



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE
MODALIDAD PRESENCIAL**

**INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
LICENCIADA EN SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE**

TEMA:

**ÉTICA PROFESIONAL DE LAS SECRETARIAS Y SU INCIDENCIA EN LOS
PROCESOS LEGALES DEL DECANATO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS
SOCIALES, JURÍDICAS Y DE LA EDUCACIÓN DE LA UNIVERSIDAD
TÉCNICA DE BABAHOYO**

AUTORA:

SOFIA IRENE MORA BAZANTES

TUTORA:

MSC. GINA LORENA CAMACHO TOVAR

BABAHOYO – FEBRERO - 2020





UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE
MODALIDAD PRESENCIAL

DEDICATORIA

Doy infinitas gracias y dedico este trabajo...

En primer lugar a Dios por ser mi guía y fortaleza en cada momento de mi vida, brindándome fuerza y voluntad para culminar con éxito mi carrera, siendo esta una de mis metas más anheladas, en mi arduo camino hacia mi desarrollo profesional.

A la memoria de mi padre Lcdo. Wilfrotd Mora Yépez, esa estrella que desde el cielo ilumina mis días y que con su ejemplo imperecedero inspira mi vida para ser más grande en cada obra que emprenda. Sé que desde el cielo estará orgulloso de este éxito de su niña amada como cariñosamente me llamaba.

A mi familia que ha sido el paradigma que me forja y fortalece con su acertado direccionamiento en mi vida, especialmente a mi abuelita que desde pequeña me ha transmitido su ejemplo de mujer fuerte y perseverante, que ha estado pendiente de todos mis añoranzas y ha sido cómplice de mis ilusiones, a mi madre Zoila Bazantes, quien me enseñó a soñar y a luchar por lo que quiero, por otorgarme como la mejor herencia una buena educación, quien ha sido la persona que siempre estuvo acompañándome en mis largas noches de desvelos y cansancio quien siempre tenía para mí las palabras perfectas de motivación cuando sentía rendirme y no poder más.

A mi hermano Darío Gustavo Mora Bazantes, la persona quien nunca dudo que podía lograrlo, a quien le agradezco por todo el apoyo brindado a lo largo de mi carrera profesional y a mi cuñada Verónica Soria De Mora por su apoyo emocional y por darme la oportunidad de disfrutar de esa personita que hace feliz mis días, la preciosa Giulia Mora.

A todos gracias por existir, ser y estar para mí siempre que los he necesitado.

Sofía Irene Mora Bazantes



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE
MODALIDAD PRESENCIAL

AGRADECIMIENTOS

Le agradezco infinitamente a mi segundo hogar a la Universidad Técnica de Babahoyo por haberme dado la oportunidad de convertir mis sueños en realidad: ser una profesional, de la misma manera a la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación y a la carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe, por haber permitido que forme parte de esta carrera para culminar mis estudios.

A todos los docentes que formaron parte de esta etapa universitaria, personas que sin duda alguna dejarán marcado mi corazón y mi mente de buenos recuerdos y buenas enseñanzas.

A mis verdaderos amigos de la vida, especialmente a Ana Cecilia Bazán Castro y Carmen Ana Manzo Espinoza, a esos que han vivido conmigo cada desvelo y que me han inspirado, que me han dado las fuerzas y la seguridad de que si puedo lograr mis propósitos.

A mi tutora de Tesis, la Msc Gina Lorena Camacho Tovar por compartir sus conocimientos y experiencias conmigo, por su confianza, paciencia y apoyo incondicional quien bajo su asesoramiento me ha permitido concluir la elaboración de este trabajo con éxito.

