombramiento.
- g) Por destitución
- h) Por muerte

**Art. 34. Causales de destitución.-** Son causales de destitución:

- a) Incapacidad o falta de probidad en el desempeño de sus funciones.
- b) Abandono injustificado del trabajo por tres o más días laborables consecutivos.
- c) Injurias graves de palabra u obra a sus jefes, compañeros de trabajo.
- d) Haber sido sancionado por el delito de: cohecho, peculado, prevaricato o soborno y en general, enriquecimiento ilícito, recibir cualquier clase de dádiva o remuneración ajeno a su quehacer laboral.
- e) Asistir al trabajo en estado de embriaguez, después de ser amonestado por una vez en el lapso de tres meses.
- f) Incurrir durante el lapso de un año en más de dos infracciones que impliquen sanción disciplinaria de multa o suspensión sin goce de remuneración.
- g) Negligencia, imprudencia e impericia en el ejercicio de sus funciones
- h) Incumplir lo dispuesto en el Art. 24, letras e) y g), incurrir en las prohibiciones establecidas en los literales d), a la n) del Art. 26 de la Ley de Servicio Civil y Carrera Administrativa.

**Art. 35.- Casos de Renuncia.-** El personal de la Dirección General de Aviación Civil presentará su renuncia ante el respectivo jefe inmediato superior, quien lo remitirá a decisión del Director General dentro de los quince días de anticipación, luego presentará por escrito. Vencido este plazo, sin pronunciamiento expreso de la máxima autoridad, se entenderá que la renuncia se encuentra tácitamente aceptada.

El personal no podrá abandonar sus funciones, sino sólo cuando su renuncia haya sido expresa o tácitamente aceptada, si lo hiciera se considerará abandono injustificado del cargo y operará la destitución. Podrá a la entrega recepción de los bienes que estuvieron a su cargo, y se sujetará a las disposiciones internas de la institución.

## **Capítulo IX: Competencia, procedimientos y recursos**

**Art. 36.- Competencia para imponer sanciones administrativas.-** Las sanciones administrativas serán impuestas de acuerdo al siguiente orden:

- a) La amonestación verbal o escrita será la competencia del jefe inmediato y comunicado al organismo competente.
- b) Las multas serán impuestas por el organismo competente a petición del respectivo jefe inmediato y comunicadas a Recursos Financieros para los fines pertinentes.

- c) Le corresponde imponer las sanciones de suspensión temporal de funciones sin goce de sueldo y destitución al Director General de Aviación Civil.

## **DISPOSICIONES GENERALES**

**Art. 37.- De la nulidad de las acciones.-** Será nula cualquier acción que se ejerza en contravención de las disposiciones de este código de ética.

**Art. 38.- De las dudas.-** Los casos de duda en la aplicación del presente código de ética serán resueltos por la autoridad competente en acuerdo con el Director General de Aviación Civil.

**Art. 39.-** Recursos Humanos será responsable de la difusión del contenido del presente Reglamento, así como de su publicación en el registro oficial.

**Art. 40.- Normas supletorias.-** Todo lo no previsto expresamente el presente código de ética, será aplicado observando las disposiciones establecidas en el Ley Orgánica de Servicio Civil y Carrera Administrativa y su Reglamento (LOSCCA).

**Art. 41.-** Se faculta al Director General de Aviación Civil aprobar las normas que posibiliten la administración de los recursos humanos.

**Art. 42.-** El Recurso Humano que actualmente labora en la Dirección General de Aviación Civil, continuará en el uso y goce de sus derechos legalmente adquiridos.

## **DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS**

**Art. 43.- De la Revisión.-** El presente Código de ética se someterá a revisión de los organismos competentes por la Dirección General de Aviación Civil y de la Escuela de Asistencia Gerencial y Relaciones Públicas de la Universidad Técnica Particular de Loja.

