



# **UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA**

*La Universidad Católica de Loja*

ESCUELA DE ASISTENCIA GERENCIAL Y RELACIONES  
PÚBLICAS

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

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

**DIRECTORA:**

Lic. Mónica Pinzón

**AUTORA:**

Mayra Rodríguez

**LATACUNGA – ECUADOR**

## **CESIÓN DE DERECHOS**

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

**FIRMA**

**Mayra Rodríguez**

**Lic. Mónica Pinzón**, Docente de la Universidad Técnica Particular de Loja.

**CERTIFICA:**

Haber revisado el presente trabajo de tesis de grado denominado “ACTITUDES Y PRÁCTICAS ÉTICAS DE LA SECRETARIA EJECUTIVA DENTRO DE SU EJERCICIO PROFESIONAL” elaborado por la egresada Mayra Rodríguez. Por tanto, autorizo su presentación para los fines legales pertinentes.

Loja, abril del 2009

Lic. Mónica Pinzón

**DIRECTORA**

## **AUTORÍA**

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

## **FIRMA**

**Mayra Rodríguez**

## **AGRADECIMIENTO**

Quiero agradecer sinceramente a todas aquellas personas que compartieron sus conocimientos conmigo para hacer posible la conclusión de esta tesis.

Especialmente agradezco a mi asesora la licenciada Mónica Pinzón por su asesoría siempre dispuesta aún en la distancia. Gracias al economista Byrón Arteaga, coordinador del Centro Universitario Latacunga por sus ideas y recomendaciones respecto a esta investigación.

También agradezco a todos los funcionarios y empleados del Ilustre Municipio de Latacunga de manera especial a la señora Sonia Naranjo de Lanas, Directora Administrativa.

## DEDICATORIA

Primero que todo quiero dedicarle este logro en mi vida a Dios por darme las virtudes y la fortaleza necesarias para salir siempre adelante pese a las dificultades. Dios aunque no te palpe, sé que siempre estás aquí conmigo, por eso te pido que me bendigas como futura secretaria.

A mi querida madre, es a ti a quien debo toda la persona que soy, mil gracias por ser mi guía, y por ser para mí un ejemplo de trabajo, perseverancia y dedicación. A ti te dedico el esfuerzo de estos años de estudio.

A mis hermanos, Nancy, Luís y René, por tenderme sus manos cuando pensaba que no había solución para algún problema, sé que siempre cuento con ustedes incondicionalmente. A los tres este esfuerzo personal les dedico.

A ti abuelito Alberto, que partiste antes que finalizará mi carrera, no te dio tiempo de ver a tu nieta graduándose como siempre quisiste, pero sé que desde el cielo estarás celebrando conmigo.

A mi amigo Oswaldo, por todas las atenciones y palabras de aliento cuando más las necesitaba, gracias por acompañarme, por ayudarme y a veces regañarme, porque tú también eres parte de este logro.

Y para todos aquellos a quienes mi trabajo pueda serles útil.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

	<b>Pág.</b>
<b>CESIÓN DE DERECHOS.....</b>	<b>I</b>
<b>CERTIFICACIÓN.....</b>	<b>II</b>
<b>AUTORÍA.....</b>	<b>III</b>
<b>AGRADECIMIENTO.....</b>	<b>IV</b>
<b>DEDICATORIA.....</b>	<b>V</b>
<b>ÍNDICE DE CONTENIDOS.....</b>	<b>VI</b>
<b>RESUMEN EJECUTIVO.....</b>	<b>X</b>
 <b>CAPITULO I: LOS VALORES ÉTICOS, IMPORTANCIA Y SU</b>	
<b>APLICACIÓN EN EL ILUSTRE MUNICIPIO DE LATACUNGA.....</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Definición de valores.....</b>	<b>2</b>
<b>1.2 Tipos de valores.....</b>	<b>16</b>
<b>1.3 Importancia de los valores éticos.....</b>	<b>22</b>

1.4 Conocimiento y grado de aplicación de valores éticos en las actividades ejecutivas que realizan las secretarías.....	23
1.5 Otros Aspectos.....	29
1.5.1. Razones por las que considera conveniente crear un manual De Código de Ética en el Ilustre Municipio de Latacunga.....	29
<b>CAPÍTULO II: EL CÓDIGO DE ÉTICA EN LAS ORGANIZACIONES.....</b>	<b>31</b>
2.1 Concepto y Principios fundamentales.....	32
2.2 Importancia del manejo de un Código de Ética en las Organizaciones.....	39
2.3 El Código de Ética en la Gestión Administrativa.....	44
<b>CAPÍTULO III: DIAGNÓSTICO DE LA SECRETARÍA EJECUTIVA, SU ACTITUD ÉTICA Y SU ENTORNO EN EL ILUSTRE MUNICIPIO DE LATACUNGA.....</b>	<b>59</b>
3.1 Información General de La Secretaría Ejecutiva.....	63
3.2 Ambiente o Entorno de trabajo.....	68

<b>3.3</b>	Conocimiento que tiene la Secretaria Ejecutiva sobre el Código de Ética.....	<b>76</b>
<b>3.4</b>	Otros Aspectos.....	<b>79</b>
 <b>CAPÍTULO IV: LOS DIRECTIVOS, SU ACTITUD ÉTICA Y SU ENTORNO EN EL ILUSTRE MUNICIPIO DE LATACUNGA.....</b>		
		<b>80</b>
<b>4.1</b>	Información General de los Directivos.....	<b>81</b>
<b>4.2</b>	Ambiente o Entorno de trabajo.....	<b>86</b>
<b>4.3</b>	Conocimiento que tiene el Directivo sobre el Código de Ética.....	<b>94</b>
<b>4.4</b>	Otros Aspectos.....	<b>98</b>
 <b>CAPÍTULO V: PROPUESTA DE ELABORACIÓN DE UN CÓDIGO DE ÉTICA Y PLAN DE CAPACITACIÓN PARA LA SECRETARIA EJECUTIVA DEL ILUSTRE MUNICIPIO DE LATACUNGA.....</b>		
		<b>99</b>
<b>5.1</b>	Propuesta de Código de Ética.....	<b>100</b>
<b>5.1.1</b>	Título de Código de Ética.....	<b>101</b>
<b>5.1.2</b>	Capítulos.....	<b>101</b>

<b>5.2 Plan de Capacitación para el Personal de Secretaria.....</b>	<b>112</b>
<b>5.2.1 Antecedentes.....</b>	<b>113</b>
<b>5.2.2 Introducción.....</b>	<b>115</b>
<b>5.2.3 Justificación.....</b>	<b>116</b>
<b>5.2.4 Objetivos.....</b>	<b>119</b>
<b>5.2.5 Contenidos.....</b>	<b>120</b>
<b>5.2.6 Metodología.....</b>	<b>122</b>
<b>5.2.7 Recursos.....</b>	<b>122</b>
<b>5.2.8 Ejecución de la Propuesta.....</b>	<b>125</b>
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>127</b>
<b>GLOSARIO.....</b>	<b>132</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>137</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>143</b>

## **RESUMEN EJECUTIVO**

El presente trabajo, “Actitudes y Prácticas Éticas de la Secretaria Ejecutiva dentro de su ejercicio profesional”, no interviene en realizar una crítica a la grave crisis de valores imperante hoy en día, tampoco a la ética en forma subjetiva personal, sino que se referirá a la ética a desarrollar en el ámbito de la profesional de secretariado y su desenvolvimiento dentro de la sociedad.

Para la realización de este trabajo la Universidad Técnica Particular de Loja a través de la Escuela de Asistencia Gerencial y Relaciones Públicas elaboró un Plan de Investigación Académico, el mismo que está estructurado en cinco capítulos en los que se resume la importancia de la aplicación de los valores éticos y morales en la vida diaria de la secretaria como profesional.

El capítulo I “Los valores éticos, importancia y su aplicación en el Ilustre Municipio de Latacunga”, hace referencia a los valores humanos, los tipos de valores, la importancia de los valores éticos, el conocimiento y grado de aplicación de los valores éticos en las actividades ejecutivas que realizan las secretarias y las razones por las que es conveniente crear un manual de código de ética en la institución.

El capítulo II “El código de ética en las organizaciones”, contiene el concepto y principios fundamentales de un código de ética, la importancia del manejo de

un código de ética en las organizaciones, y como incide el código de ética en la gestión administrativa.

El capítulo III, “Diagnóstico de la secretaria ejecutiva, su actitud ética y su entorno en el Ilustre Municipio de Latacunga” y el capítulo VI “los directivos, su actitud ética y su entorno en el Ilustre Municipio de Latacunga”, están basados en un diagnóstico del cual proyectamos el fundamento teórico; luego se aplicó encuestas que denotan el perfil de las y los profesionales e interpretación gráfica detallada en forma porcentual; esta apreciación permite plantear la propuesta que se perfila a constituir un aporte significativo para establecer normas que permitan mejorar el criterio y apreciación ciudadana de las secretarías que laboran en esta noble institución al servicio de la Ciudad de Latacunga.

El capítulo V “Propuesta de elaboración de un Código de Ética y Plan de Capacitación para la Secretaria Ejecutiva del Ilustre Municipio de Latacunga”, lo conforma la propuesta contenida en once capítulos y un plan de capacitación detallado.

Este trabajo es un resumen de las normas y reglas que determinan el comportamiento ideal o más apropiado para un grupo específico de profesionales en este caso la secretaria del Ilustre Municipio de Latacunga. Por lo general un código de ética escrito no contiene todas las normas implícitas del comportamiento del profesional, porque se sobreentiende que toda persona

que llega a un grado de profesional posee cierta formación y criterio de lo que se debe o no se debe hacer durante su desempeño como profesional.

El Ilustre Municipio de Latacunga, no cuenta con un código de ética por lo que esta propuesta, puede servir de pauta para que se implemente uno para todo el personal de esta Institución. El objetivo de esta propuesta de código de ética, es mejorar la eficiencia del personal de secretaría que labora en esta institución y promover la incorporación del código antes mencionado.



# CAPÍTULO I

## LOS VALORES ÉTICOS, IMPORTANCIA Y SU APLICACIÓN EN EL ILUSTRE MUNICIPIO DE LATACUNGA



## 1.1. DEFINICIÓN DE VALORES.

**¿Tienen las cosas valor por qué las deseamos o las deseamos porque tienen valor?**

A diario utilizamos expresiones en las cuales resaltamos el valor material y económico de las cosas, más no apreciamos su utilidad; de igual manera para referirnos a las personas en ocasiones las valoramos por lo que tienen y más no por lo que son; en fin damos valor a las cosas. Más, el valor no lo poseen las cosas de por sí, sino que estas lo adquieren gracias a su relación con el hombre como ser social. Pero las cosas a su vez, sólo pueden ser valiosas cuando están dotadas efectivamente de ciertas propiedades objetivas. “Todo valor supone la existencia de una cosa o persona que lo posee y de un sujeto que lo aprecia o descubre (Prieto Figueroa, 1984:186 citado en Morales de Casa, 2006)”.<sup>1</sup> “Los valores son considerados referentes, pautas o abstracciones que orientan el comportamiento humano hacia la transformación social y la realización de la persona”.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Tomado de [www.mailxmail.com/wiso/vida/los-valores/capitulo2.htm](http://www.mailxmail.com/wiso/vida/los-valores/capitulo2.htm)

<sup>2</sup> Tomado de [www.mailxmail.com/wiso/vida/los-valores/capitulo2.htm](http://www.mailxmail.com/wiso/vida/los-valores/capitulo2.htm)

## ¿QUÉ SON VALORES HUMANOS?

- \* Son aquellas manifestaciones presentes en el ser humano, que los hace apreciables para determinados fines.
- \* Son normas de conducta y actitudes según las cuales nos comportamos y que están de acuerdo con aquello que consideramos correcto.
- \* Son cualidades según las cuales los actos humanos pueden ser buenos y aceptables para el individuo y la sociedad.

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. Así como existen valores, también podemos identificar contravalores que son los que se oponen a un valor concreto (como maldad a bondad, injusticia a justicia).

Los valores humanos básicos que debemos considerarlos y desarrollarlos no constituyen una preparación para la vida sino acciones de la vida misma que nos permiten interactuar en nuestras relaciones personales, interpersonales y sociales. Se podría mencionar un sinnúmero de valores humanos, en este trabajo destacaremos los siguientes:

## **AUTOESTIMA**

“Es la valorización que el individuo hace de sí mismo y que mantiene de forma duradera; expresa una actitud de aprobación o desaprobación, e indica hasta que punto se cree capaz, importante, competente y digno”.<sup>3</sup>

Según como se encuentre nuestra autoestima, ésta es responsable de muchos éxitos y fracasos, ya que una autoestima adecuada, vinculada a un concepto positivo de sí mismo, potenciará la capacidad de las personas para desarrollar sus habilidades y aumentará el nivel de seguridad personal, mientras que una autoestima baja enfocará a la persona hacia la derrota y el fracaso.

Toda persona tiene en su interior sentimientos, que según su personalidad puede manifestarlos de diferentes maneras. Muchas veces estas manifestaciones dependen de otros factores, según el lugar físico, sentimental y emocional, éstos pueden influir positiva o negativamente en la Autoestima.

## **IDENTIDAD**

Es el proceso por el cual los actores sociales construyen el sentido de su acción atendiendo a un atributo cultural (o conjunto articulado de atributos culturales).

---

<sup>3</sup> Tomado de Compilación de Varios Autores, Coordinador Maggi Y, Rolando Emilio (1997); DESARROLLO HUMANO Y CALIDAD VALORES Y ACTITUDES, p144 México DF Editorial LIMUSA DE CV

En nuestro tiempo histórico, las identidades religiosas, nacionales, territoriales, étnicas y de género, aparecen como principios fundamentales de autodefinición.

Una persona segura de sí misma, debe tener la capacidad de reconocer su identidad, como parte de una comunidad familiar y local, como miembro de un país y de un continente.

## **HONESTIDAD**

Es la prudencia o decencia en las cosas que se hacen o se dicen. Uno de los grandes males de América Latina en mayor o menor grado, es la degradación de este valor; desde gobernantes hasta funcionarios de tercera, han sido sancionados por la conciencia nacional. Se ha generalizado la deshonestidad, quien no saca provecho en su favor, se le considera ingenuo, mientras que al deshonesto se lo califica como inteligente y despierto, y aún más, que a este hecho se lo relaciona con la viveza criolla.

## **AMOR**

Es un sentimiento intenso del ser humano que, partiendo de su propia insuficiencia, necesita y busca el encuentro y unión con otro ser. Es la bondad emocional que emana del alma y del corazón. El amor es como una flor que se debe cultivar día a día y si no se da cariño, comprensión y dedicación, se marchitará.

El amor convierte en alegrías las tristezas y en sonrisas el llanto. Ningún ser humano podrá dar amor, si para él mismo sólo tiene odio o indiferencia. El amor en definitiva es lo que hace más digna la vida de una persona, lo que da sentido al ideal que cada uno se proponga

### **SOLIDARIDAD Y FRATERNIDAD**

Es el sentimiento que motiva a los seres humanos a prestarse ayuda mutua. La solidaridad dispone el ánimo para actuar siempre con sentido de comunidad.

Estos valores son identificados como una comunidad de intereses, sentimientos y aspiraciones. La educación debe practicar el trabajo en equipo, para desterrar el individualismo, para que cada persona se adhiera a las causas más justas, más sentidas, más nobles. Así solidariamente debemos trabajar para eliminar el analfabetismo y la desocupación que constituyen factores que deterioran nuestra forma de vida.

### **LIBERTAD**

Es el derecho natural que tienen los seres racionales de obrar en vista de alcanzar su fin. Es un valorpreciado del hombre que consiste en la facultad de obrar de una u otra manera, bajo ciertas limitaciones internas y externas. En las internas podemos considerar, la capacidad física, el sentido moral y sobre todo la conciencia; en las externas está la naturaleza y la sociedad.

“Se la define como la posibilidad de hacer todo aquello que no daña a los demás”<sup>4</sup>.

El límite de la libertad de cada quien es el derecho de los otros. Para que una persona pueda disfrutar de su libertad, es preciso que respete la de los demás.

## **RESPONSABILIDAD**

La responsabilidad es la capacidad de responder adecuadamente, ante las diversas situaciones que se presentan en el correcto uso de la libertad.

La persona responsable es digna de todo crédito. Se puede creer en ella y confiar en su palabra sin restricción alguna, sus actos responden íntegramente a sus compromisos. Es amiga de lo óptimo y enemiga de la mediocridad.

Somos responsables no solamente cuando cumplimos las tareas, trabajos y compromisos; sino cuando asumimos las consecuencias de nuestros actos, por lo que debe haber coherencia entre lo que decimos y lo que hacemos.

## **PUNTUALIDAD**

Es el valor que se construye por el esfuerzo de estar siempre a tiempo en el lugar adecuado. La persona puntual es aquella que respeta el tiempo de sí

---

<sup>4</sup> Tomado de Compilación de Varios Autores, Coordinador Maggi Y. Rolando Emilio (1997); DESARROLLO HUMANO Y CALIDAD VALORES Y ACTITUDES, p113 México DF Editorial LIMUSA DE CV

mismo y el de los demás; es siempre puntual tanto con el horario de trabajo como con el cumplimiento de los horarios y / o calendarios asignados a cada tarea.

## **RESPECTO**

Es el valor que constituye la esencia del ser humano y su manifestación primaria en su relación como ser social.

El respeto nace en la dignidad de la vida y la capacidad humana permite potenciarla y mejorarla día a día.

Respetar es valorar a los demás, acatar su autoridad y considerar su dignidad.

El respeto se acoge siempre a la verdad, no tolera bajo ninguna circunstancia la mentira, la calumnia y el engaño.

## **DISCIPLINA**

La disciplina es un hábito interno que facilita a cada persona el cumplimiento de sus obligaciones y su contribución al bien común.

La disciplina es una característica que se refiere a ser constante en nuestras actividades, responsabilizarnos de los compromisos que tenemos que aceptar y cumplir las reglas en nuestra familia, en los estudios, en el trabajo y en la sociedad.

Así entendida, la disciplina es autodominio, capacidad de utilizar la libertad personal; esto es, la posibilidad de actuar libremente superando los condicionamientos internos o externos que se presentan en la vida ordinaria, y de servir a los demás.

La disciplina es sinónimo de orden y obediencia. Es el valor del hombre y la mujer que lo lleva al triunfo.

La disciplina es un orden que nos permite tener normas en la vida, las cuales no deben quebrantarse esto es auto disciplinarse.

## **FIDELIDAD**

Es el compromiso que asumimos de cultivar, proteger y enriquecer la relación con otra persona. Fidelidad tiene que ver con todo lo que signifique lealtad, confianza, fe, estamos hablando al mismo tiempo de compromiso, de obligación, de someternos al cumplimiento de aquello que por propia voluntad hemos aceptado.

La fidelidad es propia de las personas nobles, de aquellos que tienen un control sobre su voluntad y saben cumplir con los compromisos adquiridos, sin importarles el esfuerzo que deben realizar para tal fin, o los sacrificios que tengan que hacer.

## **AMISTAD**

Es una relación integral con dimensiones intelectuales, emocionales, espirituales y físicas en un ambiente propicio para el desarrollo personal

Un amigo es quien que nos acompaña para juntos madurar y crecer, porque él descubrirá lo mejor que habita en el fondo de nuestro ser.

Un amigo es la persona que nos entiende con un gesto, con una mirada, porque nuestro interior debe ser para él una manifestación de verdad y transparencia.

## **CRITICIDAD**

La criticidad es la expresión más profunda de la creatividad del impulso vital del hombre para desarrollarse.

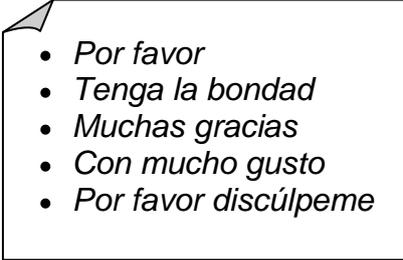
La criticidad es parte del razonamiento que se fundamenta en los principios de la ciencia o en las reglas morales y éticas de una persona.

La criticidad caracteriza la facultad del hombre y la mujer en su formidable capacidad de expresar sus ideas. Esta potencialidad implica acción positiva constante para triunfar en la vida.

## CALIDEZ AFECTIVA

Es la acción transparente de las personas, de sus sentimientos y emociones, capaces de expresar con naturalidad su mundo interior, abiertas al don de la amistad, capaces de disfrutar lo hermoso que la vida les va proporcionando; cultivadores de una actitud positiva frente a la realidad.

Para demostrar su calidez afectiva prepare su ánimo para sembrar algo de bienestar en el mundo y en sus actividades diarias utilice frases como:

- 
- *Por favor*
  - *Tenga la bondad*
  - *Muchas gracias*
  - *Con mucho gusto*
  - *Por favor discúlpeme*

## EFICIENCIA

La eficiencia es la virtud que conduce al logro de un objetivo. Si lo miramos desde el punto de vista organizacional, es la relación que existe entre el trabajo desarrollado, el tiempo empleado, la inversión realizada en hacer algo y el resultado obtenido, lo que nos permite lograr la productividad.

## TRANSPARENCIA

La transparencia es la claridad que debe mostrar todo acto humano, es ponerse en evidencia ante sí mismo y ante los demás con los propios actos y

no excusándose en la posición política, administrativa o ideológica para eludir responsabilidades. La transparencia se refleja en nuestra ética y en congruencia con los principios de vida y de realidad que de ninguna manera equivoquen las propias acciones. La transparencia deberá acompañar todas las obras de las personas que hacen parte del equipo de trabajo de este proyecto.

### **SENSIBILIDAD SOCIAL**

Conciencia de solidaridad y servicio, identificándonos con los problemas sociales y económicos de la comunidad, atendiendo desde nuestra labor sus necesidades para lograr una mejor calidad de vida.

### **COMPROMISO**

Actitud positiva y responsable para el logro de los objetivos, fines y metas en toda actividad que desarrolle, en la que cada persona aporta su máxima capacidad con gran sentido de pertenencia.

### **ADAPTABILIDAD**

Capacidad para ser eficaz dentro de un entorno cambiante y mantenerlo en el tiempo, tanto a la hora de enfrentarse a nuevas tareas o responsabilidades como a personas con diferente punto de vista o criterio.

## **LIDERAZGO**

“El liderazgo es la capacidad de persuadir a otros de buscar con entusiasmo objetivos definidos”<sup>5</sup>. El verdadero liderazgo consiste en tener el coraje para tomar decisiones no para lograr felicitaciones de los jefes en los días siguientes, sino para contribuir a construir un mejor mundo para siempre.

El líder nace con un especial carisma para acceder y ser aceptado por las personas de su entorno, pero para ejercer ese liderazgo, debe desarrollar ciertas herramientas que se obtienen con el aprendizaje.

## **EMPATÍA**

Capacidad para escuchar, interpretar y entender intereses, emociones, sentimientos o preocupaciones de los otros, teniéndolos; por tanto, en cuenta a la hora de tomar una decisión.

## **ESPÍRITU COMERCIAL**

Capacidad para entender aquellos puntos claves del negocio que afectan a la rentabilidad y al crecimiento de una empresa y actuar de manera pertinente para maximizar el éxito.

---

<sup>5</sup> Tomado de Anzola Rojas Sérvulo, (1999): CURSO BÁSICO DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, p52 Santa Fe de Bogotá, DC., Colombia, McGraw Hill Interamericana S.A.

## **ÉTICA**

Interiorización de normas y principios que hacen que una persona sea responsable de su propio bienestar y consecuentemente, del de los demás; así, su comportamiento estará basado en conductas morales socialmente aceptadas.

## **LEALTAD**

La lealtad es un valor que debemos desarrollar en nuestro interior y tener conciencia de lo que hacemos y decimos. Es un corresponder, una obligación que se tiene con los demás. Es un compromiso de defender lo que creemos; y en quienes creemos. Cuando somos leales, logramos llevar la amistad, el compañerismo u otra relación.

La lealtad es una llave que nos permite tener un auténtico éxito. La lealtad es defender los intereses de las instituciones en las que colaboramos. Es nuestro deber ser leales a aquellos que dependen de nosotros: familia, amigos y compañeros; la lealtad es amor bondadoso en acción. Es potenciar la energía que viene hacia nuestro cuerpo al cuidar nuestras actitudes y pensamientos.

“La lealtad y el trabajo bien hecho enaltece la calidad humana”

## **SENSIBILIDAD INTERPERSONAL**

Conocimiento de los otros, del ambiente y de la influencia personal que se ejerce sobre ellos. Las acciones indican la consideración por los sentimientos y necesidades de los otros (atención, no confundir con "comprensión").

## **SENSIBILIDAD ORGANIZACIONAL**

Se considera a la capacidad para percibir el criterio, recomendaciones y comentarios que se realiza de la institución, así como las implicaciones de decisiones y actividades de otros sectores de la misma; como también la capacidad de respuesta a ciertos estímulos con criterio científico.

## **PREVISIÓN**

Es la acción de disponer lo conveniente para atender a contingencias o necesidades previsibles. En este sentido puede considerarse uno de los pilares básicos que proporcionan eficiencia y eficacia para proyectar una buena imagen institucional.