Infinitamente....gracias

Sofía Irene Mora Bazantes



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE
MODALIDAD PRESENCIAL



RESUMEN

El presente trabajo investigativo se refiere La ética profesional de las secretarias y su incidencia en los procesos legales del decanato de la facultad de ciencias jurídicas, sociales y de la educación, de la Universidad Técnica de Babahoyo. Se pudo percibir que no en todos los casos se pone en práctica la importancia del uso de un buen trato, una comunicación asertiva, con actitudes éticas, entre otros factores que influyen en el desarrollo exitoso del trabajo que realizan. A partir de esta realidad surge como problema de investigación ¿Cómo incide la ética profesional de las secretarias en los procesos legales del decanato de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo, ¿provincia de Los Ríos? En la elaboración se aplicó el análisis documental bibliográfico en donde se comparó y amplió diferentes perspectivas sobre la temática; las técnicas para la recolección de los datos que fueron las encuestas realizadas a las secretarias y al personal administrativo.

Palabras claves: ética profesional, procesos legales, valores, actitudes.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE
MODALIDAD PRESENCIAL

ABSTRACT

The present investigative work refers to the professional ethics of secretaries and their impact on the legal processes of the deanate of the faculty of legal, social and educational sciences, of the Technical University of Babahoyo. It could be perceived that not in all cases the importance of the use of good treatment, assertive communication, with ethical attitudes, among other factors that influence the successful development of the work they carry out is put into practice. From this reality arises as a research problem How does the professional ethics of secretaries affect the legal processes of the dean's deanate of the Faculty of Legal, Social and Educational Sciences of the Technical University of Babahoyo, province of Los Rivers? The drafting applied the bibliographic documentary analysis where different perspectives on the subject were compared and expanded; techniques for collecting data that were surveys conducted on secretaries and administrative staff.

Keywords: professional ethics, legal processes, values, attitudes.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA
EDUCACIÓN
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE
MODALIDAD PRESENCIAL



ÍNDICE DE GENERAL

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I. DEL PROBLEMA	3
1.1. IDEA O TEMA DE INVESTIGACIÓN	3
1.2. MARCO CONTEXTUAL.....	3
1.2.1. Contexto internacional	3
1.2.2. Contexto nacional	4
1.2.3. Contexto local.....	5
1.2.4. Contexto institucional.....	5
1.3. SITUACION PROBLEMÁTICA	6
1.4. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	6
1.4.1. Problema general.....	6
1.4.2. Sus problemas o derivados.....	6
1.5. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	7
1.6. JUSTIFICACIÓN.....	8
1.7. OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN.....	10
1.7.1. Objetivo general.....	10
1.7.2. Objetivo específico	10
CAPÍTULO II.- MARCO TEÓRICO O REFERENCIAL.	11
2.1. MARCO TEORICO	11
2.1.1. Marco conceptual.....	11
2.2.2. MARCO REFERENCIAL SOBRE LA PROBLEMÁTICA DE INVESTIGACIÓN ..	36
2.1.2.1. Antecedentes investigativos	36
2.1.2.2. Categorías de análisis.....	37
2.1.3. Postura teórica	37
2.3. HIPÓTESIS.....	38
2.3.1. Hipótesis general	38

2.3.2. Sub hipótesis general	38
2.3.3. VARIABLES	39
CAPÍTULO III.- RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.	39
3.1. Resultados obtenidos de la investigación.....	39
3.1.1. Pruebas estadísticas aplicadas.....	39
3.1.2. Análisis de interpretación de datos.....	40
GRÁFICO N°4	42
GRÁFICO N°8: Documento oficial sobre la aplicación de los comportamientos éticos	43
3.2. CONCLUSIONES ESPECÍFICAS Y GENERALES.	44
3.2.1. Específicas.....	44
3.2.2. General.....	45
3.3. RECOMENDACIONES ESPECÍFICAS Y GENERALES	45
3.3.1. Especificas	45
3.3.2. General	46
CAPÍTULO IV. – PROPUESTA TEÓRICA DE APLICACIÓN	46
4.1. PROPUESTA DE APLICACIÓN DE RESULTADOS	46
4.1.1. Alternativa obtenida	46
4.1.2. Alcance de la alternativa.	46
4.1.3. Aspectos básicos de la alternativa.....	47
4.1.3.1. Antecedentes.....	47
4.1.3.2. Justificación	48
4.2.2. Objetivos.....	49
4.2.2.1 .General.....	49
4.2.2.2. Específicas.....	50
4.3.3Estructura de la propuesta	50
4.4.4. Resultados esperados de la alternativa	77
BIBLIOGRAFÍA	79



