



UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA
MODALIDAD DE EDUCACIÓN ABIERTA Y A DISTANCIA

**ESCUELA DE ASISTENCIA GERENCIAL Y RELACIONES
PÚBLICAS**

***“ACTITUDES Y PRÁCTICAS ÉTICAS DE LA SECRETARIA
EJECUTIVA DENTRO DE SU EJERCICIO PROFESIONAL EN
LA EMPRESA GALAPAGOS FLORES S.A.”***

TESIS DE GRADO PREVIA A LA
OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
LICENCIADA EN SECRETARIADO
EJECUTIVO BILINGÜE

AUTORA: Miriam del Rosario Pasquel Sánchez

DIRECTORA: Ing. Anita Santos

2009

Ingeniera: Anita Santos

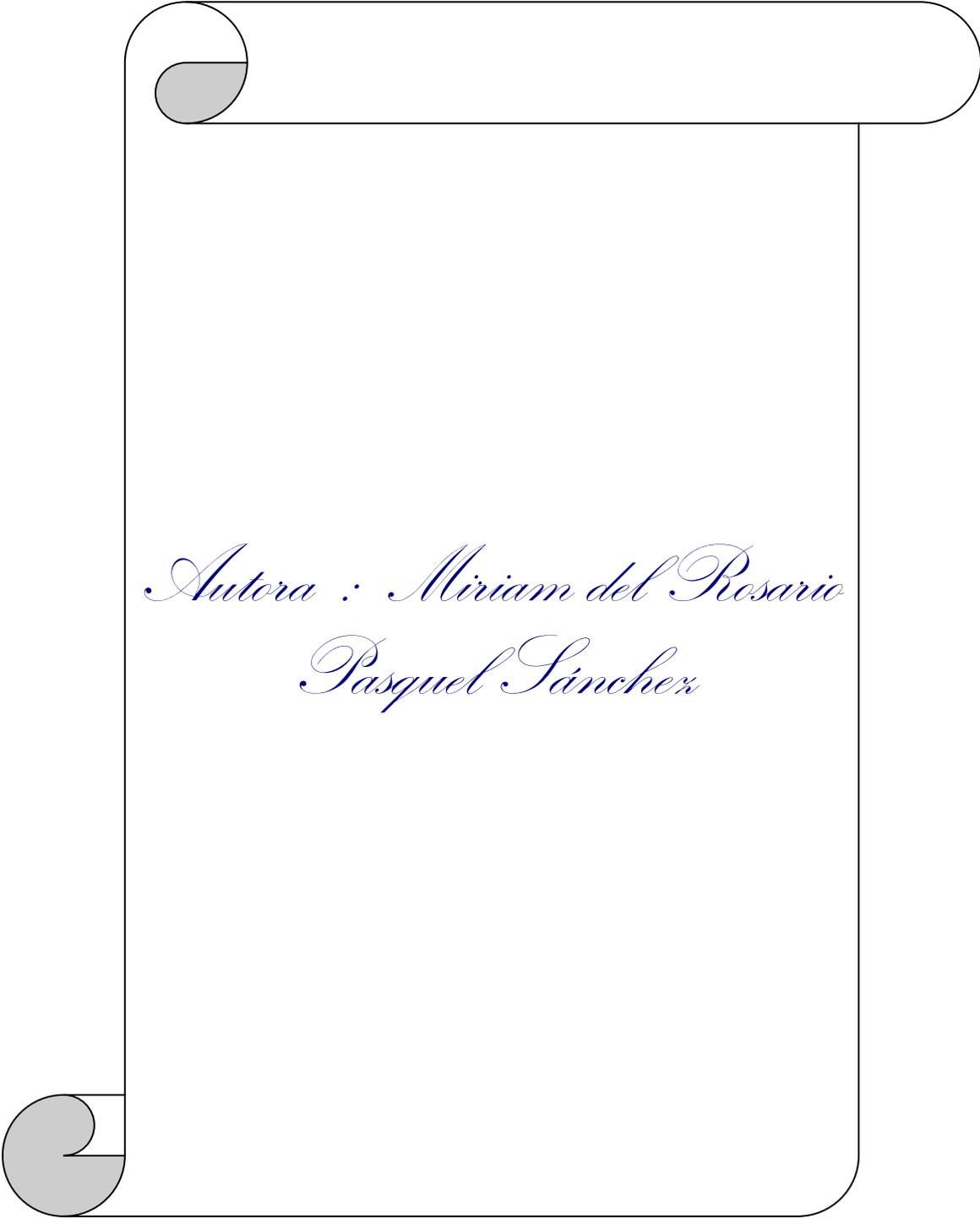
CERTIFICA:

Que el presente trabajo ha sido revisado, y reúne las condiciones establecidas en el Reglamento interno de la Universidad. Por lo tanto, autorizo la presentación de esta tesis.

Loja , abril 2009.

Ing. Anita Santos

DIRECTORA DE TESIS



*Autora : Miriam del Rosario
Pasquel Sánchez*

Agradecimiento

A los maestros de la Universidad Técnica Particular de Loja quienes durante algunos años me guiaron para mi formación académica.

A mi Directora de Tesis por su dedicación, paciencia y ayuda prestada para la realización de este trabajo.

A decorative border resembling a scroll, with rounded corners and a grey shaded area at the top-left and bottom-left corners, framing the central text.

Dedicatoria

*A mis padres, hermanos y
demás familiares por su apoyo
constante.*

ACTA DE CESION DE DERECHOS DE TESIS

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

Atentamente,

Miriam Pasquel Sánchez.

CI. 171019602-1

Loja, abril 2009.

INDICE

INTRODUCCION	01
---------------------------	-----------

CAPITULO I

LOS VALORES ETICOS, IMPORTANCIA Y SU APLICACIÓN EN LA EMPRESA GALAPAGOS FLORES S.A.

1.1 Definición de valores.....	02
1.2 Tipos de valores.....	08
1.3 Importancia de los valores éticos.....	16
1.4 Conocimiento y grado de aplicación de valores éticos en las actividades ejecutivas que realizan las secretarias.....	20
1.5 Razones por las que considera conveniente crear un manual de Código de Ética en el la empresa Galápagos Flores S.A.....	22

CAPITULO II

EL CODIGO DE ETICA EN LAS ORGANIZACIONES

2.1 Concepto y Principios fundamentales.....	24
2.2 Importancia del manejo de un Código de Ética en las organizaciones.....	26
2.3 El Código de ética en la gestión administrativa.....	29

CAPITULO III

DIAGNOSTICO DE LA SECRETARIA EJECUTIVA, SU ACTITUD ETICA Y SU ENTORNO EN LA EMPRESA GALAPAGOS FLORES S.A.

3.1 Información general de la Secretaria Ejecutiva.....	33
3.2 Ambiente o entorno de trabajo	38
3.3 Conocimiento que tiene la secretaria ejecutiva sobre el Código de Ética	48
3.4 Otros aspectos.....	51

CAPITULO IV

LOS DIRECTIVOS, SU ACTITUD ETICA Y SU ENTORNO EN LA EMPRESA GALAPAGOS FLORES S.A.

4.1 Información General de los Directivos.....	53
4.2 Ambiente o entorno de trabajo.....	58
4.3 Conocimiento que tiene el Directivo sobre el Código de Ética	65
4.4 Otros aspectos.....	68

CONCLUSIONES GENERALES.....	80
------------------------------------	-----------

RECOMENDACIONES GENERALES.....	81
---------------------------------------	-----------

CAPITULO V

PROPUESTA DE ELABORACION DE UN CODIGO DE ETICA Y PLAN DE CAPACITACION PARA LA SECRETARIA EJECUTIVA DE LA EMPRESA GALAPAGOS FLORES S.A.

5.1 Propuesta de Código de Ética.....	71
---------------------------------------	----

5.1.1 Título del código de Ética

CODIGO DE ETICA PARA LAS SECRETARIAS DE LA EMPRESA GALAPAGOS FLORES S.A.....	71
--	----

5.1.2 Capítulos

CAPITULO I

Disposiciones Especiales.....	71
-------------------------------	----

CAPITULO II

Relaciones de la secretaria con su empresa.....	73
---	----

CAPITULO III

Relaciones de la secretaria con sus compañeros de trabajo.....	73
--	----

CAPITULO IV

Relación de la secretaria con Galápagos Flores S.A.....	74
---	----

CAPITULO V

Derechos de las secretarias.....	75
5.2 Plan de Capacitación para el personal de Secretaria.....	75
5.2.1 Antecedentes.....	76
5.2.2 Introducción.....	77
5.2.3 Justificación.....	77
5.2.4 Objetivos.....	77
5.2.5 Contenidos.....	78
5.2.6 Metodología.....	78
5.2.7 Recursos.....	78
5.2.8 Ejecución de la Propuesta.....	78
CONCLUSIONES.....	80
RECOMENDACIONES.....	81
BIBLIOGRAFIA.....	82
ANEXOS.....	83

INTRODUCCION

Hacia donde orientar la educación en esta época de incertidumbre con respecto al destino del hombre? ¿Qué tipo de hombre debe formarse, para que pueda salir con éxito de las crisis recurrentes? ¿Con base en que criterios se debe actuar frente a situaciones de conflicto? Estas eran preguntas obligadas hace algunos años y en la actualidad cobran mayor importancia cuando se habla de una crisis de valores.

El desarrollo tecnológico, la globalización de los mercados y de la cultura, la relevancia de la información y del conocimiento en los procesos productivos y sociales modifican las maneras de entender el mundo y bosquejan nuevas formas de relación entre las personas.

En la época actual cambian las pautas culturales, se aprecian cambios de conductas tras los cuales existen valores que se derrumban y otros que emergen con pujanza: la conciencia ecológica, la preocupación por los derechos humanos, la igualdad de sexos, la democratización de la información y del conocimiento, la pluralidad, la tolerancia, etc.

En virtud de estas nuevas pautas culturales desarrollaré el presente trabajo de investigación académica, que nos permitirán indagar y evaluar si las funciones que desempeñan las secretarias están orientadas hacia la ética, y sobre todo se implementará la utilización de un Código de Ética y una propuesta de capacitación para las secretarias que trabajan en la empresa Galápagos Flores S.A.

CAPITULO I

LOS VALORES ETICOS, IMPORTANCIA Y SU APLICACIÓN EN LA EMPRESA GALAPAGOS FLORES S.A.

1.1 Definición de valores

El hombre debe aprender desde la niñez a seguir una serie de normas que regulan la vida en sociedad y debe aprender el correcto ejercicio de su libertad. Este proceso de desarrollo de la conciencia moral y su ejercicio depende de los valores educativos de una determinada época, que facilitan o dificultan el progreso moral del educando.

“Valor es la cualidad por la que un ser, una cosa o un hecho despierta mayor o menor aprecio, admiración o estima. Es decir, un valor nos indica la importancia, significación o eficacia de algo.”¹

Los valores influyen en nuestra forma de pensar, en nuestros sentimientos y formas de comportarnos.

Los valores suponen un compromiso real y profundo de la persona ante sí misma y ante la sociedad en que vive.

En nuestra época podemos identificar valores que son aceptados “universalmente”, en todo tiempo y lugar, porque posibilitan la existencia de una sociedad más justa y democrática y por eso los deseamos (derecho y respeto a la vida, verdad, libertad, equidad, fraternidad, justicia, espiritualidad). Hay quienes piensan, en cambio que es nuestra estimación de que son deseables lo que los hace valiosos.

La primera posición está ligada a la corriente denominada objetivista y la segunda al enfoque relativista.

Según la primera línea de pensamiento, los valores existen en sí, independientemente de que sean apreciados o no. No dependen de la estima o acciones de una persona aislada, valen por ellos mismos y por eso son deseables. De ahí que hablen de que

¹ Yáñez R., Maggi (2000) *Desarrollo humano y calidad*, México : Limusa **PAG. 52**

percibir un valor no es crearlo, sino descubrirlo. A esto se le denomina objetividad del valor.

No siempre estamos conscientes de nuestros valores, como tampoco nos percatamos de la influencia que ejercen los demás en ellos.

Así como existen valores, también podemos identificar contravalores: los que se oponen a un valor concreto (como maldad a bondad, injusticia a justicia). En general los contravalores o también llamados anti-valores impiden el desarrollo pleno de las personas y de una convivencia fraterna, libre e igualitaria.

Podemos concluir que un valor no es simplemente una preferencia momentánea, sino una preferencia que se cree, se sostiene y se considera justificada moralmente (porque así debe ser), como fruto de un proceso de razonamiento o como consecuencia de un juicio personal que se da en el marco de una determinada cultura.

No existe una forma única de interpretar que son los valores. De hecho, existen diferentes posturas o teorías que buscan explicar que y cuales son los valores fundamentales que rigen el comportamiento del ser humano y la vida en sociedad.

Esto quiere decir que los valores se han ido construyendo y transformando a través de la historia, manifestándose de diversas maneras en culturas y grupos humanos diferentes. A manera de ilustración y con la intención de propiciar la reflexión sobre este punto, citaremos los siguientes ejemplos:

- Los espartanos de la Grecia clásica arrojaban desde el monte Taigeto a los recién nacidos con deformidades congénitas. Actualmente, en sociedades como la nuestra, se reconoce jurídica y socialmente el derecho a una vida integrada y normal de las personas con discapacidades.
- Los hebreos en la antigüedad aplicaban la Ley del Talión que consistía en hacer sufrir al acusado el mismo daño que éste había causado “ojo por ojo diente por diente”. Prácticamente ningún código penal moderno opera de acuerdo a este principio.

- En algunas culturas mesoamericanas teocráticas se consideraba que solo mediante sacrificios humanos podían mantenerse la vida, el orden y la comunidad del mundo. Así, los mayas arrojaban doncellas a los cenotes y los aztecas ofrendaban el corazón de los guerreros enemigos capturados en un combate.

En estos ejemplos citados podemos apreciar que se reflejan valores y anti-valores adaptados a la vida actual que no contrastan con nuestra realidad:

En el primer ejemplo en la sociedad actual existen muchas organizaciones en contra del aborto destacando la importancia de preservar y respetar la vida, a no negarle al niño el derecho a nacer, en la antigüedad tomaban otro tipo de decisiones tal vez porque tenían otro tipo de intereses, para ellos era más importante el aspecto físico, la perfección de un cuerpo, la historia cuenta que muchos pueblos vivían en guerras eternas por ello necesitan de hombres fuertes para poder luchar en contra de los enemigos, y por eso sacrificaban a los niños con deformidades congénitas porque pensaban que no les podían ser de utilidad.

En el siguiente caso los hebreos tenían una justicia muy tajante, razonable para ellos pero que en la actualidad no se aplica, existen muchos defensores de los derechos humanos y las leyes se han transformando con el pasar del tiempo hay más respeto y tolerancia.

Sin embargo en nuestro país hemos visto casos de ladrones que han robado y pueblos indígenas que han hecho justicia por sus propias manos, dándoles castigos duros para que sientan temor y no vuelvan a cometer los mismos abusos, porque no confían en las leyes.

En el tercer ejemplo, la historia nos narra que los pueblos indígenas tenían sus conjeturas, que traducidas a la sociedad actual son barbaries por la falta de coherencia en sus acciones, sacrificar a gente inocente, matarla por las "creencias" absurdas que tenían, ultrajar cuerpos muertos, predominaba en ellos el ideal de dominar a sus enemigos, el exceso de valentía que sentían y la falta de sensibilidad hacía que actúen de ese modo errático.

Si bien en el mundo actual aun tenemos guerras y no se han logrado erradicar, la sociedad actual es más reflexiva en cuanto a este tema hay muchos organismos dedicados a defender la paz, la vida, y aunque hay muchas corrientes religiosas la tolerancia es plausible, la mayoría de ellas también coincide en defender estos valores.

Los valores se integran mediante la reflexión, la interacción con el medio y la práctica social, junto con el desarrollo de las capacidades cognoscitivas, la personalidad, las habilidades técnicas y las destrezas operativas. Todo esto permite interactuar con el medio.

La práctica social es el espacio de relaciones donde se constituyen los vínculos requeridos para producir y reproducir la cultura. Aquí se forjan las experiencias y se genera la socialización de los individuos. Es en ella donde se ponen en juego las capacidades humanas y se potencian o limitan las posibilidades de realización, trascendiendo las pre-disposiciones hereditarias e instintivas que individualizan a cada persona. Es la que determina, finalmente, los sentimientos, los pensamientos y las actitudes del sujeto.

Los valores se proyectan a través de actitudes y acciones ante personas y situaciones concretas.

Un concepto importante y estrechamente ligado a los valores es el de actitud

“Las actitudes son tendencias o disposiciones adquiridas que predisponen a percibir de un modo determinado un objeto, persona, suceso o situación y actuar consistentemente frente a ello. En esta conducta intervienen componentes relacionados con el carácter, el conocimiento y los sentimientos del individuo. Las actitudes implican juicios evaluativos. Así, cuanto más enraizado este el valor que se refleja, más consistente será la actitud.”²

Como vemos, las actitudes se enfocan hacia un objeto, persona o situación determinada; siempre hay un algo o alguien que nos resulta agradable, desagradable o indiferente. Es decir, las actitudes no son siempre estados de ánimo o creencias en

² Yáñez R., Maggi . (2000) *Desarrollo humano y calidad* , México : Limusa **PAG. 56**

general sino manifestaciones de lo más íntimo de las personas antes situaciones concretas.

Las actitudes pueden expresarse a través del lenguaje verbal y no verbal (gestos, silencios, no participación, etc.) y se transmiten con la intención de que sean recibidas o entendidas por los otros. En este sentido, una actitud es un acto social.

Los valores son más centrales y estables que las actitudes. Las actitudes reflejan los valores más relevantes que una persona tiene sobre el mundo y sobre sí misma, es decir las actitudes son indicadores de los valores que posee un individuo.

El ser humano continuamente tiene que enfrentarse a situaciones en las que tiene que elegir, encontrar la solución o la respuesta más adecuada entre todas las posibles. Pero no todas las situaciones a las que nos enfrentamos son de la misma naturaleza.