**Art. 44.- De la Divulgación.-** El presente Código de ética deberá ser divulgado, por el organismo competente una vez que este sea aprobado

### **5.2 Plan de Capacitación para el Personal de Secretaría**

#### **5.2.1 Antecedentes**

En varias instituciones públicas o privadas de nuestro país, creemos que no cuentan con un código de ética, a ejemplo de la Dirección General de Aviación Civil y porque la carencia de este en las empresas ocasiona desvalorización, inestabilidad, desconfianza y una mala reputación para ellas, lo que trae como consecuencia que se vuelvan cada vez menos competitivas.



En tal virtud, al no contar con un código de ética la Dirección de Aviación Civil, estaría propensa a que se presente situaciones que resultan de la falta de ética: como lo son un puesto otorgado por nepotismo, un aumento de sueldo por un favor hecho, un despido injustificado, compras o gastos de representación alterados, préstamos e inversiones ilegales, etc.

### **5.2.2 Introducción**

El presente trabajo que nos ha motivado realizar la universidad pretende concienciar sobre la validez de un código de ética que este dirigido a los directivos, de manera particular a las secretarías y al personal de la Dirección General de Aviación Civil.

Las disposiciones deberán ser de aplicación obligatoria con base en la Ley Orgánica de Servicio Civil y Carrera Administrativa (LOSCCA), que se sustenta en los principios de unicidad, transparencia, igualdad, equidad, lealtad, racionalidad, descentralización y desconcentración, productividad, eficiencia, competitividad y responsabilidad. Y nos serviremos para reafirmar, aumentar, corregir, actualizarlo en la aplicación de las actividades laborales de las secretarías.

En la propuesta del Código de ética debe constar sobre los deberes y derechos, de las generalidades y aplicaciones laborales, de la competencia, procedimientos y recursos, etc., y de acuerdo a las necesidades y requerimientos de la Dirección General de Aviación Civil.

### **5.2.3 Justificación**

La falta de normativas legales para el cumplimiento eficaz y eficiente del personal de la Dirección General de Aviación Civil, nos motiva a proponer la creación de un Código de Ética con lo cual queremos contribuir a construir una sociedad más justa y apta para la realización integral de funcionarios y por ende de la institución.

Con el Código de Ética queremos dotar a la Dirección general de Aviación Civil una herramienta que permita mantener o recuperar los valores propios de una organización pública capaz de influir desde su esfera en la transformación del ciudadano que participa como funcionario de la misma entidad a partir de la Ética, los Valores y de los principios básicos que de ella se desprenden.

### **5.2.4 Objetivos**

Propender al desarrollo profesional y personal de los empleados de la Dirección General de Aviación Civil, en búsqueda de lograr el permanente mejoramiento de la eficiencia, eficacia y productividad del Estado y nuestra institución, mediante el establecimiento, funcionamiento y desarrollo de un Sistema Técnico de Administración de Recursos Humanos.

Elaborar, capacitar e implementar al recurso humano en el conocimiento del Código de ética para su aplicación dentro de las dependencias de la Dirección General de Aviación Civil.

### **5.2.5 Contenidos**

Capítulo I: Generalidades y ámbito de aplicación  
Capítulo II: Del ingreso a prestar servicios en la Dirección General Aviación Civil  
Capítulo III: De los Deberes, Derechos y prohibiciones del personal  
Capítulo IV: Jornadas de Trabajo  
Capítulo V: De las vacaciones y permisos  
Capítulo VI: De los traslados  
Capítulo VII: Del régimen disciplinario  
Capítulo VIII: De las causales para la cesación de funciones  
Capítulo IX: Competencia, procedimientos y recursos

### **5.2.6 Metodología**

Se ha realizado a través de lectura, análisis y reflexión de selección de bibliografía de temas afines.

Por medio de entrevistas personales con los directivos para la aprobación de la realización de encuestas a las secretarías.

Por medio de aplicación de encuestas a los directivos y secretarías para sondear el grado de conocimientos de la existencia de un código de ética de Dirección General de Aviación Civil.