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE
MODALIDAD PRESENCIAL



ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1: SECRETARIA	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
FIGURA 2: CUALIDADES DE UNA SECRETARIA.....	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
FIGURA 3: PRINCIPIOS GENERALES	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
FIGURA 4: ACTA DE CONSTITUCIÓN	73
FIGURA 5: SOCIEDAD MERCANTIL	74
FIGURA 6: TESTAMENTO	74
FIGURA 7: CONTRATO	75
FIGURA 8: CONVENIOS	75
FIGURA 9: PODER DE ACTUAR	76
FIGURA 10: PETICIONES	76
FIGURA 11:TUTELAS	77

INTRODUCCIÓN

El presente proyecto de investigación tiene como tema: Ética profesional de las secretarías y su incidencia en los procesos legales del decanato de la facultad de ciencias sociales, jurídicas y de la educación que tiene como finalidad poder resolver la problemática que se ha desarrollado debido a que la ética profesional nace de un trabajo al servicio de los demás pero no se lo es realizado de forma eficaz y que manifiesta en un mal comportamiento social responsables acerca de los deberes de una profesión en consecuencia una vez que sea asumido el código de ética secretarial se podrá resolver este problema.

Por ello se entiende que la ética secretarial es un conjunto de conocimientos sistemáticos, metódicos y racionales basados en la experiencia y fundados en principios, la profesionalidad será una virtud pública en la medida en que sirva a los intereses comunes de la sociedad y será una virtud privada en la medida en que ayude al individuo a serlo realmente, a ser autónomo y no esclavo de sus actividades. No son dos cosas distintas, alguien es buen profesional cuando realiza con destreza y responsabilidad la finalidad de su actividad

Para poder desarrollar esta investigación bajo un enfoque cuantitativa basado en la metodología descriptiva, la cual nos permite determinar las hipótesis que se espera llegar a comprobar, los objetivos que tiene este estudio y poder determinar una propuesta como resolución ante el problema, el cual se podrá llegar utilizando la técnica de la encuesta para así poder obtener información fidedigna y para poder llegar a todo este proceso el presente trabajo de grado está estructurado de la siguiente manera:

Capítulo I, se especifica todo con relación al marco conceptual el cual está constituido por el contexto internacional, nacional, local e institucional también se encuentra la problemática que se estudiara, delimitación, la justificación y los objetivos que se tiene para poder lograr cumplir.

Capítulo II, en él se detalla cada una de las variables independiente y dependiente expuestas en el marco conceptual y referencial, se recopila información suficiente para darle soporte teórico a la investigación y la hipótesis la cual será de vital relevancia para tener una mejor visión para futuras soluciones.

Capítulo III, se expone los resultados de la investigación, el análisis e interpretación de datos, las conclusiones y recomendaciones de las mismas que se ha podido determinar mediante la técnica de la encuesta la cual fue realizada con el personal que labora en el Decanato de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Educación.

Capítulo IV, se detalla la propuesta de aplicación de resultados, las alternativas, antecedentes, la justificación, objetivos, la estructura general de la propuesta y los resultados esperados de la alternativa dando esto como resultado o manera en que se espera poder resolver la problemática que se había generado en el departamento de Decanato.