## **ASERTIVIDAD**

“Es la afirmación de la propia personalidad a través de diferentes actitudes encaminadas a mejorar la confianza en sí mismo (autoestima) mediante una

comunicación segura y eficiente”<sup>6</sup>. Es decir la asertividad ayuda al individuo a comunicarse con los que le rodean, corrigiendo sus deficiencias, abriendo paso a la comunicación y evitando caer en manipulaciones de todo tipo.

## **TOLERANCIA**

La tolerancia permite a las personas entender que cada ser humano es único e irrepetible. La tolerancia se encuentra en el camino que conduce a la paz, en la senda que lleva a la convivencia armoniosa, en la ruta que transporta a la simpatía, al afecto, al cariño y al amor duraderos.

## **1.2. TIPOS DE VALORES**

Se han hecho diferentes clasificaciones de los valores, sin embargo la mayoría de éstas incluye la categoría de valores éticos y valores morales.

Algunas clasificaciones son:

- Valores vitales
  - Valores instrumentales
  - Valores intelectuales
- 

<sup>6</sup> Tomado de Gonzáles Martín y Olivares Socorro, (1999): COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL UN ENFOQUE LATINOAMERICANO, p57 México DF Editorial Continental S.A. de CV

- Valores cívicos
- Valores nacionales
- Valores universales
- Valores sociales
- Valores morales
- Valores éticos

### **VALORES VITALES O INFRAHUMANOS**

Son aquellos valores humanos que conllevan al perfeccionamiento del hombre en el que se resalta su aspecto fisiológico, como fruto de su cuidado, forma de vida equilibrada; por ejemplo: el placer, la fuerza, la agilidad, la salud.

### **VALORES INSTRUMENTALES**

Están configurados por aquellas formas de comportamiento, que mediante el esfuerzo constante llevan a alcanzar los fines deseados. Ejemplos: adquirir muebles para la sala, comedor, dormitorio, cocina, que constituyen además los elementos materiales indispensables para vivir con dignidad.

### **VALORES INTELECTUALES O INFRAMORALES**

Son aquellos valores exclusivos que perfeccionan al hombre en sus aspectos, razón, intelecto, memoria, y entre ellos están los valores económicos, la

riqueza, el éxito, la inteligencia, el conocimiento, la creatividad, el arte y el buen gusto.

### **VALORES CÍVICOS**

Son los que permanecen tras las conductas convencionales y no convencionales que facilitan la correcta relación en el ámbito de la vida interpersonal, ciudadana y social. Se exigen a cada persona pero están en relación con los demás.

Los valores cívicos se establecen formalmente para organizar y mejorar la vida en común, están al servicio de los demás ciudadanos o de la Patria.

Saberse parte de una colectividad lleva a comprender que cada uno debe afrontar una parte proporcional de las cargas. Esto es tanto a nivel de nación como entre un grupo de amigos. Cada uno tiene que calibrar cuál es su parte en cualquier tarea que interesa a todos, tanto cuando hay que pagar impuestos como cuando hay que lavar los platos de una comida entre amigos. Al que es recto le sale espontáneamente impedir que otro haga la parte que le corresponde.

### **VALORES NACIONALES**

Son aquellos reconocidos como tales por cualquier sociedad natural humana, forjada por la unión territorial, tradicional e idiomática; proporcionada por una

comunidad de vida y de conciencia social. La cultura, el lenguaje, la forma de pensar, sentir y expresarse, aunados a percepción de un territorio exclusivo, conducen a que un pueblo se sienta nación y exprese sus valores nacionales en una serie de tradiciones y normas de conducta.

### **VALORES UNIVERSALES**

Son aquellos suficientemente seguros y defendibles más allá de las circunstancias y creencias propias de cada persona. Son universales porque su cumplimiento es altamente deseable para todos, en todo tiempo y lugar. Por ejemplo la preservación del medio ambiente o los valores expresados en la Declaración Universal de los Derechos Humanos.

Los valores universales son trascendentes y perdurables; lo que cambia son las normas, reglas y modelos de conducta de cada individuo, cultura o civilización.

### **VALORES SOCIALES**

Son aquellos que perfeccionan al hombre en su relación personal, interpersonal y social. El bien, la verdad, la belleza, la felicidad, la amabilidad, la solidaridad, el patriotismo y el afán de servicio, han sido conceptos que desde el principio de la humanidad han guiado el comportamiento y las aspiraciones de las personas y las sociedades. Los seres humanos han definido sus valores a lo

largo de la historia, reflejándolos en las mentalidades colectivas, las leyes y costumbres, la religión y la cultura.

### **VALORES MORALES**

Son aquellos que hacen referencia a la actividad moral de la persona, tener sentido moral significa hacer referencia a su poder ser, a su posibilidad de realización siempre más perfecta. El valor moral lleva a la construcción del hombre, para hacerlo más humano, pero ello solo podrá lograrse si la persona toma decisiones para alcanzar dichos valores mediante el esfuerzo y la perseverancia.

Los valores morales perfeccionan al hombre en sí mismo, en su esencia como persona. Algunos valores morales son: la justicia, la templanza, la fortaleza, la prudencia, la libertad, la honestidad.

### **VALORES ÉTICOS**

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

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

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

Los valores éticos, a diferencia de los que no lo son, dependen de la libertad humana: una persona puede no ser justa, negando la exigencia universal de justicia. Y porque dependen de la libertad, los valores éticos sólo pueden atribuirse a las personas, no a las cosas: un paisaje puede ser bello pero no justo.

### **PLURALIDAD DE LOS VALORES ÉTICOS**

Los valores éticos se clasifican según diferentes puntos de vista. Considerando el nivel de mayor o menor incidencia social, hablamos de valores éticos públicos o cívicos y de valores éticos privados o personales. Justicia y bien son los valores fundamentales o básicos; los otros valores éticos no son sino concreciones de éstos.

VALORES ÉTICOS	
PÚBLICOS O CÍVICOS ↓ JUSTICIA	PRIVADOS O PERSONALES ↓ BIEN
Igualdad	Amistad
Libertad	Autenticidad
Solidaridad	Felicidad
Tolerancia o respeto activo	Placer
Respeto a la naturaleza	Ternura
Disposición al diálogo	Creatividad
Paz	Profesionalidad
...	...

**Los valores éticos implican un “deber hacer”**

### 1.3 IMPORTANCIA DE LOS VALORES ÉTICOS.

La importancia de los valores éticos dentro de una institución, radica en que se convierten en un elemento motivador de las acciones y del comportamiento humano, definen el carácter fundamental y definitivo de la organización, crean un sentido de identidad del personal con la organización.

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

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

Por lo tanto, los valores son formulados, enseñados y asumidos dentro de una realidad concreta y no como entes absolutos en un contexto social, ya que constituyen los elementos de la identidad personal e institucional representados con bases ideológicas sociales y culturales.

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

#### **1.4. CONOCIMIENTO Y GRADO DE APLICACIÓN DE LOS VALORES ÉTICOS EN LAS ACTIVIDADES QUE REALIZAN LAS SECRETARIAS.**

La ética es la ciencia que trata sobre la moralidad de los actos humanos en la sociedad; por tanto, hablar de valores éticos en las actividades que realizan las

secretarias, es reflexionar sobre el comportamiento moral de la secretaria en el ejercicio de sus funciones en sociedad. Todas las secretarias deben:

### **SER SOLIDARIAS**

Ofrecer a los compañeros de trabajo apoyo cuando padezcan dificultades. Igualmente, ser solidarias con la institución cuando requiera colaboración especial.

### **SER CORDIALES**

Contribuir a la instauración de una convivencia armoniosa y al establecimiento de relaciones amistosas con clientes internos y externos.

### **SER SERVICIALES**

Estar prestas a colaborar con los compañeros y no cargar sobre otros hombros las propias responsabilidades.

### **SER RESPONSABLES**

Cumplir estrictamente con las funciones y tareas encomendadas, sin necesidad de supervisión.

### **SER RESPETUOSAS**

De la individualidad de compañeros y directivos, de cada cliente interno y externo; escucharlos atentamente y preferir siempre los caminos del diálogo.

### **SER EFICIENTES**

Realizar cada tarea con la máxima calidad y la mayor efectividad. Siempre estar dispuestas a dar un poco más de lo requerido para garantizar un logro.

### **SER EQUITATIVAS**

Poner al servicio de la institución las propias capacidades y reconocer el aporte de los demás empleados.

### **SER VERACES**

Acogerse siempre a la verdad, manifestándola al exterior tal y como se es interiormente; es reconocer y enmendar los errores personales, es oponerse a la mentira, simulación, hipocresía, falsa humildad, adulación, charlatanería. Requiere la sencillez de corazón y la fidelidad para cumplir lo prometido.

### **SER LEALES**

A la institución, a los jefes y a los compañeros, y mantenerse firme en el apoyo al crecimiento institucional. Es cumplir con lo que exigen las leyes de la fidelidad, las del honor y la dignidad.

### **SER HONESTAS E ÍNTEGRAS**

Buscar con ahínco lo recto, lo honrado, lo razonable, lo justo y esforzarse por mejorar siempre; porque todo, incluso lo bueno, se puede mejorar. Aportar a la institución toda la capacidad profesional para su permanente desarrollo.

### **SER ENTUSIASTAS Y OPTIMISTAS**

Demostrar muchas ganas de servir, de aprender, de progresar, de trabajar; aportar al crecimiento y realización personal de los compañeros, directivos, clientes y así contribuir a un ambiente de trabajo agradable y productivo.

### **SER GENEROSAS Y SENCILLAS**

Dar lo mejor de sí y estar siempre dispuestas a colaborar con los compañeros, con los directivos, con los clientes y con todas aquellas personas que visiten su oficina.

### **SER SENSIBLES**

Entender que la institución es ante todo un equipo humano, y que cada cliente y proveedor es ante todo una persona con necesidades, limitaciones y aspiraciones.

## **SER CONSTANTES Y SERENAS**

Mantener la calma al afrontar situaciones difíciles o enojosas a la vez conservar la entereza de ánimo para superarlas y tomar decisiones acertadas.

## **SER TOLERANTES**

Aceptar a los demás con sus virtudes y defectos y comprender la complementariedad de cada miembro de la familia humana.

## **POSEER INTELIGENCIA EMOCIONAL**

La inteligencia emocional es un conjunto de talentos o capacidades organizadas en cuatro dominios:

- Capacidad para percibir las emociones de forma precisa (es decir, capacidad de percepción).
- Capacidad de administrar las emociones para facilitar el pensamiento y el razonamiento.
- Capacidad para comprender las propias emociones y las de los demás (empatía)
- Capacidad para controlar las propias emociones

Estas habilidades como todas pueden ser aprendidas con el tiempo y la práctica.

## **LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LA PRÁCTICA DE LOS VALORES**

La inteligencia emocional es una forma de interactuar con el mundo. La inteligencia emocional como base para la práctica y desarrollo de valores humanos corresponde también a las acciones que nos permiten actuar con la mente y con el corazón.

Es así que los valores nos orientan en la vida, nos hacen comprender y estimar a los demás, pero también se relacionan con la imagen que vamos construyendo de nosotros mismos y se relacionan con el sentimiento sobre nuestra competencia social.

En la inteligencia emocional intervienen los sentimientos y engloba habilidades como: el control de los impulsos, la autoconciencia, la motivación, el entusiasmo, la empatía, la perseverancia, la agilidad mental, etc. Son estas habilidades las que configuran los rasgos de carácter como la autodisciplina, la comprensión y la comunicación, las mismas que resultan indispensables para una buena y creativa adaptación social.

## **FACULTADES PROFESIONALES DE UNA SECRETARÍA**

La secretaria ejecutiva tiene las facultades de:

- Diseñar y proponer a la persona titular de la Institución programas y actividades tendientes a instaurar una cultura de equidad de género y de

igualdad de oportunidades, así como participar en su desarrollo y coordinar su seguimiento y evaluación.

- Coordinar y mantener comunicación constante con las direcciones generales de: Planeación, Promoción, Enlace, Evaluación, Desarrollo Estadístico, y demás unidades administrativas a fin de proponer estrategias y acciones, para el mejor cumplimiento de los fines institucionales.

## **1.5. OTROS ASPECTOS.**

### **1.5.1. RAZONES POR LAS QUE SE CONSIDERA CONVENIENTE CREAR UN MANUAL DE CÓDIGO DE ÉTICA EN EL ILUSTRE MUNICIPIO DE LATACUNGA**

Los Códigos de Comportamiento o Códigos de Ética permiten:

- Tipificar determinadas situaciones a fin de facilitar la adopción de un comportamiento institucionalizado frente a ellas.
- Un código de ética es un contrato que la institución hace consigo misma, un compromiso de ir más allá de la filantropía y la calidad ocasional.
- Un manual de ética se fundamenta en una noción clave de responsabilidad.
- Definir ciertos límites dentro de la cultura institucional.

- Contar con parámetros de actuación para quienes puedan tener confusiones o dudas en su quehacer diario.
- Un código es un marco cuya intención es evitar las excusas y las auto-justificaciones, por actuar en contra de las reglas, a que somos susceptibles todos los seres humanos. Todo código cumple una función orientadora frente a la compleja realidad en que vivimos.
- Un código debe ser comunicado, es un instrumento “vivo”. Para ser exitoso, debe ser convertido en mística por el personal de la institución, su observancia nace de la ejemplaridad cotidiana con que es puesto en práctica, por todos/as aquellas personas quienes trabajan en la institución.



# CAPÍTULO II

## EL CÓDIGO DE ÉTICA EN LAS ORGANIZACIONES



## **2.1. CONCEPTO Y PRINCIPIOS FUNDAMENTALES**

### **¿QUE ES UN CÓDIGO DE ÉTICA?**

Un código de ética es la máxima expresión de la cultura de una institución. Es una descripción de los valores que son aceptados por la organización y por cada uno de los empleados y propietarios. Es, por tanto, un compromiso de la organización con los accionistas, con los empleados, con los proveedores, con los clientes, con la sociedad civil y con el gobierno.

Es claro que los códigos de ética no pueden suplir la responsabilidad de la decisión personal, pero un código de ética tiene que aspirar a ser verdaderamente regulador, y debe proteger el interés público.

### **CONCEPTO**

El código de ética es un conjunto de principios fundamentales que forman la base y la estructura para la práctica profesional responsable.

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

Un código de ética formal se basa en los principios de justicia y lealtad en el desarrollo de las funciones asignadas o queridas, estos principios deben

aplicarse en sus relaciones de convivencia, respetando la dignidad de la persona.

Por medio del código de ética, se establece pautas para poder defender, respetar y cumplir la Constitución, las Leyes, Ordenanzas y Reglamentos vigentes, y además el orden público y las buenas costumbres.

Actuar con la disposición cierta de enaltecer la moral, el honor, la respetabilidad y todas aquellas virtudes de honestidad, integridad, eficiencia y veracidad. En otras palabras, debe tenerse en cuenta, principios básicos referidos a la Constitución y la Ley como son: la dignidad humana, los derechos humanos y la justicia, que se refieren a la obligación de promover el respeto universal hacia las personas; la diversidad cultural, pluralismo y tolerancia, que están relacionados con la necesidad de tener en cuenta diferentes escalas de valores dentro de los límites de otros principios morales. Así como la solidaridad, la igualdad y la cooperación, que se refieren a la importancia de la acción en colaboración, el intercambio de conocimientos científicos y de otro tipo y la no discriminación.

**El código de ética empresarial o institucional** se define por tanto, como un conjunto de valores, normas y principios reflejados en la cultura de la institución, para alcanzar una mayor sintonía con la sociedad, y permitir una mejor adaptación a los distintos entornos en condiciones que suponen respetar los derechos reconocidos por la sociedad y los valores que esta comparte. La

obtención del beneficio económico no debe ser un freno, sino un elemento impulsor de innovación o competitividad para las empresas.

Por lo tanto, la **ética** ayuda a la institución a afianzar la **credibilidad social**, lo que se logra satisfaciendo los derechos de todos los grupos de interés como son los accionistas, propietarios, trabajadores, clientes, proveedores, etc., ya que la empresa y la sociedad van de la mano.

Para concluir diremos que el comportamiento ético no es **inherente** al cargo que se ocupa, es un estilo de vida, es una forma de relación con y entre las cosas y las personas. Se trata, pues, de comportarse de tal manera que los puestos, los cargos, las instituciones se vean resaltados por acciones éticas y honradas, y que éstas acciones se realicen diariamente y no solo ocasionalmente. Y lo más importante, que no se encuentren justificaciones, pretextos o argumentos para explicar acciones que a todas luces no son éticas y honradas, pero que se utilizan para cubrir intereses y ambiciones mezquinas y personales.

## **PRINCIPIOS FUNDAMENTALES**

Una sociedad de carácter democrático y regido por leyes, que toman en cuenta tanto la letra como el espíritu de la Ley, tornan su enfoque en relación con los valores. Y al referirnos a la ética y su cumplimiento, debe sacarse a flote sus ventajas frente a quienes no lo toman en cuenta o simplemente no la tienen.

En la redacción de un código de ética debe eximirse de prohibir todo, por cuanto es muy posible que se obtenga una respuesta negativa. Por otro lado, si se otorga un documento que establezca de manera clara y concisa las expectativas, fines de la organización y descripción de los comportamientos aceptables, así como la probabilidad de que cumplan con esas expectativas y muestren los comportamientos adecuados, será mucho mayor una respuesta positiva.

Al hacer el contenido del código de ética equitativamente aplicable a todos dentro de una institución, éste debe tomar en cuenta la culturalidad, educación, valores y demás principios propios de cada organización.

En un código de ética institucional no solo se toma en cuenta el área profesional, sino también en el área personal, por ello dentro de estos códigos existen normas que regulan la actividad que en ellas se desarrollan.

No existe una redacción estándar para un código de ética o llamado también código de conducta. Cada institución u organización debe desarrollar parámetros adaptables a las necesidades de los destinatarios con el fin de definir los comportamientos esperados y para la consideración de los riesgos, retos y costumbres arraigadas, así como para adecuarse al cumplimiento de sus objetivos y fines.

Sin embargo, existen algunos puntos básicos que deben tenerse en mente al crear o modificar un código los mismos que se detallan a continuación:

1. El lenguaje debe ser simple, conciso y de fácil comprensión.
2. El lenguaje no debe ser autoritario (como por ejemplo "se prohíbe"), sino expresar los comportamientos esperados.
3. El código debe de aplicar para todos en forma general.
4. El código debe ser escrito, revisado y editado por un equipo multidisciplinario para poder tener una confianza razonable de que es congruente y tiene la aceptación debida.
5. El código debe revisarse y actualizarse según sea apropiado adaptándolo a la realidad y cultura predominante.

## **RECOMENDACIONES PARA LA ELABORACIÓN DE UN CÓDIGO DE ÉTICA**

1. Paradójicamente, lo más importante de un código de ética no es el resultado final (las normas escritas), sino el proceso de elaboración. Elaborar un código de ética es un auto examen, un autodiagnóstico. La elaboración de un código de ética es uno de esos momentos privilegiados en la organización para juzgarse a sí misma y tomar conciencia de su situación ética y de los compromisos que están dispuestos a adquirir.

2. Elaborar un código de ética no es comprar un producto cualquiera. Ni siquiera es una consultoría tradicional, donde se propone un problema a un consultor y se le pide un consejo para encontrar la solución. Se trata de una toma de conciencia de la organización. En consecuencia, es absurdo que los niveles ejecutivos superiores sean ajenos al proceso de elaboración. Suele ser poco eficaz ofrecer a la dirección general un código "hecho", "terminado". La dirección general debe estar dispuesta a invertir tiempo pensando y discutiendo los compromisos que va a adquirir y los valores que va a reconocer la institución.
3. Así como es conveniente que la dirección general esté involucrada en la elaboración, es igualmente conveniente que una persona ajena a la organización lo esté también. "Nadie es buen juez en causa propia", y la elaboración es, en cierta manera, un juicio. ¿Qué somos? ¿Qué seremos? ¿Qué queremos ser?
4. Los códigos de ética deben garantizar la objetividad, elevar las metas institucionales, para lo cual se debe establecer estándares precisos y claros de la conducta de empleados proveedores y clientes; ellos contribuyen decididamente a dibujar la fisonomía ética de una institución; los clientes aportan unos valores éticos a la institución. De los principios de un código de ética debe ser posible deducir criterios para calificar el desempeño ético

de un gerente de compras, de un consultor o de un empleado de mantenimiento.

5. Un código de ética debe explicar las consecuencias de su inobservancia. Un código no es algo que causa malestar, por el contrario, es un instrumento de gobierno. El documento debe especificar qué pasa cuando alguien infringe una norma.
6. Los códigos de ética sólo son efectivos cuando operan completamente entendidos por los empleados. Especial atención debe ponerse en los niveles operativos de baja escolaridad. Deben diseñarse planes de divulgación adaptados a la formación profesional de tales niveles. También debe estudiarse un modo para que proveedores y clientes conozcan el código de ética. En el caso de proveedores estrechamente vinculados por el volumen de sus ventas a la empresa, no debe desdeñarse la posibilidad de organizar juntas y reuniones con el fin de involucrarlos en la elaboración del código.
7. Se deben contemplar canales adecuados para informar sobre la desobediencia de los lineamientos éticos. Desafortunadamente, la línea de mando regular no suele ser la más adecuada para transmitir esta información. En cualquier caso, estos informes no deben ser tratados como denuncia. La dirección debe promover un ambiente en donde estos reportes sean esperados, aceptados y elogiados. El informante no es un delator, ni

un traidor. Reportar una infracción no debe considerarse una excepción. La recopilación de dicha información es una cuestión delicada, que requiere de tacto, pues puede convertirse en una fuente de conflictos (la denuncia como lucha por el poder) o en un hoyo negro (nadie se anima a reportar un incidente, porque no hay un canal confidencial). El tema merece un trabajo especial.

8. Deben programarse "auditorias" éticas periódicas para revisar, cuando menos una vez al año, el cumplimiento, aceptación y problemas de su código. Estas reuniones son un buen momento para pensar en las posibles dificultades del próximo período. La promoción de valores en una organización también requiere de una planeación. Los escenarios también influyen en los comportamientos éticos de los individuos. Existe una planeación estratégica en la promoción de valores.

## **2.2. IMPORTANCIA DEL MANEJO DE UN CÓDIGO DE ÉTICA EN LAS ORGANIZACIONES**

Los códigos de ética, representan importantes guías de conducta para los funcionarios del sector público y del sector privado, son herramientas que permiten la prevención de la corrupción. Esas normas no sólo buscan prohibir

las prácticas corruptas sino que describen y procuran evitar situaciones que induzcan a la violación de los deberes oficiales de tales funcionarios.

Surgen de procesos intensivos de diagnóstico, realizados sobre la normativa existente en materia de corrupción. Se inspiran en un concepto de ética. Los códigos de ética buscan trasladar a las normas los valorespreciados de la sociedad. Se trata de dotar a las normas de los contenidos éticos que carecen.

Si bien desde siempre han existido en la vida del hombre distintos medios de regular su conducta, los códigos de ética institucionales 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 institución o 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 institución 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 ética o 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 institución, que lejos de disminuir la responsabilidad personal en cada acción, es una llamada a que todos los que componen la compañía asuman la responsabilidad de contribuir al bien común. La suma de acciones positivas que apuntan al logro de ese objetivo puede crear en las personas un ambiente favorable para la educación de las virtudes y, en la medida en que ese clima se difunda, se convierte en fuente continua de nuevos actos buenos. Asimismo, a través del código de ética se puede cristalizar un modo de actuar dentro de la institución 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 un parte, que su contenido encierre verdaderos valores morales y, por otra, que su

elaboración, implantación y seguimiento favorezcan el desarrollo de las virtudes morales. Se trata, por tanto, de que los valores contenidos en un documento formal pasen a configurar la acción de una persona y, en la medida en que así sea, por el carácter auto-referencial que tiene, se revertirá en beneficio de la persona, 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 sean de verdad eficaces:

**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 institución 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 institución en cuestiones de ética sea vista como una mera imposición externa, alejada de los intereses individuales y condenados 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 de ética 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 ética o de conducta debe traducirse en el referente 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.

### **2.3. EL CÓDIGO DE ÉTICA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

El sentido de la ética merece destacarse como un pilar fundamental de la institución y como un factor determinante en la gestión diaria que da cuenta de la cultura que la caracteriza. Este factor es especialmente percibido y tomado en cuenta por el público al hacerse visible a través de las mejores prácticas. Una actuación ética es simultáneamente, una buena actuación profesional. La ética no puede ser considerada como un valor agregado sino como una parte fundamental de la gestión administrativa al instalarse en la conciencia individual de las personas y en su conjunto.

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

El sujeto moral de la ética es la persona, quien por medio de su inteligencia, libertad y como miembro de una organización, debe afrontar el hecho de que sus decisiones y comportamientos afectan el sistema individuo – organización – sociedad y que a su vez, las decisiones de su organización lo afectan.

El Código de Ética, por sus características y por su naturaleza misma, permite erradicar un conjunto de factores o de elementos que ancestralmente la

administración de empresas heredó por aspectos sociales, culturales e históricos como: el nepotismo, favoritismo y la falta de transparencia.

Así, el desarrollo del valor del capital humano, en las instituciones, presenta limitaciones, pues no va más allá que el de un mero desarrollo personal que no se encuentra integrado al crecimiento de la institución. Es decir, los objetivos de los empleados y de la institución no son los mismos y es aquí donde también el Código de Ética interviene al buscar un equilibrio e integración de los intereses de toda la organización como un todo mediante una equidad para todos sus integrantes de crecimiento laboral e institucional.