Por medio de tabulación de datos recopilados en las encuestas realizadas a los directivos y secretarías de la DAC. Y, por último, por medio del análisis de cada una de las preguntas y sus respectivas respuestas para la elaboración del código de ética a proponerse.

### **5.2.7 Recursos**

Para la ejecución de este plan de capacitación necesariamente utilizaremos la Ley Orgánica de Servicio Civil y Carrera Administrativa (LOSCCA); la Codificación de la Ley Orgánica de Servicio Civil y Carrera Administrativa y de Unificación y Homologación de la Remuneraciones del Sector Público; el Reglamento de la Ley Orgánica de Servicio Civil y carrera Administrativa y de Unificación y Homologación de las Remuneraciones del sector Público. Adicionalmente, nos serviremos de otros Códigos existentes de organismos afines a la Dirección General de Aviación Civil.

Nos apoyaremos en la Bibliografía sobre el desempeño, actitudes y prácticas éticas de las secretarías ejecutivas dentro de su quehacer laboral. Así mismo, utilizaremos las

instalaciones como: salón de actos o lugares asignados por las autoridades correspondientes.

### **5.2.8 Ejecución de la propuesta**

La propuesta de capacitación a los directivos, secretarías y personal de la Dirección General de Aviación Civil sobre la implementación de un código de ética se lo ejecutara previa autorización y aprobación del mencionado plan por las autoridades competentes, previo a la entrega de un folleto con el contenido del proyecto del Código de ética.

Consideramos que la mejor forma de mantener un buen nivel ético dentro de la DAC, es por una continua capacitación y seguimiento de ella, a todos los empleados sin importar en que área o en qué cargo se desempeña.

Esta capacitación se realizará convocando a talleres en grupos de máximo de 20 personas por sesión. Deberá ser de forma dinámica e interactiva con profesionales que tengan experiencia en el tema. Se distribuirá material de apoyo y soporte como: cds, impresos.

El éxito de esta capacitación se verá reflejado en la participación activa de cada uno de los asistentes, reforzándola con incentivos a nivel personal que tendrán un valor simbólico más que económico, con la entrega de un certificado de participación.

Para la ejecución de la capacitación del Código de ética en la Dirección General de Aviación Civil deberemos contar con un presupuesto económico que viabilizará la ejecución del mismo. Proponemos el siguiente presupuesto:

### **PRESUPUESTO PARA CAPACITACION SOBRE EL CÓDIGO DE ÉTICA EN LA DIRECCIÓN DE AVIACIÓN CIVIL**

<b>DETALLE</b>	<b>COSTOS</b>
Contratación de un profesional para dos días (2 sesiones)	\$ 1400.00
Contratación salón para capacitación: Cámara de Industriales de Pichincha (incluye equipos: proyector)	\$ 1000.00
Suministros (papelería, CD, impresiones, esferos)	\$ 200.00
Coffe breack	\$ 300.00

Emisión de certificados	\$ 100.00
Logística y movilización	\$ 300.00
<b>TOTAL:</b>	<b>\$ 3300.00</b>

## CONCLUSIONES

Cada vez que se logra terminar un trabajo debemos tomar en cuenta algunas puntualizaciones que nos permitirán acentuar aún más lo que ya hemos dicho anteriormente. Y para ello, proponemos las siguientes conclusiones:

- ❖ El tema en sí mismo es interesante: “las actitudes y prácticas éticas de la secretaria ejecutiva dentro de su ejercicio profesional”. Hemos investigado y propuesto en torno a cada una de los temas afines, como las actitudes, que tienen que ver con el actuar humano; son un conjunto de actuaciones sucesivas que van dando origen a los llamados Valores.
- ❖ Los valores son para el ser humano, son las luces, las guías por las cuales los individuos nos debemos guiar. Estos suponen un perfeccionamiento del ser humano. Es una cualidad estructural que tiene existencia y sentido en situaciones concretas y reales.
- ❖ Los valores tienen que ver con la ética, éste tendrá un efecto directo en el actuar del hombre, y al actuar por medio de un valor se estará actuando de manera correcta. Un valor es un hábito correcto adquirido, o sea la repetición

constante de un acto positivo. Un valor es algo que perfecciona al que lo posee, es algo valioso que lo enriquece. Para el ser humano es algo que representa para hacerlo mejor. Los valores no se crean, sino se descubren.