CAPÍTULO I. DEL PROBLEMA

1.1. IDEA O TEMA DE INVESTIGACIÓN

Ética profesional de las secretarías y su incidencia en los procesos legales del Decanato de la Facultad de Ciencias Sociales, Jurídicas y de la Educación

1.2. MARCO CONTEXTUAL

1.2.1. Contexto internacional

En los países como España e Italia valoraran a las personas que ocupan cargos secretariales que puedan dominar la ética secretarial puesto que consideran que así se podrá brindar un servicio de calidad a quienes requieran de sus servicios, mientras tanto Carvajal, J. (1978). Menciona que “La Ética Profesional es la ciencia que conlleva al orden de la acción, relacionándose con la actividad personal, puesta de manera estable y honrada al servicio de los demás, en beneficio propio, con dignidad, respeto, y responsabilidad”. (s.p.)

Para llegar a una mejor comprensión se menciona a varios autores internacionales que dan su opinión respecto al tema de estudio:

Londoño, 2008, expresa que entre las competencias de las secretarías deben estar organizar, gestionar, elaborar y transmitir la información, gestión en lengua propia y/o extranjera, proporciona apoyo administrativo y realiza numerosas funciones, incluyendo la programación del trabajo y de cada una de las funciones que se realizan en su puesto de trabajo, escribir correspondencia, correo electrónico, manejo de visitantes, contestar llamadas, y responder a las preguntas y peticiones.

Con esto se ratifica que el perfil de demanda laboral es amplio, lo que conlleva a que estos profesionales tengan conocimientos administrativos, técnicas, sociales, con

responsabilidades y tareas específicas direccionadas al buen manejo de los recursos, destacándose sus competencias, Gordillo (2009)

Según Crestado (2012), manifestó: La ética ha sido y continúa siendo, el ritmo que marca el paso del educado actuar, es hablada y escuchada, sobre todo en teoría y es puesta en práctica por todos los ciudadanos. Es tanta la importancia, que incluso forma parte de los programas de estudios de las carreras universitarias y la psicología no la deja afuera de su programa académico.

1.2.2. Contexto nacional

En los mercados laborales en el país las instituciones, organizaciones y empresas se han sofisticado, la demanda interna de talento humano es alta; más no la capacidad de la oferta; esto se acentúa en Ecuador, donde ya de por sí la educación es óptima, sin embargo, hoy en día se demanda de profesionales competentes. “Hay desempleo porque la oferta está compuesta por una masa laboral cuyas actividades o estudio desarrollado no concuerdan con esta demanda. Existe una gran masa trabajadora que no encuentra empleo, porque sus capacidades no satisfacen los requerimientos en el perfil profesional que hoy día tienen las instituciones”. (Martínez, 2010)

Según Coello (2014) comenta: Como es de nuestro conocimiento las Empresas son organizaciones, Instituciones o personas naturales que realizan actividades con finalidades económicas, comerciales o sociales para satisfacer las necesidades de la sociedad. Las empresas en Ecuador por su alto poder económico influyen en la política, en la forma como se explotan los recursos naturales y las decisiones de inversiones en la comunidad por lo tanto deben conformarse y manejarse cumpliendo los lineamientos establecidos entre esos el más importante la ética, palabra amplia y necesaria para cualquier ámbito de nuestras vidas.

1.2.3. Contexto local

Son escasas las investigaciones realizadas en la ciudad de Babahoyo con respecto a la ética, sin embargo existe muy poca práctica de ética profesional en las secretarías y se ve reflejada en el campo laboral donde ejerce sus funciones, ya que poseen nuevas competencias laborales y desarrollo profesional, por lo que se ha puesto en marcha el interés de que las secretarías no sean solamente recepcionistas, sino unas verdaderas asistentes capaz de contribuir en su destacadas funciones y la ética es necesaria para brindar un servicio de calidad a los usuarios.

La realidad de las secretarías en la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo de la provincia de Los Ríos, es que no cuentan con conocimientos relacionados con la ética profesional debido a que no les brindan capacitaciones relacionadas con el tema. En estudio realizado se dedujo que es necesario que les faciliten seminarios acerca de la ética profesional y que estos tengan el nivel de profundidad necesario que les permita desarrollar competencias éticas en su profesión y facilite así, la gestión de los procesos legales que se desarrollan en la facultad.