Cada hombre tiene su propio orden de los valores dependiendo de lo que quiera hacer un su vida. Todo lo que lo acerque a esta meta va a ser valioso para él y rechazará todo lo que le aleje de su fin. Citaremos un ejemplo:

EL DILEMA DE HEINZ

En Europa radica una mujer que padece un tipo especial de cáncer y va a morir pronto. Hay un medicamento que los médicos piensan que puede salvarla, es una forma de radio que un farmacéutico de la misma ciudad acaba de descubrir. La droga es cara, pero el farmacéutico está cobrando diez veces lo que le ha costado a él hacerla. El pagó \$ 1.000,00 por la radio y está cobrando \$ 5.000,00 por una pequeña dosis del medicamento. El esposo de la mujer enferma, el sr. Heinz recurre a todo el mundo que conoce para pedir prestado el dinero pero solo puede reunir \$ 2.500,00, que es la mitad de lo que cuesta. Le dice al farmacéutico que su esposa está muriendo y le pide que le venda el medicamento más barato o le deje pagar más

tarde. El farmacéutico dice “No, yo la descubrí y voy a sacar dinero de él”, Heinz está desesperado y piensa atacar el establecimiento y robar la medicina para su mujer.

(Lawrence Kohlberg, en Martínez y Puig. La educación moral, Barcelona, [Grecia](#), 1994).

- Debe Heinz robar la medicina?
- Si Heinz no quiere a su esposa, debe robar de todas formas la droga para ella?
- Suponiendo que la persona que está por morir no es su esposa, sino una extraña, debe Heinz robar la medicina para ese extraño?
- Como robar es un delito, entonces puede afirmarse que Heinz actuaría mal si roba el medicamento?
- Es adecuado el proceder del farmacéutico? Está defendiendo sus derechos?
- Que valores se enfrentan en este dilema?

La solución del dilema no es sencilla. Esto se debe a que en él se confrontan valores muy importantes que entran en conflicto: el derecho a la vida y a la salud, el respeto a la propiedad privada, la observancia de las leyes, etc.

Las posibles respuestas que podemos dar al dilema de Heinz:

- debe robar, porque si su mujer muriera se quedaría solo y no habría quien lo atendiera.
- No debe robar, porque si lo descubren lo meterán en la cárcel.
- Nadie pensará que es malo si roba la medicina
- La familia de la esposa pensará que es un marido inhumano si no lo hace.
- No tiene sentido colocar el respecto por la propiedad por encima de la vida misma. Estar dispuesto a afrontar las consecuencias de defender un valor superior.

Debemos clarificar nuestros valores, primero identificar que valor está en juego, elegirlo libremente observando las alternativas existentes y considerando las consecuencias que puede traernos a nosotros y a los demás.

Considerar si en realidad apreciamos la selección que hemos hecho, si nos sentimos cómodos con ella y si estamos dispuestos a afirmarla en público.

Comportarnos en forma congruente con la selección que se ha hecho y aplicarla habitualmente.

1.2 Tipos de valores

“Que hace que algo sea valioso? La humanidad ha adoptado criterios a partir de los cuales se establece la categoría o la jerarquía de los valores”³

¿Qué hace que algo sea valioso? La humanidad ha adoptado criterios a partir de los cuales se establece la categoría o la jerarquía de los valores. Algunos de esos criterios son:

(a) Durabilidad: los valores se reflejan en el curso de la vida. Hay valores que son más permanentes en el tiempo que otros. Por ejemplo, el valor del placer es más fugaz que el de la verdad.

(b) Integralidad: cada valor es una abstracción íntegra en sí mismo, no es divisible.

(c) Flexibilidad: los valores cambian con las necesidades y experiencias de las personas.

(d) Satisfacción: los valores generan satisfacción en las personas que los practican.

(e) Polaridad: todo valor se presenta en sentido positivo y negativo; Todo valor conlleva un contravalor.

(f) Jerarquía: Hay valores que son considerados superiores (dignidad, libertad) y otros como inferiores (los relacionados con las necesidades básicas o vitales). Las jerarquías de valores no son rígidas ni predeterminadas; se van construyendo progresivamente a lo largo de la vida de cada persona.

³ http://www.monografias.com/los_valores_y_su_significado.com [consultado 05/11/08]

(g) Trascendencia: Los valores trascienden el plano concreto; dan sentido y significado a la vida humana y a la sociedad.

(h) Dinamismo: Los valores se transforman con las épocas.

Los valores se aplican en las diversas situaciones de la vida; entrañan acciones prácticas que reflejan los principios valorativos de la persona. Los valores obedecen a causas diversas, requieren complicados juicios y decisiones, citaremos un ejemplo para una mejor comprensión:

En una escuela de enseñanza primaria, una maestra se dio cuenta de la vanidad que había en las actitudes de sus alumnos. Valiéndose de una situación fantástica, sugirió al grupo lo divertido que sería crear una ciudad imaginaria. Cada alumno podría desempeñar el trabajo que quisiera. Llevando cuenta de las elecciones hechas por los chicos, el grupo descubrió que tenían varios doctores, abogados e ingenieros. Hubo un individualista que aspiraba a ser vago. A continuación, preguntó al grupo si una ciudad así podría sobrevivir. Entonces se puso de manifiesto la necesidad de agricultores, fabricantes de herramientas, de personas dedicadas a la limpieza de las calles, etcétera. En la discusión que siguió, los chicos se dieron cuenta, por primera vez, no sólo de la importancia que tiene toda ocupación en nuestra sociedad, sino también de las medidas que estaban usando para determinar el valor de una ocupación o de una persona. Los distintos valores de nuestra sociedad que dan importancia a la recompensa monetaria, a la categoría, al servicio social, etcétera, emergieron del inconsciente al interés consciente de todos los miembros del grupo. (Lifton, 1972, pp. 263-264)

No existe una ordenación deseable o clasificación única de los valores; las jerarquías valorativas son cambiantes, fluctúan de acuerdo a las variaciones del contexto.

Múltiples han sido las tablas de valores propuestas. :

- valores estéticos: cuando afirmamos que una pieza musical es hermosa
- valores intelectuales: cuando el maestro afirma que su alumno es brillante
- valores vitales: cuando afirmamos que nuestro amigo tiene muy buena salud

- valores éticos: cuando pedimos más igualdad a la hora de organizar nuestra convivencia
- valores religiosos: cuando calificamos se sagrada una ceremonia o ritual
- valores políticos: cuando reclamamos participación y diálogo.
- Valores económicos : bienes, riqueza

A continuación vamos a describir algunos ejemplos de valores de las clasificaciones que hemos realizado:

Decencia: el valor que nos recuerda la importancia de vivir y comportarse dignamente en todo lugar.

Pulcritud: este valor nos permite ser más ordenados y brindar a quienes nos rodean una sensación de bienestar, pero sobre todo de buen ejemplo.

Puntualidad: el valor que se construye por el esfuerzo de estar a tiempo en el lugar adecuado.

Coherencia: Es el valor que nos hace ser personas de una pieza, actuando siempre de acuerdo a nuestros principios.

La sana diversión: La importancia de buscar actividades recreativas que nos permitan seguir creciendo en los valores humanos.

Aprender: el valor que nos ayuda a descubrir la importancia de adquirir conocimientos a través del estudio y la reflexión de las experiencias cotidianas.

Docilidad: es el valor que nos hace conscientes de la necesidad de recibir dirección y ayuda en todos los aspectos de nuestra vida.

Sensibilidad: Es el valor que nos hace despertar hacia la realidad, descubriendo todo aquello que afecta en mayor o menor grado al desarrollo personal, familiar y social.

Crítica constructiva: Hacer una crítica constructiva para ayudar a los demás es una actitud madura, responsable y llena de respeto por nuestros semejantes.

Comunicación: Una buena comunicación puede hacer la diferencia entre una vida feliz o una vida llena de problemas.

Compasión: este valor se enfoca en descubrir a las personas, sus necesidades y padecimientos, con una actitud permanente de servicio.

Orden: a todos nos agrada encontrar las cosas en su lugar, pero lo más importante es el orden interior y es el que más impacta a la vida.

Servicio: brindar ayuda de manera espontánea en los detalles más pequeños, habla de nuestro alto sentido de colaboración para hacer la vida más ligera a los demás.

Voluntad: este valor nos hace realizar cosas por encima de las dificultades, los contratiempos y el estado de ánimo.

Serenidad: este valor nos enseña a conservar la calma en medio de nuestras ocupaciones y problemas, mostrándonos cordiales y amables con los demás.

Paciencia: si nuestra época pudiera tener un nombre se llamaría "prisa". ¿Cómo esperamos que nuestra vida tenga más cordura y sea más amable a los demás si todo lo queremos "ya"?

Experiencia: ¡Qué personalidad tan fuerte y atractiva presenta la experiencia! Parece tan lejano el día en el que seamos maduros y más prudentes. Es el aprendizaje de la vida.

Sencillez: Una personalidad sencilla a veces puede pasar inicialmente desapercibida, pero su fortaleza interior y su encanto es mucho más profundo y perdurable.

Amistad: Los elementos que forjan amistades para toda la vida.

Respeto y Tolerancia: La base para convivir en sociedad. ¿Cómo afrontar las diferencias de ideas, costumbres y creencias que vemos en la sociedad?

Alegría: Toda persona es capaz de irradiar desde su interior la alegría, y su fuente más común, más profunda y más grande es el amor.

Autenticidad: Las experiencias, el conocimiento y la lucha por concretar propósitos de mejora, hacen que con el tiempo se vaya conformando una personalidad propia.

Gratitud: De personas bien nacidas es ser agradecidas. ¿Cómo vivir mejor este valor?

Sinceridad: Es un valor que debemos vivir para tener amigos, para ser dignos de confianza

Generosidad: Dar y darse. El valor que nos hace mejorar como personas.

Felicidad: El ser feliz no es un estado de ánimo, es una actitud constante.

Honestidad: La honestidad es una de las cualidades que nos gustaría encontrar en las personas o mejor aún, que nos gustaría poseer.

Solidaridad: un valor que nos ayuda a ser una mejor sociedad y que no solamente debe vivirse en casos de desastre y emergencia

Fidelidad: Vivir la fidelidad se traduce en la alegría de compartir con alguien la propia vida, procurando la felicidad y la mejora personal de la pareja.

Sociabilidad: este valor es el camino para mejorar la capacidad de comunicación y de adaptación en los ambientes más diversos.

Prudencia: Adelantarse a las circunstancias, tomar mejores decisiones, conservar la compostura y el trato amable en todo momento, forjan una personalidad decidida, emprendedora y comprensiva.

Autodominio: Formar un carácter capaz de dominar la comodidad y los impulsos propios de su forma de ser para hacer la vida más amable a los demás.

Objetividad: La Objetividad es el valor de ver el mundo como es, y no como queremos que sea.

Ecología: el valor que encuentra en la protección del medio ambiente una forma de servir a los demás.

Sacrificio: Siempre es posible hacer un esfuerzo extra para alcanzar una meta
¿Por qué no hacerlo para servir mejor a los demás?

Consejo: una palabra acertada y expresada en el momento justo, logrará un cambio favorable en la vida de quienes nos rodean.

Patriotismo: El valor que nos hace vivir plenamente nuestro compromiso como ciudadanos y fomentar el respeto que debemos a nuestra nación.

Desprendimiento: El valor del desprendimiento nos enseñará a poner el corazón en las personas, y no en las cosas materiales.

Optimismo: Forjar un modo de ser entusiasta, dinámico, emprendedor y con los pies sobre la tierra, son algunas de las cualidades que distinguen a la persona optimista.

Flexibilidad: La flexibilidad es la capacidad de adaptarse rápidamente a las circunstancias, para lograr una mejor convivencia y entendimiento con los demás.

Amor: todos lo necesitamos, todos podemos darlo. Sin él nuestra vida pierde sentido.

Sobriedad: es el valor que nos enseña a administrar nuestro tiempo y recursos, moderando nuestros gustos y caprichos para construir una verdadera personalidad.

Obediencia: La obediencia es una actitud responsable de colaboración y participación, importante para las buenas relaciones, la convivencia y el trabajo productivo.

Liderazgo: todo líder tiene el compromiso y la obligación de velar por la superación personal, profesional y espiritual de quienes lo rodean. Es una responsabilidad que como personas debemos asumir.

Superación: la superación no llega con el tiempo, el simple deseo o con la automotivación, requiere acciones inmediatas, planeación, esfuerzo y trabajo continuo.

Autoestima: no basta tener seguridad en nuestras capacidades, el valor de la autoestima está fundamentado en un profundo conocimiento de nosotros mismos

Compromiso: Comprometerse va más allá de cumplir con una obligación, es poner en juego nuestras capacidades para sacar adelante todo aquello que se nos ha confiado.

Laboriosidad: Trabajar es solo el primer paso, hacerlo bien y con cuidado en los pequeños detalles es cuando se convierte en un valor.

Libertad: Un valor que todos reconocemos, pero que pocos sabemos defender, o del cual podemos abusar.

Carácter: Transformar la imagen de una personalidad emprendedora, llena de energía, de fuerza y vitalidad, a una forma de ser propia y natural.

Comprensión: Cuando alguien se siente comprendido entra en un estado de alivio, de tranquilidad y de paz interior. ¿Qué hacer para vivir este valor en los pequeños detalles de la vida cotidiana?

Confianza: Los hombres no podríamos vivir en armonía si faltara la confianza.

Bondad: La bondad perfecciona a la persona porque sabe dar y darse sin temor a verse defraudado, transmitiendo aliento y entusiasmo a quienes lo rodean.

Lealtad: Conoce este valor sin el cual nos quedamos solos y que debemos vivir nosotros antes que nadie.

La Paz: Un valor fundamental para las personas, las familias y las naciones
¿Cómo puede cultivarse este valor desde nuestro interior?

Perdón: Los resentimientos nos impiden vivir plenamente sin saber que un simple acto del corazón puede cambiar nuestras vidas y de quienes nos rodean

Perseverancia: Es tiempo de que los buenos propósitos se vuelvan realidad.

Valentía: Personas ordinarias haciendo cosas extraordinarias: El valor que forja familias, empresas y naciones diferentes.

Empatía: El valor de la empatía nos ayuda a recuperar el interés por las personas que nos rodean y a consolidar la relación que con cada una de ellas tenemos.

El valor de la familia: El valor nace y se desarrolla cuando cada uno de sus miembros asume con responsabilidad y alegría el papel que le ha tocado desempeñar en la familia.

1.3 Importancia de los valores éticos

Los valores éticos son principios con respecto a los cuales las personas sienten un fuerte compromiso “de conciencia” y los emplean para juzgar lo adecuado de las conductas propias y ajenas.

Podemos afirmar que un verdadero profesionalista en cualquier área del conocimiento, solo se considerarse como tal en la medida en que se desarrolla como persona íntegra ya que además de aportar los conocimientos teóricos y técnicos de su disciplina, también usa estos recursos indispensables a partir de los valores éticos fundamentales como son: la honestidad, justicia, equidad, lealtad, respecto a la confianza que le otorga la sociedad al solicitar sus servicios, es decir hacer uso de su alto nivel de responsabilidad los valores y la ética son un componente inseparable de la actuación profesional.

La formación de mejores ciudadanos, requiere de actores sociales con posibilidades de autodeterminación, con capacidad para representar intereses y demandas, y para

ejercer tus derechos individuales y colectivos dentro de las normas jurídicamente establecidas, un ejemplo, la constitución.

En si necesitamos desarrollar valores, actitudes, capacidades y habilidades generales que permitan el dominio y la creación de nuevos conocimientos. El eje de todo esto se encuentra en la educación y los maestros, y lo más importante en nosotros ¿Por qué? No tendría sentido hablar de ética, valores y actitudes si no hay nadie a quien le interese desarrollarse como individuo.

No siempre es fácil ser congruente con lo que pensamos, lo que sentimos y lo que en realidad hacemos. Podemos estar firmemente convencidos de nuestra adhesión a valores como la honestidad o la igualdad entre los seres humanos, y haberlos razonado de manera juiciosa, en abstracto.

No obstante, cuando enfrentamos situaciones reales que involucran a personas cercanas (queridas o rechazadas), podemos experimentar sentimientos contradictorios, que chocan a veces con los valores que usualmente defenderíamos. Cuando sentimos nuestros intereses personales amenazados o en conflicto con los de la mayoría podemos olvidar o poner en duda nuestros ideales. La manifestación de incongruencias entre pensamiento, emoción y acción no es rara. Muchos conflictos que enfrenta la humanidad tienen que ver con ello: valores e intereses opuestos de personas, naciones, religiones, razas, tendencias políticas o económicas que luchan entre sí.

Citaremos algunos ítems del porque de la importancia de los valores en una empresa:

- Los valores son muy importantes para una empresa porque son grandes fuerzas impulsadoras del como hacemos nuestro trabajo
- Permiten posicionar una cultura empresarial
- Marcan patrones para la toma de decisiones
- Sugieren topes máximos de cumplimiento en las metas establecidas
- Promueven un cambio de pensamiento
- Evitan los fracasos en la implantación de estrategias dentro de la empresa
- Se logra una baja rotación de empleados
- Se evitan conflictos entre el personal

El aprendizaje de los valores y de las actividades es un proceso lento y gradual, en el que influyen distintos factores y agentes. Aunque los rasgos de personalidad y el carácter de cada quien son decisivos, también desempeñan un papel muy importante las experiencias personales previas, el medio donde crecemos, las actitudes que nos transmiten otras personas significativas, la información y las vivencias escolares, los medios masivos de comunicación, etc.

De acuerdo con destacados investigadores en sociología, desarrollo psicológico y de la personalidad, los valores se aprenden a lo largo de la vida, pero no sólo de manera receptiva, sino que se van construyendo y se ven influidos por el entorno social. También están determinados por la capacidad intelectual de razonamiento que una persona posee en un momento determinado de su vida.

Resulta valioso que clarifiquemos tanto nuestros valores personales como los valores que recibimos de los demás, y que tengamos la capacidad de juzgar si son positivos o no, que consecuencias tienen en nuestra vida y como nos afectan en nuestra relación con los otros.

Los valores y las actitudes, así como el carácter de las personas, pueden educarse mediante el desarrollo de la inteligencia y el fortalecimiento de la voluntad, inteligencia para conocer y saber; voluntad para apetecer, desear y alcanzar.

La educación tiende a formar valores, intenta apoyar nuestro desarrollo personal y profesional para que seamos personas reflexivas, críticas, comprometidas y congruentes.

Debemos ser mejores pensadores y actores críticos, como lograrlo?

- Analizando las situaciones, ser más reflexivos que impulsivos.
- Tratado de identificar los argumentos que subyacen en la información que se recibe.
- Formar un criterio propio antes los acontecimientos no un simple “eco” de los demás.
- Saber escuchar los diferentes puntos de vista cuando hay un conflicto.
- Buscar alternativas, no cerrarse a un solo camino.