En el ámbito global es cada vez mayor la exigencia del cliente por demandar del sector empresarial e institucional, prácticas éticas y socialmente responsables en su gestión diaria interrelacionadas con sus públicos de interés. Tal efecto se evidencia en la preferencia del público por determinada institución y en la reputación e imagen públicas construidas sobre tales fundamentos, y que como activos estratégicos de la institución, se constituyen en respaldo esencial para momentos de eventual dificultad.

Las actividades de la organización afectan a los diferentes grupos de interés desde la perspectiva comercial que se establece, por lo tanto, se exige de ella una gestión responsable, toda vez que su comportamiento repercute directa o indirectamente en ellos. Ser responsable significa respetar sus derechos e intereses legítimos, evitar el engaño y la desinformación.

El código de ética es un instrumento que garantiza la transparencia en la gestión administrativa de la institución y de sus relaciones con los públicos de interés, al tiempo que fortalece las prácticas de autorregulación. De esta manera, la institución considera necesario adoptar su código de ética que consagre los principios y normas de comportamiento que busquen guiar la actitud de todas las personas que integran la institución.

El código de ética enuncia los valores, principios y disposiciones que guían la actitud, el comportamiento y la conducta de la institución u organización. Las disposiciones contenidas en el código, son el fundamento para el desarrollo de la política institucional en un marco de rectitud y equidad, y bajo un estricto respeto por la ley.

Es responsabilidad de todos los integrantes de la institución la lectura, entendimiento y aplicación del código de ética, para lo cual serán creadas las condiciones de comunicación para su divulgación a todos los niveles de la organización.

Los estatutos, reglas de conducta, códigos, manuales, instrucciones administrativas y procedimientos de la institución, son de obligatorio cumplimiento por parte del equipo de trabajo. Sin embargo, no podrán suplir el buen criterio, la responsabilidad, el sentido común y la prudencia, indispensables para el mejor desempeño de las colaboradoras y colaboradores en las actividades que desarrollan.

## **GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

“El Diccionario de la Real Academia Española de la Lengua explica que la administración es la acción de administrar (del Latín Administrativo- onis). Acción que se realiza para la consecución de algo o la tramitación de un asunto, es acción y efecto de administrar”.<sup>7</sup>

Es la capacidad de la institución para definir, alcanzar y evaluar sus propósitos con el adecuado uso de los recursos disponibles. Es coordinar todos los recursos disponibles para conseguir determinados objetivos.

Partiendo de los conceptos antes señalados, podemos decir que gestión administrativa es el proceso de diseñar y mantener un entorno en el que trabajando en grupo, los individuos cumplen eficientemente objetivos específicos.

## **LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

“Es la actividad racional, técnica, jurídica y permanente, ejecutada por el Estado que tiene por objeto planificar, organizar, dirigir, coordinar, controlar y evaluar el funcionamiento de los servicios públicos”.<sup>8</sup>

---

<sup>7</sup> Tomado de [www.monografias.com/trabajos25/gestion-administrativa/gestion-administrativa.shtml](http://www.monografias.com/trabajos25/gestion-administrativa/gestion-administrativa.shtml)

<sup>8</sup> Tomado de [www.dlh.lahora.com.ec/paginas/judicial/PAGINAS/D.Administrativo.1.htm](http://www.dlh.lahora.com.ec/paginas/judicial/PAGINAS/D.Administrativo.1.htm)

El fin de la administración es prestar servicios eficientes y eficaces para satisfacer necesidades generales y lograr el desarrollo económico, social y cultural del país. Para obtener estos resultados, la administración tiene que formular objetivos, trazar políticas, elegir procedimientos, decidir correctamente, ejecutar las resoluciones y controlar las acciones de los servidores.

### **LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA SECCIONAL**

“Son entidades del sector público como los consejos provinciales y los concejos cantonales de carácter orgánico-funcional que gozan de autonomía propia, patrimonio económico y de capacidad jurídica para obrar y realizar actos normados y discrecionales que fueren necesarios para el cumplimiento de sus fines en la forma y condiciones que determine la constitución y las leyes y con facultad legislativa para dictar ordenanzas, para gobernar, ejecutar y hacer cumplir sus mandatos”.<sup>9</sup>

### **FUNCIONARIO PÚBLICO**

Se entiende por "funcionario público cualquier funcionario o empleado del Estado o de sus entidades, incluidos los que han sido seleccionados, designados o electos para desempeñar actividades o funciones en nombre del

---

<sup>9</sup> Tomado de [www.dlh.lahora.com.ec/paginas/judicial/PAGINAS/D.Administrativo.1.htm](http://www.dlh.lahora.com.ec/paginas/judicial/PAGINAS/D.Administrativo.1.htm)

Estado o al servicio del Estado, en todos sus niveles jerárquicos”.<sup>10</sup> A tales efectos, los términos "funcionarios", "servidor", "agente", "oficial" o "empleado" se consideran sinónimos.

## **FIN DE LA FUNCION PÚBLICA**

“El fin de la función pública es el bien común, ordenado por las disposiciones de la Constitución Nacional, los tratados internacionales ratificados por la Nación y las normas destinadas a su regulación. El funcionario público tiene el deber primario de lealtad con su país a través de las instituciones democráticas de gobierno, con prioridad a sus vinculaciones con personas, partidos políticos o instituciones de cualquier naturaleza”.<sup>11</sup>

## **PRINCIPIOS GENERALES** <sup>12</sup>

El funcionario público debe actuar con rectitud y honradez, procurando satisfacer el interés general y desechando todo provecho o ventaja personal, También está obligado a exteriorizar una conducta honesta.

---

<sup>10</sup> Tomado de [www.minjus.gob.pe/cna/ARCHIVOS/P\\_FUNDAMENTALES/CODIGO\\_DE\\_ETICA\\_DE\\_LA\\_FUNCI.DOC](http://www.minjus.gob.pe/cna/ARCHIVOS/P_FUNDAMENTALES/CODIGO_DE_ETICA_DE_LA_FUNCI.DOC)

<sup>11</sup> Tomado de [www.minjus.gob.pe/cna/ARCHIVOS/P\\_FUNDAMENTALES/CODIGO\\_DE\\_ETICA\\_DE\\_LA\\_FUNCI.DOC](http://www.minjus.gob.pe/cna/ARCHIVOS/P_FUNDAMENTALES/CODIGO_DE_ETICA_DE_LA_FUNCI.DOC)

<sup>12</sup> Tomados de [www.minjus.gob.pe/cna/ARCHIVOS/P\\_FUNDAMENTALES/CODIGO\\_DE\\_ETICA\\_DE\\_LA\\_FUNCI.DOC](http://www.minjus.gob.pe/cna/ARCHIVOS/P_FUNDAMENTALES/CODIGO_DE_ETICA_DE_LA_FUNCI.DOC)

## **PRUDENCIA**

El funcionario público debe actuar con pleno conocimiento de las materias sometidas a su consideración, con la misma diligencia que un buen administrador emplearía para con sus propios bienes. El ejercicio de la función pública debe inspirar confianza en la comunidad. Asimismo, debe evitar acciones que pudieran poner en riesgo la finalidad de la función pública, el patrimonio del Estado o la imagen que debe tener la sociedad respecto de sus servidores.

## **JUSTICIA**

El funcionario público debe tener permanente disposición para el cumplimiento de sus funciones, otorgando a cada uno lo que le es debido, tanto en sus relaciones con el Estado, como con el público, sus superiores y subordinados.

## **TEMPLANZA**

El funcionario público debe desarrollar sus funciones con respeto y sobriedad, usando las prerrogativas inherentes a su cargo y los medios de que dispone únicamente para el cumplimiento de sus funciones y deberes. Asimismo, debe evitar cualquier ostentación que pudiera poner en duda su honestidad o su disposición para el cumplimiento de los deberes propios del cargo.

## **IDONEIDAD**

La idoneidad, entendida como aptitud técnica, legal y moral, es condición esencial para el acceso y ejercicio de la función pública.

## **RESPONSABILIDAD**

El funcionario público debe hacer un esfuerzo honesto para cumplir con sus deberes. Cuanto más elevado sea el cargo que ocupa un funcionario público, mayor es su responsabilidad para el cumplimiento de las disposiciones.

## **PRINCIPIOS PARTICULARES<sup>13</sup>**

### **APTITUD**

Quien disponga la designación de un funcionario público debe verificar el cumplimiento de los recaudos destinados a comprobar su idoneidad. Ninguna persona debe aceptar ser designada en un cargo para el que no tenga aptitud.

---

<sup>13</sup> [www.minjus.gob.pe/cna/ARCHIVOS/P\\_FUNDAMENTALES/CODIGO\\_DE\\_ETICA\\_DE\\_LA\\_FUNCI.DOC](http://www.minjus.gob.pe/cna/ARCHIVOS/P_FUNDAMENTALES/CODIGO_DE_ETICA_DE_LA_FUNCI.DOC)

## **CAPACITACION**

El funcionario público debe capacitarse para el mejor desempeño de las funciones a su cargo, según lo determinan las normas que rigen el servicio o lo dispongan las autoridades competentes.

## **LEGALIDAD**

El funcionario público debe conocer y cumplir la Constitución Nacional, las Leyes y los Reglamentos que regulan su actividad. Debe observar en todo momento un comportamiento tal que, examinada su conducta, ésta no pueda ser objeto de reproche.

## **EVALUACION**

El funcionario público debe evaluar los antecedentes, motivos y consecuencias de los actos cuya generación o ejecución tuviera a su cargo.

## **VERACIDAD**

El funcionario público está obligado a expresarse con veracidad en sus relaciones funcionales, tanto con los particulares como con sus superiores y subordinados, y a contribuir al esclarecimiento de la verdad.

## **DISCRECION**

El funcionario público debe guardar reserva respecto de hechos o informaciones de los que tenga conocimiento con motivo o en ocasión del ejercicio de sus funciones, sin perjuicio de los deberes y las responsabilidades que le correspondan en virtud de las normas que regulan el secreto o la reserva administrativa.

## **TRANSPARENCIA**

El funcionario público debe ajustar su conducta al derecho que tiene la sociedad de estar informada sobre la actividad de la Administración.

## **DECLARACION JURADA PATRIMONIAL Y FINANCIERA**

El funcionario público debe presentar ante la oficina correspondiente una declaración jurada de su situación patrimonial y financiera.

## **OBEDIENCIA**

El funcionario público debe dar cumplimiento a las órdenes que le imparta el superior jerárquico competente, en la medida que reúnan las formalidades del caso y tengan por objeto la realización de actos de servicio que se vinculen con las funciones a su cargo, salvo el supuesto de arbitrariedad o ilegalidad manifiestas.

## **INDEPENDENCIA DE CRITERIO**

El funcionario público no debe involucrarse en situaciones, actividades o intereses incompatibles con sus funciones. Debe abstenerse de toda conducta que pueda afectar su independencia de criterio para el desempeño de las funciones.

## **EQUIDAD**

El empleo de criterios de equidad para adecuar la solución legal a un resultado más justo nunca debe ser ejecutado en contra de los fines perseguidos por las leyes.

## **IGUALDAD DE TRATO**

El funcionario público no debe realizar actos discriminatorios en su relación con el público o con los demás agentes de la administración. Debe otorgar a todas las personas igualdad de trato en igualdad de situaciones. Se entiende que existe igualdad de situaciones cuando no median diferencias que, de acuerdo con las normas vigentes. Este principio se aplica también a las relaciones que el funcionario mantenga con sus colaboradores.

## **EJERCICIO ADECUADO DEL CARGO**

El funcionario público, mediante el uso de su cargo, autoridad, influencia o apariencia de influencia, no debe obtener ni procurar beneficios o ventajas indebidas, para sí o para otros.

Asimismo, con motivo o en ocasión del ejercicio de sus funciones, no debe adoptar represalia de ningún tipo o ejercer coacción alguna contra funcionarios u otras personas, que no emane del estricto ejercicio del cargo.

## **USO ADECUADO DE LOS BIENES DEL ESTADO**

El funcionario público debe proteger y conservar los bienes del Estado. Debe utilizar los que le fueran asignados para el desempeño de sus funciones de manera racional, evitando su abuso, derroche o desaprovechamiento.

Tampoco puede emplearlos o permitir que otros lo hagan para fines particulares o propósitos que no sean aquellos para los cuales hubieran sido específicamente destinados. No se consideran fines particulares las actividades que, por razones protocolares, el funcionario deba llevar a cabo fuera del lugar u horario en los cuales desarrolla sus funciones.

## **USO ADECUADO DEL TIEMPO DE TRABAJO**

El funcionario público debe usar el tiempo oficial en un esfuerzo responsable para cumplir con sus quehaceres. Debe desempeñar sus funciones de una

manera eficiente y eficaz y velar para que sus subordinados actúen de la misma manera. No debe fomentar, exigir o solicitar a sus subordinados que empleen el tiempo oficial para realizar actividades que no sean las que se les requieran para el desempeño de los deberes a su cargo.

### **COLABORACION**

Ante situaciones extraordinarias, el funcionario público debe realizar aquellas tareas que por su naturaleza o modalidad no sean las estrictamente inherentes a su cargo, siempre que ellas resulten necesarias para mitigar, neutralizar o superar las dificultades que se enfrenten.

### **USO DE INFORMACIÓN**

El funcionario público debe abstenerse de difundir toda información que hubiera sido calificada como reservada o secreta conforme a las disposiciones vigentes. No debe utilizar, en beneficio propio o de terceros o para fines ajenos al servicio, información de la que tenga conocimiento con motivo o en ocasión del ejercicio de sus funciones y que no esté destinada al público en general.

### **OBLIGACION DE DENUNCIAR**

El funcionario público debe denunciar ante su superior o las autoridades correspondientes, los actos de los que tuviera conocimiento con motivo o en

ocasión del ejercicio de sus funciones y que pudieran causar perjuicio al Estado o constituir un delito o violaciones a las disposiciones vigentes.

### **DIGNIDAD Y DECORO**

El funcionario público debe observar una conducta digna y decorosa, actuando con sobriedad y moderación. En su trato con el público y con los demás funcionarios, debe conducirse en todo momento con respeto y corrección.

### **HONOR**

El funcionario público al que se le impute la comisión de un delito de acción pública, debe facilitar la investigación e implementar las medidas administrativas y judiciales necesarias para esclarecer la situación a fin de dejar a salvo su honra y la dignidad de su cargo. Podrá contar con el patrocinio gratuito del servicio jurídico oficial correspondiente.

### **TOLERANCIA**

El funcionario público debe observar, frente a las críticas del público y de la prensa, un grado de tolerancia superior al que, razonablemente, pudiera esperarse de un ciudadano común.

## **EQUILIBRIO**

El funcionario público debe actuar, en el desempeño de sus funciones, con sentido práctico y buen juicio.

## **PRINCIPIOS ÉTICOS Y DE CONDUCTA**

Mantener entre sí y con clientes, autoridades y con la sociedad en general, relaciones honestas, constructivas, profesionales e idóneas.

Obrar de buena fe, con lealtad, diligencia y cuidado; velando permanentemente por el respeto de las personas y el cumplimiento de la ley.

Orientar su gestión a la obtención de beneficios y resultados de calidad para la comunidad, y a mejorarla continuamente con el ejercicio del autocontrol integral en forma eficiente y eficaz.



# **CAPÍTULO III**

## **DIAGNÓSTICO DE LA SECRETARIA EJECUTIVA, SU ACTITUD ÉTICA Y SU ENTORNO EN EL ILUSTRE MUNICIPIO DE LATACUNGA**



## **METODOLOGÍA**

### **3.1. DISEÑO DE TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN**

La investigación está enmarcada en el campo cualitativo y explicativo, que investiga la actitud de la secretaria ejecutiva y su relación interpersonal y grupal en su ambiente de trabajo, a través del conocimiento de sus manifestaciones personales, fundamentada en el liderazgo y capacidad para desarrollar las actividades de trabajo profesional al servicio de la comunidad. Es un proyecto factible, ya que propone alternativas de desarrollo profesional y su relación con la sociedad.

### **3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA**

#### **POBLACIÓN**

El presente trabajo investigativo se lo realizó en el Ilustre Municipio de Latacunga, el mismo que cuenta con una población de 20 profesionales vinculados con las funciones de secretaría y sus jefes inmediatos superiores. El estrato económico de la población es medio.

#### **MUESTRA**

Para calcular el tamaño de la muestra se tomó en cuenta a todo el universo poblacional, por el número de encuestados, por lo que no se utilizó expresiones matemáticas para determinar la muestra.

## DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA

DENOMINACIÓN DEL CARGO	POBLACIÓN	MUESTRA
Funcionarios de Secretaría	20	20
Jefes Departamentales	20	20

Fuente: Departamento de Personal del Ilustre Municipio de la de Latacunga.

### 3.3. TÉCNICAS DE ANÁLISIS

Para la recopilación de la información y dar cumplimiento a los objetivos propuestos, se procedió a la aplicación de encuestas a las Funcionarias de Secretaría, y sus Jefes Inmediatos, las mismas son consideradas como elementos que sustentan la investigación del presente trabajo.

La estructuración del cuestionario permitió obtener información en forma rápida y oportuna por parte de los encuestados, en lo que se refiere a la necesidad de elaborar un código de ética para las secretarías de la institución. Para las secretarías se aplicó un cuestionario de 16 ítems con preguntas cerradas, y para los directivos se aplicó un cuestionario de 17 ítems. Los instrumentos aplicados se encuentran en los anexos.

### 3.4. PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

El desarrollo de la presente investigación corresponde al siguiente proceso:

1. Elaboración del proyecto
2. Determinación de la población y muestra objeto de estudio
3. Diseño del instrumento
4. Validación de los instrumentos de investigación
5. Creación de una base de datos
6. Tabulación
7. Análisis estadístico y procesamiento de datos
8. Elaboración de los resultados
9. Discusión de los resultados
10. Conclusiones
11. Recomendaciones
12. Elaboración de la propuesta
13. Defensa

### **3.5. RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN**

La recolección de la información, se aplicó a un universo poblacional de 20 Funcionarios de Secretaría y sus 20 Jefes Departamentales.

## I. INFORMACIÓN GENERAL DE LA SECRETARIA EJECUTIVA

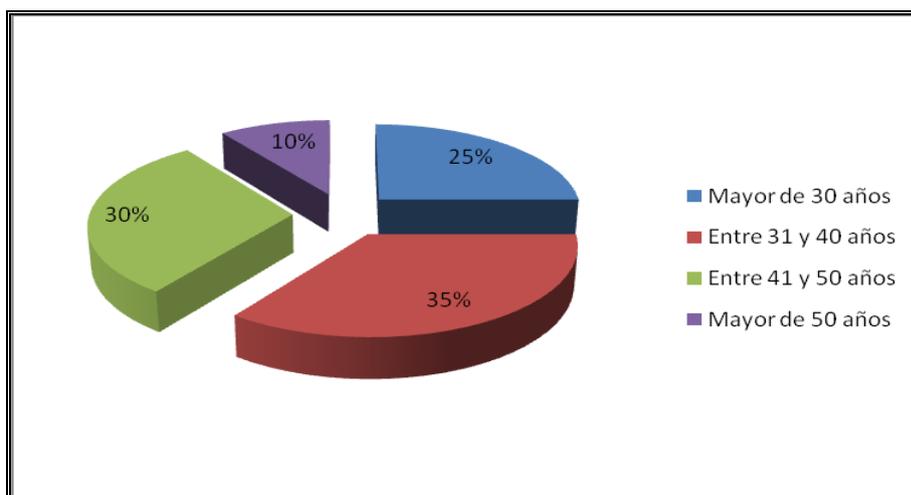
### 1. EDAD

**TABLA 1**

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Menor de 30 años	5	25%
Entre 31 y 40 años	7	35%
Entre 41 y 50 años	6	30%
Mayor de 50 años	2	10%
TOTAL	20	100%

**GRÁFICO 1**

### EDAD DE LA SECRETARIA



ELABORACIÓN: Mayra Rodríguez

FUENTE: Encuestas Secretarías

### ANÁLISIS

De las encuestas aplicadas a las secretarias, se determina que en cuanto a la edad de las secretarias del Ilustre Municipio de Latacunga varía entre los 25 y 60 años. De un total de 20, el 25% corresponde a quienes están en una edad menor de 30 años, por otro lado, el 35% corresponde a quienes están en una edad entre 31 y 40 años, el 30% nos muestra a quienes están entre 41 y 50 años y finalmente un 10% a quienes son secretarias mayores de 50 años.

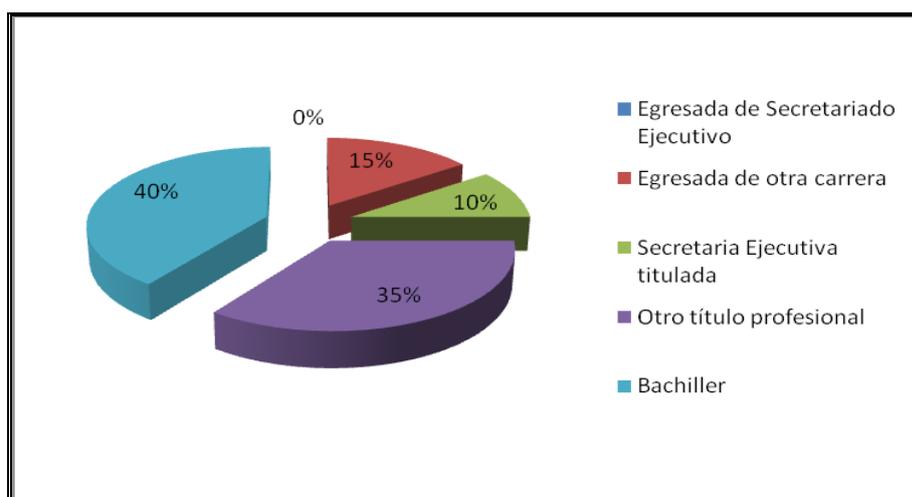
## 2. TÍTULO QUE POSEE

**TABLA 2**

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Egresada de Secretariado Ejecutivo	0	0%
Egresada de otra carrera	3	15%
Secretaria Ejecutiva titulada	2	10%
Otro título profesional	7	35%
Bachiller	8	40%
TOTAL	20	100%

**GRÁFICO 2**

### TITULO QUE POSEE



ELABORACIÓN: Mayra Rodríguez

FUENTE: Encuestas Secretarias

### ANÁLISIS

Se puede apreciar que no existe personal que sea egresado de la carrera de secretariado ejecutivo lo que corresponde al 0%, laboran un 15% de personas egresadas de otra carrera, apenas un 2% del personal son secretarias ejecutivas tituladas, 35% del personal posee otro título profesional y un 40% son solo bachilleres. Estos datos nos demuestran que en el Ilustre Municipio de Latacunga trabajan como secretarias un alto porcentaje de personas que no poseen título pero que sin embargo por sus años de experiencia y su capacidad en el cargo se han ganado la confianza de sus directivos.

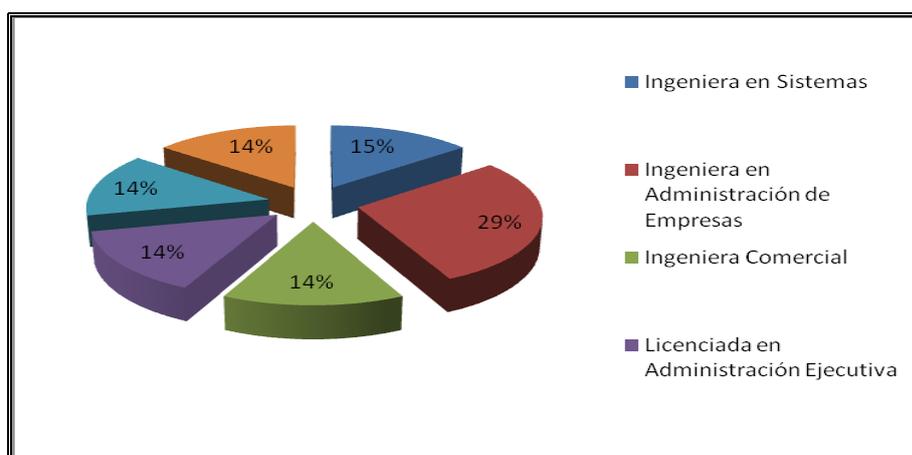
### 3. SI SU RESPUESTA ANTERIOR RESPONDE AL LITERAL (4), ¿QUÉ TÍTULO POSEE?

**TABLA 3**

DENOMICACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Ingeniera en Sistemas	1	15%
Ingeniera en Administración de Empresas	2	29%
Ingeniera Comercial	1	14%
Licenciada en Administración Ejecutiva	1	14%
Tecnóloga en Sistemas Computacionales	1	14%
Tecnóloga en Contabilidad	1	14%
TOTAL	7	100%

**GRÁFICO 3**

#### ¿QUÉ TÍTULO POSEE?



ELABORACIÓN: Mayra Rodríguez

FUENTE: Encuestas Secretarías

#### ANÁLISIS

Como en la pregunta 2 se obtuvo un 35% de personal que posee otro título, aquí se muestra los títulos que poseen y sus porcentajes. Ingeniera en Sistemas corresponde a 15%; Ingeniera en Administración de Empresas corresponde al 29%; Ingeniera Comercial corresponde al 14%; Licenciada en Administración Ejecutiva corresponde al 14%; Tecnóloga en Sistemas Computacionales corresponde al 14%; Tecnóloga en Contabilidad corresponde al 14%.