1.2.4. Contexto institucional

La Universidad Técnica de Babahoyo fue fundada en octubre de 1971, la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación fue creada tres años más tarde. En todas sus etapas el trabajo de las secretarías ha sido un elemento de suma importancia para el logro de los resultados en la realización de todos los procesos de la Facultad y la Universidad. Es oportuno destacar que no en todos los procesos sustantivos se ha cumplido con eficacia, precisamente porque ha faltado precisión y fluidez en el desarrollo de estos, por parte de las secretarías de carreras y de la facultad de ciencias jurídicas, sociales y de la educación.

1.3. SITUACION PROBLEMÁTICA

Al adentrarse en el tema de la ética profesional de las secretarias y su incidencia en los procesos legales del decanato de la facultad de ciencias sociales, jurídicas y de la educación de la universidad técnica de Babahoyo, se evidencia que se necesita mayor atención en el desarrollo de las actividades, las cuales pocas veces llevan consigo una completa inclusión de las habilidades inherentes a una secretaria competente.

Las Secretarías de las carreras y de la facultad de ciencias sociales, jurídicas y de la educación, el desarrollo de cada una de las actividades es de baja calidad, por lo cual presenta gran insatisfacción, debido a que no cuenta con un perfil ocupacional de gran tendencia lo que les impide ejecutar correctamente una planificación y mantener proyecciones a futuro con el propósito de alcanzar el perfil de liderazgo de cada una de ellas dentro de la institución.

1.4. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.4.1. Problema general

¿De qué manera ética profesional de las secretarias incide en los procesos legales del Decanato de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo, provincia de Los Ríos?

1.4.2. Sus problemas o derivados

- ✓ ¿Cómo se puede identificar la ética profesional de las secretarias ejecutivas?
- ✓ ¿De qué manera se puede promover un aprendizaje de calidad de la ética profesional en las secretarias?
- ✓ ¿Cómo se elaborará un manual de las éticas de las secretarias?

1.5. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

El presente proyecto se titula con el tema: ética profesional de las secretarías y su incidencia en los procesos legales del Decanato de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la educación de la Universidad Técnica de Babahoyo, se encuentra delimitado de la siguiente manera:

Línea de investigación de la Universidad: Administración Pública

Línea de investigación de la Facultad: Desarrollo Organizacional

Línea de investigación de la Carrera: Gestión y administración pública.

Delimitación Espacial: Decanato de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Educación.

Delimitación Demográfica: secretarías, autoridades y comunidad universitaria

1.6. JUSTIFICACIÓN

En esta investigación tiene como importancia conocer la incidencia de las éticas profesionales de las secretarias en los procesos y la cual se pudo evidenciar que, en la actualidad en la facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo, de la provincia de Los Ríos, se desarrollan actividades habituales enmarcadas en la ética profesional de las Secretarías Ejecutivas, lo que conlleva el propósito de brindar una mejor atención a cada uno de los estudiantes, docentes, directivos o personal administrativo en la institución.

Dentro del área de secretariado realizar este tema de estudio es factible debido a que se podrá indicar como se deben ejecutar las éticas secretariales para que de esta manera las personas que laboran en la institución puedan brindar un servicio de buena calidad a los usuarios que requieran de sus servicios profesionales.

De igual forma, se hace notoria la factibilidad de esta investigación por cuanto existe el apoyo incondicional de las autoridades de las carreras y de la facultad, cabe destacar la responsabilidad con la que han estado prestos a ayudar los colaboradores de cada uno de los departamentos, considerado que la ética profesional, en algunos casos, tiene que ver con acciones específicas de cada profesión, es decir, todos tienen como valores de la confidencialidad de la información recibida, la eficiencia, pues en varias de las situaciones se trata de contextos que implican riesgos.