- Preguntarse a quien y como benefician ciertas acciones, prever las consecuencias de los actos.
- Preguntarnos a nosotros mismos con frecuencia como y porque hacemos las cosas.
- Poder diferenciar la razón de la emoción, aunque las vivamos juntas.
- Saber distinguir nuestros motivos e intereses personales de los colectivos.
- Reconocer honestamente nuestros sentimientos positivos y negativos
- Tomar decisiones razonadas.
- Actuar en forma asertiva (directa, firme y sincera, positiva y pro-positivamente) saber cuando decir “no” sin necesidad de agredir.
- Ser críticos en el sentido positivo del término no simplemente “criticón”.
- Reconocer nuestros errores y tratar de corregirlos con inteligencia.
- No solo “decir” sino “hacer”
- Estar informados, buscar información fidedigna, de primera mano.
- Ser escéptico, desconfiar del rumor y de la información proveniente de fuentes dudosas.

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

La problemática de los valores ha sido abordada sistemáticamente por las ciencias sociales desde diversos ángulos, en tal sentido la Filosofía, la Psicología, la Sociología y la Antropología se han dedicado a su estudio

La actual crisis de las Ciencias Sociales, la urgencia de lo humanístico y de lo ético frente a una situación de empobrecimiento o subdesarrollo, conflictividad y corrupción que afecta al país, hace necesario tener auténticos profesionales, con altos niveles de competencia técnica, pero, igualmente, con altos niveles de calidad humana. Esto significa el acierto y el deber de ofrecer una seria formación integral que comprenda “la profesionalidad” como un eje transversal y, al menos, en el espacio de la materia Ética Profesional, como un espacio académico en el que se ayuda explícitamente a desarrollar una conciencia ética-histórica-crítica-profesional de los jóvenes universitarios, bajo el respeto que cada persona se merece en el marco de un sano pluralismo.

La ciencia y la tecnología avanzan y con su proceso, modifican la vida de cada ser humano, sus horizontes, sus metas sus propósitos, se ven afectados. Cabe aquí preguntarse por el significado y rumbo de todos estos avances y progresos.

En la actualidad nuestro país se ve afectado porque en el campo profesional – administrativo de las empresas públicas y privadas los encargados de dirigir estas instituciones carecen de ética y moral profesional, materia que no aparece con la importancia que deseáramos dentro de la malla curricular de las universidades.

De aquí surge el interés de contar con un cuadro referencial de principios éticos que ilumine el comportamiento de todos los integrantes de la empresa, en especial el de los profesionales, por cuánto estos suelen ocupar cargos directivos y por tanto poseer un grado de responsabilidad más elevado. El perfil profesional del ejecutivo, coincide en buena medida con el del empresario; es aquel que es capaz de colocarse metas y alcanzarlas, de planear procesos de producción, de mejorar los resultados, de desarrollar una empresa.

La gestión en las actividades ejecutivas es una corriente que alberga una serie de perspectivas que buscan un cambio en el seno de las administraciones tradicionales a través de los resultados obtenidos. Centra también su análisis en la conducta del ser humano, pero de una forma responsable y transparente, específicamente analiza la conducta que debe asumir el funcionario en el manejo de las actividades ejecutivas para un mejor control en la administración de la institución.

Estos nuevos tiempos de cambios profundos y rápidos tienen injerencias en todos los aspectos sociales y, por ende, también de modo específico en los individuos y las instituciones.

La importancia que se les da a la economía, eficiencia y eficacia en la gestión administrativa por un lado y por el otro el reconocimiento de la importancia al interés general, la democratización, la participación ciudadana y la ética en la gestión administrativa están teniendo una repercusión en todos los ámbitos. En cuanto a la concepción de las organizaciones, permite que los individuos se forjen una nueva conciencia. Aunque suene pesimista decirlo los valores auténticos se están relativizando cada día. En realidad, la sociedad solidaria y crítica ha dado paso a una

organización social sustentada en valores individuales. Por tal razón es necesario reactivar programas, los valores éticos, sociales e individuales, a fin de que cumplan un verdadero rol social. Tal vez la forma de lograrlo implique el rescate del mismo individuo, pero en el interior de las organizaciones.

Lastimosamente en el Ecuador no existe un conocimiento adecuado para aplicar los valores éticos en las actividades ejecutivas, considerando que constituye hoy día un problema la “deficiente formación de valores éticos y morales en los estudiantes, lo cual se condiciona en la situación actual del país que cada día que transcurre amanece con nuevos escándalos tales como: mal empleo de recursos, mal manejo de fondos, corrupción en todas las esferas del gobierno, falsificación de documentos, falsificación de títulos universitarios, negociados en todo tipo de empresas, sobre todo en las empresas del gobierno, además de que a nivel mundial estamos considerados y ubicados en los primeros lugares de corrupción, hacen imperiosa la necesidad de que se imparta ética y moral en las universidades, a fin de que los futuros profesionales sean formados con un alto grado de responsabilidad, y por sobre todas las cosas un claro concepto de la importancia de la ética en el ejercicio profesional de sus carreras. Nuestra sociedad demanda jóvenes profesionales inteligentes, sensibles y morales.

1.5 Razones por las que considera conveniente crear un manual de Código de ética en el la empresa Galápagos Flores S.A.

- Promueve una imagen pública positiva de la empresa ante la comunidad.
- Poder incrementar el valor del capital humano con el que cuentan y lograr una sana competitividad entre sus miembros
- Se desarrollan criterios para tomar decisiones en casos difíciles o conflictivos.
- Se genera un control personal y cruzado entre sus colaboradores.
- Que los miembros de la institución sepan que comportamiento ético se espera de ellos en cada momento, que tengan claro que esperan de ellos los otros miembros de la institución y las personas ajenas a la misma con quienes interactúan en el desempeño de sus tareas.

- Que todos sus miembros puedan contribuir al proceso de reflexión, crítica y transformación de los valores de la institución.
- Orientará a las secretarias a que toda su capacidad y esfuerzos estén en beneficio de la sociedad antes que a sus intereses personales.
- Dará fortaleza moral al momento de que las secretarias tengan que tomar decisiones éticas que las harán seres humanos integros y respetables.
- Ayudará a tomar decisiones, para que los actores hagan elecciones correctas en términos morales, los obligará a obrar racionalmente es decir saber deliberar bien antes de tomar una decisión con la finalidad de elegir la opción más acertada.

CAPITULO II

EL CODIGO DE ETICA EN LAS ORGANIZACIONES

2.1 Concepto y Principios fundamentales

La ética, entendida como la ciencia o rama de la filosofía que considera la bondad o malicia en los actos humanos de acuerdo con la luz natural de la inteligencia humana. La ética se ocupa de aquellos actos que el hombre cumple libremente y de su relación con el último fin, trata por tanto de establecer las normas rectas de la conducta humana, para después aplicarlas a la vida cotidiana.

La ética no basa sus conclusiones en dogmas ni en prioridades legales del gobierno ni en autoridad divina o terrena, por eso sus conclusiones requieren explicación y justificación razonada a la luz del pensamiento coherente con la conducta social esperada de cada individuo. Pueden existir causas legales, pero a la luz del intelecto y razonamiento individual se respetarán o se desecharán las disposiciones que no sean aprobadas por su criterio ético, como ejemplo podemos citar los derechos humanos de los inmigrantes.

“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 que se ejerce.”⁴

Los códigos de ética son instrumentos al servicio de las necesidades de la organización, su función principal es asegurar homogeneidad de las conductas de los miembros del grupo y la solución coherente de los conflictos y dudas éticas que puedan surgir en la vida corporativa, al realizar esta función, introducen y promueven los valores que orientan la vida de la organización, sus criterios convencionales sobre el bien y las prioridades de la misma.

Podemos destacar los siguientes fundamentos que justifican la existencia de un código de ética en una organización:

⁴ <http://impreso.elfinanciero.com> [consultado :10/10/08]

- Toda sociedad necesita dotarse de un ordenamiento que garantice una convivencia entre sus miembros
- La empresa u organización es una comunidad de personas, y como tal requiere también estructurar la relación entre ellos.
- La conducta ética de la empresa se consigue explícitamente a través de sus sistemas y estructuras y sobre todo a través de la ejemplaridad y liderazgo de sus directivos, los códigos éticos pueden ser de gran ayuda a la hora de concretar como se espera que la empresa y sus miembros actúen.

La actitud ética de una persona no depende de las normas que la rigen o del temor a las penas que la castigan, sino de la manera como se valora a sí misma.

En nuestro contexto, no solemos percibirnos como personas valiosas. Todo lo contrario: nos hemos habituado a desacreditarnos a nosotros mismos. Nos vemos como incompetentes, conformistas, ineficaces, poco productivos, de escasa iniciativa, deshonestos, irracionales, temerosos e inconstantes; nos avergonzamos de un pasado histórico que desconocemos y no encontramos en el presente razones para enorgullecernos de nosotros mismos.

Perdidos en los laberintos de nuestra identidad, en ocasiones nos resulta más fácil asumir que lo que otros opinan de nosotros es la apreciación correcta: somos servidores públicos y, por tanto, somos inescrupulosos, vamos a hacer mal nuestra labor y vamos a aprovecharnos de las personas que requieren de nuestros servicios. Procedemos así sin que nos den y, sobre todo, sin que nos demos nosotros mismos la oportunidad de la honestidad, de la corrección, de la eficiencia.

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

El comportamiento ético de las empresas genera confianza, las actividades comerciales y empresariales requieren que exista confianza, para que esto se dé, es necesario que los participantes de estas actividades realicen sus labores con altos

estándares éticos y manifiesten virtudes como la responsabilidad y la honestidad. La carencia de un código de ética ocasiona desvalorización, inestabilidad, desconfianza y una mala reputación para las empresas, lo que trae como consecuencia que se vuelvan cada vez menos competitivas.

Los Códigos de Ética forman parte del proceso de aprendizaje en una organización, mediante sus políticas y compromisos expresos, la organización se piensa a si misma, se ve en un espejo, a veces como es, a veces como quiere ser. Por lo tanto los Códigos de Ética no son solo una serie de reglas para las personas, son además parte del conocimiento que la organización genera y que puede emplear para incrementar su valor.

La organización comprometida y sus miembros ofrecen un ejemplo a la sociedad, la organización se relaciona con los agente externos, y éstos se verán influenciados por las actitudes, hábitos y modelos de comportamiento de la organización.

Si bien desde siempre han existido en la vida del hombre distintos medios para 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.

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

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 organización 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. Asimismo, a través del código se puede cristalizar un modo de actuar dentro de la organización 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.

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 una 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 exigirlos 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 mera imposición externa, alejada de los intereses individuales y condenada de antemano al fracaso.

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.

Lo fundamental, cambiar nuestra propia actitud frente a la vida y frente a la institución a la que pertenecemos. Reconocer nuestros valores. Siguiendo nuestros propios objetivos, guardando nuestros propios códigos, siguiendo nuestras propias reglas de respeto y solidaridad, vamos a lograr un cambio fundamental en la organización. Vamos a ganarnos no sólo el respeto de las personas a las que servimos. También su admiración, su orgullo, su satisfacción.

La creación de un Código de Ética es una oportunidad para que la empresa se conozca por dentro, es una lección auto-aprendida de incalculable valor.

2.3 El Código de Ética en la gestión administrativa

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

Cuando los Códigos de Ética son congruentes con un conjunto claro de valores, muchas instituciones han visto su efectividad.

Involucrar a los empleados desde el comienzo del proceso: El éxito final de un Código de Ética depende de cuán extendido se encuentre entre los trabajadores y la relación con su lenguaje y espíritu.

La efectividad de un código depende del éxito de los mecanismos de ejecución, los cuales varían de empresa en empresa. Algunas poseen personal especialmente dedicado a vigilar la implementación de los códigos de conducta. Otras asignan deberes de implementación al personal que tiene responsabilidades ligadas con otras áreas como proveedores, control de calidad o ingeniería de producción.

El código debe ser enviado a todos los empleados de la compañía en un formato claro y entendible, y debe ser entregado a los nuevos empleados cuando son contratados por la empresa.

Todas las situaciones posibles no constan en manual ni código alguno y el trabajo no da tiempo para consultar con expertos. Invariablemente llega el momento en que la secretaria se encuentra sola frente a su responsabilidad y no solo eso si no que deberá tomar decisiones, sabiendo también que siempre hay riesgo de afectar a las personas o herir susceptibilidades, por todo esto la secretaria debe trabajar diariamente en la formación y robustecimiento de su conciencia moral, en la reflexión ética de los objetivos y principios de su profesión.

La conducta moral ajustada a un Código de Ética es una respuesta que nace desde lo profundo de la conciencia del individuo. Implica que la persona haga suyos aquellos valores y principios dictados por la conciencia ética y aceptados por la sociedad.

El cambio de comportamiento de las personas para que se rijan por un Código de Ética comprende un proceso que va más allá de la elaboración de un documento que exponga esos principios y valores. Va también más allá de la capacitación que promueve un aprendizaje de lo dictado en el código. Es en realidad la adquisición de una cultura que engloba la totalidad de las acciones y comportamientos de las personas.

Un Código de Ética no tiene valor si no es producto de la reflexión y, de manera particular, del compromiso de quienes deben observarlo e incorporarlo en su vida diaria.

Los Códigos de Ética permiten a las empresas incorporar e implementar a través de declaraciones de principios y valores, fundamentos morales y éticos de carácter universal, dentro de la vida diaria de una organización.

El Código de Ética en una empresa, debe surgir como una parte integral de la cultura organizacional. Esta cultura organizacional determina los patrones, valores, símbolos, lenguaje, historias y prácticas de la empresa, los cuales se ven reflejados en la forma en que sus directores, gerentes o administradores la conducen, y cómo los colaboradores se desempeñan en la misma. El Código de Ética es un documento que recoge todos los elementos anteriormente enunciados y que permite a la organización contar con lineamientos claros que establecen pautas de conducta que deben respetarse tanto por los directivos y/o dueños, como por los colaboradores de una empresa en sus acciones diarias.

Los Códigos de Ética pueden nacer en la empresa por diversas formas: ya sea porque las casas matrices de una empresa multinacional responden a estándares internacionales y envían a sus subsidiarias un código pre-establecido; o por que la idea nazca de un departamento o de la dirección ejecutiva a lo interno de la empresa. No importan el origen de su proveniencia, los códigos de ética empresarial deben nacer con el respaldo de las altas autoridades.

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

Un Código de Ética supone una toma de responsabilidades, algo nuevo en el mundo empresarial. La novedad también consiste en que el código es un referente para las políticas, planes, estrategias y acciones. Cuando se elaboran o revisan cada uno de estos, el código es un faro que sirve para alumbrar la marcha de la empresa.

No es suficiente con tener un Código de Ética adecuadamente redactado, eso no garantiza que el accionar de las personas que conforman la empresa se rige según lo que el código establece.

CAPITULO III
DIAGNOSTICO DE LA SECRETARIA EJECUTIVA, SU ACTITUD ETICA Y
SU ENTORNO EN LA EMPRESA GALAPAGOS FLORES S.A.

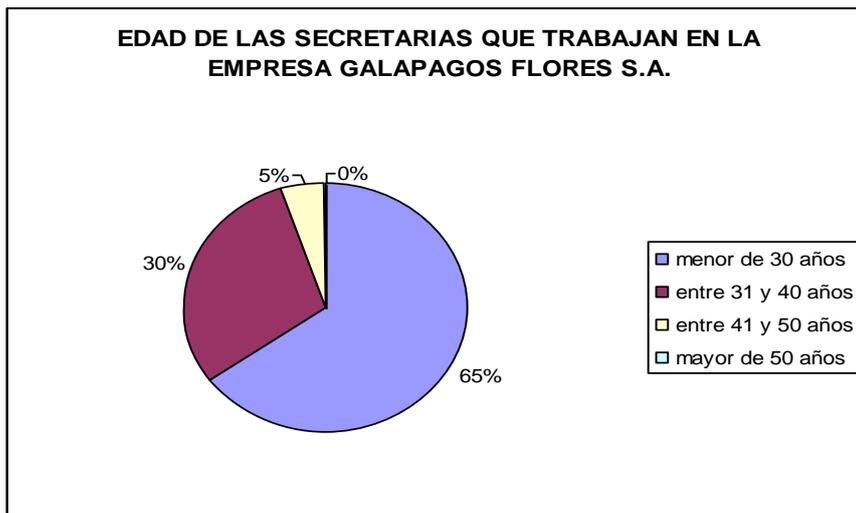
3.1 Información general de la Secretaria Ejecutiva

Realizada la encuesta a las secretarias de los diferentes departamentos podemos obtener información que nos permita generar un perfil de las personas que laboran en la empresa Galápagos Flores S.A, como edad, título que poseen, institución educativa en la que obtuvieron su título, tiempo de experiencia, a continuación expresaremos en gráficos:

TABLA # 1

EDAD	# SECRETARIAS
menor de 30 años	13
entre 31 y 40 años	6
entre 41 y 50 años	1
mayor de 50 años	0

Gráfico # 1



Fuente : encuesta directa

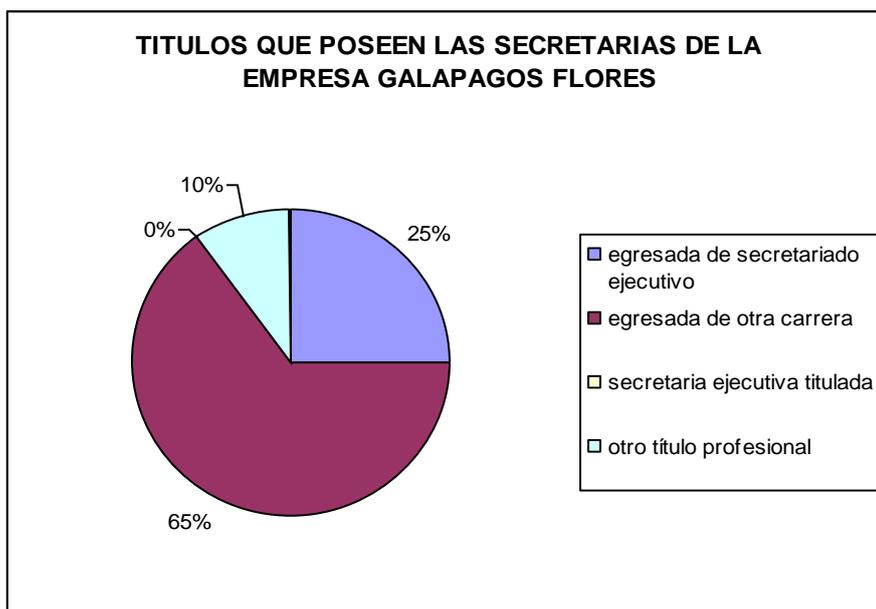
Elaboración :Miriam del Rosario Pasquel

En el gráfico # 1 apreciamos las edades de las secretarias que trabajan en la empresa, podemos apreciar que son un grupo diverso, con edades entre los 25 a 50 años, hay gente joven, secretarias que están empezando su carrera, con mucho ánimo, esfuerzo, dedicación, constituyen un aporte importante a la compañía porque vienen con mucha energía y con capacidad de hacer cosas distintas, hay secretarias con una larga trayectoria lo cual proporciona estabilidad en la empresa, y sobre todo proporcionan un ejemplo a seguir para las secretarias que llevan poco tiempo de trabajo en la empresa.