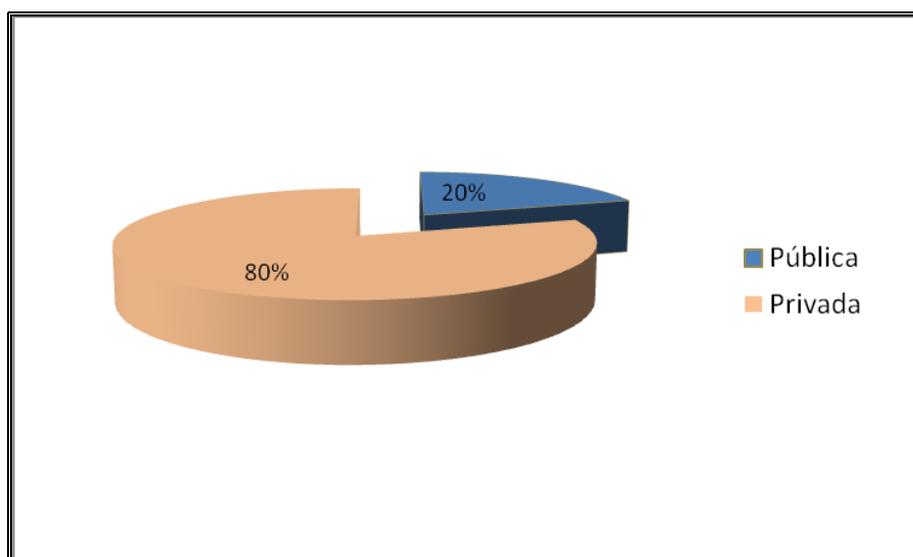
#### 4. LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA EN LA QUE OBTUVO SU TÍTULO ES:

**TABLA 4**

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Privada	4	20%
Pública	16	80%
TOTAL	20	100%

**GRÁFICO 4**

#### INSTITUCIÓN EN LA QUE OBTUVO EL TÍTULO



ELABORACIÓN: Mayra Rodríguez

FUENTE: Encuestas Secretarías

#### ANÁLISIS

De las encuestas aplicadas a las secretarías, se determina que en cuanto a la institución en la que se obtuvo el título el 80% de la población de secretarías del Ilustre Municipio de Latacunga lo hizo en instituciones públicas demostrando que la mayor parte prefirió por diversos motivos la instrucción pública y el apenas un 20% lo hizo en instituciones privadas.

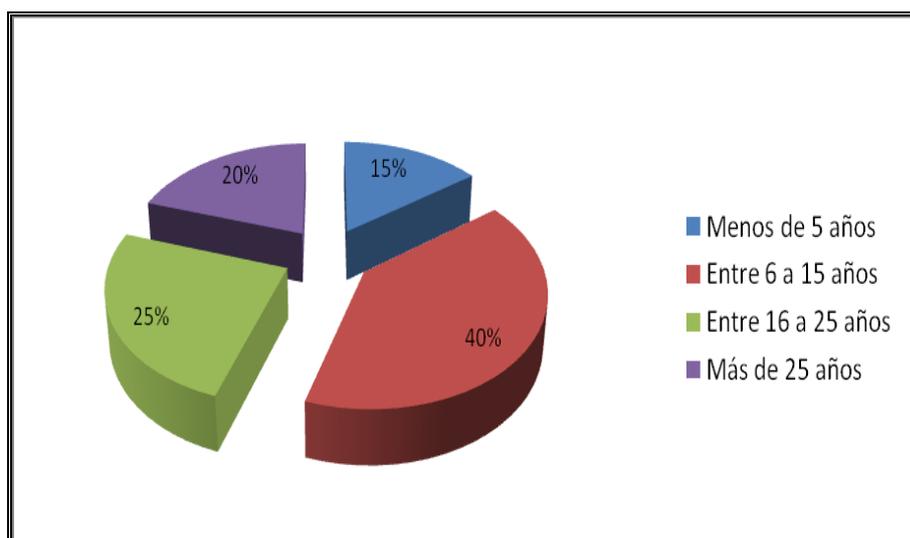
## 5. TIEMPO DE EXPERIENCIA COMO SECRETARÍA EJECUTIVA

**TABLA 5**

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Menos de 5 años	3	15%
Entre 6 a 15 años	8	40%
Entre 16 a 25 años	5	25%
Más de 25 años	4	20%
TOTAL	20	100%

**GRÁFICO 5**

**TIEMPO DE EXPERIENCIA**



ELABORACIÓN: Mayra Rodríguez

FUENTE: Encuestas Secretarías

### ANÁLISIS

Los resultados obtenidos en cuanto a la experiencia como secretaria ejecutiva demuestran que de un total de 20 secretarías, el 15% corresponde a quienes tienen menos de 5 años; por otro lado el 40% corresponde a quienes poseen entre 6 a 15 años, el 25% muestra a quienes tienen entre 16 a 25 años y finalmente un 20% a quienes son secretarías con más de 25 años de experiencia. Lo que indica que las secretarías del Ilustre Municipio de Latacunga tienen experiencia en el cargo que desempeñan.

## II. AMBIENTE O ENTORNO DEL TRABAJO

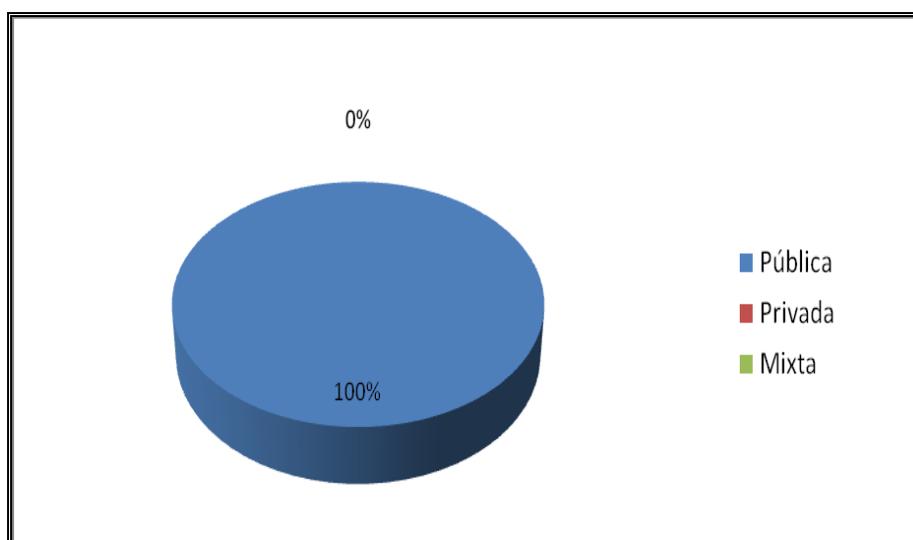
### 6. LA INSTITUCIÓN EN LA QUE USTED LABORA ES:

**TABLA 6**

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Pública	20	100%
Privada	0	0%
Mixta	0	0%
TOTAL	20	100%

**GRÁFICO 6**

### INSTITUCIÓN EN LA QUE LABORA



ELABORACIÓN: Mayra Rodríguez

FUENTE: Encuestas Secretarias

### ANÁLISIS

De los resultados obtenidos se demuestra que el Ilustre Municipio de Latacunga, lugar donde se aplicó las encuestas, es una Institución Pública, pues obtuvo el 100% en la opción “Pública” y 0% en las opciones “privada” y “mixta”

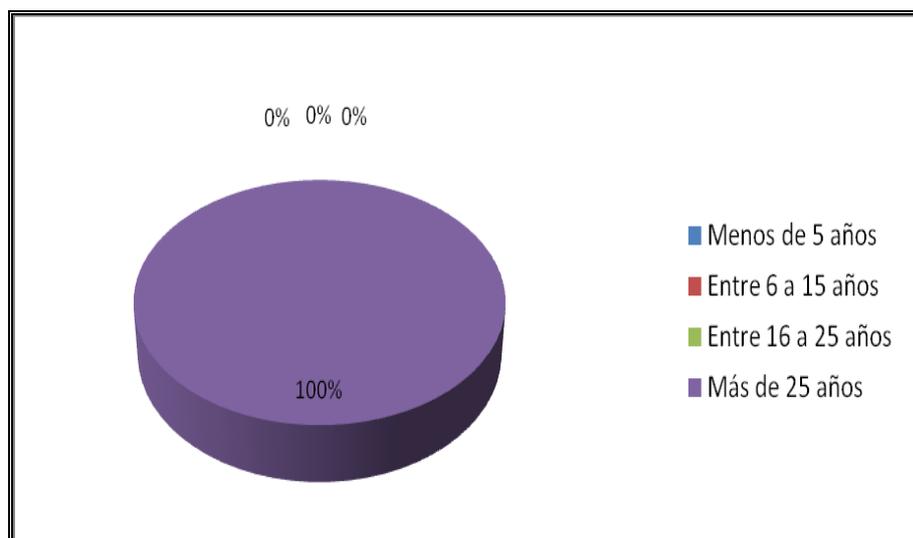
**7. ¿CUÁNTOS AÑOS DE FUNCIONAMIENTO TIENE LA INSTITUCIÓN EN LA QUE TRABAJA ACTUALMENTE?**

**TABLA 7**

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

**GRÁFICO 7**

**AÑOS DE FUNCIONAMIENTO DE LA INSTITUCIÓN**



ELABORACIÓN: Mayra Rodríguez

FUENTE: Encuestas Secretarías

**ANÁLISIS**

De las encuestas aplicadas a las secretarías, se determina que en cuanto al tiempo de funcionamiento de la institución, obtiene el 100 % la opción más de 25 años. Pues el Ilustre Municipio de Latacunga lleva funcionando más de 100 años.

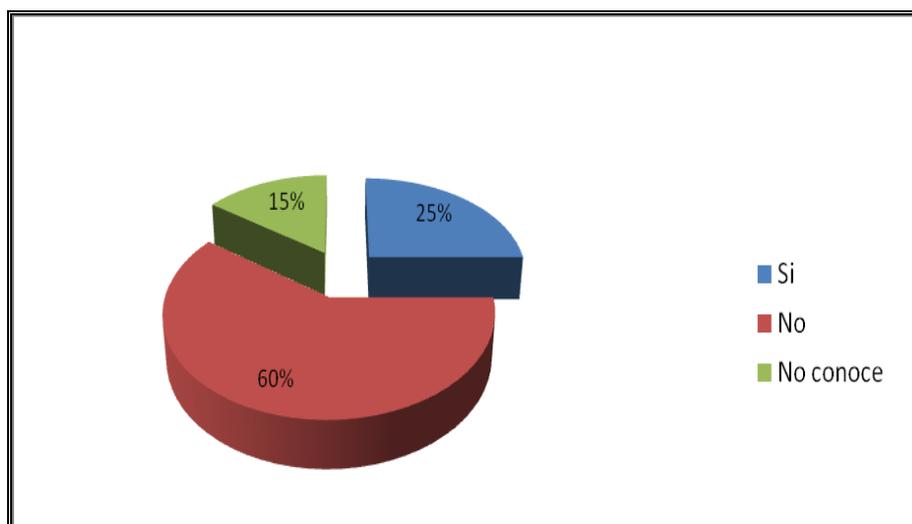
8. ¿LA INSTITUCIÓN EN LA QUE USTED LABORA TIENE UN CÓDIGO DE ÉTICA QUE RIGE LAS ACTIVIDADES DE LA MISMA?

TABLA 8

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	5	25%
No	12	60%
No conoce	3	15%
TOTAL	20	100%

GRÁFICO 8

LA INSTITUCIÓN TIENE CÓDIGO DE ÉTICA



ELABORACIÓN: Mayra Rodríguez

FUENTE: Encuestas Secretarías

ANÁLISIS

Se puede apreciar que en la pregunta la institución tiene un código de ética 5 responde "si" corresponde al 25 %; 12 responden "no", corresponde al 60 %; y 3 encuestadas marcan la opción "no conoce" que corresponde al 15%. Pero se confirmó que el Ilustre Municipio no posee Código de Ética, lo que las encuestadas que marcaron la opción "Si" consideraron como código fue un reglamento que tiene la Institución.

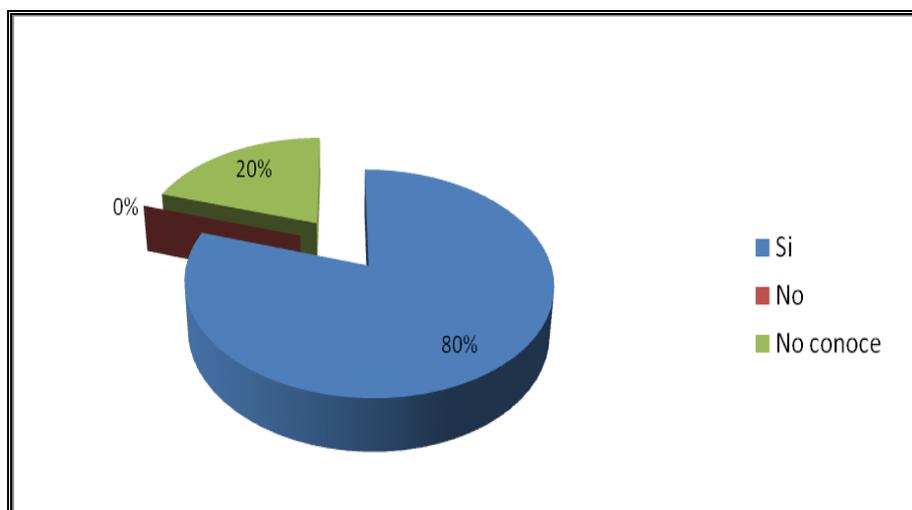
9. EN CASO DE SER AFIRMATIVA LA RESPUESTA, ¿EL CÓDIGO DE ÉTICA HA SIDO DIFUNDIDO POR LOS DIRECTIVOS DE LA INSTITUCIÓN ENTRE SUS COLABORADORES?

TABLA 9

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	4	80%
No	0	0%
No conoce	1	20%
TOTAL	5	100%

GRÁFICO 9

## EL CÓDIGO HA SIDO DIFUNDIDO



ELABORACIÓN: Mayra Rodríguez

FUENTE: Encuestas Secretarías

## ANÁLISIS

Como en la pregunta 8 se obtuvo un 25% de personal que respondió a la opción “si”, aquí se muestra si ellas consideran que el código ha sido difundido y sus porcentajes. Se aprecia que 4 secretarías, el 80 % opina que “si” ha sido difundido, “no 0 % y “no conoce” 1 secretaria que equivale al 20 %.

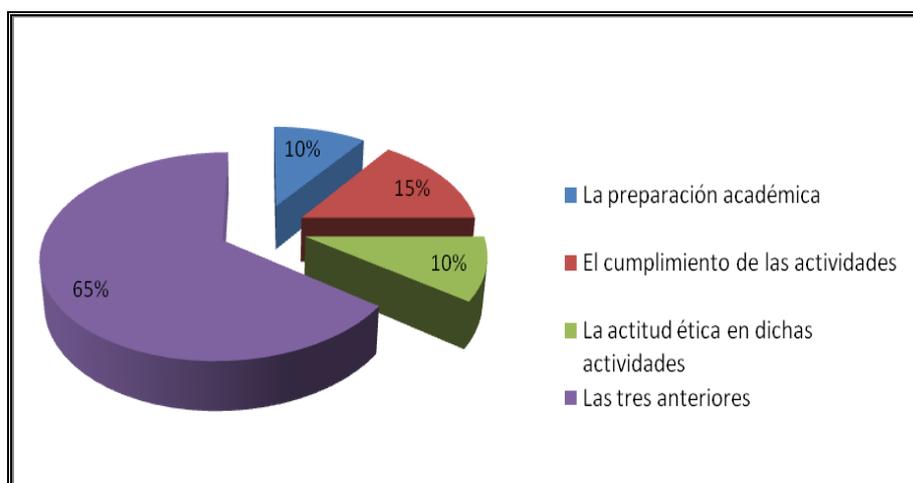
10. A SU CRITERIO, ¿QUÉ ES LO MÁS IMPORTANTE EN EL DESEMPEÑO PROFESIONAL COMO SECRETARIA EJECUTIVA DENTRO DE LA INSTITUCIÓN EN LA QUE TRABAJA?

TABLA 10

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
La preparación académica	0	0%
El cumplimiento de las actividades	4	20%
La actitud ética en dichas actividades	3	15%
Las tres anteriores	13	65%
TOTAL	20	100%

GRÁFICO 10

¿QUÉ ES LO MÁS IMPORTANTE EN SU DESEMPEÑO?



ELABORACIÓN: Mayra Rodríguez

FUENTE: Encuestas Secretarías

ANÁLISIS

De las encuestas aplicadas a las secretarías, se determina que en cuanto a la importancia en el desempeño profesional de la secretaria. De un total de 20, el 0% corresponde a “La preparación académica” porque no se marco esa opción, el 20% cree que es “el cumplimiento de las actividades”, el 15% considera que lo más importante es “la actitud ética en dichas actividades” y el 65% de las secretarías afirma que son “las tres anteriores”.

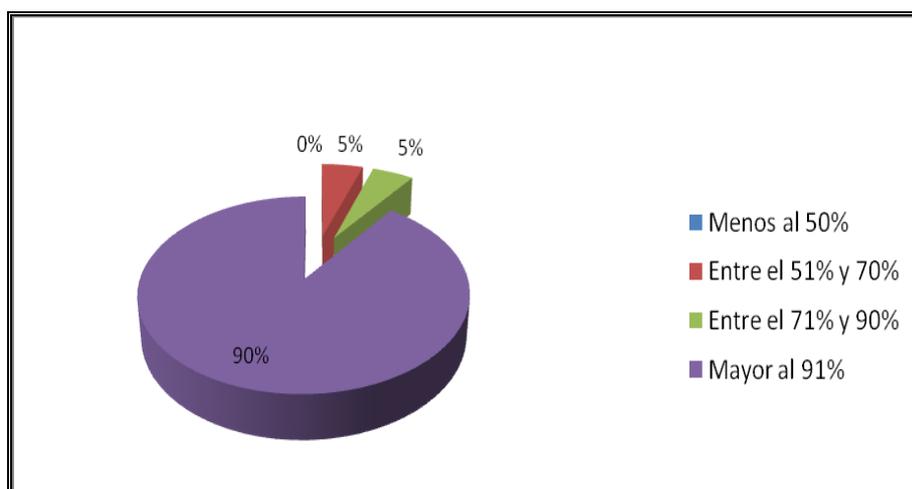
**11. LA ACTIVIDAD PROFESIONAL DEBE REGIRSE EN PRINCIPIOS ÉTICOS Y MORALES. A SU CRITERIO, ¿QUÉ PORCENTAJE EN ESTE ASPECTO ES EL QUE USTED SE ASIGNARÍA?**

**TABLA 11**

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Menor al 50%	0	0%
Entre el 51% y 70%	1	5%
Entre el 71% y 90%	1	5%
Mayor al 91%	18	90%
TOTAL	20	100%

**GRÁFICO 11**

**LA ACTIVIDAD PROFESIONAL SE RIGE EN PRINCIPIOS ÉTICOS**



ELABORACIÓN: Mayra Rodríguez

FUENTE: Encuestas Secretarías

**ANÁLISIS**

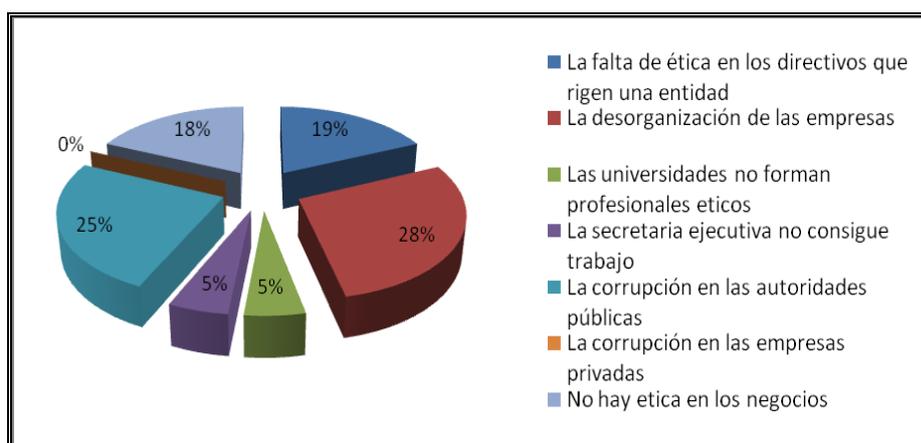
Se observa que en cuanto a los principios éticos y morales que deben regir la actividad profesional los porcentajes se distribuyen así: no hay encuestadas que marquen la opción “menos al 50%” que equivale al 0%, un 5% está “entre el 51% y 70%”, otro 5% se encuentra “entre el 71% y 90%” y finalmente el 90% se ubican en la opción “mayor al 91%”. Con esto se concluye que casi la totalidad de las encuestadas desarrollan su trabajo basándose en principios éticos y morales.

**12. A SU CRITERIO, ¿CUÁLES SON LAS TRES PRINCIPALES CAUSAS DE LOS PROBLEMAS ÉTICOS QUE MÁS COMUNMENTE ENFRENTA LA SECRETARÍA EJECUTIVA?**

**TABLA 12**

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
La falta de ética en los directivos que rigen una entidad	11	19%
La desorganización de las empresas	17	28%
Las universidades no forman profesionales éticos	3	5%
La secretaria ejecutiva no consigue trabajo	3	5%
La corrupción en las autoridades públicas	15	25%
La corrupción en las empresas privadas	0	0%
No hay ética en los negocios	11	18%
TOTAL	60	100%

**GRÁFICO 12**  
**¿CUASAS DE LOS PROBLEMAS ÉTICOS?**



ELABORACIÓN: Mayra Rodríguez

FUENTE: Encuestas Secretarias

**ANÁLISIS**

De las encuestas aplicadas a las secretarias, se determina que en cuanto a las tres principales causas de los problemas éticos que enfrenta la secretaria ejecutiva. De un total de 60 respuestas, el 19% corresponde a “la falta de ética en los directivos que rigen una entidad”, el 28% corresponde a “la desorganización de las empresas” resaltando que esta es la opción con mayor porcentaje, el 5% corresponde a “las universidades no forman profesionales éticos”, otro 5% corresponde a “la secretaria ejecutiva no consigue trabajo” el 25% corresponde a “la corrupción en las autoridades públicas, el 0% a “la corrupción en las empresas privadas” y finalmente un 18% corresponde a “no hay ética en los negocios”.

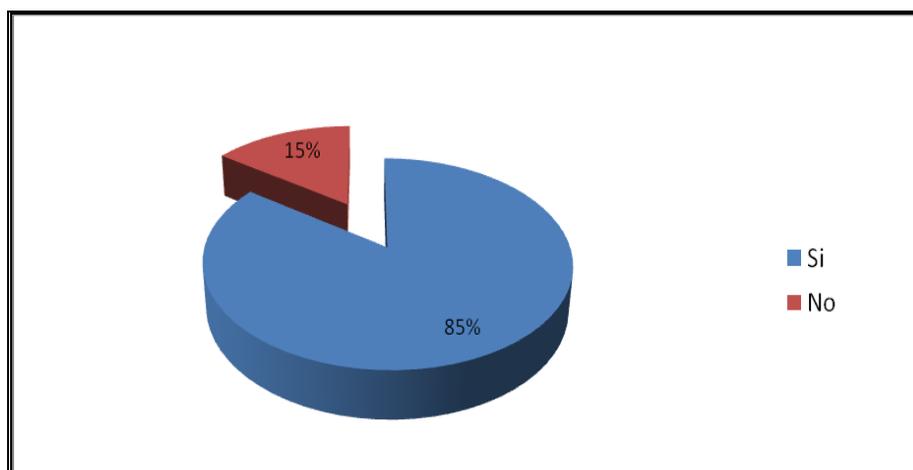
13. ¿CREE USTED QUE ES POSIBLE TRIUNFAR PROFESIONALMENTE COMO SECRETARIA EJECUTIVA, SI SE RESPETA Y CUMPLE CON EL CÓDIGO DE ÉTICA QUE RIGE LA INSTITUCIÓN EN DONDE LABORA?

TABLA 13

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	17	85%
No	3	15%
TOTAL	20	100%

GRÁFICO 13

¿ES POSIBLE TRIUNFAR SI SE RESPETA EL CÓDIGO DE ÉTICA?



ELABORACIÓN: Mayra Rodríguez

FUENTE: Encuestas Secretarías

### ANÁLISIS

Se determina que en cuanto a si es posible triunfar profesionalmente como secretaria ejecutiva, si se respeta y cumple con el código de ética que rige la institución en donde labora. De un total de 20, se ve que 85% de secretarías opinan que “sí” se puede triunfar profesionalmente cumpliendo con el código de ética, y apenas el 15% piensan que “no”; una de ellas manifiesta que “no” porque nunca cambiarán la forma de trabajar y mucho menos el pensamiento mediocre que tienen, otra opina que “no” porque las autoridades no ayudan y en las mismas no existe un código de ética y la última dice que “no” porque no existe código de ética como va a funcionar.