- ❖ Un valor es el que produce un comportamiento que beneficia tanto a quien lo ejercita como a quienes lo reciben; un valor es parte de la persona, es innato al ser humano: se lo contagia, se lo transmite, se lo comparte.
- ❖ Los valores son los principios esenciales y perdurables de una organización. Son irrenunciables y fundamentales que deben guiar nuestras acciones y nuestros comportamientos. Son medios adecuados para conseguir nuestra finalidad. Son el conjunto de creencias, actitudes, formas de pensar e ideologías que dirigen la forma de hacer nuestros trabajos y de interactuar con los demás.
- ❖ Los valores tienen que ver con los diferentes estilos de vida, de hecho influyen radicalmente en el estilo particular como cada persona concibe y vive su vida. De ahí que existe tipos de valores como: valores éticos, económicos, estéticos, sociales, políticos, religiosos, morales, intelectuales, técnicos y vitales. Esto demuestra que los valores se dan según la importancia y de acuerdo a la percepción de cada individuo.
- ❖ Los valores tienen que ver con la ética; ésta es la disciplina que estudia la moral del ser humano en sociedad. Es la columna vertebral de la vida de los hombres: son principios y normas que nos ayudan a crecer como tales. La ética es el fundamento de las reglas, normas, principios y de los mismos valores que conducen y guían nuestra conducta. Nace desde el interior del ser humano.
- ❖ La ética es un conjunto de normas, costumbres que en el plano profesional se entiende la reflexión sistemática sobre las normas morales que regulan el comportamiento en la actividad profesional; cuyas características es ocuparse de problemas muy específicos de especialización en los cuales no tiene sentido lo genérico sino la solución práctica, concreta.
- ❖ La ética intenta orientar la actividad de las personas, lo que deben hacer, si quieren comportarse como personas. En base a esto, todas las organizaciones gubernamentales o privadas deben tener un código de ética y práctica profesional como guía de comportamiento en el desarrollo con la profesión y sus relaciones con la sociedad. En relación a esto existen unos principios deontológicos universales de quienes se derivan los principios generales de práctica profesional.
- ❖ Los principios universales son los valores en las secretarías. Las actitudes y prácticas éticas tienen que ver con su comportamiento y labor profesional en el desempeño de sus actividades. El aspecto ético de las secretarías no puede estar fuera de las mismas, así como los valores que son parte nuestra y que vamos adquiriendo en el quehacer laboral.