TABLA # 2

TITULO QUE POSEEN	# SECRETARIAS
egresada de secretariado ejecutivo	5
egresada de otra carrera	13
secretaria ejecutiva titulada	0
otro título profesional	2

Gráfico # 2



Fuente : encuesta directa

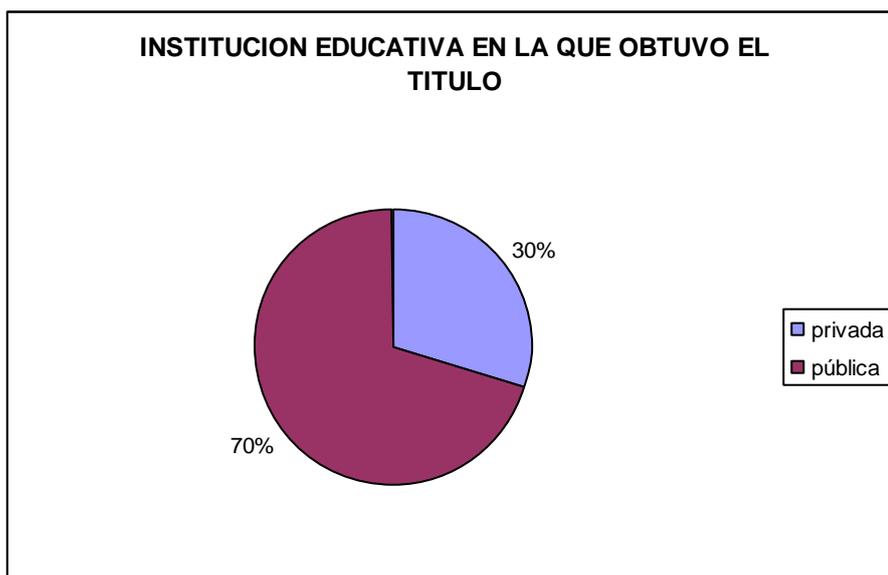
Elaboración :Miriam del Rosario Pasquel

Aquí apreciamos que apenas un 25% de las secretarias son egresadas de la carrera de secretariado ejecutivo, el resto de secretarias tiene preparación en otras especialidades, entre ellas encontramos a gente con preparación en administración que son carreras afines. La universidad no está para enseñar lo que enseña la profesión, sino para dar los elementos de juicio que ayuden a integrar los conocimientos adquiridos a nuestro propio criterio. La enseñanza debe motivar e involucrar a los estudiantes en un proceso de construcción y reconstrucción de sus propios conocimientos, habilidades, formas de comportamiento y valores.

TABLA # 3

INSTITUCION EDUCATIVA	# SECRETARIAS
privada	6
pública	14

Gráfico # 3



Fuente : encuesta directa

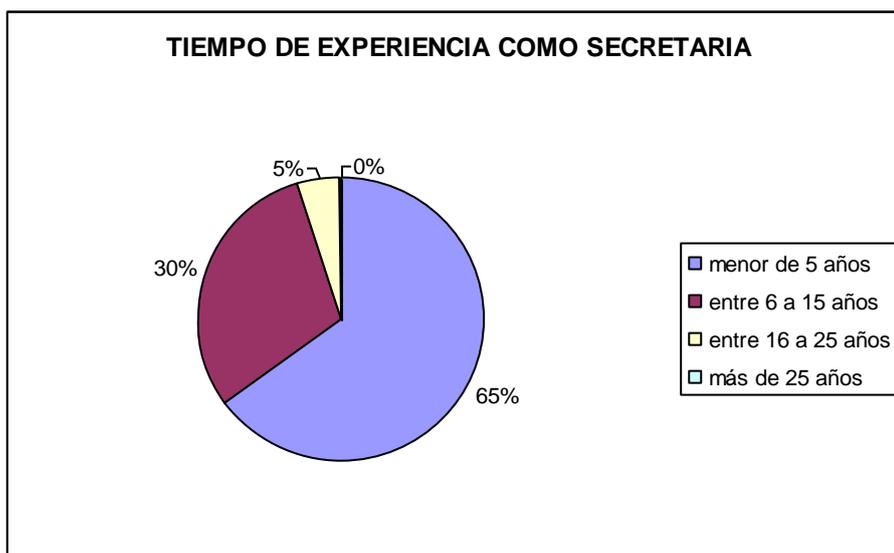
Elaboración :Miriam del Rosario Pasquel

La mayoría de secretarías han tenido preparación en instituciones educativas públicas, como lo demuestra el gráfico 70%, posiblemente porque en nuestro país la educación pública es menos costosa.

TABLA # 4

EXPERIENCIA COMO SECRETARIA	# SECRETARIAS
menor de 5 años	13
entre 6 a 15 años	6
entre 16 a 25 años	1
más de 25 años	0

Gráfico # 4



Fuente : encuesta directa

Elaboración : Miriam del Rosario Pasquel

En este gráfico podemos apreciar que el 65% de las secretarias tiene un tiempo menor a 5 años de trabajo, esto concuerda con el gráfico de la edad en el que 65% tenía una edad menor de 30 años, son un porcentaje alto de personal joven que cuenta con menos experiencia en relación a los otros grupos. El 30% tiene experiencia entre 6 a 15 años, y apenas el 5% entre 16 a 25 años.

Muchas de las decisiones en la vida empresarial están guiadas por criterios de eficiencia, y estos criterios están dados por la experiencia laboral.

Las virtudes son cualidades del carácter de la persona que la dispone a actuar de manera apropiada y que pone en ella el deseo de actuar así, y por las encuestas realizadas podemos determinar que las secretarias de los diferentes departamentos tienen muchas virtudes tales como ingenio, imaginación, perspicacia, habilidad para asociar ideas, tenacidad, don de gentes, perseverancia, lo cual es bueno para la empresa ya que cada una de ellas podrá aportar de forma positiva a la empresa con sus cualidades, y por ser un grupo con diferentes edades hay diversidad de criterios también, lo importante será que los directivos sepan canalizar de manera apropiada estas destrezas.

La experiencia, que entre otras cosas solo se consigue con el trabajo profesional, los conocimientos adquiridos en la universidad no formarán secretarias en serie si no que sacarán de cada una lo mejor.

Las cualidades que más le interesan a la empresa a la hora de contratar son: confianza en sí mismas, dinamismo y cierta ambición profesional, capacidad de decisión y autonomía, capacidad de comunicación, capacidad de trabajo en equipo, compromiso individual en el trabajo, habilidad y capacidad de solución de problemas, la personalidad y la experiencia, aunque a la hora de elegir, el equilibrio entre las secretarias experimentadas y las que traen las ideas más frescas puede ser una buena combinación.

Está también el compromiso de los directos de incentivar y ayudar a las secretarias para que desarrollen conocimientos y habilidades útiles y transferibles

Al preguntarles a los directivos sobre si era “imprescindible” la experiencia para que las secretarias puedan ser contratadas, nos respondieron que no siempre, ellos a veces prefieren que el personal se entrene dentro de la empresa ya que les interesa más la actitud de la gente que sus conocimientos, aunque claro como se manifiesta en la líneas de arriba ellos tiene un perfil definido para las contrataciones

3.2 Ambiente o entorno de trabajo

La siguiente parte de la encuesta nos ayudará a definir el entorno de trabajo en la empresa Galápagos Flores S.A., demostraremos gráficamente aspectos como: el tipo de empresa, el tiempo de funcionamiento de la empresa, si la empresa cuenta con un Código de Ética o no, criterios sobre los puntos más importantes en el desempeño profesional de la secretaria, principios éticos y morales el porcentaje que las secretarias se asignan en el desarrollo de su actividad profesional, citaremos las principales causas de los problemas éticos que a diario enfrentan las secretarias, si el Código de Ética permite triunfar a la secretaria o no.

TABLA # 5

TIPO DE EMPRESA	# SECRETARIAS
pública	0
privada	20
mixta	0

Gráfico # 5



Fuente : encuesta directa

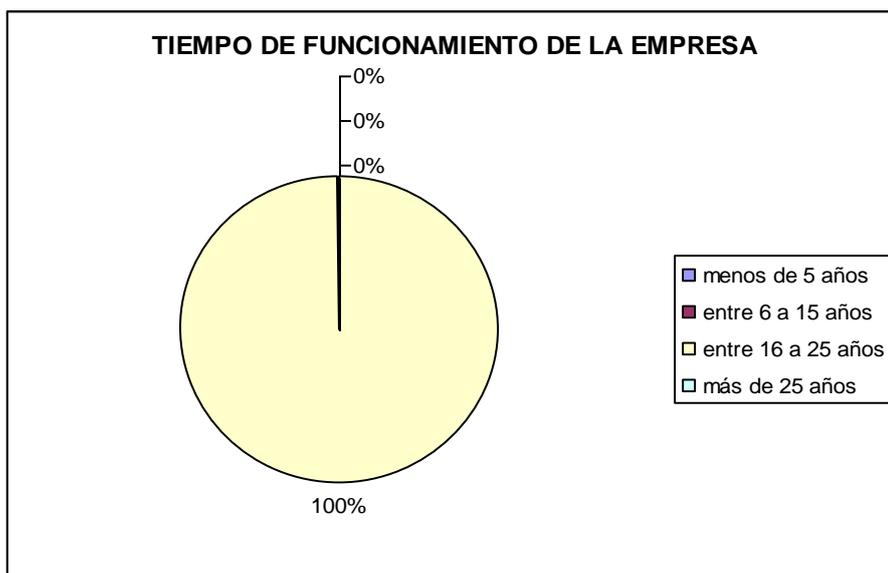
Elaboración : Miriam del Rosario Pasquel

En el gráfico # 5 apreciamos que Galápagos Flores S.A., es una empresa privada dedicada a la producción y exportación de rosas a nivel mundial.

TABLA # 6

AÑOS DE FUNCIONAMIENTO	# SECRETARIAS
menos de 5 años	0
entre 6 a 15 años	0
entre 16 a 25 años	20
más de 25 años	0

Gráfico # 6



Fuente : encuesta directa

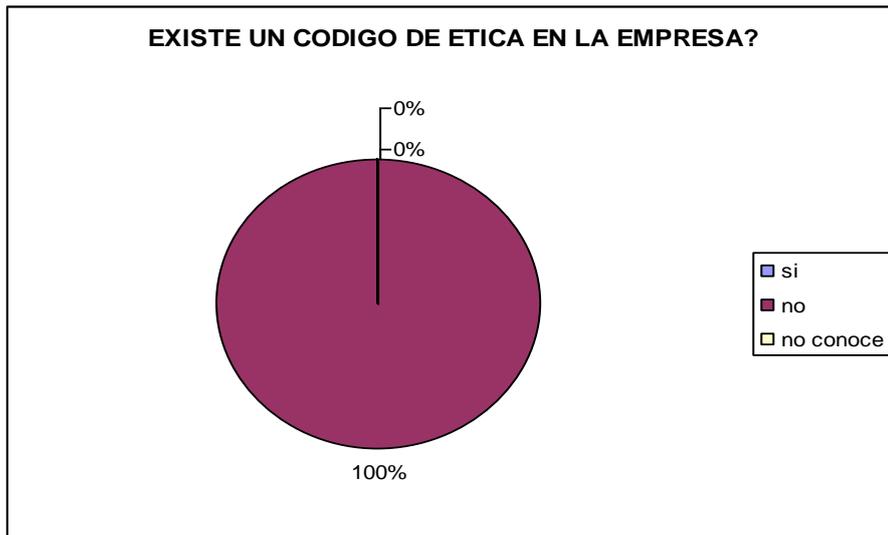
Elaboración : Miriam del Rosario Pasquel

La empresa Galápagos Flores S.A. fue creada en el año 1992, tiene 16 años en el mercado.

TABLA # 7

EXISTE UN CODIGO DE ETICA	# SECRETARIAS
si	0
no	20
no conoce	0

Gráfico # 7



Fuente : encuesta directa

Elaboración : Miriam del Rosario Pasquel

Existen empresas que nunca han puesto por escrito sus compromisos éticos, y sin embargo tienen un nivel aceptable éticamente hablando, lo cual no quiere decir que no sea bueno que tanto las reglas de comportamiento, para situaciones concretas como el sistema de sanciones se formulen de alguna manera por escrito; será sin duda una ayuda.

Ahora si hay un código, su formulación, su aplicación y sobre todo el comportamiento permanente de la empresa deben ser coherentes con el mensaje transmitido. Para fomentar la credibilidad y confianza en la empresa los directivos podrían:

- demostrar una conducta ética (ofrecer un modelo de conducta y establecer una tradición de integridad)
- desarrollar una visión ética, emitir un compromiso formal, como por ejemplo una actitud firme ante los dilemas éticos
- arbitraje de conflictos éticos, arbitrando, imponiendo castigos,

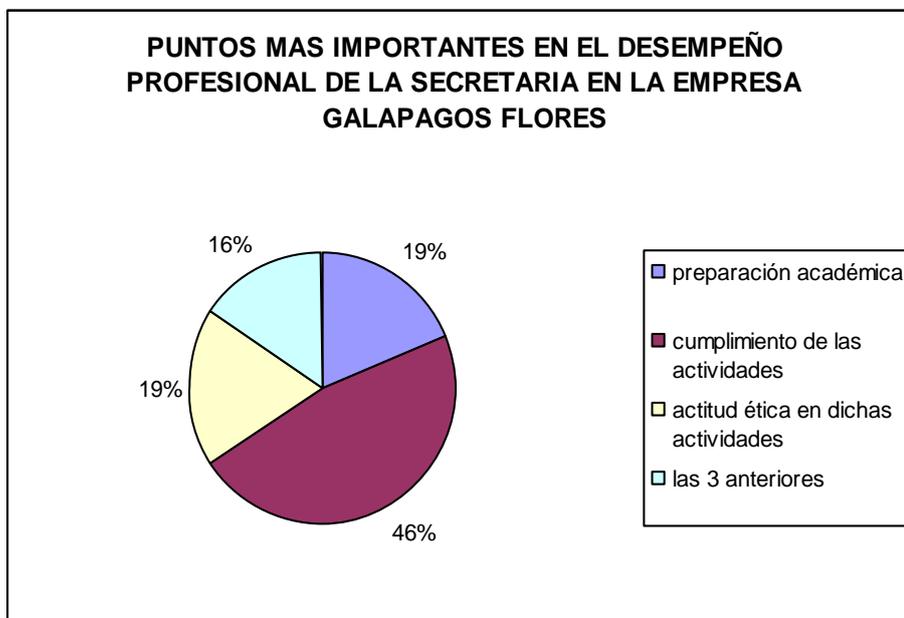
Además de los directos, el resto de personas y grupos también deben estar claramente comprometidos, para la implantación de un código de ética.

La empresa Galápagos Flores S.A. no cuenta con un Código de Ética, de aquí surge la necesidad de realizar una propuesta para elaborarlo.

TABLA # 8

LO MAS IMPORTANTE	# SECRETARIAS
preparación académica	6
cumplimiento de las actividades	15
actitud ética en dichas actividades	6
las 3 anteriores	5

Gráfico # 8



Fuente : encuesta directa

Elaboración : Miriam del Rosario Pasquel

Como podemos apreciar en el gráfico # 8 un alto porcentaje de las secretarías encuestadas piensa que lo más importante en el desempeño profesional es el cumplimiento de las actividades, aunque existen otros grupos que opinan que es la preparación académica, la actitud ética en dichas actividades, y otras creen que al combinar la preparación académica, el cumplimiento de las actividades y la actitud ética se obtendrá éxito en el desempeño profesional.

La preparación académica es el camino de una vida profesional con éxito, la dedicación y la disponibilidad de hacer las cosas bien y aprovechar las oportunidades, esto se basa en el espíritu de superación y en tener que verlo como una meta, pues

mientras mejor preparadas estén se podrán desenvolver de mejor manera en el aspecto laboral, deben ser capaces de competir con personas más preparadas.

Cualquier persona que da lo mejor de si misma consigue el éxito, el éxito consiste en el crecimiento personal

Lastimosamente a nivel educativo el estudio de la Ética no tiene la relevancia que quisiéramos, muchos expertos opina que sería conveniente reformar la malla curricular de las universidades para que se imparta a los estudiantes un estudio más profundo sobre la Ética.

Muchas veces la eficiencia se mide por el cumplimiento de las tareas que nos señalan, es importante que cumplamos con las actividades que nos asignan pero es más importante que tengamos una actitud ética dentro de la realización de esas labores.

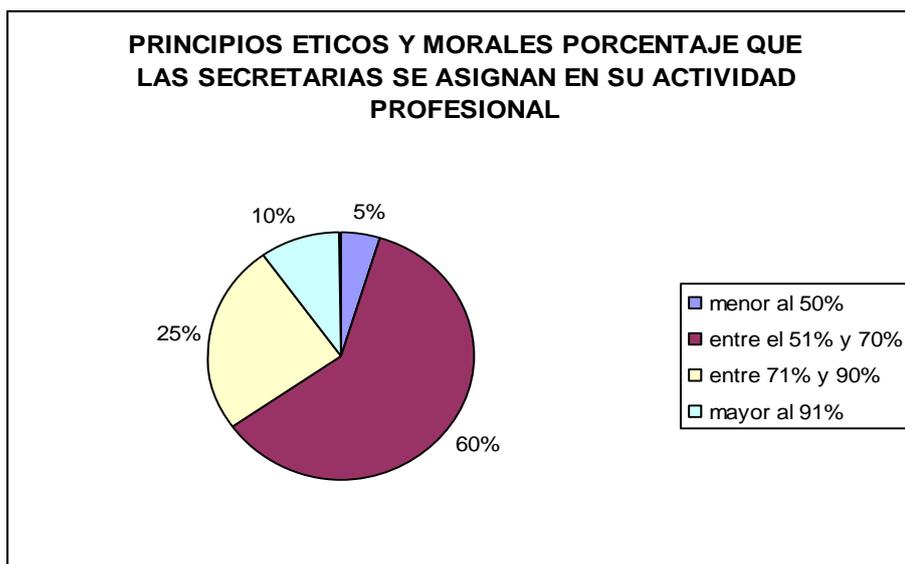
La formación profesional es un alto grado de conocimiento que se inculca a un individuo de la sociedad, dotándolo de un interés particular en su profesión que se va a reflejar en su desempeño en la vida diaria.