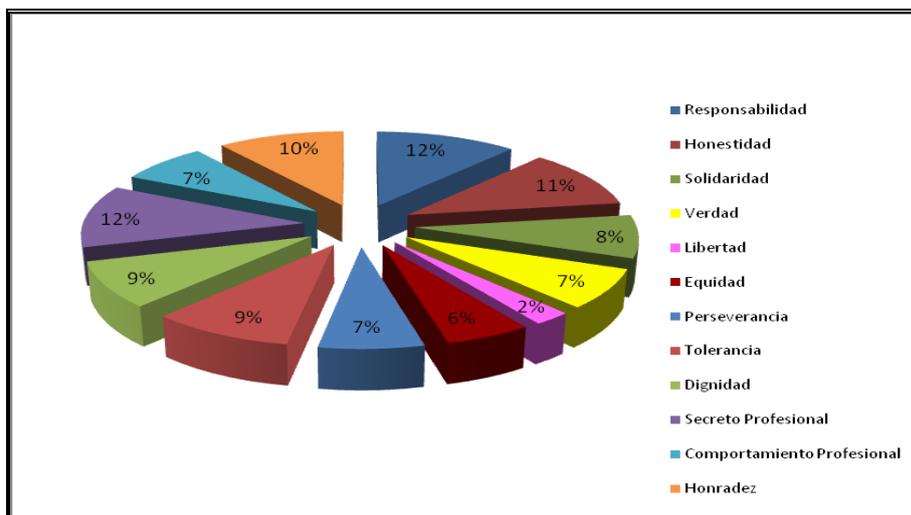
### III. CONOCIMIENTO QUE TIENE LA SECRETARÍA EJECUTIVA SOBRE EL CÓDIGO DE ÉTICA

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

TABLA 14

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Responsabilidad	19	12%
Honestidad	18	11%
Solidaridad	13	8%
Verdad	12	7%
Libertad	4	2%
Equidad	9	6%
Perseverancia	11	7%
Tolerancia	15	9%
Dignidad	14	9%
Secreto Profesional	19	12%
Comportamiento Profesional	12	7%
Honradez	17	10%
TOTAL	163	100%

**GRÁFICO 14**  
**PRINCIPIOS QUE LA SECRETARIA DEBE PONER EN PRÁCTICA**



ELABORACIÓN: Mayra Rodríguez

FUENTE: Encuestas Secretarias

### ANÁLISIS

Se determina que en cuanto a los principios que la secretaria ejecutiva considera debería poner en práctica en la institución varía de secretaria a secretaria. De la lista de 12 principios expuestos, los porcentajes expresados se dividen así: el 12% corresponde al principio “responsabilidad”, el 11% corresponde al principio “honestidad”, el 8% nos muestra el principio “solidaridad”, el 7% corresponde al principio “verdad”, el 2% corresponde al principio “libertad”, el 6% corresponde al principio “equidad”, el 7% corresponde al principio “perseverancia”, el 9% corresponde al principio “tolerancia”, otro 9% nos muestra el principio “dignidad”, el 12% corresponde al principio secreto profesional, el 7% corresponde al principio comportamiento profesional y finalmente el 10% corresponde al principio “honradez”. Se sabe que cada persona es un mundo aparte con principios, con valores, con creencias, por ello se ve que se marcaron diferentes opciones y ninguna obtuvo porcentajes altos; se destaca que el principio de libertad fue el que obtuvo menos porcentaje pues se cree que en el desempeño de la profesión de secretaria no se tiene mucha libertad.

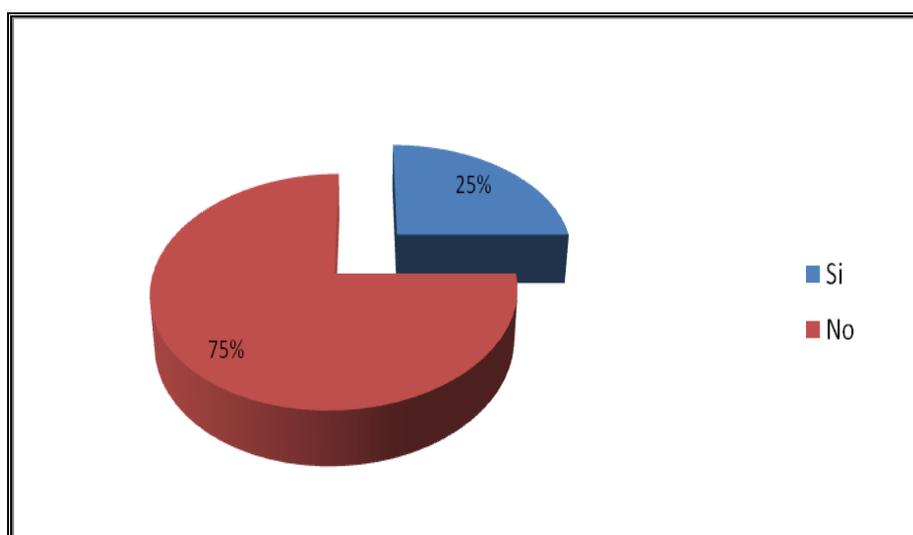
15. ¿CREE USTED QUE LA REMUNERACIÓN QUE RECIBE, INCIDE EN EL COMPORTAMIENTO ÉTICO DENTRO DE SU DESEMPEÑO PROFESIONAL?

TABLA 15

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	5	25%
No	15	75%
TOTAL	20	100%

GRÁFICO 15

## LA REMUNERACIÓN INCIDE EN EL COMPORTAMIENTO ÉTICO



ELABORACIÓN: Mayra Rodríguez

FUENTE: Encuestas Secretarias

## ANÁLISIS

En cuanto a si la remuneración que recibe, incide en el comportamiento ético dentro de su desempeño profesional. De un total de 20, apenas el 25% piensa que la remuneración “sí” tiene que ver con el comportamiento ético, y un contundente 75% opina que la remuneración “no” incide en el comportamiento ético es decir para la mayoría de las secretarias del Ilustre Municipio de Latacunga el comportamiento ético no tiene precio.

#### IV. OTROS ASPECTOS

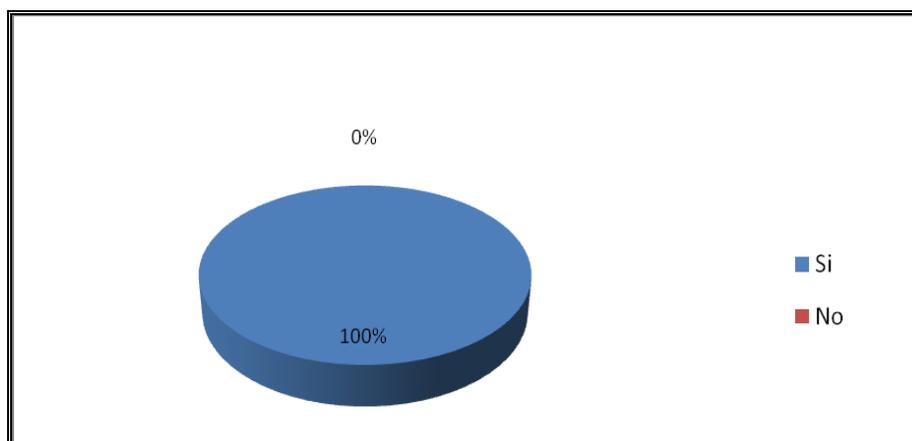
16. ¿CONSIDERA CONVENIENTE EMPRENDER UN PLAN DE CREACIÓN DE UN CÓDIGO DE ÉTICA PARA LA SECRETARIA EJECUTIVA TANTO EN EMPRESAS PÚBLICAS COMO PRIVADAS A NIVEL NACIONAL?

TABLA 16

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

GRÁFICO 16

#### CREACIÓN DE UN CÓDIGO DE ÉTICA PARA LA SECRETARIA



ELABORACIÓN: Mayra Rodríguez

FUENTE: Encuestas Secretarias

#### ANÁLISIS

Se aprecia que de un total de 20, todas responden “si” lo que equivale al 100% de las secretarias. Por lo que se determina que el personal que se desempeña como secretarias en el Ilustre Municipio de Latacunga está totalmente de acuerdo con emprender un plan de creación de un código de ética para la secretaria ejecutiva tanto en empresas públicas como privadas a nivel nacional lo que demuestra que es muy importante como profesionales contar con su propio código de ética.



# **CAPÍTULO IV**

## **LOS DIRECTIVOS, SU ACTITUD ÉTICA Y SU ENTORNO EN EL ILUSTRE MUNICIPIO DE LATACUNGA**



## I. INFORMACIÓN GENERAL DEL DIRECTIVO

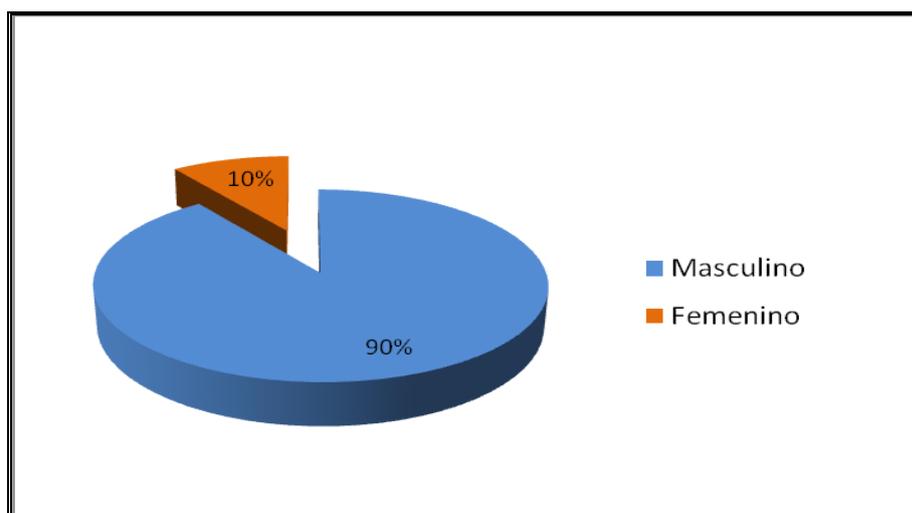
### 1. SEXO

TABLA 1

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Masculino	18	90%
Femenino	2	10%
TOTAL	20	100%

GRÁFICO 1

### SEXO DEL DIRECTIVO



ELABORACIÓN: Mayra Rodríguez

FUENTE: Encuestas Directivos

### ANÁLISIS

De las encuestas aplicadas a los directivos, se puede demostrar que de un total de 20, el 90% corresponde a quienes son directivos de sexo masculino, esto demuestra que en el Ilustre Municipio laboran en su gran mayoría como directivos personal masculino. Por otro lado, apenas el 10% corresponde a quienes son directivos de sexo femenino, por lo que se determina que en el Ilustre Municipio de Latacunga hace falta una mayor participación de las mujeres en cargos directivos.

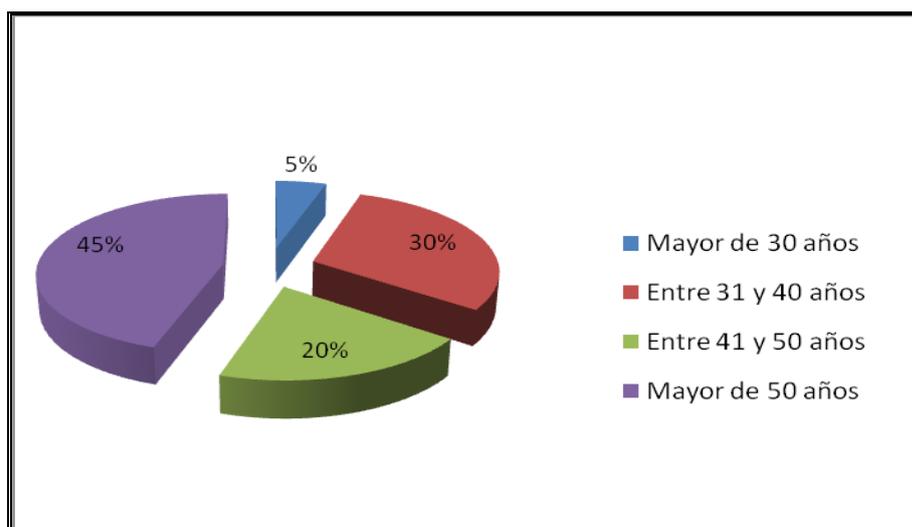
## 2. EDAD

**TABLA 2**

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Menor de 30 años	1	5%
Entre 31 y 40 años	6	30%
Entre 41 y 50 años	4	20%
Mayor de 50 años	9	45%
TOTAL	20	100%

**GRAFICO 2**

### EDAD DEL DIRECTIVO



ELABORACIÓN: Mayra Rodríguez

FUENTE: Encuestas Directivos

### ANÁLISIS

De las encuestas aplicadas a los directivos, se determina que en cuanto a la edad de los directivos del Ilustre Municipio de Latacunga varía entre los 25 y 60 años. De un total de 20, el 5% corresponde a quienes están en una edad menor de 30 años, por otro lado, el 30% corresponde a quienes están en una edad entre 31 y 40 años, el 20% nos muestra a quienes están entre 41 y 50 años y finalmente un 45% a quienes son directivos mayores de 50 años.

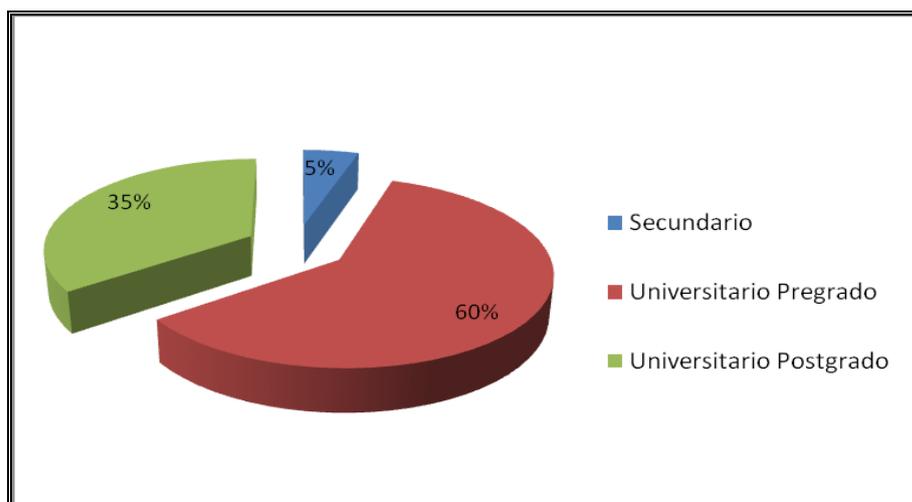
### 3. NIVEL DE INSTRUCCIÓN

**TABLA 3**

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Secundario	1	5%
Universitario pregrado	12	60%
Universitario postgrado	7	35%
TOTAL	20	100%

**GRÁFICO 3**

**NIVEL DE INSTRUCCIÓN**



ELABORACIÓN: Mayra Rodríguez

FUENTE: Encuestas Directivos

### ANÁLISIS

Se determina que en cuanto al nivel de instrucción de los directivos del Ilustre Municipio de Latacunga existe un porcentaje muy bajo que posee título universitario. De un total de 20, el 5% corresponde a quienes tienen nivel secundario, por otro lado, el 60% corresponde a quienes poseen nivel universitario de Pregrado y finalmente un 35% a quienes son directivos con nivel universitario de Postgrado, esto nos demuestra que los Directivos en su mayoría son profesionales de excelencia, que día a día se forman para ofrecer un servicio de calidad y mejorar tanto en su vida personal como laboral.

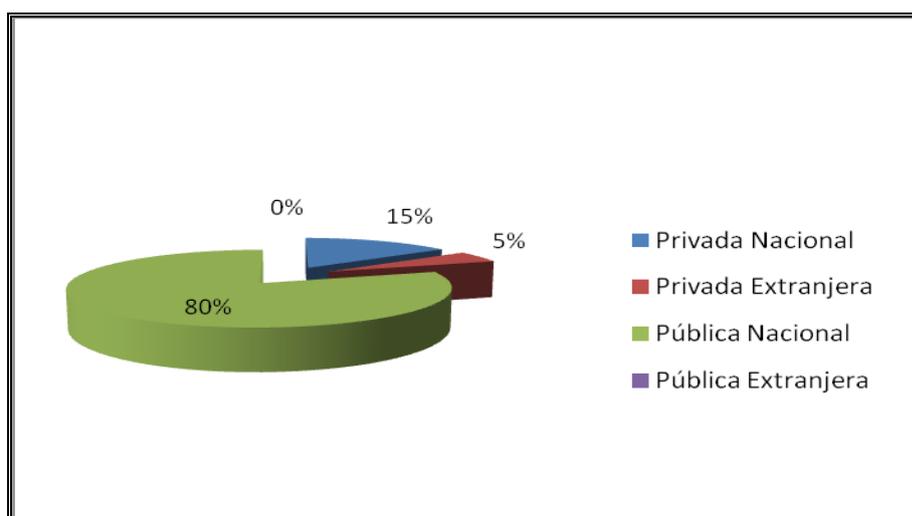
## 4. LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA EN LA QUE OBTUVO SU TÍTULO ES:

TABLA 4

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Privada Nacional	3	15%
Privada Extranjera	1	5%
Pública Nacional	16	80%
Pública Extranjera	0	0%
TOTAL	20	100%

GRÁFICO 4

## INSTITUCIÓN EN LA QUE OBTUVO SU TÍTULO



ELABORACIÓN: Mayra Rodríguez

FUENTE: Encuestas Directivos

## ANÁLISIS

En cuanto a la institución educativa en la que obtuvieron el título o cursaron sus estudios los directivos, de un total de 20, el 15% corresponde a quienes cursaron sus estudios en instituciones educativas privadas del país, por otro lado, el 5% corresponde a quienes lo hicieron en instituciones educativas privadas del extranjero, un contundente 80% nos muestra a quienes estudiaron en instituciones educativas públicas del país, y no hay directivos que hayan cursado sus estudios en instituciones educativas públicas del extranjero lo que equivale al 0%.

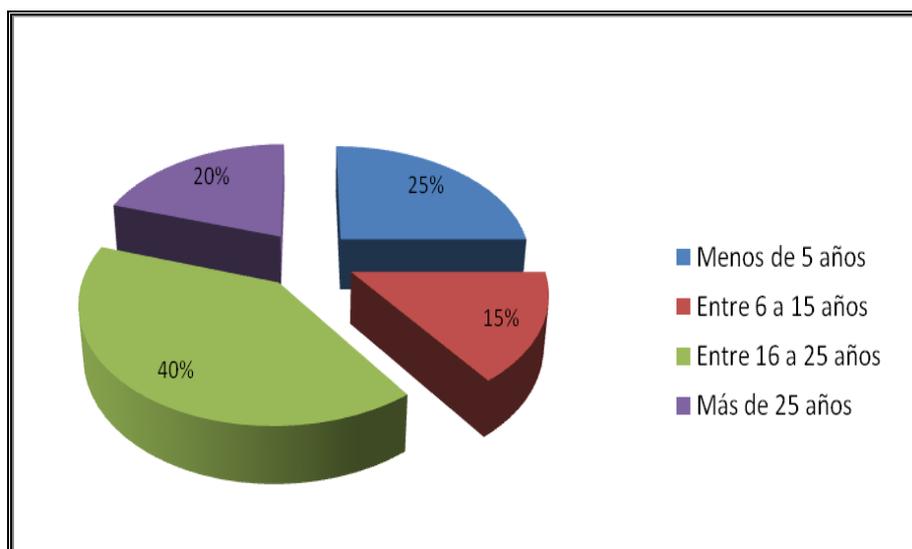
## 5. TIEMPO DE EXPERIENCIA EN CARGOS DIRECTIVOS

**TABLA 5**

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Menos de 5 años	5	25%
Entre 6 a 15 años	3	15%
Entre 16 a 25 años	8	40%
Más de 25 años	4	20%
TOTAL	20	100%

**GRÁFICO 5**

### TIEMPO DE EXPERIENCIA EN CARGOS DIRECTIVOS



ELABORACIÓN: Mayra Rodríguez

FUENTE: Encuestas Directivos

### ANÁLISIS

Los resultados obtenidos en cuanto al tiempo de experiencia en cargos directivos demuestran que de un total de 20, el 25% corresponde a quienes tienen menos de 5 años; por otro lado, el 15% corresponde a quienes poseen entre 6 a 15 años, el 40% muestra a quienes tienen entre 16 a 25 años y finalmente un 20% a quienes son directivos con más de 25 años de experiencia. Lo que indica que los directivos del Ilustre Municipio de Latacunga tienen experiencia en el área en que se desempeñan.

## II. AMBIENTE O ENTORNO DE TRABAJO

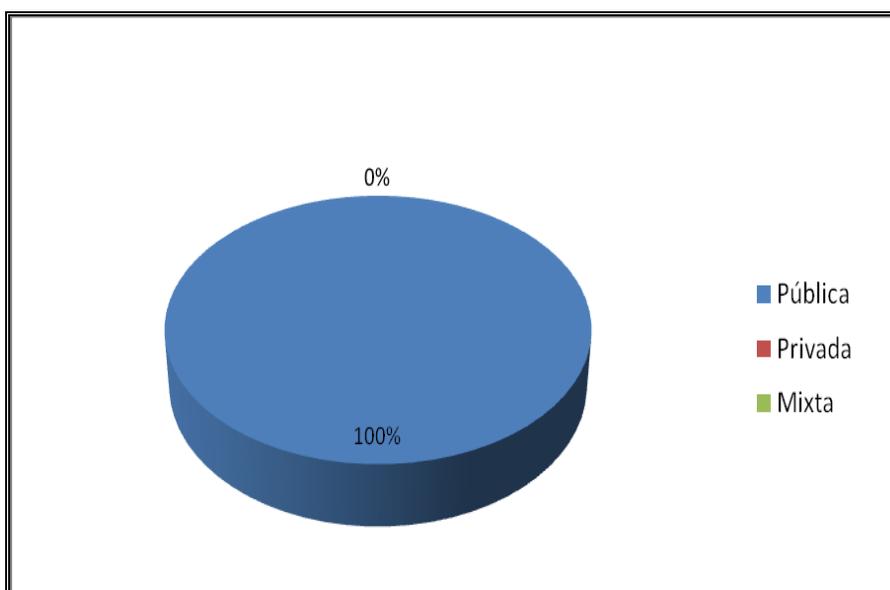
### 6. LA INSTITUCIÓN EN LA QUE USTED LABORA ES:

**TABLA 6**

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Pública	20	100%
Privada	0	0%
Mixta	0	0%
TOTAL	20	100%

**GRÁFICO 6**

### INSTITUCIÓN EN LA QUE LABORA



ELABORACIÓN: Mayra Rodríguez

FUENTE: Encuestas Directivos

### ANÁLISIS

De los resultados obtenidos se demuestra que el Ilustre Municipio de Latacunga, lugar donde se aplicó las encuestas, es una Institución Pública, pues obtuvimos el 100% en la opción “pública” y 0% en las opciones “privada” y “mixta”

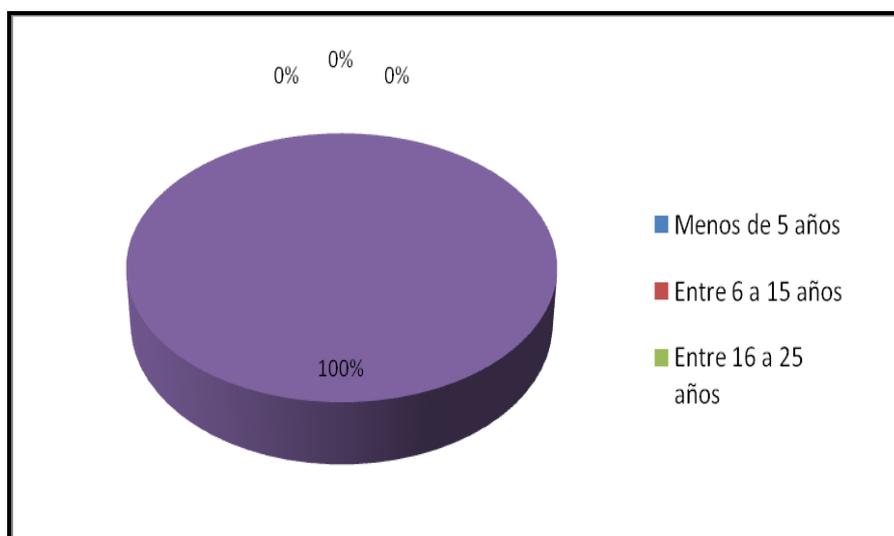
7. ¿CUÁNTOS AÑOS DE FUNCIONAMIENTO TIENE LA INSTITUCIÓN EN LA QUE TRABAJA ACTUALMENTE?

TABLA 7

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

GRÁFICO 7

AÑOS DE FUNCIONAMIENTO DE LA INSTITUCIÓN



ELABORACIÓN: Mayra Rodríguez

FUENTE: Encuestas Directivos

ANÁLISIS

De las encuestas aplicadas a los directivos, se determina que en cuanto al tiempo de funcionamiento de la institución, obtiene el 100 % la opción más de 25 años. Pues el Ilustre Municipio de Latacunga lleva funcionando más de 100 años.