La investigadora resalta su interés por conocer las causas y consecuencias generadas por la ética profesional demostrada en la actividad de la secretaria ejecutiva, definiéndose a la ética como la actividad personal, que fortalece la dignidad del ser humano sobresaliendo la honestidad y el respeto en el desempeño laboral conllevando a la calidad, eficiencia y eficacia a la atención al usuario interno y externo.

El trabajo investigativo genera un impacto novedoso, porque apoya el desempeño profesional para alcanzar las metas y objetivos planteados por la investigadora en aras de favorecer la capacidad moral: dignidad, seriedad y nobleza al trabajo secretarial alcanzando la honestidad en el trato, el cumplimiento de lo pactado, la búsqueda y construcción de una sociedad más justa y equilibrada, se basa en elementos sustanciales del proceso de gestión de los procesos legales de la facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo, de la provincia de Los Ríos. De esta forma se pretende lograr un mejor rendimiento dentro de las actividades entendidas para el beneficio de la facultad, la institución y la universidad de forma general.

Esta investigación beneficia directamente a las secretarías del departamento de Decanato y si la institución proporciona la propuesta se podrá llegar a mejorar la situación de todas las secretarías, de igual manera se benefician los directores departamentales debido a que el trabajo que ella realicen ayudara con el trabajo de ellos.

1.7. OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN.

1.7.1. Objetivo general

Determinar la ética profesional de las secretarias y su incidencia en los procesos legales del Decanato de la Facultad de Ciencias Sociales, Jurídicas y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo.

1.7.2. Objetivo específico

- ✓ Identificar la ética profesional de las secretarias ejecutivas para que puedan perfeccionar su desarrollo en la oficina.
- ✓ Promover un aprendizaje de calidad de la ética profesional en las secretarias para que puedan brindar un servicio de calidad.
- ✓ Elaborar manual de las éticas secretariales para que permita que las secretarias mejoren su atención.

CAPÍTULO II.- MARCO TEÓRICO O REFERENCIAL.

2.1. MARCO TEORICO

2.1.1. Marco conceptual.

Ética

Según Huanca (2017) Argumenta que la ética profesional son un conjunto de normas que se encuentran enmarcadas en un buen vivir para que así sean aceptadas por la sociedad y de la misma manera en el ámbito profesional para dar una buena imagen por lo general los valores que más se deben destacar en el ámbito profesional son la responsabilidad y el respeto para poder trabajar en armonía. Es por ello que la ética profesional en su definición enmarca a un conjunto de normas que la secretaria debe basarse como en los buenos modales en su práctica profesional y las relaciones que mantiene con sus compañeros para que de esta manera construya una sociedad encaminada al logro de sus actividades.

La ética profesional se basa en el moral que tiene cada persona y es presenciada por todos aquellos que comparten su entorno, es por ello que en el ámbito laboral las secretarias deben tener en cuenta de impartir buenos valores y modales durante su profesión y fuera como persona para que demuestre el potencial de persona y pueda abrir mejores rumbos, así también demostrando y dejando por alto la formación secretarial que ha obtenido. (Emmanuel Derieux)

En el ámbito filosófico a ética se considera a las obras y acciones que realiza el hombre en el ámbito social ya sea de forma individual, profesional, familiar en si con toda la sociedad que lo rodea, por lo general la ética es un tema de gran reflexión debido a que juzga las normas morales que están en disposición de la sociedad que sin embargo en la actualidad han perdido valor por la vida que lleva el mundo en general incumpliendo cada una de ellas y demostrando que la humanidad cada día es un pesar para el mundo.