En conclusión lo óptimo será acoplar la preparación académica, el cumplimiento de las actividades y la actitud ética en dichas actividades para obtener éxito en el desempeño profesional. Podemos determinar que las secretarias que trabajan en la empresa Galápagos Flores S.A, tiene una adecuada formación académica, muestran interés, optimizan los recursos y cualidades personales, factores que pueden contribuir al adelanto y progreso de la empresa.

TABLA # 9

% QUE SE ASIGNAN	# SECRETARIAS
menor al 50%	1
entre el 51% y 70%	12
entre 71% y 90%	5
mayor al 91%	2

Gráfico # 9



Fuente : encuesta directa

Elaboración : Miriam del Rosario Pasquel

La actividad profesional debe regirse en principios éticos y morales se consultó a las secretarias ¿a su criterio que porcentaje se asignarían en este aspecto?, ellas respondieron como se muestra gráficamente: el 5% de las encuestadas se asigna el 50%, el 10% de las encuestadas se asigna 91%, el 25% de las encuestadas se asigna el 71%-90% y el 60% de las encuestadas se asigna entre el 51-70%

El desconocimiento que hay en la empresa en cuanto a la Ética y el manejo de un Código de Ética son evidentes, probablemente por ello las encuestadas respondieron de ese modo, porque lo que se aprecian son porcentajes bajos, en cuanto al proceder ético de la actividad profesional.

En el trabajo profesional, como en otros aspectos de la vida, se llega muchas veces a situaciones de conflicto moral, a la necesidad de tomar decisiones sin tener la claridad que quisiéramos en la valoración de las opciones, y no porque las personas estemos actuando a la ligera, sino porque, en verdad, nos reconocemos, sin los argumentos suficientes en pro de una u otra opción.

Una cultura empresarial basada en valores redundaría en procura de empresas más sanas y fortalecidas a nivel organizacional, lo que permite que la empresa sea más competitiva, productiva y rentable. De la misma manera las empresas así contribuyen

y se comprometen en la construcción de lo público, asumiendo desde su perspectiva y en sus relaciones con el entorno una mayor responsabilidad social basada en la ética como arma poderosa para combatir la corrupción al interior de la misma comunidad empresarial y en su interrelación

TABLA # 10

CAUSAS	# SECRETARIAS
falta de ética en los directivos	10
desorganización de las empresas	5
universidades no forman profesionales éticos	16
secretaria ejecutiva no consigue trabajo	4
corrupción en las autoridades públicas	14
corrupción en las empresas privadas	5
no hay ética en los negocios	11

Gráfico # 10



Fuente : encuesta directa

Elaboración : Miriam del Rosario Pasquel

Al realizar la encuesta hemos obtenido diversas respuestas con respecto a los problemas éticos que las secretarías enfrentan como podemos apreciar en el gráfico, sus causas son diversas, tendremos comportamientos empresariales no éticos cuando: se antepongan intereses empresariales a los de sus clientes, empleados y la sociedad en general, al utilizar publicidad engañosa, cuando se apliquen normas contrarias que fomenten comportamientos contradictorios en el trabajo y en el aspecto personal, en el comportamiento de los individuos que abusen de sus posición y poder para conseguir sus objetivos.

Se menciona la falta de ética en los directivos y negocios, la desorganización de las empresas, la corrupción en empresas públicas y privadas, la instrucción académica con un déficit de conocimientos éticos a nivel universitario.

Muchas veces hablamos que a nivel empresarial existe un ambiente corrupto, cuando el entorno es propicio para la realización de prácticas corruptas, actualmente la corrupción se ha adueñado de la sociedad, el motivo para acudir a alguna de estas prácticas suele ser el deseo de obtener algún beneficio, la justificación alegada para hacerlo, es que, en un ambiente corrupto no hay más remedio que aceptar las reglas del juego sucio si se quiere sacar adelante a la empresa, otros pretenden justificar el soborno diciendo que no es más que una herramienta de marketing en un mercado en el que todo el mundo hace lo que puede, finalmente los que reciben el soborno o extorsionan dicen que se trata de compensaciones a los bajos sueldos, o simplemente de una oportunidad que sería ridículo desaprovechar, todas estas situaciones se les pueden presentar tanto a los directivos como a las secretarías de la empresa.

Por todas estas situaciones será muy beneficioso la implementación de un Código de Ética porque este permitirá establecer los valores, creencias y normas de conducta que definen a la empresa y forman parte de su cultura, a través de esta cultura la empresa estimulará la disciplina por intermedio de las reglas impuestas que ayudarán a operar de acuerdo a las leyes, actuar siempre como lo haría un buen ciudadano, ofrecer las mismas oportunidades a los trabajadores, esto beneficiará a las secretarías y directivos ya que muchos de los dilemas éticos que se presenten podrán ser resueltos.

TABLA # 11

ES POSIBLE TRIUNFAR	# SECRETARIAS
SI	15
NO	5

Gráfico # 11



Fuente : encuesta directa

Elaboración : Miriam del Rosario Pasquel

El 75% manifiesta que una secretaria si se puede triunfar profesionalmente si se respeta y cumple con el Código de Ética, el éxito estará en que la empresa lo implante, difunda y fortalezca con capacitación constante a su personal en estos temas.

El 25% piensa que la secretaria no podrá triunfar profesionalmente si respeta y cumple con el Código de Ética, la resistencia a la implantación de un Código de Ética la falta de cultura en este tema lleva a que un grupo reducido de secretarias piensen que un Código de Ética no será beneficioso.

Plantear alternativas de procesos de razonamiento para la toma de decisiones desde una perspectiva ética, con la finalidad de dar formas concretas de enfrentar dilemas éticos, por ejemplo la persona honesta procura actuar con honestidad, sin importar si dicha conducta le significa ganar amigos, dinero o fama. Las empresas deben implementar procesos formales, justos, no arbitrarios y transparentes para señalar responsabilidad moral y sanciones.

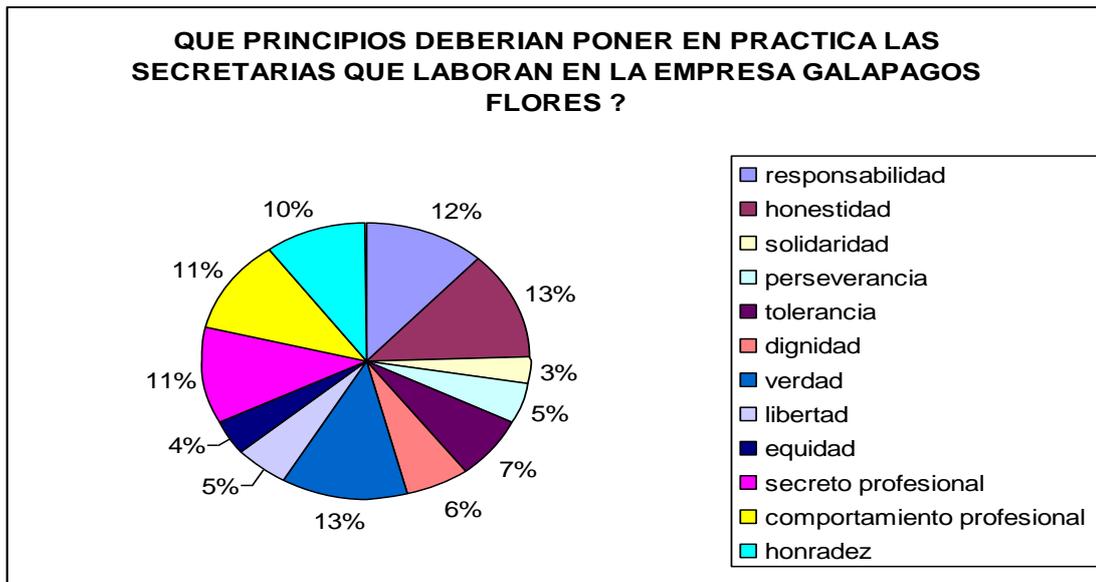
Si nos comprometemos a vivir bajo principios éticos, estamos comprometidos con “nuestro compromiso”, nos aseguramos que nuestras acciones sean conscientes con este propósito, esto es una estrategia práctica para crear un ambiente positivo, donde se promueva la toma de decisiones con altos estándares éticos y además un alto rendimiento personal.

3.3 Conocimiento que tiene la secretaria ejecutiva sobre el Código de Ética

TABLA # 12

PRINCIPIOS	# SECRETARIAS
responsabilidad	18
honestidad	19
solidaridad	5
perseverancia	7
tolerancia	11
dignidad	9
verdad	19
libertad	8
equidad	6
secreto profesional	17
comportamiento profesional	17
honradez	15

Gráfico # 12



Fuente : encuesta directa

Elaboración : Miriam del Rosario Pasquel

Como podemos observar en el gráfico existen diversos criterios acerca de los principios que se deberían poner en práctica se citan principalmente: honestidad, verdad, comportamiento profesional, secreto profesional, verdad, perseverancia, etc.

La persona honesta dice la verdad y por esta razón inspira confianza, la persona honesta evita minimizar o exagerar información, la honestidad en asuntos financieros implica la transparencia en el manejo de la información, la disposición de rendir cuentas por cada uno de sus actos.

La persona responsable es aquella dispuesta a tomar sus obligaciones en serio, que piensa sobre ellas y hace esfuerzos reales y serios para cumplir sus obligaciones, si soy responsable pienso sobre lo que estoy haciendo en lugar de actuar por impulso o sin pensar, y actúo por razones que estoy dispuesta a enfrentar y no por razones que me avergonzarían, me aseguro de que nada en mi esfera de responsabilidad quede sin hacerse.

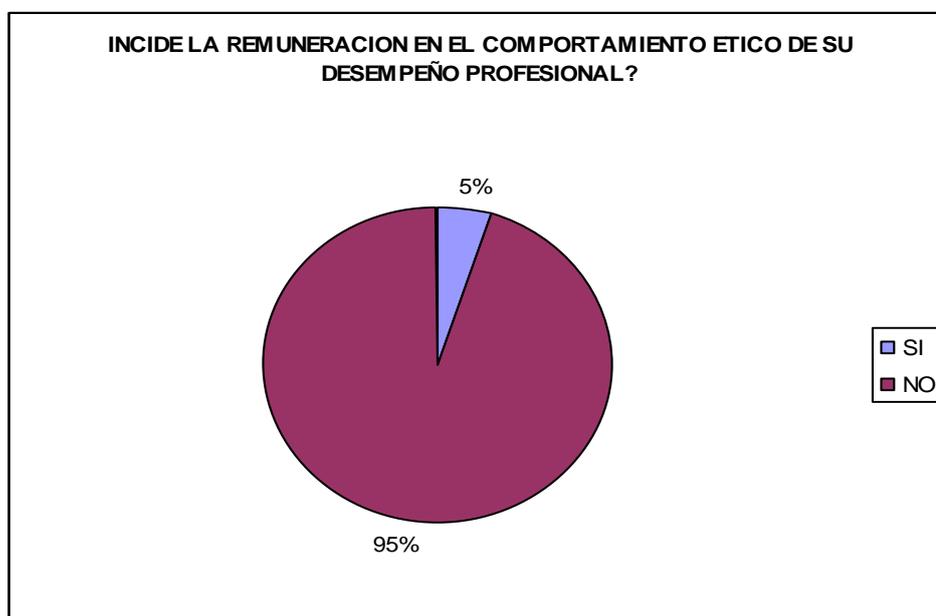
Las secretarias muchas veces tiene acceso a información muy importante y, por esta razón la organización debe hacer conocer claramente sus políticas sobre el uso de información, precisa a favor del cliente y discreta en lo que se refiere a uso público, la secretaria debe saber que va en contra de la ética el uso de información de la empresa para su ganancia personal

Las secretarias deberán formarse en una cultura ética que les permita tener integridad es decir hacer lo correcto, valorando y respetando a los demás, siendo francas y confiables, y sobre todo desarrollando sus actividades con excelencia, siempre con pasión por ser las mejores, sintiéndose orgullosas de sí mismas y de la empresa a la que representan, pues sabemos que si se sienten así podrán resistir las tentaciones de comportarse de manera reñida con la ética, y por las opiniones vertidas en la entrevistas pues se percibe la voluntad que ellas tienen por adaptarse y actuar dentro de lo que se propone en el Código de Ética.

TABLA # 13

INDICE LA REMUNERACION	# SECRETARIAS
SI	1
NO	19

Gráfico # 13



Fuente : encuesta directa

Elaboración : Miriam del Rosario Pasquel

El 5 % de las encuestadas opinan que la remuneración si incide en el comportamiento ético de su desempeño profesional mientras que el 95% opina que la remuneración no

incide en el comportamiento. Posiblemente la falta de formación a nivel educativo sobre los principios éticos hace que un grupo reducido de secretarías piensen que el dinero determina el comportamiento ético en el desempeño de las labores, como hemos mencionado ya no todas las universidades o instituciones educativas tienen en sus mallas curriculares el estudio de la ética que en alguna medida ayudaría a formar profesionales con un mayor criterio ético.

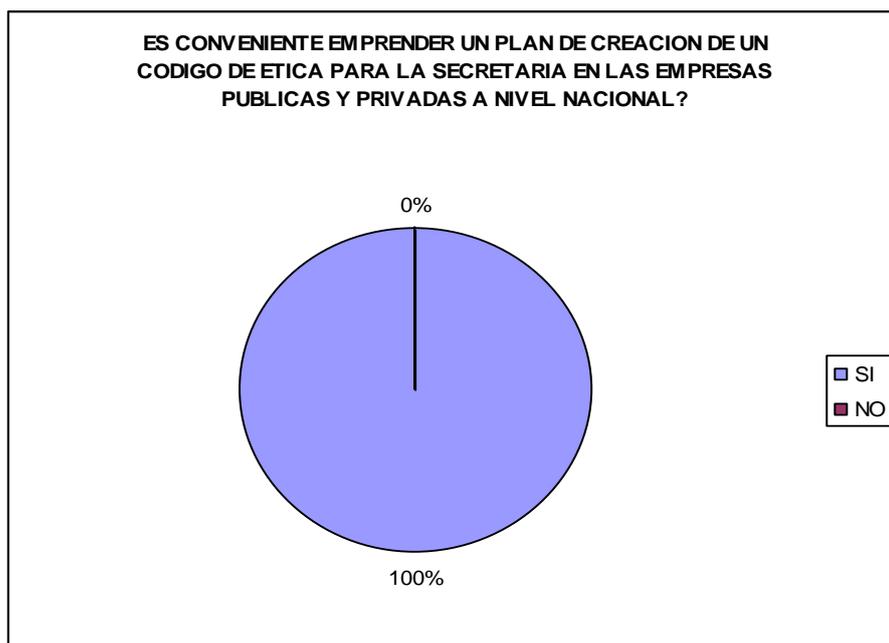
Al comentarles a los directivos sobre la respuesta obtenida, ellos se sintieron comprometidos a proporcionar compensaciones que mejoren las condiciones de vida de las secretarías, a escuchar sus sugerencias, ideas, peticiones y reclamaciones y llevarlas a efecto en lo posible, y sobre todo aplicar el principio de a igual trabajo igual remuneración.

3.4 Otros aspectos

TABLA # 14

OPINION	# SECRETARIAS
SI	20
NO	0

Gráfico # 14



Fuente : encuesta directa

Elaboración : Miriam del Rosario Pasquel

El 100% de las secretarias encuestadas piensa que es conveniente emprender un plan de creación de un Código de Ética para la secretaria a nivel nacional tanto en empresas públicas como privadas.

Al realizar la encuesta se les informó a las secretarias que es, para que sirve y en que podría beneficiar un Código de Ética en la empresa, posiblemente por ello se obtuvo este resultado, las secretarias emitieron su criterio con un conocimiento previo.

La propuesta de creación de un código de ética en las empresas públicas y privadas busca ser un modelo que pueda ser adoptado y adaptado a la realidad de cada una de las empresas

Sería importante establecer dentro de los organismos gubernamentales y empresas privadas, el uso de los mejores criterios, prácticas, facilitando el cumplimiento responsable de las normas establecidas, incorporar un sistema de sanciones que permitan censurar a quienes cometan abusos, procurando la defensa de la moral y la ética.

La cultura ética empresarial integrada por conocimientos éticos, habilidades éticas y valores o modos de actuación éticos, como objeto de estudio en las carreras profesionales, está tomando una fuerza cada vez mayor en las facultades de las universidades a nivel mundial. Las razones para este vertiginoso crecimiento pueden resumirse en dos factores, primero la ética está presente en todos los aspectos de la vida humana pues es una forma de asegurar la confianza entre las personas y de contribuir a la armonía social, y segundo, la ética empresarial puede ayudar a las empresas a cumplir sus compromisos con la sociedad y contribuir a que éstas se constituyan en un modelo de los valores para la comunidad en general.

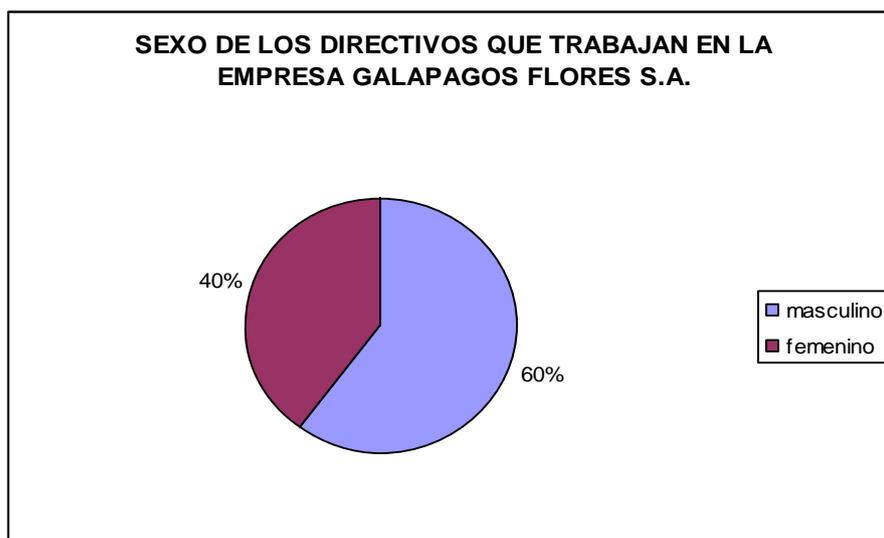
CAPITULO IV
LOS DIRECTIVOS, SU ACTITUD ETICA Y SU ENTORNO EN LA EMPRESA
GALAPAGOS FLORES S.A.