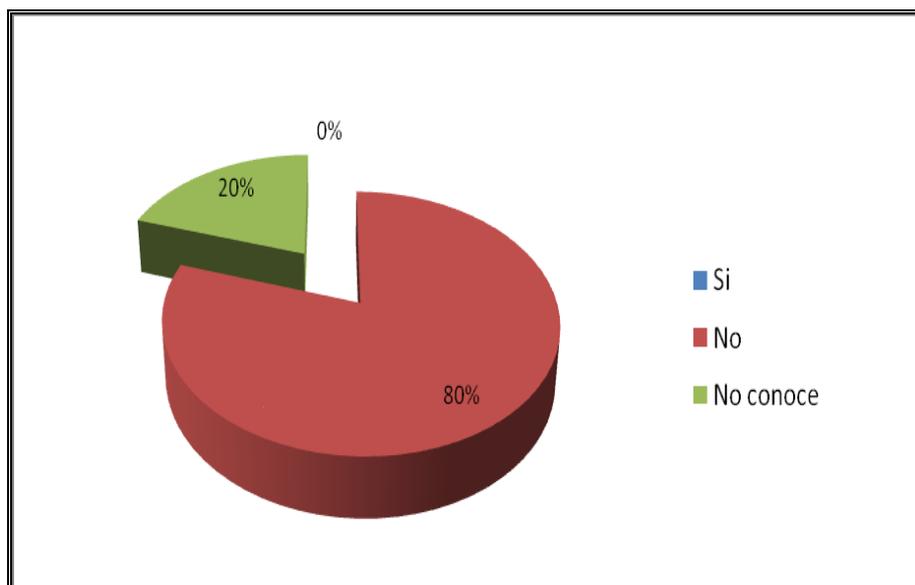
8. ¿LA INSTITUCIÓN EN LA QUE USTED LABORA TIENE UN CÓDIGO DE ÉTICA QUE RIGE LAS ACTIVIDADES DE LA MISMA?

TABLA 8

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	0	0%
No	16	80%
No conoce	4	20%
TOTAL	20	100%

GRÁFICO 8

LA INSTITUCIÓN TIENE UN CÓDIGO DE ÉTICA



ELABORACIÓN: Mayra Rodríguez

FUENTE: Encuestas Directivos

ANÁLISIS

Se puede apreciar que en la pregunta la institución tiene un código de ética. De un total de 20, no hay respuesta "sí" lo que equivale al 0%, el 80% responde que "no" y el 20% "no conoce". Se determina que al contrario de las secretarías, los directivos tienen mayor conocimiento en este tema.

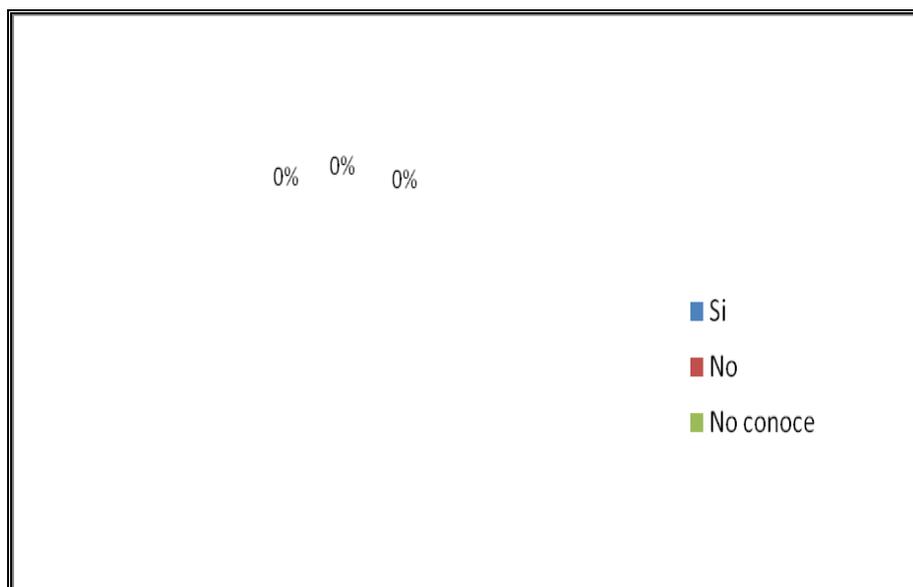
9. EN CASO DE SER AFIRMATIVA SU RESPUESTA, ¿EL CÓDIGO DE ÉTICA HA SIDO DIFUNDIDO A NIVEL CORPORATIVO?

**TABLA 9**

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	0	0%
No	0	0%
No conoce	0	0%
TOTAL	0	0%

**GRÁFICO 9**

**EL CÓDIGO DE ÉTICA HA SIDO DIFUNDIDO**



ELABORACIÓN: Mayra Rodríguez

FUENTE: Encuestas Directivos

**ANÁLISIS**

Como se determinó en la pregunta 8 no hay respuesta afirmativa, por lo que no hubo ninguna respuesta en esta pregunta. Lo que nos confirma que el Ilustre Municipio no cuenta con un código de ética.

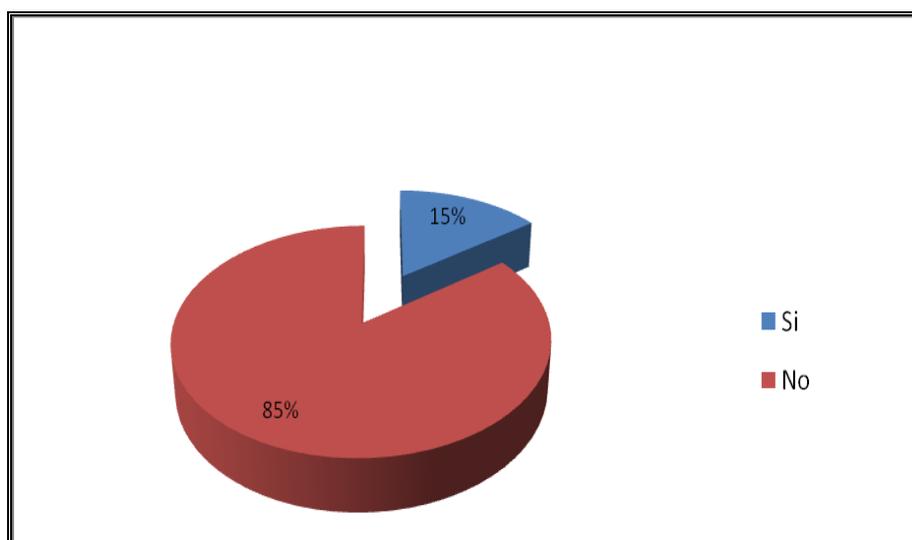
**10. A SU CRITERIO, ¿LA APLICACIÓN DE LOS PRINCIPIOS ÉTICOS EN LAS INSTITUCIONES CONSTITUYEN OBSTÁCULOS PARA SU DESARROLLO?**

**TABLA 10**

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	3	15%
No	17	85%
TOTAL	20	100%

**GRÁFICO 10**

**LA APLICACIÓN DE PRINCIPIOS ÉTICOS EN LAS INTITUCIONES CONSTITUYEN OBSTACULOS PARA SU DESARROLLO**



ELABORACIÓN: Mayra Rodríguez

FUENTE: Encuestas Directivos

**ANÁLISIS**

Los resultados obtenidos en cuanto a si la aplicación de principios éticos en las instituciones constituyen obstáculos para su desarrollo demuestran que de un total de 20, el 15% corresponde a quienes piensan que “si”, por otro lado un contundente 85% corresponde a quienes consideran que “no” los principios éticos no constituyen de ninguna manera obstáculos para el desarrollo de la institución.

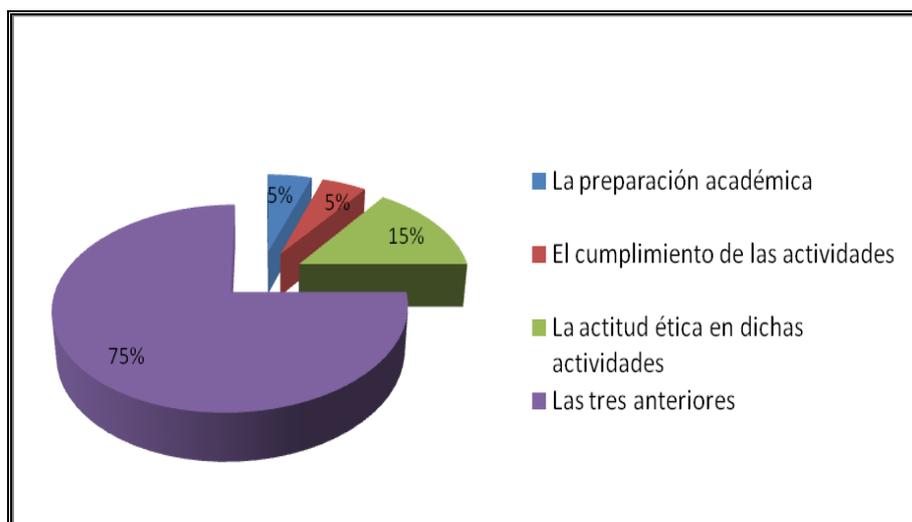
**11. ¿QUÉ ES LO MÁS IMPORTANTE EN EL DESEMPEÑO PROFESIONAL DE UNA SECRETARÍA EJECUTIVA DENTRO DE LA INSTITUCIÓN EN LA QUE TRABAJA?**

**TABLA 11**

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
La preparación académica	1	5%
El cumplimiento de las actividades	1	5%
La actitud ética en dichas actividades	3	15%
Las tres anteriores	15	75%
TOTAL	20	100%

**GRÁFICO 11**

**¿QUÉ ES LO MÁS IMPORTANTE EN EL DESEMPEÑO DE LA SECRETARÍA?**



ELABORACIÓN: Mayra Rodríguez

FUENTE: Encuestas Directivos

**ANÁLISIS**

De las encuestas aplicadas a los directivos, se determina que en cuanto a la importancia en el desempeño profesional de la secretaria. De un total de 20, el 5% corresponde a quienes opinan que “La preparación académica” es lo más importante, otro 5% cree que es “el cumplimiento de las actividades”, el 15% considera que lo más importante es “la actitud ética en dichas actividades” y el 75% de los directivos afirma que son “las tres anteriores”.

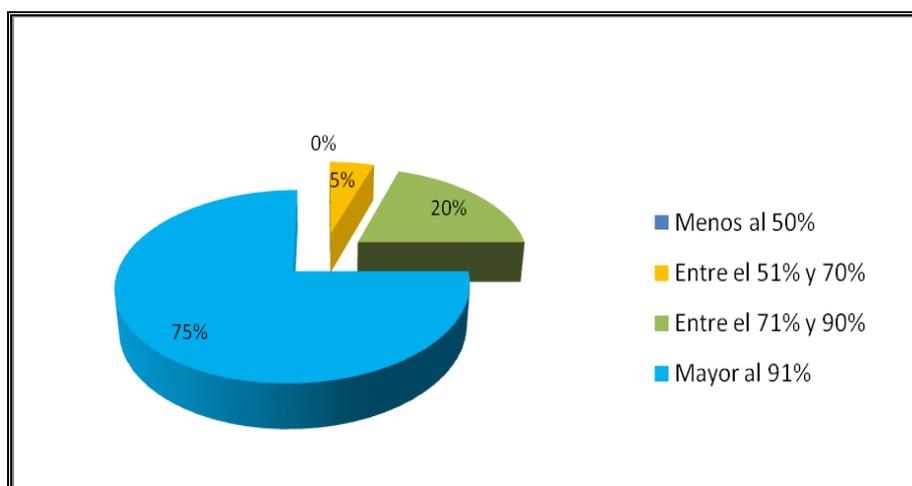
**12. LA ACTIVIDAD PROFESIONAL DEBE REGIRSE EN PRINCIPIOS ÉTICOS Y MORALES. A SU CRITERIO, ¿QUÉ PORCENTAJE EN ESTE ASPECTO LE ASIGNARÍA USTED A LA SECRETARÍA EJECUTIVA DE SU INSTITUCIÓN?**

**TABLA 12**

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Menor al 50%	0	0%
Entre el 51% y 70%	1	5%
Entre el 71% y 90%	4	20%
Mayor al 91%	15	75%
TOTAL	20	100%

**GRÁFICO 12**

**PORCENTAJE EN CUANTO A PRINCIPIOS ÉTICOS Y MORALES**



ELABORACIÓN: Mayra Rodríguez

FUENTE: Encuestas Directivos

**ANÁLISIS**

Se observa que en cuanto a los principios éticos y morales que deben regir la actividad profesional los porcentajes se distribuyen así: no hay encuestados que marquen la opción “menor al 50%” que equivale al 0%, un 5% las pone “entre el 51% y 70%”, el 20% las coloca “entre el 71% y 90%” y finalmente el 75% las ubica en la opción “mayor al 91%”. Lo que demuestra que gran parte de los directivos consideran que las secretarías de la institución se rigen en principios éticos y morales.

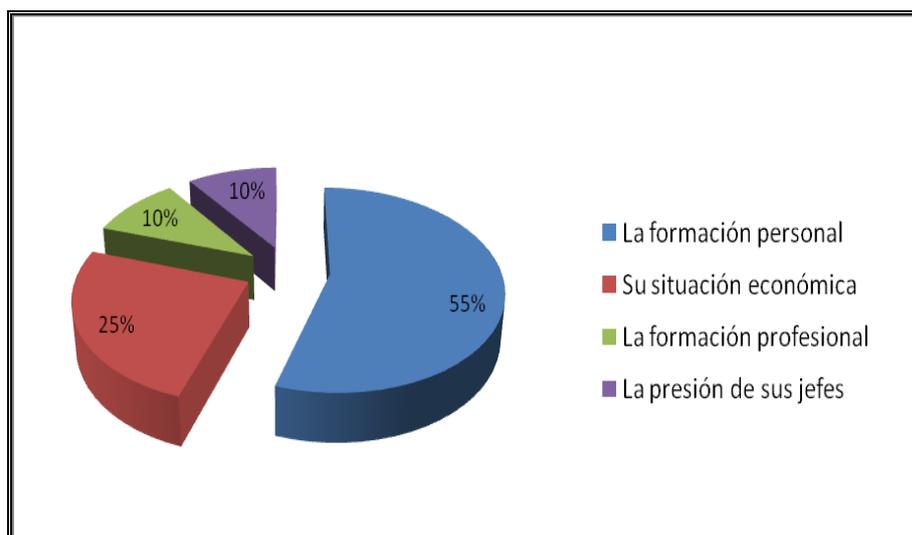
13. **INDIQUE, ¿CUÁLES SON LAS CAUSAS DE LOS PROBLEMAS ÉTICOS, QUE A SU FORMA DE VER, ENFRENTA MÁS COMUNMENTE LA SECRETARIA EJECUTIVA?**

**TABLA 13**

DENOMINACIÓN	Nº	PORCENTAJE
La formación personal	11	55%
Su situación económica	5	25%
La formación profesional	4	20%
La presión de sus jefes	0	0%
TOTAL	20	100%

**GRÁFICO 13**

**CAUSAS DE LOS PROBLEMAS ÉTICOS QUE ENFRENTA LA SECRETARIA**



ELABORACIÓN: Mayra Rodríguez

FUENTE: Encuestas Directivos

**ANÁLISIS**

De las encuestas aplicadas a los directivos, se determina que en cuanto a causas de los problemas éticos que enfrenta la secretaria ejecutiva, de un total de 20, el 55% corresponde a “la formación personal” resaltando que ésta es la opción con mayor porcentaje, el 25% corresponde a “su situación económica”, el 20% corresponde a “la formación profesional” y finalmente un 0% corresponde a “La presión de sus jefes”.

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

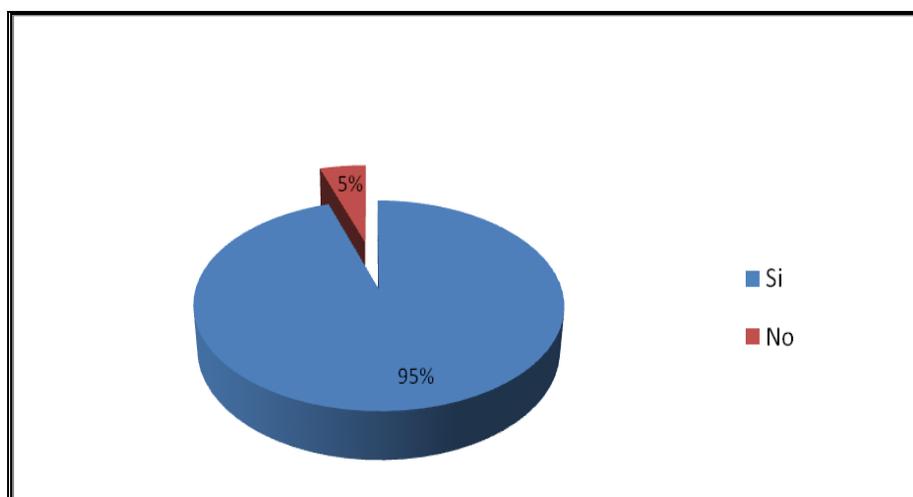
14. ¿CONSIDERA NECESARIO PARA LAS EMPRESAS TANTO PÚBLICAS COMO PRIVADAS, QUE LAS SECRETARIAS EJECUTIVAS TENGAN UN CÓDIGO DE ÉTICA Y LO APLIQUEN EN SU EJERCICIO PROFESIONAL?

TABLA 14

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	19	95%
No	1	5%
TOTAL	20	100%

GRÁFICO 14

¿ES NECESARIO QUE LAS SECRETARIAS TENGAN UN CÓDIGO DE ÉTICA?



ELABORACIÓN: Mayra Rodríguez

FUENTE: Encuestas Directivos

#### ANÁLISIS

Se aprecia que de un total de 20, el 95% responde que “sí” es necesario para las empresas tanto públicas como privadas que las secretarías ejecutivas tengan un código de ética y lo apliquen en su ejercicio profesional, y un 5% considera que “no” es necesario.

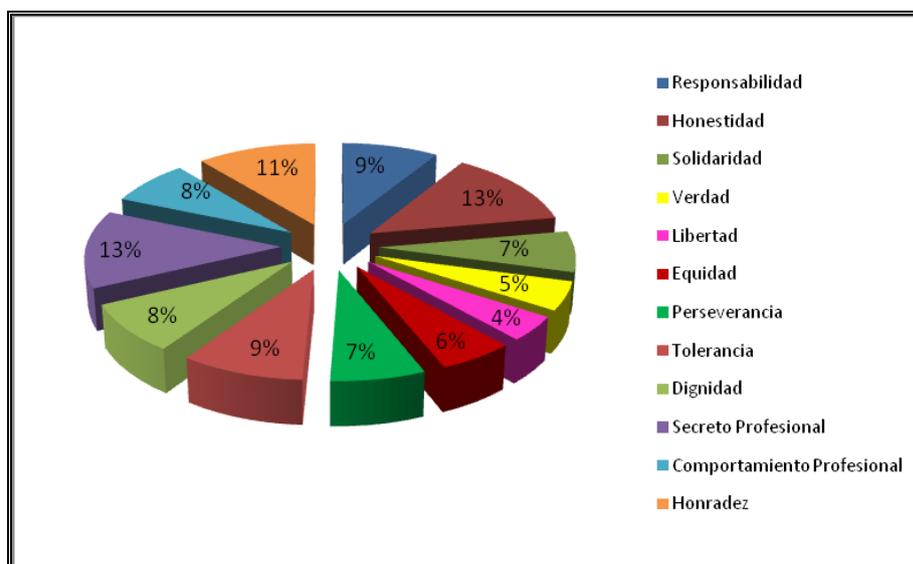
15. ¿QUÉ PRINCIPIOS BÁSICOS CONSIDERA QUE DEBERÍAN EXISTIR EN UN CÓDIGO DE ÉTICA DE LA SECRETARÍA EJECUTIVA?

TABLA 15

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Responsabilidad	13	9%
Honestidad	19	13%
Solidaridad	10	7%
Verdad	7	5%
Libertad	6	4%
Equidad	8	6%
Perseverancia	10	7%
Tolerancia	13	9%
Dignidad	12	8%
Secreto Profesional	19	13%
Comportamiento Profesional	11	8%
Honradez	16	11%
TOTAL	144	100%

## GRÁFICO 15

## PRINCIPIOS BÁSICOS PARA UN CÓDIGO DE ÉTICA DE LA SECRETARIA



ELABORACIÓN: Mayra Rodríguez

FUENTE: Encuestas Directivos

## ANÁLISIS

Se determina que en cuanto a que principios básicos se considera debería existir en un código de ética de la secretaria ejecutiva varían las respuestas entre los directivos. De la lista de 12 principios expuestos, los porcentajes expresados se dividen así: el 9% corresponde al principio "responsabilidad", el 13% corresponde al principio "honestidad", el 7% nos muestra el principio "solidaridad", el 5% corresponde al principio "verdad", el 4% corresponde al principio "libertad", el 6% corresponde al principio "equidad", el 7% corresponde al principio "perseverancia", el 9% corresponde al principio "tolerancia", el 8 nos muestra el principio "dignidad", el 13% corresponde al principio secreto profesional, el 8 corresponde al principio comportamiento profesional y finalmente el 11% corresponde al principio "honradez". Se sabe que cada persona es un mundo a parte con principios, con valores, con creencias, por ello se ve que se marcaron diferentes opciones y ninguna obtuvo un porcentaje realmente alto, más todos los principios fueron marcados con diferentes porcentajes de aprobación.

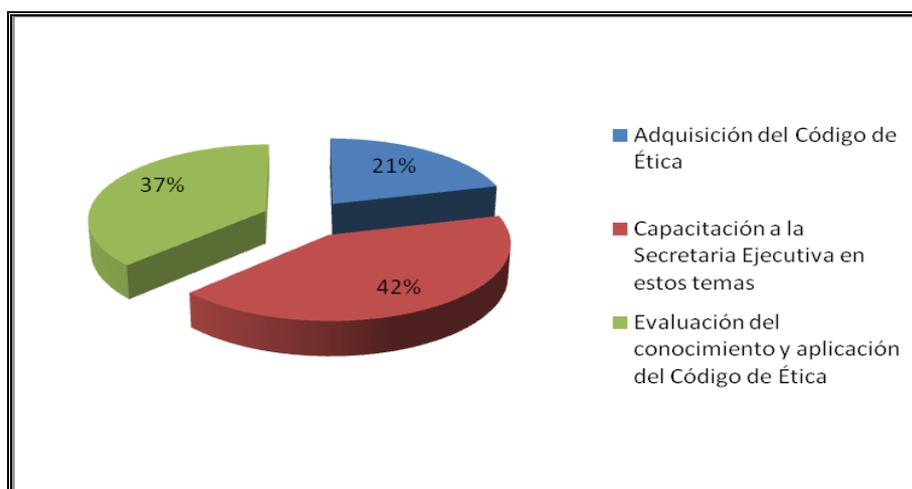
**16. ¿CUÁL SERÍA SU COMPROMISO, PARA QUE LA SECRETARÍA EJECUTIVA EN CASO DE EXISTIR UN CÓDIGO DE ÉTICA LO APLIQUE DENTRO DE LA INSTITUCIÓN?**

**TABLA 16**

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Adquisición del Código de Ética	9	21%
Capacitación a la Secretaría Ejecutiva en estos temas	18	42%
Evaluación del conocimiento y aplicación del Código de Ética	16	37%
TOTAL	43	100%

**GRÁFICO 16**

**COMPROMISO EN CASO DE EXISTIR UN CÓDIGO DE ÉTICA**



ELABORACIÓN: Mayra Rodríguez

FUENTE: Encuestas Directivos

**ANÁLISIS**

En cuanto al compromiso del directivo para que la secretaria ejecutiva, en caso de existir un código de ética lo aplique dentro de la institución tenemos: el 21% corresponde a “adquisición del código de ética”, el 42% corresponde a “capacitación a la secretaria ejecutiva en estos temas” y finalmente el 37% corresponde a “evaluación del conocimiento y aplicación del código de ética. Hay que mencionar que gran parte de los directivos marcaron dos y hasta las tres opciones manifestando así su total compromiso.

#### IV. OTROS ASPECTOS

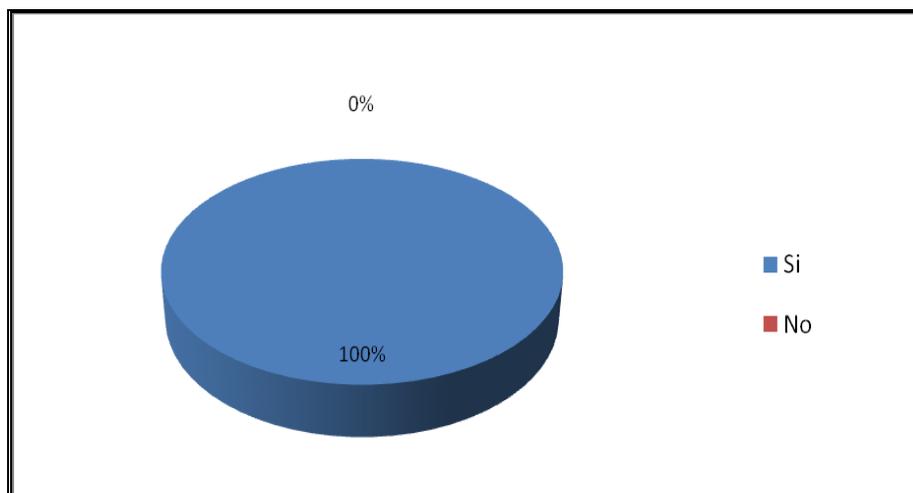
17. ¿CONSIDERA CONVENIENTE EMPRENDER UN PLAN DE CREACIÓN DE UN CÓDIGO DE ÉTICA PARA LA SECRETARÍA EJECUTIVA TANTO EN EMPRESAS PÚBLICAS COMO PRIVADAS A NIVEL NACIONAL?