- ❖ La figura de las secretarias ha ido evolucionando a la par de la empresa. Cada día es fundamental y trascendental en la misma: la vemos como promotora, animadora, coordinadora, ejecutiva, asistente cercana y activa en las grandes decisiones. Esto nos lleva a preguntarnos, ¿cómo debe ser una secretaria ejecutiva del siglo XXI?
- ❖ Deber ser de buen carácter, buen trato, personalidad, comportamiento, responsabilidad, compromiso, atención, sepa manejar eficientemente las interrelaciones humanas, asertiva, con una alta autoestima y sobre todo, con los conocimientos básicos que la gestión administrativa requiere. Debe dar un paso a la creatividad, manejar adecuadamente las herramientas modernas de telemática, facilitar la operatividad de su jefe, dominar varios idiomas si el caso lo amerita; además contar con los soportes de los conocimientos básicos del lenguaje actual administrativo.
- ❖ Definitivamente, las secretarias ejecutivas dan forma a la imagen social de ellas y nos toca también construir el propio puesto, como quien dice modelarlo y animarlo. Las relaciones humanas que debemos practicar son variables, porque todos somos diferentes. Toda secretaria tiene o debe desarrollar una ética profesional que defina la lealtad que le debe a su trabajo, profesión, empresa y compañeros.
- ❖ Ser secretaria es una profesión más que un oficio, mucho más que un simple trampolín para acercarse a otro puesto, y muchísimo más que un pasatiempo. Es un cargo importante, así como es de importante la empresa.
- ❖ El trabajo en general debe hacérselo de acuerdo a las directrices de la institución, con una Planificación adecuada y acorde al interés de la empresa. En el transcurso del tiempo se debe verificarlo o darle seguimiento e ir cumpliendo con los objetivos trazados o propuestos. Las secretarias y directivos no deben basarse en la suma de labores individuales, sino deben basarse en el esfuerzo del trabajo en equipo, para alcanzar los objetivos propuestos en bien de la organización.
- ❖ El desarrollo de la persona equivale a su propio crecimiento, que es lo primero y más importante en la vida. Debemos crecer como seres humanos, incluyendo el ejemplo de valores y principios involucrando a las familias para que de esta manera se sientan parte de la empresa.
- ❖ Una mala organización interna laboral conduce a las instituciones al fracaso, a la desaparición temporal o definitiva. Más aún, la falta de un sistema adecuado de descripción de las funciones ocasiona la contratación excesiva de personal, que menoscaba la evaluación eficaz del desempeño.
- ❖ Dentro de la ética tradicional hay otra tradición importante, y es la ética de la prudencia. La ética de la prudencia no define que es “buena” conducta. Se da

por supuesto que la mala conducta es evidente por sí misma y si hubiere alguna duda la conducta será discutible y debe ser evitada.

- ❖ La sociedad actual ha demostrado que tiene grandes carencias en el aspecto moral y ético, así como una falta de cultura de legalidad, principalmente en las empresas públicas que suponían ser un ejemplo para la ciudadanía, dando origen a la corrupción.

## **RECOMENDACIONES**

Adicionalmente a las conclusiones ponemos a consideración las siguientes recomendaciones cuyo propósito no es más que compartir las experiencias vividas y compartidas desde nuestro quehacer laboral como a lo largo de la elaboración del presente trabajo.

- ❖ Pensamos que la primera y la más importante es que las secretarias debemos poner en práctica a lo largo de nuestros años de experiencia los valores más significativos tales como: honestidad, respeto, responsabilidad y autoestima, entre otros.
- ❖ Otra no menos importante que la anterior, es que toda secretaria debe guiarse por los valores y los principios éticos ya que estos determinan el actuar en

nuestro desempeño laboral. Así como que se debe poner en práctica las buenas relaciones humanas e interpersonales para lograr un buen ambiente de trabajo.

- ❖ Las empresas tanto públicas como privadas deberían tener una mejor organización para el buen desempeño de su personal, elaborando un código de ética que encierre valores morales y que su implantación y seguimiento favorezcan al desarrollo de las virtudes morales. Es importante que tanto las empresas públicas como privadas cuenten con un código de ética.
- ❖ El código de ética debe ser desplegado y difundido en todos los niveles de la organización ya que este es imperante para lograr un valor agregado en el capital humano y una sana competitividad.
- ❖ Los jefes deben tener un conocimiento de lo que implica un código de ética puesto que engloba saber los mejores criterios, conceptos y actitudes para un mejor desenvolvimiento y guía de los empleados. El jefe debe predicar con su ejemplo evitando incumplir con el código de ética o el reglamento interno que rige en cada empresa.
- ❖ Las universidades deberían formar profesionales éticos: en la honestidad, responsabilidad, verdad, honradez, etc. Recordarles que por encima de las coimas, prebendas están los principios éticos aprendidos justamente en las aulas.
- ❖ Tanto a nivel de los directivos y del personal en general de las empresas se debería poner en práctica los principios y valores éticos. Valores que son heredados de nuestros padres y que se los va adquiriendo en la vida misma. Debemos saber asumir nuevos retos que se presentan día tras día.
- ❖ Los profesionales deben evitar los problemas éticos tales como: el abuso de poder, conflicto de intereses, nepotismo, soborno, falta de dedicación y compromiso, abuso de confianza, egoísmo e incompetencia. No es con esto que se lleva mejor a una empresa, sino con el ejemplo y la práctica de los verdaderos valores éticos.
- ❖ Uno de los valores que debemos vivirlo con acentuada eficacia es el de la comunicación entre jefe y secretaria; debe ser clara y concisa, evitando un lenguaje inapropiado, dando instrucciones claras, dando seguridad en las decisiones que tome la secretaria.
- ❖ Las empresas públicas, ejemplo Dirección General de Aviación Civil, deberían ser las primeras en implantar un código de ética puesto que el compromiso con la sociedad es grande. Son recursos del pueblo invertidos en cada empresa pública para el mejoramiento y bienestar común.
- ❖ Los seres humanos en general debemos poner en práctica el código de ética que lo llevamos dentro, es decir, todos los valores y principios heredados de