Ética profesional:



Según Tarrago (2003) menciona que las normas éticas en la práctica profesional de las secretarias es la estrecha relación con los principios, normas y reglas que están basada cada profesión debido a que cada una está dirigida para cada sector y por ello se personalizan las misma pero las normas comunes e indispensable en todas las carreras están la confidencialidad, la veracidad y fidelidad, puesto que si una de ellas es incumplida pierde el valor como profesional y hombre

Según el autor (Rendón, 2009) menciona en que la ética se realiza por una parte la crítica y el análisis de la moralidad y por otra propone normas, escala de valores o ideales que van a primar sobre otros. La discusión ética se realiza en el plano del "debe ser" y no meramente "del ser". Cada uno de las personas considerando los actos y comportamientos como buenos o malos, pero en general nos exigimos el obrar bien como un deber, una obligación

Carrión, (2013) Indicó que el nuevo rol de la secretaria y secretario va mucho más allá de llevar una agenda, si no que también deciden y sirven de nexo; hoy son solucionadoras de problemas, y un nexo entre el jefe y el cliente, interno o externo en la oficina, es un administrador del trabajo, la fuerza laboral y el tiempo de dedicación al mismo, sus roles van en torno a ejes específicos de decisión, capacitación y diversificación, todo lo que demanda los mercados laborales, institucionales, organizaciones y de empresas que buscan aumentar su rentabilidad, desarrollo de capacidades, análisis de la oferta. (Londoño, 2015)

Plantea (Gordillo, 2009) que dentro de las competencias profesionales de una secretaria se deben destacar organizar, gestionar, elaborar y transmitir la información, gestión en lengua propia y/o extranjera, proporciona apoyo administrativo y realiza numerosas funciones, incluyendo la programación, escribir correspondencia, correo electrónico, manejo de visitantes, contestar llamadas, y responder a las preguntas y peticiones.

(Londoño, 2008, pág. 28) menciona que la ética es la clave para ratificar el perfil de demanda laboral de las secretarias siendo este más amplio, lo que conlleva a que los profesionales de esta área tengan conocimientos administrativos, técnicas, sociales, con responsabilidades y tareas específicas direccionadas al buen manejo de los recursos, destacándose entre sus competencias.

La ética tiene que ver con el compromiso de ser una buena persona, la cual pasa por la realización del bien común, es la rama del saber que se ocupa del estudio de las acciones morales de los individuos y de los grupos así como de las reglas y normas que rigen ese comportamiento en una sociedad determinada. Los seres humanos a pesar de nuestros condicionamientos, hacemos opciones fundamentales, tiene que ver con el bien personal, la auto realización o felicidad para lo cual participamos una actividad comunitaria que permitió a la revalorización de nuevas actividades humanas. De lo contrario, nuestra existencia social se pone en peligro, porque el bien común abarca la realización de las necesidades indispensables para vivir humana y dignamente (Ruiz, 2010).

Es un fin noble, es decir, el servicio de los demás: el curar, enseñar, informar, la convivencia justa, cuando el hombre siga o no tales normas al evaluar sus propios actos, que por ser humano son libres, implica que la ética tiene más relación con la voluntad del hombre que con la moral.

Un conjunto de conocimientos sistemáticos, metódicos y racionales basados en la experiencia y fundados en principios, la profesionalidad será una virtud pública en la medida en que sirva a los intereses comunes de la sociedad y será una virtud privada en la medida en

que ayude al individuo a serlo realmente, a ser autónomo y no esclavo de sus actividades. No son dos cosas distintas, alguien es buen profesional cuando realiza con destreza y responsabilidad la finalidad de su actividad (González, 2.012).

La ética en la conciencia moral de todo ser humano les sirve de motor, freno o de dirección según los casos al momento de actuar, le permite no incurrir en conductas equivocadas en su comportamiento profesional, ya que la ética no solo regula lo que debe hacer o no, sino también el cómo debe hacer. El proceder bajo las normas éticas permite resolver tales situaciones sin choques de conciencias (González, 2.012).