TABLA 17

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

GRÁFICO 17

#### CREACIÓN DE UN CÓDIGO DE ÉTICA PARA LA SECRETARÍA



ELABORACIÓN: Mayra Rodríguez

FUENTE: Encuestas Directivos

#### ANÁLISIS

Se aprecia que de un total de 20, todos responden “si” lo que equivale al 100% de los directivos. Por lo que se determina que el personal que se desempeña como directivos en el Ilustre Municipio de Latacunga está totalmente de acuerdo con emprender un plan de creación de un código de ética para la secretaría ejecutiva tanto en empresas públicas como privadas a nivel nacional.



# **CAPÍTULO V**

## **PROPUESTA DE ELABORACIÓN DE UN CÓDIGO DE ÉTICA Y PLAN DE CAPACITACIÓN PARA LA SECRETARIA**



## 5.1. PROPUESTA DE CÓDIGO DE ÉTICA

Como parte del proyecto que se está desarrollando en empresas públicas y privadas a nivel nacional como requisito previo a la obtención del título de licenciatura en Secretariado Ejecutivo Bilingüe se hace la propuesta de un Código de Ética para la Secretaria del Ilustre Municipio de Latacunga. Hoy en día es necesario que las profesionales de secretariado del Ilustre Municipio de Latacunga incorporen estrategias modernas como normativa para alcanzar el mejoramiento en la imagen que la ciudadanía tiene de su labor en esta noble Institución.

Con los datos obtenidos de las encuestas aplicadas se considera que es necesario poner en práctica reglas que determinen el comportamiento ideal de todas las secretarias de la Institución. El presente documento resume los valores manifestados por las profesionales y sus directivos. La propuesta esta elaborada por capítulos y estos a su vez contienen artículos que detallan positivamente el proceder adecuado para cada situación que se presente en el diario desempeño de sus funciones.

La propuesta se basa en el Código de Ética Profesional de la Secretaria aprobado por el Consejo Directivo de la Federación Interamericana de Asociaciones de Secretarias, en su primera reunión, celebrada en la ciudad de México en noviembre de 1976, y en el Código de Ética de la Secretaria

Ejecutiva vigente en Brasil, adaptado a la realidad de la Secretaria del Ilustre Municipio de Latacunga.

### **5.1.1. TÍTULO DEL CÓDIGO DE ÉTICA**

### **5.1.2. CAPITULOS**

## **CÓDIGO DE ÉTICA DE LA SECRETARIA DEL ILUSTRE MUNICIPIO DE LATACUNGA**

### **CAPÍTULO I DE LAS DISPOSICIONES FUNDAMENTALES**

Art. 1.- Se considera Secretaria del Ilustre Municipio de Latacunga, con derecho al ejercicio de la profesión la persona legalmente acreditada mediante nombramiento o contrato realizado por la Institución.

Art. 2.- El presente Código de Ética tiene por objetivo fijar normas de procedimientos a las profesionales que se desempeñan como secretarias en el Ilustre Municipio de Latacunga, regulándoles las relaciones con sus colegas, con sus compañeros de trabajo, con sus directivos, con los poderes públicos y con la sociedad en general.

Art. 3.- La secretaria del Ilustre Municipio de Latacunga vela por el prestigio y responsabilidad de su cargo, refiriéndolo siempre como uno de los bienes más

nobles, contribuyendo, a través de sus actos, para el engrandecimiento de la profesión, obedeciendo a los preceptos morales y legales.

## **CAPÍTULO II DE LAS DISPOSICIONES ESPECIALES**

Art. 4.- Los deberes que impone la profesión a toda secretaria y por ende a la secretaria del Ilustre Municipio de Latacunga son: honestidad, moderación, igualdad, secreto profesional, interés y voluntad de superación.

Art. 5.- La secretaria del Ilustre Municipio de Latacunga, sabe 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.

Art. 6.- La secretaria del Ilustre Municipio de Latacunga actúa con honestidad y buena fe. No interviene en gestiones fraudulentas, ni ejecuta actos que dificulten el buen desenvolvimiento de la administración institucional.

Art. 7.- La secretaria del Ilustre Municipio de Latacunga cultiva sus aptitudes y conocimientos, a fin de que su trabajo se elabore al más alto nivel de rendimiento. Demuestra permanente afán de superación en el aspecto moral, social e intelectual, con proyecciones hacia la Institución, colegas y compañeros. Teniendo en cuenta que la capacitación es la base del progreso. No deberá aceptar sugerencias ni imposiciones para evitar esta responsabilidad.

Art. 8.- Para contribuir al mejoramiento cultural y profesional, la secretaria del Ilustre Municipio de Latacunga procurará relacionarse con organizaciones nacionales que representen los intereses de la profesión.

Art. 9.- La secretaria del Ilustre Municipio de Latacunga evitará todo aquello que puede afectar su dignidad y seriedad, o que dé una imagen errónea de su preparación o antecedentes personales, como anunciarse con títulos académicos que no haya obtenido, o sobrestimar los que posee, y no desempeñará funciones que no estén de acuerdo con la moral y buenas costumbres.

Art. 10.- Es deber de la secretaria del Ilustre Municipio de Latacunga proteger, defender y enaltecer su profesión y la Institución para la que trabaja. 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.

### **CAPÍTULO III DEL SECRETO PROFESIONAL**

Art. 11.- “La conservación del secreto profesional es un deber ineludible. Es la obligación de conservar en secreto no sólo las revelaciones efectuadas por terceros, sino también las confidencias de colegas”.<sup>14</sup>

La secretaria del Ilustre Municipio de Latacunga está obligada a guardar el secreto profesional en todo lo que por razón de su profesión haya visto, oído o comprendido, salvo en un caso trascendental:

- a) “Al jefe en aquello que estrictamente le concierne”.<sup>15</sup>
- b) “A las personas responsables de una misión o cargo, cuando la revelación sea útil”.<sup>16</sup>
- c) “A las autoridades oficiales en los casos previstos por la ley.”<sup>17</sup>

Art. 12.- La secretaria que fuese acusada judicialmente por el Ilustre Municipio de Latacunga, se encuentre prestando sus servicios a la Institución o los haya

---

<sup>14</sup> Tomado de [www.fiasfederacion.org/](http://www.fiasfederacion.org/)

<sup>15</sup> Tomado de [www.fiasfederacion.org/](http://www.fiasfederacion.org/)

<sup>16</sup> Tomado de [www.fiasfederacion.org/](http://www.fiasfederacion.org/)

<sup>17</sup> Tomado de [www.fiasfederacion.org/](http://www.fiasfederacion.org/)

prestado, estará dispensada de la obligación de guardar el secreto profesional dentro de los límites necesarios e indispensables para su propia defensa.

#### **CAPITULO IV DE LAS RELACIONES DE LA SECRETARIA CON SU INSTITUCIÓN**

Art. 13.- La secretaria del Ilustre Municipio de Latacunga se muestra siempre dispuesta a prestar apoyo y cooperación a su Institución dentro de las normas señaladas por las leyes; mantiene frente a ésta una actitud respetuosa, sin afectar los principios de este Código.

Se integra a la estructura de la Institución y se identifica con sus objetivos y políticas.

Art. 14.- La secretaria del Ilustre Municipio de Latacunga procura, que el nombramiento para cargos secretariales se base en capacidad, rectitud y aptitudes profesionales. No ejerce influencias invocando vínculos políticos, religiosos, de raza o de amistad.

Art. 15.- La secretaria del Ilustre Municipio de Latacunga es leal en el sentido estricto de la palabra. Se muestra firme y constante en la ejecución de los trabajos y compromisos adquiridos.

## **CAPITULO V DE LAS RELACIONES DE LA SECRETARIA CON SUS COLEGAS**

Art. 16.- La competencia profesional, el respeto mutuo y la colaboración son la base de las relaciones entre las secretarias del Ilustre Municipio de Latacunga, más se comete un acto contra la ética profesional:

- a) “Cuando se actúa deslealmente imposibilitando la difusión de un trabajo de investigación de otra secretaria”.<sup>18</sup>
- b) “Cuando se hace pasar como autora de ideas para mejorar el plan de trabajo o de otros asuntos”.<sup>19</sup>
- c) “Cuando ofrece sus servicios a menor remuneración de la que se le ha ofrecido a otra colega, para el desempeño de una tarea, si es de su conocimiento”.<sup>20</sup>

Art. 17.- La secretaria del Ilustre Municipio de Latacunga sabe que calumniar o difamar a una colega secretaria es una falta grave.

---

<sup>18</sup> Tomado de [www.fiasfederacion.org/](http://www.fiasfederacion.org/)

<sup>19</sup> Tomado de [www.fiasfederacion.org/](http://www.fiasfederacion.org/)

<sup>20</sup> Tomado de [www.fiasfederacion.org/](http://www.fiasfederacion.org/)

Art. 18.- Cuando una secretaria de la Institución haya de sustituir a una compañera en su cargo y cuando existan razones justificadas para ello, no debe aceptar una remuneración inferior a la percibida por su antecesora, sin faltar gravemente a la ética profesional.

Art. 19.- Los pactos, convenios, acuerdos u ofrecimientos entre secretarias de la Institución, conforme al honor profesional, requieren ser cumplidos como si hubieran estado incorporados a un documento.

Art. 20.- La secretaria del Ilustre Municipio de Latacunga colabora entusiastamente con todo el grupo de compañeras secretarias y usa sus esfuerzos personales para el mejor éxito de los fines institucionales.

## **CAPITULO VI DE LAS RELACIONES JEFE-SECRETARIA**

Art. 21.- “Las relaciones con el jefe se basan en el respeto mutuo, en la confianza, la lealtad y la cooperación”<sup>21</sup>. La secretaria del Ilustre Municipio de Latacunga sabe trabajar en equipo y aporta con sus ideas creativas para el beneficio de la Institución. Su eficiente desempeño la hace merecedora de la confianza del directivo, que la considera su brazo derecho.

---

<sup>21</sup> Tomado de Cabrera L. Silvia, (1998): EL DESARROLLO PROFESIONAL DE LA SECRETARIA EJECUTIVA, p. 43 Quito-Ecuador, Editorial DIMAXI

Art. 22.- La secretaria del Ilustre Municipio de Latacunga es leal en primer lugar a su jefe, por lo que se expresa lo mejor posible de él; sabe disimular sus errores y equivocaciones y ayuda muy discretamente a corregirlos.

## **CAPITULO VII DE LAS RELACIONES DE LA SECRETARIA CON LOS COMPAÑEROS DE TRABAJO**

Art. 23.- En las relaciones con los compañeros la secretaria del Ilustre Municipio de Latacunga se muestra colaboradora, le gusta ayudar a solucionar sus conflictos. Esta relación es de alegre camaradería, siempre en un clima de respeto y mutua consideración.

Art. 24.- La secretaria del Ilustre Municipio de Latacunga es el puente entre el directivo y el resto del personal que labora en su departamento, por lo tanto es el lazo de unión entre el jefe y sus subordinados; ayuda al uno y a los otros a tener una excelente relación, en beneficio del trabajo en equipo y del cumplimiento de los objetivos institucionales.

## **CAPITULO VIII DE LAS RELACIONES DE LA SECRETARIA CON LOS VISITANTES (USUARIOS)**

Art. 25.- “El manejo de las visitas es una función secretarial que requiere buen juicio y mucho tino”<sup>22</sup>. Es fundamental proporcionar siempre una atención correcta. La secretaria del Ilustre Municipio de Latacunga se expresa con un vocabulario elegante y sencillo, se muestra siempre atenta, dispuesta a ayudar, amable y cordial; y con su mejor sonrisa hace sentir al visitante (usuario) que él es lo más importante, por lo que le dedica su tiempo con mucha cortesía.

Art. 26.- La secretaria del Ilustre Municipio de Latacunga es la que proyecta la imagen de la Institución, al ser ella la primera en tener contacto con los visitantes; es una verdadera anfitriona de su Institución y de su jefe. “Los modales y el tacto al tratar a los visitantes ejercen influencia sobre la posterior actitud de los mismos, disponiendo una corriente de buena voluntad”<sup>23</sup>.

Art. 27.- La secretaria del Ilustre Municipio de Latacunga sabe como tratar a los diversos tipos de visitantes demostrando cortesía, tacto y firmeza; otorga a todas las personas igualdad de trato en igualdad de situaciones de manera que

---

<sup>22</sup> Tomado de Cabrera L. Silvia, (1998): EL DESARROLLO PROFESIONAL DE LA SECRETARIA EJECUTIVA, p. 43 Quito-Ecuador, Editorial DIMAXI

<sup>23</sup> Tomado de Guía Didáctica Cuarto Ciclo, FORMACIÓN Y PROMOCIÓN PROFESIONAL , P. 9 Editorial UTPL, Loja Ecuador

vean en ella una persona considerada y ansiosa de hacer todo cuanto esté a su alcance en beneficio tanto del visitante como de la Institución.

## **CAPITULO IX DE LA PRESENTACIÓN PERSONAL DE LA SECRETARIA**

Art. 28.- “Frecuentemente el lenguaje corporal es más elocuente que la palabra hablada ya que es una expresión espontánea de nuestros pensamientos. Revela y delata nuestro estado de ánimo”.<sup>24</sup> La secretaria del Ilustre Municipio de Latacunga se esfuerza por mejorar día tras día su imagen personal y profesional.

Art. 29.- La secretaria del Ilustre Municipio de Latacunga sabe que la postura, los ademanes, la forma de vestir, el arreglo personal, la mirada, el saludo, la despedida y los gestos son componentes de la comunicación corporal de una persona y que de una u otra forma comprometen una buena imagen.

Art. 30.- La secretaria del Ilustre Municipio de Latacunga es elegante, tiene presencia, está siempre bien presentada y actúa con sobriedad en cualquier circunstancia.

---

<sup>24</sup> Tomado de Carrión Ordóñez Maritza, (2006): TEXTO GUÍA PROTOCOLO Y ETIQUETA, p. 23 Loja-Ecuador, Editorial UTPL.

Art. 31.- La secretaria del Ilustre Municipio de Latacunga lleva con orgullo su uniforme, que representa e identifica a la Institución, sabe mantener la imagen dándole el uso y la representatividad.

## **CAPITULO X DE LOS DERECHOS DE LA SECRETARIA**

Art. 32.- La secretaria del Ilustre Municipio de Latacunga tiene derecho a rehusar llevar a cabo aquellas funciones incompatibles con sus principios o con sus convicciones religiosas, siempre que no afecte su labor.

Art. 33.- La secretaria del Ilustre Municipio de Latacunga tiene derecho de pertenecer a entidades representativas de su profesión como la Federación Ecuatoriana de Secretarias.

Art. 34.- La secretaria del Ilustre Municipio de Latacunga tiene el derecho de prestar su adhesión activa a los reclamos colectivos de mejoría profesional y solidarizarse con las medidas que para el logro de su efectividad disponga la entidad gremial a que pertenece.

Art. 35.- La secretaria del Ilustre Municipio de Latacunga debe recibir remuneración equiparada a la de los profesionales de su nivel de escolaridad.

Art. 36.- La secretaria del Ilustre Municipio de Latacunga deber tener acceso a cursos de entrenamiento y a otros eventos cuya finalidad sea el perfeccionamiento profesional

Art. 37.- La secretaria del Ilustre Municipio de Latacunga tiene derecho a una jornada de trabajo compatible con la legislación laboral, así como a tener vacaciones anuales.

## **CAPITULO XI DE LA OBEDIENCIA, APLICACIÓN Y VIGENCIA DEL CÓDIGO DE ÉTICA**

Art. 38.- La persona que se desempeña como secretaria del Ilustre Municipio de Latacunga, queda de hecho comprometida a respetar las disposiciones de este Código de Ética.

Art. 39.- Es deber de cada una de las secretarías del Ilustre Municipio de Latacunga cumplir y hacer cumplir este Código de Ética.

Art. 40.- El código de ética de la secretaria del Ilustre Municipio de Latacunga entrará en vigencia a partir de su revisión final y aprobación.

## **5.2. PLAN DE CAPACITACIÓN PARA LAS SECRETARIAS DEL ILUSTRE MUNICIPIO DE LATACUNGA**

La alta eficiencia profesional en la actualidad requiere de la aplicación y desarrollo de normas de comportamiento que reflejen una excelente imagen institucional y personal, así como el clima organizacional de una institución de

servicio público, esto hace que se busquen estrategias que nos permitan alcanzar la excelencia en atención y servicios a través del personal de secretaría que presta sus servicios en el Ilustre Municipio de Latacunga a la colectividad latacungueña; por lo que se hace necesario la elaboración de un Plan de Capacitación para las Secretarías que laboran en los diferentes departamentos de esta noble institución.

### **5.2.1 ANTECEDENTES**

Secretaria viene de la palabra secreto y es que las secretarías poseen una responsabilidad enorme, debido a que en sus manos está el trabajo de coordinar, organizar, resolver y respaldar la labor de sus superiores.

La elaboración de oficios, cartas, determinación de citas y conocer todo lo que sucede en la organización es parte de su trabajo. Sus herramientas, en un inicio fueron la máquina de escribir y el teléfono, ahora con el avance de la tecnología, la computadora y el Internet son sus mejores aliados.

La eficiencia y el estar al tanto de lo que acontece, dentro de la institución como fuera de ella es su característica. Hay quienes afirman que una buena secretaria nace, no se hace. Otros, por el contrario, estiman que cualquier chica perseverante y con ánimo de superación puede alcanzar este nivel. Pero todos los directivos coinciden en que la secretaria -en especial si es de

dirección- constituye un elemento vital si se quiere llevar a cabo una buena gestión institucional.

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

Con el advenimiento de nuevas tecnologías hay también una mayor demanda de la ética en los actos profesionales y como la secretaria es parte fundamental de una institución se pensó en crear un código de ética dirigido para las profesionales de secretariado. Para ello, se seleccionó una Institución en la que se pudiera encontrar un número considerable de secretarias, la misma es el Ilustre Municipio de Latacunga. Institución que siempre ha tratado de brindar un buen servicio a la colectividad latacungueña, el mismo que se lo realiza mediante normas establecidas.

La Institución no cuenta con un código de ética, pero serán las secretarias de la misma las que empiecen demostrando que aún lo bueno se puede mejorar. Con el CÓDIGO DE ÉTICA DE LA SECRETARIA DEL ILUSTRE MUNICIPIO DE LATACUNGA, se da lugar a un nuevo comienzo del que todos los

latacungueños se sentirán orgullosos y quizá en un futuro este ejemplo permita que esta entidad cuente con su propio código de ética.

### **5.2.2 INTRODUCCIÓN**

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. Es por eso que, para la elaboración de este Código de Ética se ha enfocado en obtener información de las personas a quienes va dirigido, en este caso las secretarías del Ilustre Municipio de Latacunga, quienes con su valiosa colaboración han ayudado a crear este documento. Cada una de las

secretarias contribuye con su trabajo cotidiano a cristalizar en la realidad lo que la Institución significa para la sociedad de Latacunga. Guiadas en este código podrán continuar el propósito de crear una institución de la cual se puedan sentir realmente orgullosas.

### **5.2.3 JUSTIFICACIÓN**

El presente trabajo, se refiere a la ética secretarial la misma que se desarrolla en el ámbito profesional de las secretarias y su desenvolvimiento dentro de la sociedad, circunscribiendo sus bases en un modelo de comportamiento moral, asociado a parámetros de conducta y respeto de derechos y libertades. Siendo esta corriente innovadora y en pleno desarrollo, debe tener pautas de respeto en la vida social, además de guías y normas de conducta, con sus correspondientes deberes y obligaciones.

En la época actual, los individuos estamos de una o de otra manera relacionados con grupos, que unidos para la realización de una tarea, posibilitan el desarrollo social y personal de muchos seres humanos. La organización es la instancia más idónea para la consecución de los fines sociales. El tamaño, el orden, los objetivos comunes, la convivencia cercana, y otros elementos, hacen de las instituciones o empresas, el espacio propicio para cultivar comportamientos o conductas y desarrollar principios o valores,

que repercutirán de manera determinante en el éxito de esas organizaciones, así como en el mejoramiento del nivel de vida de la sociedad en la que se actúe.

Es necesario trabajar al interior de las instituciones, para dirigir y fomentar el desarrollo humano social, grupal y personal. Con ideas claras sobre esta problemática y con acciones adecuadas, el nivel de vida de los miembros de la institución mejora en todos los aspectos, influenciando de manera decisiva en la sociedad, situación que a su vez condiciona positivamente el desarrollo de todas las instancias que la componen.

Las instituciones deben formular declaraciones de principios éticos que sirvan de referentes a todos sus miembros, principios que deben, a través de un proceso consustancial a la vida de la empresa, ser interiorizados y vividos con autenticidad por sus miembros. El tema de la determinación de los valores que guíen la vida organizacional, tiene una cierta complejidad, que se la resuelve de manera expedita. Lo complejo y el verdadero desafío para la administración de las instituciones, es el lograr que su personal adhiera, aprehenda, haga suyos esos principios y valores.

En este caso la secretaria mujer, madre, hermana, esposa, amiga, compañera, que siempre está presta a servir a los demás, de manera desinteresada, altruista y generosa, aquella que se ha ganado un espacio dentro del Ilustre Municipio de Latacunga, que a su vez es el brazo derecho de su jefe, siendo

uno de los ejes principales de la institución, que con su diaria labor se olvida de sí misma. Empieza a cambiar la actitud frente a la vida y frente a la institución a la que se pertenece. Reconocer los valores. Redescubrirse en este Código de Ética que fue elaborado con la participación de las secretarias y sus directivos inmediatos, se tomó como base el Código de Ética Profesional de la Secretaria de la Federación Interamericana de Asociaciones de Secretarias y también se tomó en consideración el Código de Ética de la Secretaria Ejecutiva vigente en Brasil. Con este documento y con el plan de capacitación se acepta que esta es la manera correcta de vivir, de trabajar, de cooperar, de avanzar. Aquí, en estas pocas páginas, se ha logrado exponer de manera clara y profunda los valores personales de cada una de las secretarias del Ilustre Municipio de Latacunga.

En virtud de ello, pueden empezar a sentirse orgullosas de la imagen que a partir de ahora irradiarán. Porque a través de este esfuerzo se presentarán de la manera como en realidad son. Y se va a conseguir, en la medida en que se apliquen en la vida diaria los valores expuestos en el Código, que el pueblo de Latacunga tenga esa misma imagen de las profesionales de secretariado del Ilustre Municipio de Latacunga.

De un modo u otro, al aplicar este código y recibir la capacitación correspondiente, se va a revalorizar a la secretaria. Se van a dar a ellas mismas una categoría distinta. Siguiendo sus propios objetivos, guardando sus

propios códigos, siguiendo sus propias reglas de respeto y solidaridad, van a lograr un cambio fundamental en la organización municipal. Van a ganar no sólo el respeto de las personas a las que sirven. También su admiración, su orgullo, su satisfacción.

Actuando de la manera como se ha decidido en este Código de Ética, aquellos a quienes sirven, las personas a quienes se deben, van a encontrar en ustedes un entusiasta ejemplo de ciudadanía y poco a poco, con el pasar de los días, se habrá hecho un importante aporte para que nuestra ciudad sea un lugar cada vez más agradable, apropiado y acogedor para nuestros hijos.

#### **5.2.4 OBJETIVOS**

- Ayudar a conocer, comprender y cumplir las normas éticas que a partir de este código rigen las actividades de la secretaria dentro de la Institución.
- Promover un mejor comportamiento y actitud de la secretaria de la Institución.
- Ser expresión de los principios y directrices de actuación que permitirán avanzar en el logro de la noble tarea de la secretaria del Ilustre Municipio de Latacunga.

### **5.2.5 CONTENIDOS**

Este Plan de Capacitación está diseñado en seis módulos los mismos que se desarrollarán conforme al cronograma de actividades.

Los contenidos de los módulos se detallan a continuación:

#### **MÓDULO 1**

Los valores éticos, importancia y su aplicación en el Ilustre Municipio de Latacunga

- Definición de valores
- Tipos de valores.
- Importancia de los valores éticos

#### **MÓDULO 2**

El código de ética en las organizaciones

- Concepto y principios fundamentales del código de ética
- Importancia del manejo del código de ética en las organizaciones
- El código de ética en la gestión administrativa.