4.1 Información General de los Directivos

TABLA # 15

SEXO	# DIRECTIVOS
masculino	12
femenino	8

Gráfico # 15



Fuente : encuesta directa

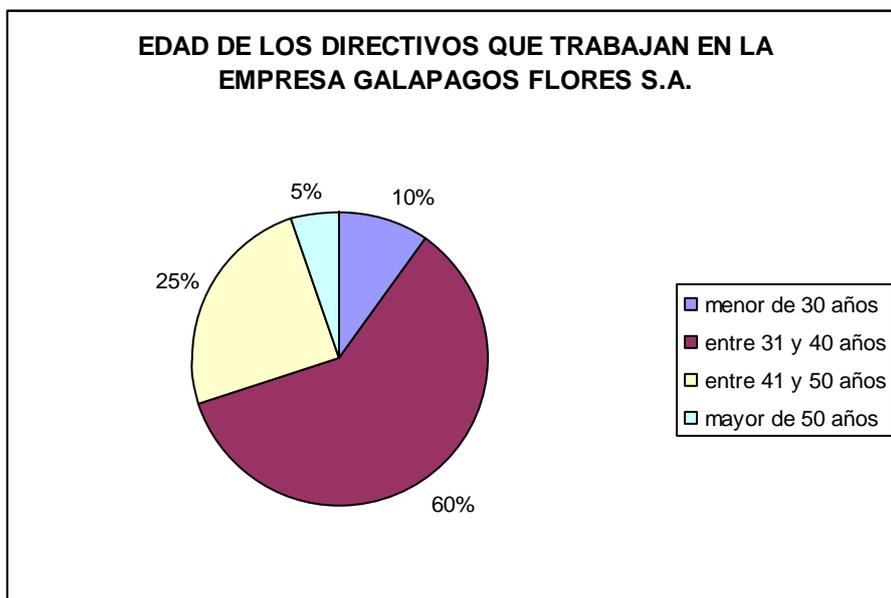
Elaboración : Miriam del Rosario Pasquel

El 60% de los directivos de la empresa Galápagos Flores S.A. son hombres y el 40% son mujeres.

TABLA # 16

EDAD	# DIRECTIVOS
menor de 30 años	2
entre 31 y 40 años	12
entre 41 y 50 años	5
mayor de 50 años	1

Gráfico # 16



Fuente : encuesta directa

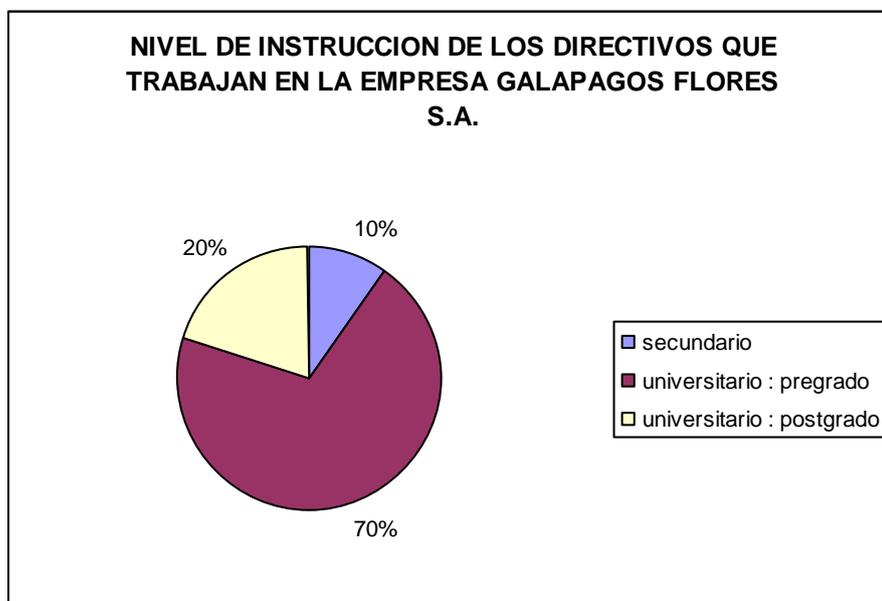
Elaboración : Miriam del Rosario Pasquel

El 60% de los directivos que trabajan en la empresa Galápagos Flores S.A. está entre 31-40 años, el 25 % está entre 41-50 años, el 10% son menores de 30 años, el 5% encuestados son mayores de 50 años.

TABLA # 17

NIVEL DE INSTRUCCIÓN	# DIRECTIVOS
secundario	2
universitario : pregrado	14
universitario : postgrado	4

Gráfico # 17



Fuente : encuesta directa

Elaboración : Miriam del Rosario Pasquel

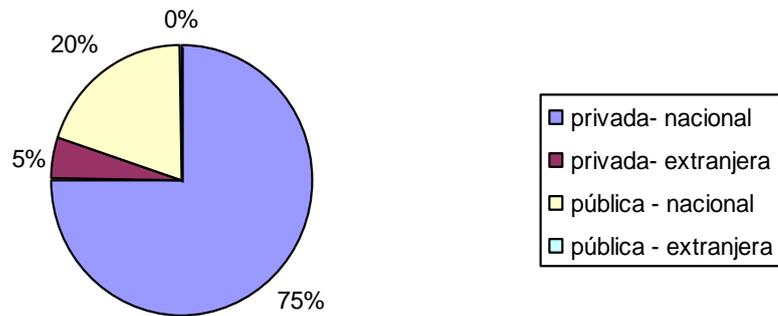
El 70% de los directivos tiene un nivel de instrucción universitario-pregrado, el 20% universitario-postgrado y el 10% tiene nivel secundario.

TABLA # 18

TIPO DE INSTITUCION	# DIRECTIVOS
privada- nacional	15
privada- extranjera	1
pública - nacional	4
pública - extranjera	0

Gráfico # 18

TIPO DE INSTITUCION EDUCATIVA EN LOS QUE LOS DIRECTIVOS DE LA EMPRESA GALAPAGOS FLORES S.A. OBTUVIERON SU TITULO



Fuente : encuesta directa

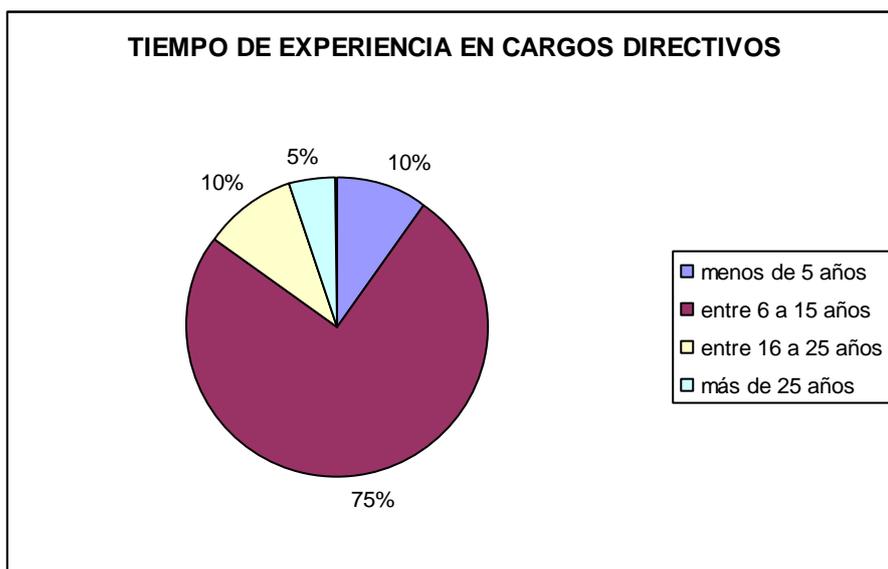
Elaboración : Miriam del Rosario Pasquel

El 75% de los directivos obtuvo su título en una institución privada-nacional, el 20% lo obtuvo en una institución pública-nacional, y el 5% en una institución privada-extranjera.

TABLA # 19

EXPERIENCIA	# DIRECTIVOS
menos de 5 años	2
entre 6 a 15 años	15
entre 16 a 25 años	2
más de 25 años	1

Gráfico # 19



Fuente : encuesta directa

Elaboración : Miriam del Rosario Pasquel

El 75% de los directivos tiene experiencia en cargos como directivos entre 6 a 15 años, con el 10% tenemos 2 grupos el uno que tiene experiencia entre 16 a 25 años y el otro que tiene experiencia menor a 5 años, mientras el 5% de los directivos tiene más de 25 años de experiencia.

4.2 Ambiente o entorno de trabajo

TABLA # 20

TIPO DE EMPRESA	# DIRECTIVOS
pública	0
privada	20
mixta	0

Gráfico # 20



Fuente : encuesta directa

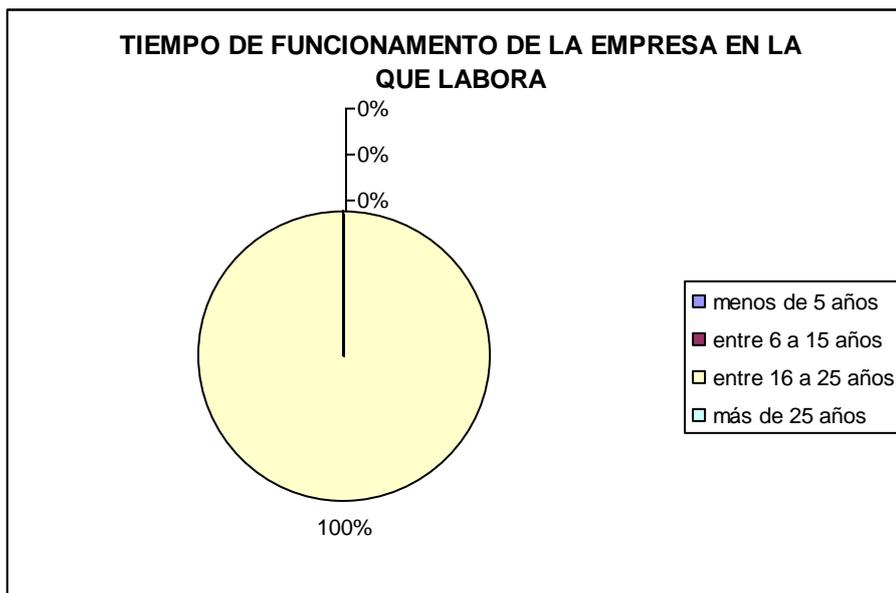
Elaboración : Miriam del Rosario Pasquel

La empresa Galápagos Flores S.A. es una empresa privada.

TABLA # 21

TIEMPO FUNCIONAMIENTO	# DIRECTIVOS
menos de 5 años	0
entre 6 a 15 años	0
entre 16 a 25 años	20
más de 25 años	0

Gráfico # 21



Fuente : encuesta directa

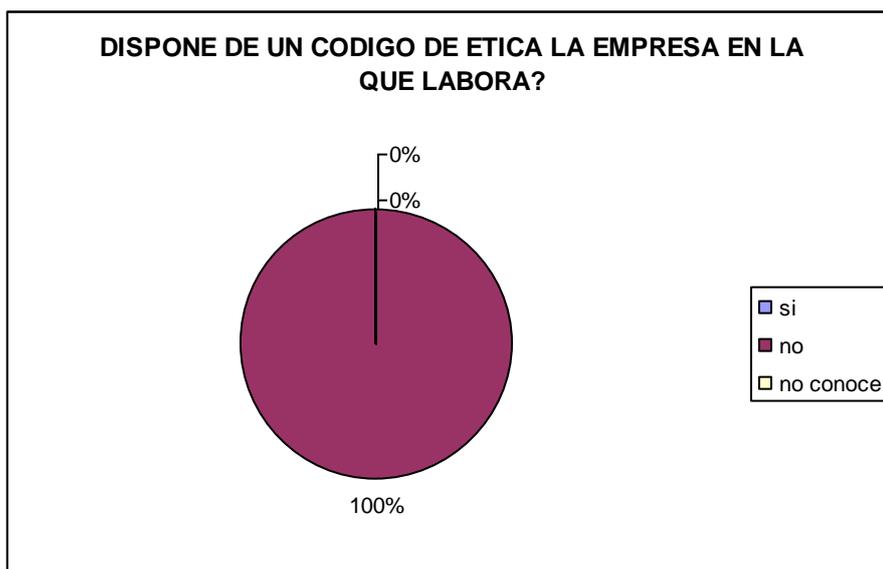
Elaboración : Miriam del Rosario Pasquel

Galápagos Flores fue creada en el año de 1992 como lo mencionan los encuestados, es una empresa que tiene 16 años en el mercado.

TABLA # 22

EXISTE UN CODIGO DE ETICA	# DIRECTIVOS
si	0
no	20
no conoce	0

Gráfico # 22



Fuente : encuesta directa

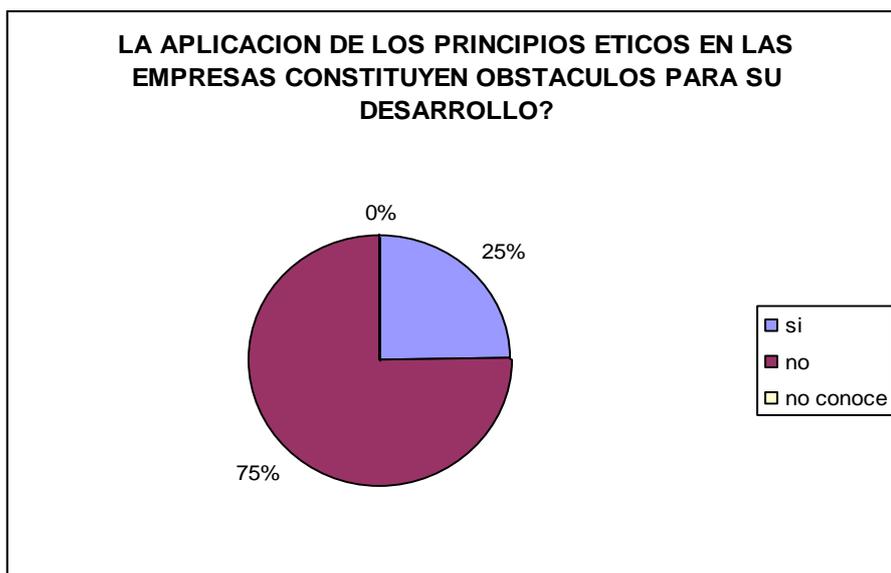
Elaboración : Miriam del Rosario Pasquel

La empresa Galápagos Flores S.A. no dispone de un Código de Ética como lo afirman el 100% de sus directivos.

TABLA # 23

OPINION	# DIRECTIVOS
si	5
no	15
no conoce	0

Gráfico # 23



Fuente : encuesta directa

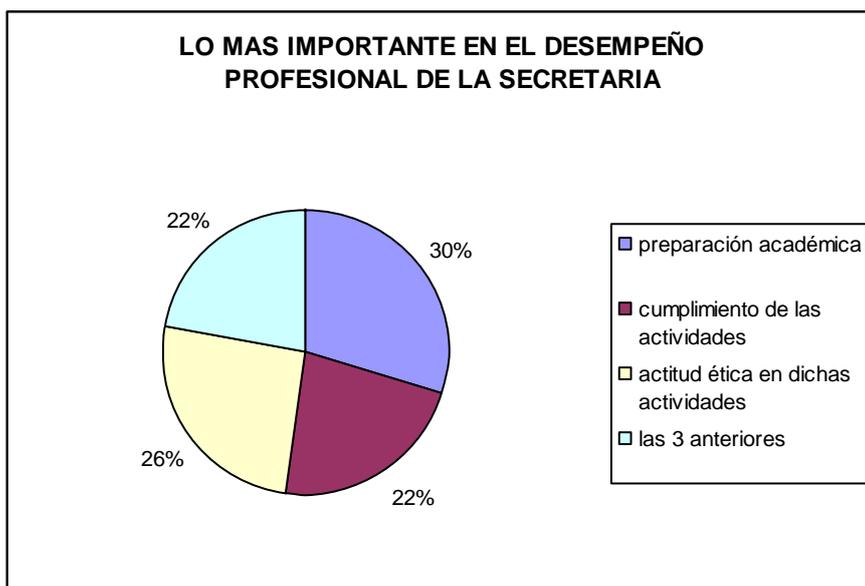
Elaboración : Miriam del Rosario Pasquel

El 75% de los encuestados piensa que la aplicación de los principios éticos en las empresas no constituyen obstáculos para su desarrollo, mientras el 25% piensa que la aplicación de los principios éticos si constituyen un obstáculo para el desarrollo de las empresas.

TABLA # 24

LO MAS IMPORTANTE	# DIRECTIVOS
preparación académica	16
cumplimiento de las actividades	12
actitud ética en dichas actividades	14
las 3 anteriores	12

Gráfico # 24



Fuente : encuesta directa

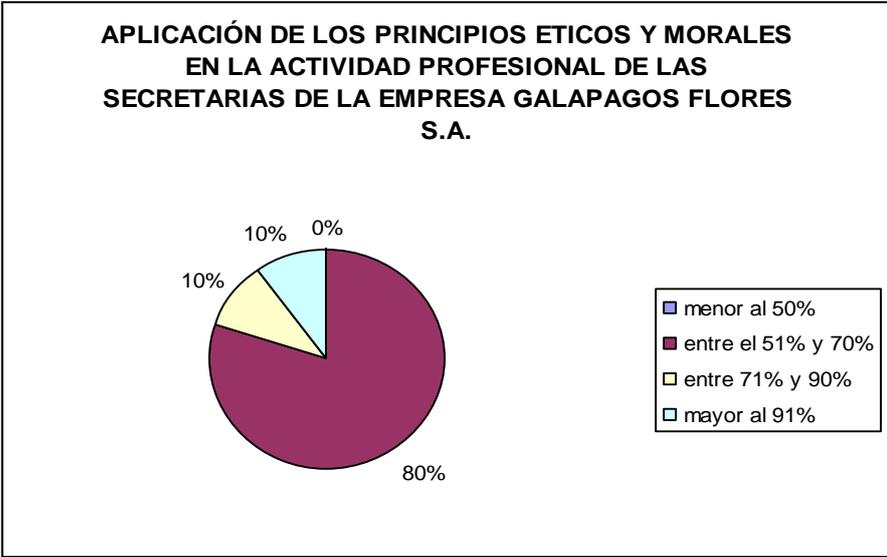
Elaboración : Miriam del Rosario Pasquel

Al preguntar a los encuestados sobre lo más importante en el desempeño profesional de la secretaria respondieron así: 30% de piensa que la preparación académica, el 26% cree que la actitud ética en dichas actividades, un 22% piensa que el cumplimiento de las actividades, otro 22% opina una combinación de la preparación académica, el cumplimiento de las actividades y la actitud ética en dichas actividades son necesarios para un desempeño eficiente.