nuestros padres a lo largo de cada etapa de nuestra formación, y aún cuando por nuestra capacidad estemos desempeñando un cargo de responsabilidad.

- ❖ Se debe mejorar la convivencia laboral, manteniendo un clima organizacional positivo, en el que se maximicen las potencialidades de los trabajadores evitando conflictos y rivalidades de diversa índole.
- ❖ Incentivar las expectativas de los trabajadores propiciando en ellos, nuevas metas proyectos y funciones que eviten la monotonía en el trabajo, a través de la motivación la participación en cursos, talleres, charlas, foros para que actualicen sus conocimientos y haya un mejor desempeño laboral.
- ❖ En toda organización pública o privada se debe mantener un contacto directo (mejorar la comunicación) con los empleados para conocer sus inquietudes, preocupaciones, oportunidades de mejora para alcanzar el éxito de la empresa.
- ❖ Para la selección del personal en las instituciones no se debería basar en favoritismos, compadrazgos y menos prebendas de ninguna índole, sino centrarse en el análisis de aptitudes y actitudes de los candidatos para que en base a ello se escoja personal idóneo.
- ❖ Se debe impulsar el crecimiento de las capacidades y habilidades individuales mejorando las que ya posee y potenciando las que va descubriendo en su labor cotidiana y recomendando el desarrollo proactivo que permitirá analizar los vacíos de competencia.
- ❖ Motivar al personal a aportar sus ideas e innovaciones por medio de un sistema de sugerencias o cualquier otro método que la empresa crea conveniente. Las Autoridades competentes de una institución deben tomar en cuenta que la capacitación es una inversión y no un gasto.

## **BIBLIOGRAFÍA**

- Aristizábal, A. (2001): *Manual de la Secretaria moderna*, Bogotá: Intermedio Editores.
- Aristizábal, A. (2001): *Manual de la Secretaria Moderna*. Bogotá, Colombia: Editorial Printer Latinoamericana Ltda.