### **MÓDULO 3**

Código de ética de la Secretaria del Ilustre Municipio de Latacunga

- Capítulo I
- Capítulo II
- Capítulo III

### **MÓDULO 4**

Código de ética de la Secretaria del Ilustre Municipio de Latacunga

- Capítulo IV
- Capítulo V

### **MÓDULO 5**

Código de ética de la Secretaria del Ilustre Municipio de Latacunga

- Capítulo VI
- Capítulo VII
- Capítulo VIII

## **MÓDULO 6**

Código de ética de la Secretaría del Ilustre Municipio de Latacunga

- Capítulo IX
- Capítulo X
- Capítulo XI

### **5.2.6 METODOLOGÍA**

- Curso desarrollado una vez a la semana conforme al cronograma de actividades
- Motivación adecuada
- Utilización de juegos, concursos, dramatizaciones
- Desarrollo de Talleres

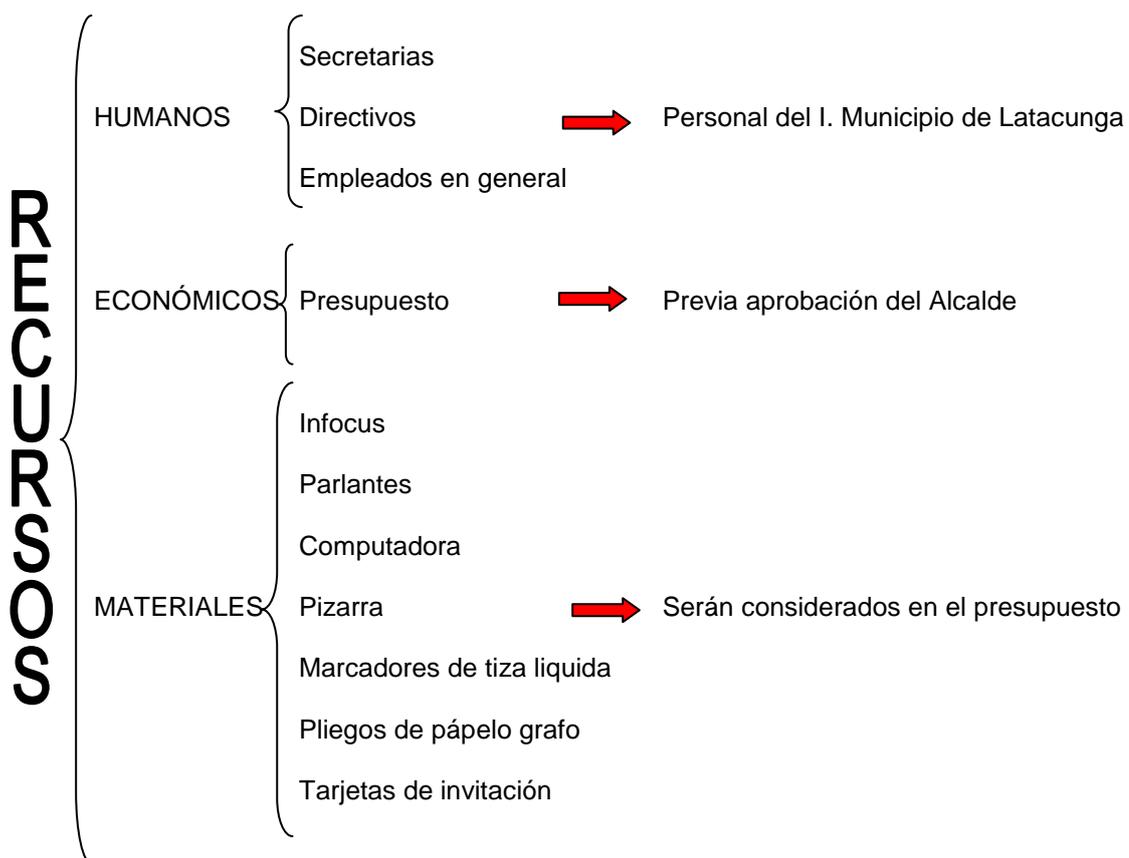
### **5.2.7 RECURSOS**

Los recursos a utilizarse en este plan de capacitación son:

- Humanos
- Económicos
- Materiales

## CÓDIGO DE ÉTICA DE LA SECRETARIA DEL ILUSTRE MUNICIPIO DE LATACUNGA

### RECURSOS PARA EL PLAN DE CAPACITACIÓN



**CÓDIGO DE ÉTICA DE LA SECRETARIA DEL ILUSTRE MUNICIPIO DE  
LATACUNGA**

**PRESUPUESTO PARA EL PLAN DE CAPACITACIÓN**

<b>CATEGORIA DE PRESUPUESTO</b>	<b>Cant.</b>	<b>MONTO SOLICITADO</b>	<b>MONTO APROBADO</b>
Elaboración de ejemplares del Código de Ética	20	\$ 100.00	\$ 100.00
Marcadores de tiza liquida	3	5.00	5.00
Alquiler de pizarra x 6 días	1	60.00	60.00
Pliegos de papel periódico	20	5.00	5.00
Tarjetas de invitación a las secretarias	20	5.00	5.00
Evaluación y seguimiento	-----	50.00	50.00
Contingencias	-----	15.00	15.00
<b>TOTAL</b>		<b>\$ 240.00</b>	<b>\$ 240.00</b>

**OBSERVACIONES:** El costo del alquiler de la pizarra es de \$10.00 por día. El Ilustre Municipio de Latacunga proveerá de un salón adecuado con el equipo de cómputo, audiovisual y proyector necesarios para dictar la capacitación.

**FINANCIAMIENTO**

El Costo total es auspiciado por el Ilustre Municipio de Latacunga.

### **5.2.8. EJECUCIÓN DE LA PROPUESTA**

Para llevar a cabo la propuesta se tiene que presentar el documento de código de ética y plan de capacitación para las secretarias del Ilustre Municipio de Latacunga a las autoridades de la Institución y a las secretarias, las mismas que lo revisarán y realizarán las correcciones respectivas y aprobarán. A partir de ese momento se puede dar inicio con el plan de capacitación conforme a los días establecidos en el cronograma de capacitación y de acuerdo a los contenidos previsto en este plan. Para llevarlo a cabo se necesita de la participación activa de las secretarias de todos los departamentos del Ilustre Municipio de Latacunga, de la aprobación de las autoridades de la Institución y del facilitador /a.

Los valores expresados en el Código serán objeto de una socialización semanal mediante juegos, concursos y dramatizaciones hechas por las secretarias del Ilustre Municipio de Latacunga. Será un proceso, un hacer camino al andar. Apenas con la creación del código si se ha sembrado la primera semilla, la misma que germinará al ser discutido, aprobado, socializado y puesto en práctica por las secretarias de la Institución. Este código y este proceso son un acto de fe y esperanza; en las mujeres profesionales, madres de familia, estudiantes, en nosotros mismos como personas, en Latacunga y en Ecuador.



# CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES



## CONCLUSIONES

Del trabajo realizado se recogen las conclusiones más relevantes enfocadas a mejorar los procesos de gestión institucional, brindar los resultados del estudio exploratorio institucional y proponer alternativas de eficiencia que permitan una atención eficaz y confiable a la ciudadanía.

- El presente trabajo dirigido al desempeño ético profesional de la secretaria del Ilustre Municipio de Latacunga, ha permitido conocer la situación actual en materia de integridad y transparencia de la gestión en la Institución y contar a su vez, con la base para el diseño de futuros programas dirigidos al mejoramiento de la acción institucional.
- La aplicación del Código de Ética para las Secretarías del Ilustre Municipio de Latacunga constituye la orientación sobre la transparencia en la acción personal y profesional, fortalecimiento de la ética y combate a la corrupción. La aplicación del Código de Ética debe ser visto como elemento indispensable de una política integral de modernización y reforma institucional.

- Existe la percepción de que hace falta promover competitividad y eficiencia en el desempeño profesional en el Ilustre Municipio de Latacunga; para mejor cumplimiento de los objetivos institucionales como garantía para la prestación de servicios oportunos y de calidad
- Existe en las secretarías del Ilustre Municipio de Latacunga la concientización de que la Ética y la transparencia son los principios rectores del servicio al público y del clima organizacional en la Institución.

## RECOMENDACIONES

- Capacitar a los funcionarios y personal de todas las dependencias en materia de ética profesional y atención al cliente como una política institucional, especialmente al personal ubicado en ventanillas de atención, porque están en contacto directo con los usuarios de la entidad; como medio para el mejoramiento de la imagen institucional.
- Crear una red de transparencia institucional comprometida por el adcentamiento de la administración institucional y hacer del Ilustre Municipio de Latacunga una entidad decente y libre de corrupción, para lo cual la cultura de ética institucional debe ser parte del plan estratégico de la Institución.
- Promover la cultura de responsabilidad y honestidad entre los funcionarios y personal de todas las dependencias, para lo cual se debe publicar información precisa y de calidad sobre la gestión y desempeño profesional e institucional por Internet y medios de comunicación masiva de manera que se divulgue con efectividad y periodicidad las iniciativas, planes, programas y servicios que brinda la entidad a la colectividad.

- Implementar la Propuesta de Código de Ética de la Secretaría del Ilustre Municipio de Latacunga y dar seguimiento oportuno, de manera que los principios contenidos en el mismo se traduzcan en eficiencia institucional y satisfacción por parte de la ciudadanía latacungueña.

## GLOSARIO

**Abstracción.** Acción y efecto de abstraer o abstraerse.

**Ademán.** Movimiento o actitud del cuerpo o de alguna parte suya, con que se manifiesta un afecto del ánimo. *Con triste, con furioso ademán. Hizo ademán de huir, de acometer.*

**Arbitrariedad.** Acto o proceder contrario a la justicia, la razón o las leyes, dictado solo por la voluntad o el capricho.

**Aptitudes.** Suficiencia o idoneidad para obtener y ejercer un empleo o cargo.

**Auditoria.** Empleo de auditor. || 2. Tribunal o despacho del auditor. || 3.

**Auditoria contable.** f. Revisión de la contabilidad de una empresa, de una sociedad, etc., realizada por un auditor.

**Autocontrol.** La capacidad de modular y controlar las propias acciones en una forma apropiada a su edad; la sensación de control interno.

**Camaradería.** Amistad o relación cordial que mantienen entre sí los buenos camaradas.

**Coacción.** Fuerza o violencia que se hace a alguien para obligarlo a que diga o ejecute algo. || 2. Poder legítimo del derecho para imponer su cumplimiento o prevalecer sobre su infracción.

**Código de ética.** Es un conjunto de principios fundamentales que forman la base y la estructura para la práctica profesional responsable.

**Coherencia.** Conexión, relación o unión de unas cosas con otras. || **2.** Actitud lógica y consecuente con una posición anterior. *Lo hago por coherencia con mis principios.*

**Colega.** Compañero en un colegio, iglesia, corporación o ejercicio. || **2.** Amigo, compañero.

**Consustancial.** Que es de la misma sustancia, naturaleza indivisible y esencia que otro.

**Desdeñar.** Tratar con desdén a alguien o algo. || **2.** Tener a menos el hacer o decir algo, juzgándolo por indecoroso.

**Divulgación.** Acción y efecto de divulgar.

**Doloso, sa.** Engañoso, fraudulento.

**Equidad.** Igualdad de ánimo. || **2.** Bondadosa templanza habitual. Propensión a dejarse guiar, o a fallar, por el sentimiento del deber o de la conciencia, más bien que por las prescripciones rigurosas de la justicia o por el texto terminante de la ley.

**Estándar.** Que sirve como tipo, modelo, norma, patrón o referencia. || 2. m.

Tipo, modelo, patrón, nivel. *Estándar de vida.*

**Idoneidad.** Cualidad de idóneo.

**Inconexo, xa.** Falto de conexión.

**Infringir.** Quebrantar leyes, órdenes, etc.

**Ineludible.** Que no se puede eludir.

**Inobservancia** Falta de observancia.

**Interpersonal.** Que existe o se desarrolla entre dos o más personas.

**Legítimo, ma.** Conforme a las leyes.

**Menoscabar.** Disminuir algo, quitándole una parte, acortarlo, reducirlo. || 2.

Deteriorar y deslustrar algo, quitándole parte de la estimación o lucimiento que antes tenía. || 3. Causar mengua o descrédito en la honra o en la fama.

**Mitigar.** Moderar, aplacar, disminuir o suavizar algo riguroso o áspero.

**Moralidad.** Conformidad de una acción o doctrina con los preceptos de la moral.

**Nombramiento.** Acción y efecto de nombrar. || 2. Cédula o despacho en que se designa a alguien para un cargo u oficio.

**Parámetro.** Dato o factor que se toma como necesario para analizar o valorar una situación. Es difícil entender esta situación basándonos en los parámetros habituales. || **2.** Variable que, en una familia de elementos, sirve para identificar cada uno de ellos mediante su valor numérico.

**Patrocinio.** Amparo, protección, auxilio..

**Pionero, ra.** Persona que inicia la exploración de nuevas tierras. || **2.** Persona que da los primeros pasos en alguna actividad humana.

**Propicio.** Favorable, inclinado a hacer un bien. *Muéstrate propicio a nosotros. Hombre propicio al perdón.* || **2.** Favorable para que algo se logre. *Ocasión propicia. Momento propicio.*

**Recaudo.** Acción de recaudar. || **2.** Precaución, cuidado.

**Referente.** Que refiere o que expresa relación a algo. || **2.** m. Término modélico de referencia. || **3.** Ser u objeto de la realidad extralingüística a los que remite el signo.

**Sobrestimar.** Estimar algo por encima de su valor.

**Sobriedad.** Cualidad de sobrio. **Sobrio, bria.** adj. Templado, moderado. || **2.** Que carece de adornos superfluos. || **3.** Dicho de una persona: Que no está borracha.

**Suplir.** Cumplir o integrar lo que falta en algo, o remediar la carencia de ello. ||

2. Ponerse en lugar de alguien para hacer sus veces.

**Tipificar.** Ajustar varias cosas semejantes a un tipo o norma común. || 2. Dicho de una persona o de una cosa: Representar el tipo de la especie o clase a que pertenece. || 3. *Der.* En la legislación penal o sancionatoria, definir una acción u omisión concretas, a las que se asigna una pena o sanción.

## BIBLIOGRAFÍA

AGUDELO, Humberto. (1997), **Educación en los Valores**. Santa Fe de Bogotá- Colombia. Ediciones Paulinas.

ANZOLA ROJAS Sérvulo, (1999), **Curso Básico de Administración de Empresas**. Santa Fe de Bogotá, DC., Colombia, McGraw Hill Interamericana S.A.

COMPILACIÓN DE VARIOS AUTORES, Coordinador ROLDÓS AGUILERA León (2004), **Ética para todos, Construir una sociedad mejor desde el ejercicio profesional**, Ariel Quito-Ecuador.

COMPILACIÓN DE VARIOS AUTORES, Coordinador MAGGI Y, Rolando Emilio (1997); **Desarrollo Humano y Calidad, Valores y Actitudes**. México DF Editorial LIMUSA DE CV.

DICCIONARIO. Microsoft® Encarta® 2008. © 1993-2007 Microsoft Corporation.

GONZÁLEZ ÁLVAREZ Luís José, (2006), **Ética**, Editorial El Búho Ltda. Bogotá-Colombia.

GONZÁLES Martín y OLIVARES Socorro, (1999), **Comportamiento Organizacional Un Enfoque Latinoamericano**, México DF Editorial Continental S.A. de CV.

GUTIÉRREZ Abraham, (1998), **Técnicas de investigación**, Editorial Andina 1998 Quito-Ecuador.

LARREA CABRERA Silvia, (1998), **El Desarrollo Profesional de la Secretaria Ejecutiva**, Editorial DIMAXI Quito – Ecuador.

MORA, Guillermo, (1997), **Valores Humanos y Actitudes Positivas**, Editorial McGRAW - HILL.

MORAN, Francisco, (1997), **Valores Humanos**, Editorial Pedagógica, Guayaquil-Ecuador.

ORDOÑEZ CARRIÓN Maritza, (2006) **Protocolo y Etiqueta**, Editorial UTPL, Loja-Ecuador.

RESTREPO PINO, Augusto. (1999), **Ética y Valores (2) para la superación personal**, Santa Fe de Bogotá, D.C. Colombia, Grupo Editorial Latinoamericano Paulinas, Edición Renovada.

ROMERO, Edward. (1998), **Valores para vivir**, Editorial C.C.S. Madrid-España

UTPL, (200), **Guía didáctica formación y promoción profesional**, Editorial  
UTPL, Loja-Ecuador

ZUÑIGA de Castañeda, Elvira y MORA G., Guillermo (1999), **Gestión  
Secretarial**, Editorial MCGRAW HILL INTERAMERICA, S.A.

## PAGINAS DE INTERNET

### **Axiología de los Valores**

Los valores

<http://www.mailxmail.com/wiso/vida/los-valores/capitulo2.htm>

### **Código de Ética de la Función Pública**

Principios Generales, Principios particulares, Fin de la Función pública

[http://www.minjus.gob.pe/cna/ARCHIVOS/P\\_FUNDAMENTALES/CODIGO\\_DE\\_ETICA\\_DE\\_LA\\_FUNCI.DOC](http://www.minjus.gob.pe/cna/ARCHIVOS/P_FUNDAMENTALES/CODIGO_DE_ETICA_DE_LA_FUNCI.DOC)

### **Conociendo a FIAS**

Código de Ética Profesional de la Secretaria

<http://www.fiasfederacion.org/>

[http://www.fiasfederacion.org/index.php?option=com\\_docman&task=cat\\_view&gid=19&dir=DESC&order=name&Itemid=19&limit=5&limitstart=10](http://www.fiasfederacion.org/index.php?option=com_docman&task=cat_view&gid=19&dir=DESC&order=name&Itemid=19&limit=5&limitstart=10)

### **Derecho Administrativo**

La Administración Pública, La Administración Pública Seccional

<http://www.dlh.lahora.com.ec/paginas/judicial/PAGINAS/D.Administrativo.1.htm>

### **Ética. Valores y Actitudes**

¿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 qué criterios se debe actuar frente a situaciones de conflicto?

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

### **Gestión Administrativa**

Definición de empresa, tipos de empresas, concepto de gestión administrativa.....

<http://www.monografias.com/trabajos25/gestion-administrativa/gestion-administrativa.shtml#gestioncorto>

### **Qué es un Código de Ética**

Impulsando la ética en las empresas

[http://www.proetica.info/index.php?option=com\\_content&task=view&id=25&Itemid=32](http://www.proetica.info/index.php?option=com_content&task=view&id=25&Itemid=32)

### **Valores Éticos y Morales**

Procedimiento para el uso de los valores dentro de su ejercicio profesional.

Reglas, normas.....

<http://www.aplicaciones.info/articu2/articu2/arti24b.htm>

# ANEXOS



## ANEXO 1

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



**UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA**  
**ESCUELA DE ASISTENCIA GERENCIAL Y RELACIONES PÚBLICAS**  
**Aplicado a las Secretarías Ejecutivas**

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

**INSTRUCTIVO:** Lea detenidamente las preguntas que se le formulan a continuación y conteste de una manera objetiva y franca. La información que usted proporcione será manejada confidencialmente.

**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      ( )  
 5. Bachiller      ( )

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

.....



*“Actitudes y Prácticas Éticas de la Secretaría Ejecutiva dentro de su ejercicio profesional”*

- 10. A SU CRITERIO, ¿QUÉ ES LO MÁS IMPORTANTE EN EL DESEMPEÑO PROFESIONAL COMO SECRETARÍA EJECUTIVA DENTRO DE LA INSTITUCIÓN 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 SECRETARÍA 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 SECRETARÍA EJECUTIVA, SI SE RESPETA Y CUMPLE CON EL CÓDIGO DE ÉTICA QUE RIGE LA INSTITUCIÓN EN DONDE LABORA?**
1. Si ( )
  2. No ( )
  3. ¿Por qué?  
.....

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

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

**14. DE LA SIGUIENTE LISTA DE PRINCIPIOS, ¿CUÁLES CONSIDERA QUE LA SECRETARÍA 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 SECRETARÍA EJECUTIVA TANTO EN EMPRESAS PÚBLICAS COMO PRIVADAS A NIVEL NACIONAL?**

1. Si ( )
2. No ( )

*Gracias por su colaboración*

## ANEXO 2

*“Actitudes y Prácticas Éticas de la Secretaría Ejecutiva dentro de su ejercicio profesional”*



### UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA

#### ESCUELA DE ASISTENCIA GERENCIAL Y RELACIONES PÚBLICAS

##### Aplicado a los Directivos

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

**INSTRUCTIVO:** Lea detenidamente las preguntas que se le formulan a continuación y conteste de una manera objetiva y franca. La información que usted proporcione será manejada confidencialmente.

**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 ( )

*“Actitudes y Prácticas Éticas de la Secretaría Ejecutiva dentro de su ejercicio profesional”*

**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 INSTITUCIÓN EN LA QUE USTED LABORA ES:**

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

**7. ¿CUÁNTOS AÑOS DE FUNCIONAMIENTO TIENE LA INSTITUCIÓN 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 INSTITUCIÓN EN LA QUE USTED LABORA TIENE UN CÓDIGO DE ÉTICA QUE RIGE LAS ACTIVIDADES DE LA MISMA?**

1. Sí ( )  
2. No ( )  
3. No conoce ( )

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

1. Sí ( )  
2. No ( )  
3. No conoce ( )

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

1. Sí ( )  
2. No ( )

*“Actitudes y Prácticas Éticas de la Secretaría Ejecutiva dentro de su ejercicio profesional”*

**11. ¿QUÉ ES LO MÁS IMPORTANTE EN EL DESEMPEÑO PROFESIONAL DE UNA SECRETARÍA EJECUTIVA DENTRO DE LA INSTITUCIÓN 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 SECRETARÍA EJECUTIVA DE SU INSTITUCIÓN?**

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 SECRETARÍA 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 SECRETARÍAS EJECUTIVAS TENGAN UN CÓDIGO DE ÉTICA Y LO APLIQUEN EN SU EJERCICIO PROFESIONAL?**

1. Si ( )
2. No ( )

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

**15. ¿QUÉ PRINCIPIOS BÁSICOS CONSIDERA QUE DEBERÍAN EXISTIR EN UN CÓDIGO DE ÉTICA DE LA SECRETARÍA 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 SECRETARÍA EJECUTIVA EN CASO DE EXISTIR UN CÓDIGO DE ÉTICA LO APLIQUE DENTRO DE LA INSTITUCIÓN?**

- |   |     |
|---|-----|
| 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 SECRETARÍA EJECUTIVA TANTO EN EMPRESAS PÚBLICAS COMO PRIVADAS A NIVEL NACIONAL?**

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

*Gracias por su colaboración*

## ANEXO 3

Latacunga, 08 de octubre de 2008

Señora

Sonia Naranjo de Lanas

**DIRECTORA ADMINISTRATIVA DEL ILUSTRE MUNICIPIO DE LATACUNGA**

Presente.-

Señora directora:

Mayra Rodríguez, egresada de la Escuela de Secretariado Ejecutivo Bilingüe de la Universidad Técnica Particular de Loja se dirige a usted con un cordial y afectuoso saludo.

Como parte del plan de estudios de la universidad estoy desarrollando mi proyecto de tesis con el tema **“Actitudes y Prácticas éticas de la Secretaría Ejecutiva dentro de su ejercicio profesional”**.

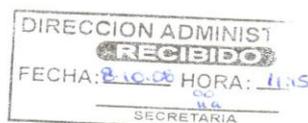
Teniendo en cuenta que el Ilustre Municipio de la Ciudad de Latacunga es una institución con un alto espíritu de colaboración y que brinda apoyo a la educación de todos los latacungueños, la he seleccionado para realizar la investigación que esta dirigida a 20 secretarías que laboren en la institución y sus jefes. Esta investigación se realizará mediante la aplicación de encuestas y fichas de observación. Son dos encuestas: una dirigida a las secretarías o personas con otros títulos que desempeñen funciones relacionadas con el área secretarial y la otra encuesta es dirigida a los directivos o jefes inmediatos; cuando dos o más secretarías tienen el mismo jefe, él debe llenar las encuestas necesarias por el número de secretarías que tenga. Al concluir la investigación se realizará una propuesta para la elaboración de un Código de Ética y Manual de Aplicación para las Secretarías de la institución donde se aplicó las encuestas en este caso el Ilustre Municipio de la ciudad de Latacunga.

Por lo expuesto anteriormente le solicito muy respetuosamente se me permita realizar la investigación en esta prestigiosa institución para lo cual adjunto a la presente los modelos de encuestas a aplicar tanto a las secretarías como a los directivos o jefes.

Por la atención que se sirva dar a la presente desde ya le anticipo mis agradecimientos.

Atentamente,

  
Mayra Rodríguez



**ANEXO 4****ILUSTRE MUNICIPIO DE LATACUNGA  
DIRECCION ADMINISTRATIVA**

Latacunga, 9 de octubre del 2008

DA-2592-2008

**Señorita  
Mayra Rodríguez  
Presente.-**

De mi consideración:

Reciba un cordial saludo, en atención a su oficio sin número, del 8 de octubre del año en curso, me permito poner en su conocimiento que se encuentra AUTORIZADA para la encuesta a 20 Secretarías que laboren en la Institución, mucho agradeceré que una vez elaborado el Código de Ética y Manual de Aplicación se me facilite una copia del mismo.

Particular que comunico, para los fines pertinentes.

Atentamente,

  
**Sra. Sonia Naranjo de Lanas  
DIRECTORA ADMINISTRATIVA**



SN/ii

Recibido  
24-10-2008  
Jabal