TABLA # 25

% ASIGNADO	# DIRECTIVOS
menor al 50%	0
entre el 51% y 70%	16
entre 71% y 90%	2
mayor al 91%	2

Gráfico # 25



Fuente : encuesta directa

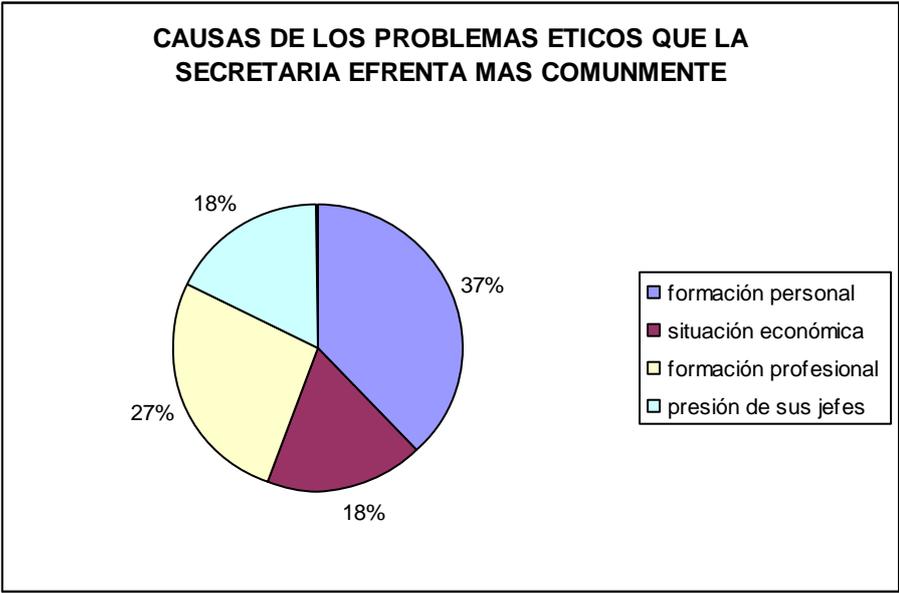
Elaboración : Miriam del Rosario Pasquel

La actividad profesional debe regirse en principios éticos y morales se consultó a los directivos ¿a su criterio que porcentaje le asignarían usted a la secretaria ejecutiva de su empresa?, ellos respondieron como se muestra gráficamente: el 80% de los encuestados les asignan 51-70%, un 10% de los directivos les asigna 71-91%, y el otro 10% de los encuestados les asignan un porcentaje mayor al 91%.

TABLA # 26

CAUSAS	# DIRECTIVOS
formación personal	17
situación económica	8
formación profesional	12
presión de sus jefes	8

Gráfico # 26



Fuente : encuesta directa

Elaboración : Miriam del Rosario Pasquel

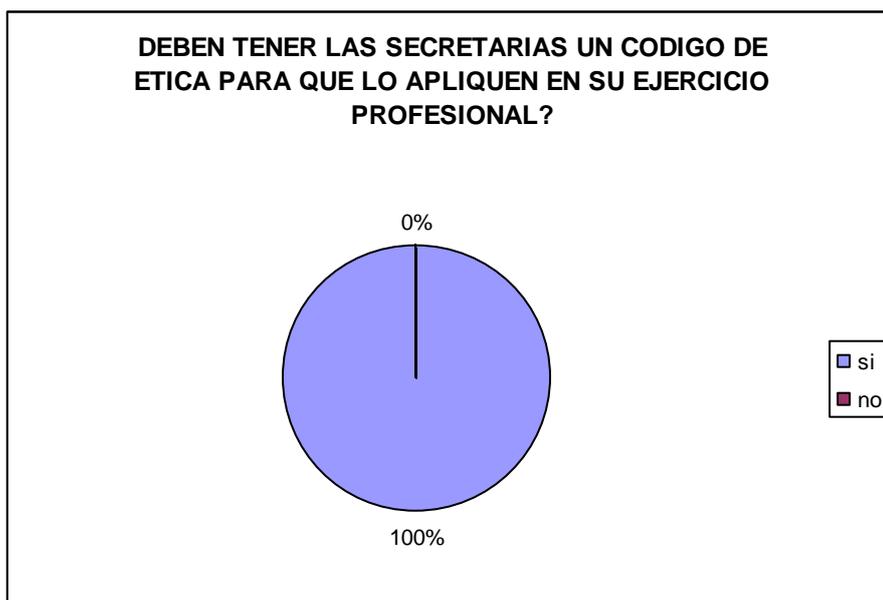
El 37 % de los encuestados opinan que una de las causas de los problemas éticos que la secretaria enfrenta más comúnmente es la formación profesional, el 27% piensa que es la formación profesional, un 18% cree que es la presión de sus jefes y el otro 18% piensa que es la situación económica.

4.3 Conocimiento que tiene el Directivo sobre el Código de Ética

TABLA # 27

OPINION	# DIRECTIVOS
si	20
no	0

Gráfico # 27



Fuente : encuesta directa

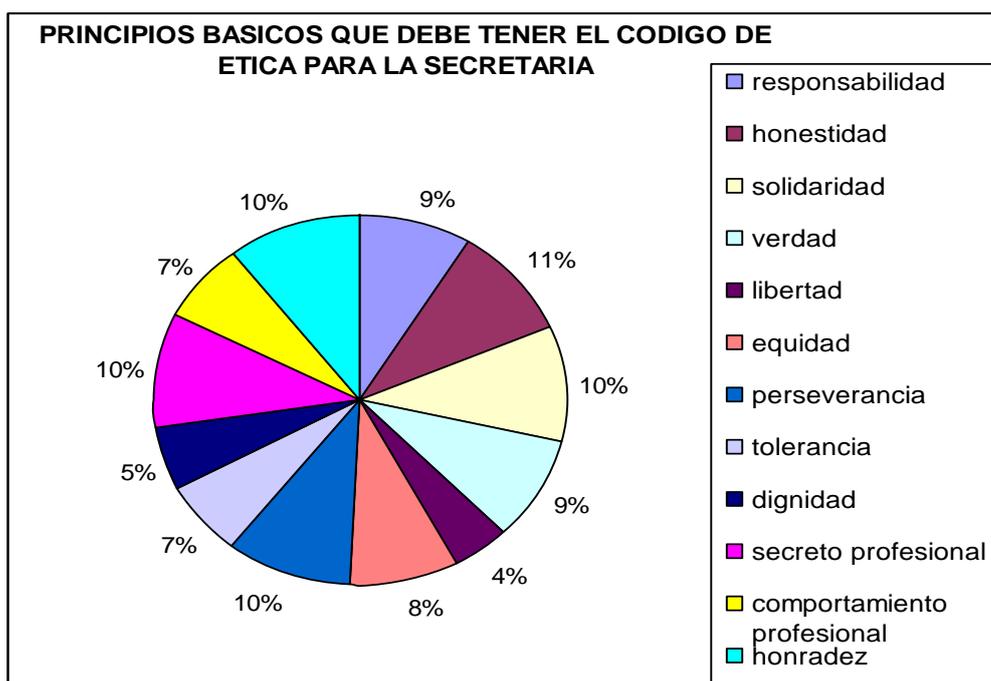
Elaboración : Miriam del Rosario Pasquel

El 100% de los directivos opinan que las empresas deberían disponer de un Código de Ética para las secretarias para que lo apliquen en su ejercicio profesional, los Códigos de Ética son útiles para tomar decisiones en todos los niveles de la organización.

TABLA # 28

PRINCIPIOS	# DIRECTIVOS
responsabilidad	16
honestidad	18
solidaridad	18
verdad	17
libertad	8
equidad	15
perseverancia	18
tolerancia	12
dignidad	10
secreto profesional	18
comportamiento profesional	13
honradez	19

Gráfico # 28



Fuente : encuesta directa

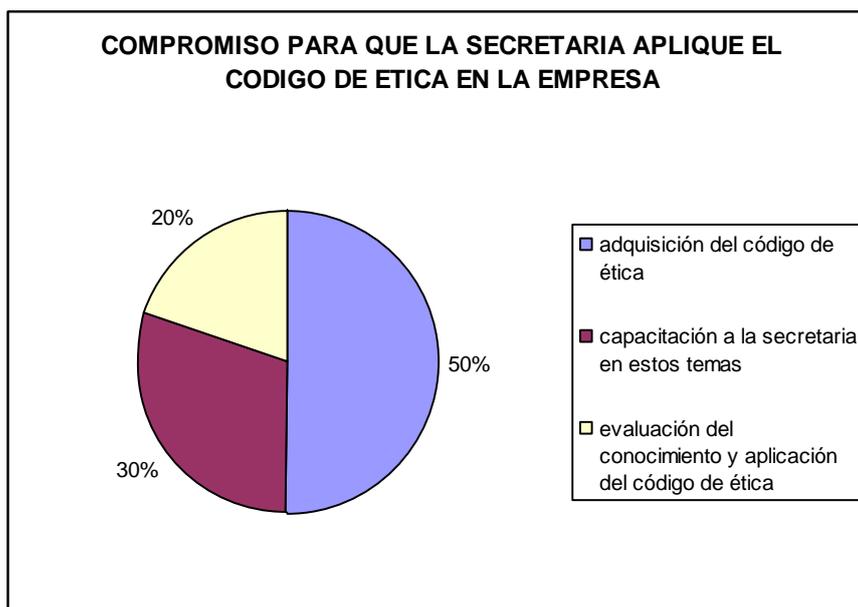
Elaboración : Miriam del Rosario Pasquel

Al preguntarles a los encuestados sobre que principios básicos considera que deberían existir en un Código de Ética para la secretaria las respuestas fueron diversas: el 11 % honestidad, con el 10% están la solidaridad, la perseverancia, el secreto profesional, la honradez, con el 9% la responsabilidad, la verdad, con el 8% la equidad, con el 7% la tolerancia, el comportamiento profesional, con el 5% la dignidad, con el 4% la libertad.

TABLA # 29

COMPROMISO	# DIRECTIVOS
adquisición del código de ética	10
capacitación a la secretaria en estos temas	6
evaluación del conocimiento y aplicación del código	4

Gráfico # 29



Fuente : encuesta directa

Elaboración : Miriam del Rosario Pasquel

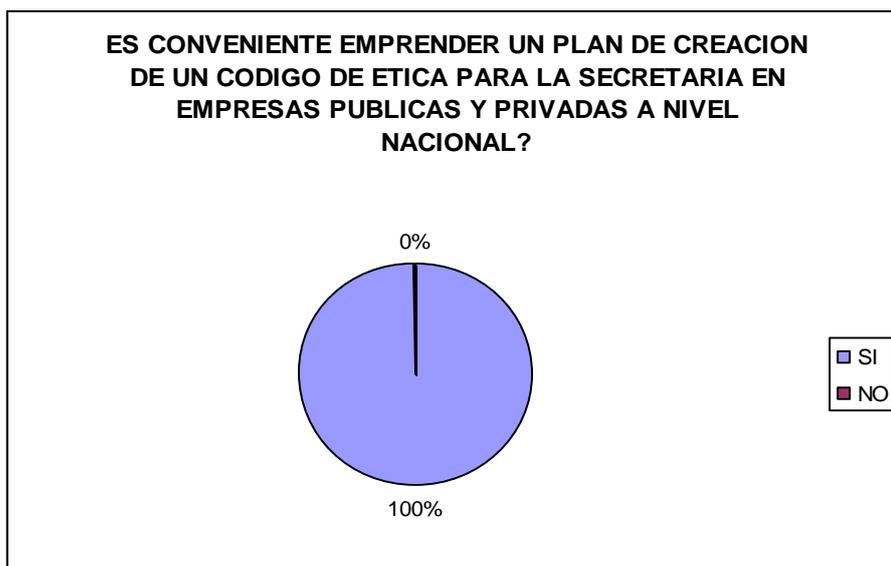
Al preguntarles a los encuestados cual sería su compromiso para que la secretaria ejecutiva en caso de existir un Código de Ética lo aplique dentro de la empresa: el 50% de los encuestados se comprometería en implementar un Código de Ética, el 30% en capacitar a la secretaria en estos temas y el 20% en la evaluación del conocimiento y aplicación del Código de Ética.

4.4 Otros aspectos

TABLA # 30

OPINION	# DIRECTIVOS
SI	20
NO	0

Gráfico # 30



Fuente : encuesta directa

Elaboración : Miriam del Rosario Pasquel

El 100% de los directos opina que es necesaria la creación de un código de Ética para las secretarias tanto en empresas públicas como privadas a nivel nacional.

CONCLUSIONES GENERALES

- Aplicar los conocimientos adquiridos en la investigación y lograr implementar la utilización de un Código de Ética para las secretarias de la empresa Galápagos Flores S.A.

- Inducir a una cultura ética a los directivos y personal de la empresa

- Analizar los valores a nivel institucional.

RECOMENDACIONES GENERALES

- La actualización del Código de Ética creado para las secretarías de la empresa Galápagos Flores S.A. deberá realizarse periódicamente con la finalidad de enriquecer sus contenidos.
- Difundir las actualizaciones y cambios que se hagan en el Código de Ética para que las secretarías conozcan
- Toda investigación deberá ser evaluada

CAPITULO V

PROPUESTA DE ELABORACION DE UN CODIGO DE ETICA Y PLAN DE CAPACITACION PARA LA SECRETARIA EJECUTIVA DE LA EMPRESA GALAPAGOS FLORES S.A.

5.1 Propuesta de Código de Ética

Según los datos proyectados por la encuesta preliminar se encontró que la empresa Galápagos Flores S.A. no cuenta con un código de ético por lo que hemos realizado la propuesta de elaborar uno.

5.1.1 Título del código de Ética

CODIGO DE ETICA PARA LAS SECRETARIAS DE LA EMPRESA GALAPAGOS FLORES S.A.

CAPITULO I

Disposiciones Especiales

Artículo 1: Los deberes que impone la profesión a toda secretaria que trabaje en la empresa Galápagos Flores S.A. son: honradez, honestidad, verdad, responsabilidad, tolerancia, solidaridad, secreto profesional, perseverancia.

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

Artículo 3: La secretaria debe actuar con honestidad y buena fe. No debe intervenir en gestiones dolosas, ni ejecutar actos que dificulten el buen desenvolvimiento de la administración, deberá ser respetuosa, cuidar la integridad y la honra de las personas que conforman la empresa Galápagos Flores S.A. y respetar a sus directivos y reglamentos.

Artículo 4: La conservación del secreto profesional es un deber ineludible en el ejercicio de su profesión, deber guardar absoluto sigilo sobre asuntos y documentos que le han sido confiados.

Artículo 5: Deberá ser responsable, actuar con compromiso, madurez, responsabilidad y puntualidad en las actividades que la empresa le designe.

Artículo 6: La secretaria deberá ser tolerante, aceptar a los demás como son con sus defectos y cualidades, respetar su integridad personal u opiniones, aunque sean distintas a las propias, entendiendo que la diversidad enriquece a la comunidad, no realizar actividades discriminatorias de ningún tipo, sean de carácter racial, político o religioso.

Artículo 7: La secretaria deberá cultivar sus aptitudes y conocimientos, a fin de que su trabajo se ejecute con el más alto nivel de rendimiento. Demostrará permanente afán de superación en el aspecto moral, social e intelectual, con proyecciones hacia la

empresa, compañeros, teniendo en cuenta que la capacitación es la base el progreso. No deberá aceptar sugerencias ni coacciones para eludir esta responsabilidad.

Artículo 8: Evitará todo aquello que puede menoscabar su dignidad y seriedad, o que dé una imagen inexacta de su preparación o antecedentes personales, como anunciarse con títulos académicos que no haya obtenido, o sobreestimar los que posee, y no desempeñará funciones que no estén de acuerdo con la moral y costumbres que rigen a una sociedad libre.

Artículo 9: Ser justa, buscar y aceptar el equilibrio y la verdad en las decisiones empresariales, aceptar la distribución de responsabilidades y derechos entre los miembros de la empresa, respetar el orden jerárquico establecido, no desarrollar actividades que involucren peligro a la integridad de las personas al interior de la empresa.

Artículo 10: Es deber ineludible de la secretaria proteger, defender y enaltecer su gremio, el incumplimiento de este deber es contrario a la esencia misma de la profesión y hará incurrir a su autora en falta grave contra el prestigio moral de la función secretarial.

CAPITULO II

Relaciones de la secretaria con su empresa

Artículo 11: La secretaria deberá estar siempre dispuesta a prestar apoyo y cooperación a su empresa dentro de las normas señaladas por las leyes, mantendrá frente a ésta una actitud respetuosa, sin menoscabar los principios de este Código.

Artículo 12: Será leal en el sentido estricto de la palabra, deberá ser firme y constante en la ejecución de los trabajos y compromisos adquiridos, tratando de defender el buen nombre de su jefe y de la empresa en todas las circunstancias.

CAPITULO III

Relaciones de la secretaria con sus compañeros de trabajo

Artículo 13: La competencia profesional, el respecto mutuo y la colaboración serán la base de las relaciones entre secretarias, se tomará en cuenta que se comete un acto contra la ética profesional:

- a) cuando se actúa deslealmente imposibilitando la difusión de un trabajo de investigación de otra secretaria.
- b) Cuando se hace pasar como autora de ideas para mejorar el plan de trabajo o de otros asuntos.
- c) Cuando ofrece sus servicios a menor remuneración de la que se la ha ofrecido a otra colega, para el desempeño de una tarea, si es de su conocimiento.

Artículo 14: En el ejercicio profesional constituye una falta grave calumniar o difamar a una compañera.

Artículo 15: Los pactos, convenios, acuerdos u ofrecimientos entre secretarias, conforme al honor profesional, requieren ser cumplidos a cabalidad.

Artículo 16: Es deber imperativo de la secretaria cooperar y usar sus esfuerzos personales para que conseguir el éxito de la empresa, cualquier tarea o cargo que le sea asignado deberá ser aceptado y ejecutado excusándose solamente por razones justificadas.