- Bilick, G. (2004): “*Sobre la ética y los códigos de ética*”, Normaria, Boletín de la Comisión de normas y asuntos profesionales del Instituto de autores internos de Argentina N° 17.
- Debeljuh, P. profesora Investigadora de la Universidad Argentina de la Empresa (UADE), 2005.
- Eyre, L. & Eyre R. (1999).
- Freire, M. (2006): *Habilidades Operativas en la gestión empresarial*. Loja: Editorial de la Universidad de Loja.
- González, L. J. (2003): “*Ética*”. Bogotá: Editorial El Búho Ltda.
- Llanes, R. (2001)
- López, N. (2005): “*Principios éticos Fundamentales*”. Managua-Nicaragua: artículo tomado de El Nuevo Diario. Mansilla, G. A. (2006): *Cultura y valores, Guía Modulo III, Universidad Técnica Particular de Loja*. Loja: Editorial UTPL.
- Musbach, T. (2008). [www. Expansion.com](http://www.Expansion.com).
- Océano Uno, (1992): *Diccionario Enciclopédico Ilustrado*. Colombia: Printer Colombiana Ltda.
- Quirós, L. (2008). [www. Expansion.com](http://www.Expansion.com).
- Roldós, L. (2004): “*Ética para todos*”. Quito: Editorial Ecuador F.B.T. Cía Ltda.
- Rosales, C. “*Ética en la empresa*”.
- Sevilla, M. (2006): *Mil un Sugerencias para secretaria eficaz*. Quito: Libresa.
- Zuñiga, E. - Mora G. (1999): *Gestión Secretarial*. Santafé de Bogotá, Colombia: Mc Graw Hill.
- (2006): Código Deontológico de Colegio de Ingenieros en Informática de la Región de Murcia. España.
- Corporación de Estudios y Publicaciones, (2009), *Ley Orgánica de Servicio Civil y Carrera Administrativa*, Legislación Conexa, Quito, Talleres de la Corporación de Estudios y Publicaciones.
- Degollado, M. (2006): <http://impreso.elfinanciero.com.mx/pages>.
- El Comercio. Empresa Editora: Perú. [www.elcomercio.com.pe](http://www.elcomercio.com.pe).
- Galarce, E. (2001): *¿Por qué una ética profesional en nuestros tiempos?* [http:// biblioteca.itson.mx/oa/desarrollo\\_personal/oa6/valores/v002.htm](http://biblioteca.itson.mx/oa/desarrollo_personal/oa6/valores/v002.htm).

- [http://www.upr.clu.edu/exegesis/ano10/v27/erosario.html.](http://www.upr.clu.edu/exegesis/ano10/v27/erosario.html)
- [http://secretosenred.com.](http://secretosenred.com)
- [http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/ger/valcoday.htm.](http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/ger/valcoday.htm)
- [http://www.lacoctelera.com/camova/post/2007/10/28/el-rol-dinamico-la-mujer-la-empresa.](http://www.lacoctelera.com/camova/post/2007/10/28/el-rol-dinamico-la-mujer-la-empresa)
- [http://www.lacoctelera.com/camova/post/2008/05/09/la-secretaria-ejecutiva-la-empresa.](http://www.lacoctelera.com/camova/post/2008/05/09/la-secretaria-ejecutiva-la-empresa)
- [http://www.lacoctelera.com/camova/post/2008/05/09/la-secretaria-ejecutiva-la-empresa.](http://www.lacoctelera.com/camova/post/2008/05/09/la-secretaria-ejecutiva-la-empresa)
- [http://www.misrespuestas.com/que-son-los-valores.html.](http://www.misrespuestas.com/que-son-los-valores.html)
- [http://www.pange.org/unescopau/etica.htm/cuhwww.upr.clu.edu/exegesis/año10/v27/elrosario.html.](http://www.pange.org/unescopau/etica.htm/cuhwww.upr.clu.edu/exegesis/año10/v27/elrosario.html)

# ANEXOS

## GLOSARIO DE ANEXOS

**ANEXO 1:** SOLICITUD AL DIRECTOR GENERAL DE AVIACIÓN CIVIL

**ANEXO 2:** APROBACIÓN DE LA DIRECCIÓN DE AVIACIÓN CIVIL

**ANEXO 3:** MODELO DE ENCUESTA APLICADA A LA SECRETARIA EJECUTIVA

**ANEXO 4:** APLICACIÓN DE LA ENCUESTA A LA SECRETARIA EJECUTIVA

**ANEXO 5:** MODELO DE ENCUESTA APLICADA A LOS DIRECTIVOS

**ANEXO 6:** APLICACIÓN DE LA ENCUESTA A LOS DIRECTIVOS

**ANEXO 7:** ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE LA AVIACIÓN CIVIL

**ANEXO 8:** FOTOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE LA AVIACIÓN CIVIL