CAPITULO IV

Relación de la secretaria con Galápagos Flores S.A.

Artículo 17: La secretaria servirá a la empresa Galápagos Flores S.A. con eficacia y diligencia para hacer valer sus derechos sin temor a provocar represalias de las autoridades.

Artículo 18: Una vez que la secretaria acepte cooperar en un trabajo de la empresa, no podrá retirarse si no por motivos de fuerza mayor.

Artículo 19: Cuando una secretaria conozca de hechos, circunstancias o actitudes que puedan afectar o dañar la reputación, buen nombre y buena marcha de las actividades de la empresa Galápagos Flores S.A., está en la obligación de comunicarlo de forma inmediata a sus jefes inmediatos, a fin de que se tomen las previsiones necesarias que impidan la consumación del daño.

CAPITULO V

Derechos de las secretarias

Artículo 20: La secretaria tiene derecho a rehusar llevar a cabo aquellas funciones incompatibles con sus principios éticos, siempre que no perjudique su labor.

Artículo 21: Cuando el patrono, sin razón justificada, se niegue a cancelar los honorarios de la secretaria ésta puede demandarlo ante la inspectoría del trabajo.

Artículo 22: La secretaria tiene el derecho a prestar su apoyo a los reclamos colectivos de mejoría profesional y solidarizarse con las medidas que para el logro de su efectividad disponga la entidad gremial a la que pertenece.

5.2 Plan de Capacitación para el personal de Secretaria

El plan de capacitación consistirá en la difusión y cumplimiento de las normas y valores que regirán a las secretarias que laboran en la empresa Galápagos Flores S.A, sobre todo en mantenerlas informadas sobre estos temas.

- Una conferencia fue dirigida a todas las secretarias de la empresa cuyo tema fue “¿CODIGO DE ETICA QUE ES? PARA QUE SIRVE? QUE BENEFICIOS TRAE?”, para realizar una introducción en el tema de la ética y para que las secretarias cuenten con un conocimiento en estos temas.
- Se sugiere realizar al menos 1 vez por año una actualización en estos temas por medio de conferencias, charlas, talleres

- La propuesta en firme para la implementación del Código de Ética consiste en elaborar y distribuir una copia del Código a cada una de las secretarias y sus respectivos jefes para que este sea puesto en práctica, el cual fue elaborado en base a los dilemas éticos que se presentan a diario en la empresa, esta información fue extraída de las encuestas que se aplicaron.
- Una vez difundido se hará un estudio para probar el nivel de eficacia de este Código y medir el beneficio que aporta a la empresa, este estudio se lo realizará con la ayuda del departamento de Recursos Humanos, en períodos de 2 meses se realizarán “focus group” entre las secretarias y los directivos para evaluar el nivel asimilación y aporte de nuevas ideas para ir mejorando el Código de Ética existente.
- Presupuesto: A continuación se detalle los valores a los que ascienden la elaboración del Código de Ética, se han tomado en cuenta los aspectos más importantes como: servicios básicos, gastos de impresión del Código de Ética, la propiedad intelectual.

PRESUPUESTO

DETALLE	VALOR
SERVICIOS BASICOS	\$ 250,00
MATERIALES DE OFICINA	\$ 50,00
GASTOS DE IMPRESIÓN	\$ 200,00
CONEXIÓN INTERNET	\$ 100,00
MOVILIZACION	\$ 100,00
TOTAL	\$ 700,00

5.2.1 Antecedentes

Galápagos Flores es una empresa florícola fundada en el año 1992, dedicada a producir y exportar rosas a nivel mundial, localizada en la zona de Tabacundo al nor-occidente de Quito.

La empresa Galápagos Flores S.A. está conformada por 3 fincas, cada una de las fincas cuentan con 5 departamentos: contabilidad, recursos humanos, ventas, producción, adquisiciones; en estos departamentos encontramos un total de 20 directivos y 20 secretarías, los cuales serán motivo de estudio.

Debido a la investigación realizada en esta empresa se determinó que no cuenta con un código de ética, por lo que se ha propuesto la elaboración de un Código de Ética para las secretarías de la empresa.

5.2.2 Introducción

La presente propuesta para la elaboración de un Código de Ética para la empresa Galápagos Flores S.A., conlleva la puesta en marcha de un plan de capacitación para que las secretarías de la empresa sepan que comportamiento ético se espera de ellas en cada momento, que tengan claro que esperan de ellas los directivos de la empresa y las personas ajenas a la empresa con quienes interactúan en el desempeño de sus tareas.

5.2.3 Justificación

Una de las principales razones que me impulsó a desarrollar la presente investigación, es la falta de conocimiento sobre los Códigos de Ética en la empresa tal como lo demostraron las encuestas aplicadas, con este trabajo de investigación se espera contribuir para que el Código de Ética se transformen una poderosa herramienta que conlleve a la creación de un clima profesional coherente con los valores y filosofía de la empresa.

5.2.4 Objetivos

Creación de un Código de Ética su aplicación y difusión en la empresa Galápagos Flores S.A.

5.2.5 Contenidos

Elaboración y desarrollo del Código de Ética.

5.2.6 Metodología

Este proyecto fue desarrollado poniendo en práctica todos los conocimientos adquiridos en el período formativo de mi carrera a fin de demostrar las destrezas y conocimientos adquiridos.

En primera instancia revisé la bibliografía referente a la ética y Códigos de Ética, basándome en la investigación descriptiva y de campo por cuanto se acude directamente a la fuente que son las secretarias y directivos de la empresa Galápagos Flores S.A. Para la obtención de la información primaria realicé una entrevista con el gerente general con la finalidad de darle a conocer el plan de investigación.

5.2.7 Recursos

- Encuestas escritas
- Entrevistas personales
- Directivos y secretarias de la empresa Galápagos Flores S.A.
- Reglamento interno de la empresa Galápagos Flores S.A.

5.2.8 Ejecución de la Propuesta

CRONOGRAMA PARA LA ELABORACION DE UN CODIGO DE ETICA PARA LA EMPRESA GALAPAGOS FLORES S.A.

ACTIVIDADES	NOVIEMBRE				DICIEMBRE			
	1	9 al	16 al	23 al	1	7 al	14 al	21 al

	al 8	15	22	30	al 6	13	20	30
FASE I : ELABORACION PROPUESTA								
entrevista gerente general								
FASE II : TOMA DE DATOS								
encuesta a las secretarias								
encuesta a los directivos								
FASE II : TABULACION DE DATOS								
interpretación de datos								
FASE III : EJECUCION								
planificación y desarrollo de la propuesta								
FASE IV : PRESENTACION								
presentación propuesta directivos de la empresa								
posibles rectificaciones								

CONCLUSIONES

- Se implementó la utilización de un Código de Ética para las secretarias de la empresa Galápagos Flores S.A., comprometiéndolo a los directivos a realizar capacitaciones, entrenamiento y difusión en estos temas porque es importante que las secretarias sepan cuáles son las reglas, para formar una cultura laboral sustentada en valores, no solo trazar estrategias para blindar una imagen de

rectitud si no que verdaderamente se pueda lograr que los valores éticos se incorporen al comportamiento de las personas, no basta solo con la declaración de principios si no ejecutarlos también.

RECOMENDACIONES

- El Código de Ética creado para las secretarias de la empresa Galápagos Flores S.A. deberá detallar las conductas que se esperan de las secretarias que trabajan en la empresa y por supuesto los comportamientos inapropiados. En el documento se deben incluir aspectos como: manejo de conflictos de intereses, ambiente de trabajo, respeto a las personas y por su supuesto, el cumplimiento de todas las normas.
- El Código de Ética deberá perfeccionarse en virtud de los acontecimientos no solo se debe implementar este documento si no también difundirlo, porque no basta con entregárselo a las personas que ingresan si no que –como suele

ocurrir- muchas personas no lo leen, para prevenir esto se deberá realizar un esfuerzo en explicarlo, organizado sesiones de capacitación en orden jerárquico desde arriba hacia abajo. Es necesario explicar por qué se tienen las reglas que se han planteado, y también dar algunos ejemplos prácticos, porque hay personas que se alejan del comportamiento que se espera.

- Hacer el trabajo bien hecho y tomando en consideración los principios éticos será la premisa para todas las secretarías, esta deberá ser una de las máximas aspiraciones de sus integrantes, ser una empresa destacada e importante por la calidad de servicio, la eficiencia operativa y la aplicación de principios éticos, que los demás perciban que en Galápagos Flores S.A. las personas que trabajan allí quieren hacerlo con un comportamiento impecable. Además deberá tener la prioridad de difundir los valores éticos al interior de la empresa
- El Código de Ética debe contemplar mecanismos de evaluación, tras haber implementado un Código de Ética para las secretarías de la empresa Galápagos Flores S.A., principalmente por tratarse de procesos que van modificando la cultura laboral sustentada en valores se sugiere a sus directivos realizar métodos de evaluación los cuales permitirán a la empresa ganar experiencia con respecto a los procesos de deliberación en los que hay que justificar las decisiones.

BIBLIOGRAFIA

Yáñez R., Maggi (2000): **DESARROLLO HUMANO Y CALIDAD**, Editorial Limusa S.A., México

GRUPO PLANETA (2004) **ETICA PARA TODOS**, Editorial Ecuador F.B.T. Cía Ltda. Quito-Ecuador

http://www.accionrse.cl/tematico/boletin_2.html [consultado 01/12/08]

<http://impreso.elfinanciero.com> [consultado:10/10/08]

http://www.monografias.com/los_valores_y_su_significado.com [consultado 05/11/08]

<http://www.monografias.com/trabajos10/modes/modes.shtml> [consultado 09/09/08]

http://www.proetica.info/index.php?option=com_content&task=view&id=3&Itemid=4
[consultado 18/10/08]

www.xtec.cat [consultado 28/10/08]

ANEXOS

Formato encuesta secretarias



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

Aplicado a las Secretarias Ejecutivas

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

DEPENDENCIA:

I. INFORMACIÓN GENERAL DE LA SECRETARIA EJECUTIVA

1. EDAD

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

2. TÍTULO QUE POSEE

- | | |
|---------------------------------------|-----|
| 1. Egresada de Secretariado Ejecutivo | () |
| 2. Egresada de otra carrera | () |
| 3. Secretaria Ejecutiva Titulada | () |

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

4. **LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA EN LA QUE OBTUVO SU TÍTULO ES:**
 1. Privada () 2. Pública ()
5. **TIEMPO DE EXPERIENCIA COMO SECRETARIA EJECUTIVA**
 1. Menos de 5 años () 2. Entre 6 a 15 años ()
 3. Entre 16 a 25 años () 4. Más de 25 años ()

II. AMBIENTE O ENTORNO DEL TRABAJO

6. **LA EMPRESA EN LA QUE USTED LABORA ES:**
 1. Pública () 2. Privada () 3. Mixta ()
7. **¿CUÁNTOS AÑOS DE FUNCIONAMIENTO TIENE LA EMPRESA EN LA QUE TRABAJA ACTUALMENTE?**
 1. Menos de 5 años () 2. Entre 6 a 15 años ()
 3. Entre 16 a 25 años () 4. Más de 25 años ()
8. **¿LA EMPRESA EN LA QUE USTED LABORA TIENE UN CÓDIGO DE ÉTICA QUE RIGE LAS ACTIVIDADES DE LA MISMA?**
 1. Si ()
 2. No ()
 3. No conoce ()
9. **EN CASO DE SER AFIRMATIVA LA RESPUESTA, ¿EL CÓDIGO DE ÉTICA HA SIDO DIFUNDIDO POR LOS DIRECTIVOS DE LA EMPRESA ENTRE SUS COLABORADORES?**
 1. Si ()
 2. No ()
 3. No conoce ()
10. **A SU CRITERIO, ¿QUÉ ES LO MÁS IMPORTANTE EN EL DESEMPEÑO PROFESIONAL COMO SECRETARIA EJECUTIVA DENTRO DE LA EMPRESA EN LA QUE TRABAJA?**
 1. La preparación académica ()
 2. El cumplimiento de las actividades ()
 3. La actitud ética en dichas actividades ()
 4. Las tres anteriores ()
11. **LA ACTIVIDAD PROFESIONAL DEBE REGIRSE EN PRINCIPIOS ÉTICOS Y MORALES. A SU CRITERIO, ¿QUÉ PORCENTAJE EN ESTE ASPECTO ES EL QUE USTED SE ASIGNARÍA?**
 1. Menor al 50% () 2. Entre el 51% y 70% ()
 3. Entre el 71% y 90% () 4. Mayor al 91% ()
12. **A SU CRITERIO, ¿CUÁLES SON LAS TRES PRINCIPALES CAUSAS DE LOS PROBLEMAS ÉTICOS QUE MÁS COMUNMENTE ENFRENTA LA SECRETARIA EJECUTIVA?**
 1. La falta de ética en los directivos que rigen una entidad ()

- 2. La desorganización de las empresas ()
- 3. Las universidades no forman profesionales éticos ()
- 4. La secretaria ejecutiva no consigue trabajo ()
- 5. La corrupción en las autoridades públicas ()
- 6. La corrupción en las empresas privadas ()
- 7. No hay ética en los negocios ()

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

- 1. Si ()
- 2. No ()
- 3.

¿Porqué?

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

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

- | | |
|------------------------|------------------------------------|
| 1. Responsabilidad () | 7. Perseverancia () |
| 2. Honestidad () | 8. Tolerancia () |
| 3. Solidaridad () | 9. Dignidad () |
| 4. Verdad () | 10. Secreto Profesional () |
| 5. Libertad () | 11. Comportamiento profesional () |
| 6. Equidad () | 12. Honradez () |

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

- 1. Si ()
- 2. No ()
- 3. ¿Por qué?

IV. OTROS ASPECTOS

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

- 1. Si ()
- 2. No ()

Gracias por su colaboración



UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA
ESCUELA DE ASISTENCIA GERENCIAL Y RELACIONES PÚBLICAS
Aplicado a los Directivos

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

DEPENDENCIA:

I. INFORMACIÓN GENERAL DEL DIRECTIVO

1. SEXO

1. Masculino () 2. Femenino ()

2. EDAD

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

3. NIVEL DE INSTRUCCIÓN

1. Secundario ()
2. Universitario: pregrado ()
3. Universitario: postgrado ()

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

1. **Privada:** 1.1 Nacional () 2.1 Extranjera ()
2. **Pública:** 2.1 Nacional () 2.2 Extranjera ()

5. TIEMPO DE EXPERIENCIA EN CARGOS DIRECTIVOS

1. Menos de 5 años () 2. Entre 6 a 15 años ()
3. Entre 16 a 25 años () 4. Más de 25 años ()

II. AMBIENTE O ENTORNO DE TRABAJO

6. LA EMPRESA EN LA QUE USTED LABORA ES:

1. Pública () 2. Privada () 3. Mixta ()

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

1. Menos de 5 años () 2. Entre 6 a 15 años ()
3. Entre 16 a 25 años () 4. Más de 25 años ()

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

1. Si ()
2. No ()

3. No conoce ()
9. **EN CASO DE SER AFIRMATIVA SU RESPUESTA, ¿EL CÓDIGO DE ÉTICA HA SIDO DIFUNDIDO A NIVEL CORPORATIVO?**
1. Si ()
2. No ()
3. No conoce ()
10. **A SU CRITERIO, ¿LA APLICACIÓN DE LOS PRINCIPIOS ÉTICOS EN LAS EMPRESAS CONSTITUYEN OBSTÁCULOS PARA SU DESARROLLO?**
1. Si () 2. No ()
11. **¿QUÉ ES LO MÁS IMPORTANTE EN EL DESEMPEÑO PROFESIONAL DE UNA SECRETARIA EJECUTIVA DENTRO DE LA EMPRESA EN LA QUE TRABAJA?**
1. La preparación académica ()
2. El cumplimiento de las actividades ()
3. La actitud ética en dichas actividades ()
4. Las tres anteriores ()
12. **LA ACTIVIDAD PROFESIONAL DEBE REGIRSE EN PRINCIPIOS ÉTICOS Y MORALES. A SU CRITERIO, ¿QUÉ PORCENTAJE EN ESTE ASPECTO LE ASIGNARÍA USTED A LA SECRETARIA EJECUTIVA DE SU EMPRESA?**
1. Menor al 50% () 2. Entre el 51% y 70% ()
3. Entre el 71% y 90% () 4. Mayor al 91% ()
13. **INDIQUE, ¿CUÁLES SON LAS CAUSAS DE LOS PROBLEMAS ÉTICOS, QUE A SU FORMA DE VER, ENFRENTA MÁS COMUNMENTE LA SECRETARIA EJECUTIVA?**
1. La formación personal () 2. Su situación económica()
3. La formación profesional() 4. La presión de sus jefes()

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

14. **¿CONSIDERA NECESARIO PARA LAS EMPRESAS TANTO PÚBLICAS COMO PRIVADAS, QUE LAS SECRETARIAS EJECUTIVAS TENGAN UN CÓDIGO DE ÉTICA Y LO APLIQUEN EN SU EJERCICIO PROFESIONAL?**
1. Si () 2. No ()
15. **¿QUÉ PRINCIPIOS BÁSICOS CONSIDERA QUE DEBERÍAN EXISTIR EN UN CÓDIGO DE ÉTICA DE LA SECRETARIA EJECUTIVA?**
1. Responsabilidad () 7. Perseverancia ()
2. Honestidad () 8. Tolerancia ()
3. Solidaridad () 9. Dignidad ()
4. Verdad () 10. Secreto Profesional ()
5. Libertad () 11. Comportamiento profesional ()

6. Equidad () 12. Honradez ()
- 16. ¿CUÁL SERÍA SU COMPROMISO, PARA QUE LA SECRETARIA EJECUTIVA EN CASO DE EXISTIR UN CÓDIGO DE ÉTICA LO APLIQUE DENTRO DE LA EMPRESA?**
1. Adquisición del Código de ética ()
2. Capacitación a la Secretaria Ejecutiva en estos temas ()
3. Evaluación del conocimiento y aplicación del código de ética ()

IV. OTROS ASPECTOS

- 17. ¿CONSIDERA CONVENIENTE EMPRENDER UN PLAN DE CREACIÓN DE UN CÓDIGO DE ÉTICA PARA LA SECRETARIA EJECUTIVA TANTO EN EMPRESAS PÚBLICAS COMO PRIVADAS A NIVEL NACIONAL?**
1. Si ()
2. No ()

Gracias por su colaboración