Debido a la evolución que ha sufrido la palabra ética se ha llegado a confundir con la moral, concepto que deriva del latín y que también significa costumbre. La gran diferencia radica en que la moral es “la ciencia que enseña la reglas que deben seguirse para hacer el bien y evitar el mal” o también “el conjunto de normas y hechos que conducen al hombre hacia la práctica de las buenas costumbre, la honestidad y el cumplimiento del deber”, en cambio la ética es “aquella parte de la filosofía que trata de la moral y de las obligaciones del hombre”.

En el contexto actual requiere con urgencia que los profesionales de las empresas y organizaciones practiquen la responsabilidad social y sean éticos, necesitamos que los actores de la innovación institucional sea competente, creativos, contextuales, conceptuales y que comprendan que la solidaridad es la clave para lograr la sostenibilidad. A partir de esta definición podemos darnos cuenta del sentido de una profesión. En primer lugar, una profesión busca realizar un bien o finalidad, que es indispensables para la vida social. Pero su realización exige el cultivo de hábitos o excelencias por parte del sujeto y de la acción que realiza. Finalmente, la actividad profesional no es una actividad aislada sino comunitaria, la cual le da una identidad profesional. El logro de dicha finalidad es lo que le da sentido y legitimidad social a la profesión (Pedrini.2017).

La ética profesional establece cómo deberían ser las condiciones en las que un ser humano se relacione con su entorno. Es importante que un profesional ofrezca un servicio justo y que

realice una buena labor, es lo que corresponde y que resulta bien para los clientes. La ética empresarial tiene tres ramas: economicismo limitado (tiene como objetivo maximizar los beneficios, pero respetando las normas legales), dualismo racionalista (busca los beneficios pero respetando los principios que establece alguna teoría ética racionalista) y en tercer lugar está el realismo moderado (entiende que el ser humano puede identificar las necesidades de su entorno y establecer una relación equitativa con este medio).

La ética no implica coacción, es decir, que está libre castigo físico, sanciones o multas como los de la sociedad, por ejemplo el que tendría robar un auto. Lo que si implica los actos ética y moralmente incorrectos es la responsabilidad. Las personas deben ser responsables sobre sus propios actos, dado que cada uno de nosotros siempre actúa con libertad, voluntad e inteligencia, no de manera forzada. También tienen que ver la libertad y la voluntad con la elección de una carrera, por lo tanto la persona humana debe ser respetuosa de las obligaciones y derechos que esa profesión conlleva (Ruiz, 2010).

Asimismo, los derechos también son importantes en la ética profesional, ya que si un profesional sostiene que hay algo que no responde a lo que él considera correcto en su pensamiento ético, no debería estar bajo ninguna circunstancia obligado a hacerlo.

Un individuo podrá establecer su ética profesional mediante dos puntos fundamentales, como primer punto valores individuales; los valores individuales son todos aquellos que poseen una persona a través de sus vivencias, experiencias y su propia voluntad y como segundo punto código oficial de ética; este tipo de código rige el comportamiento ético de un profesional.

También podemos hablar de ética empresarial que hace referencia a como una compañía integra el conjunto de valores (honestidad, respeto, justicia y otros) en sus propias políticas, prácticas y en la toma de decisión en todos los ámbitos de la empresa.

Se ocupa del estudio de las cuestiones normativas de naturaleza moral que se plantean en el mundo de los negocios, la gestión empresarial, la organización de una corporación las conductas en el mercado, las decisiones comerciales, etc (Vargas, s.f).

Además la ética empresarial se puede utilizar como una ventaja competitiva; porque mejora el desempeño financiero, según recientes estudios aquellas empresas que se estrechan a un código ético logran ser más valoradas:

- Beneficia a las ventas, a la imagen y la reputación de la empresa mediante la imagen ética se fortalece la capacidad que tiene la empresa para atraer a los clientes, a los mejores profesionales, inversionistas de capital y permite obtener buenos beneficios,
- Fortalece la lealtad y el compromiso de los trabajadores con la empresa, los trabajadores que realizan sus actividades en un ambiente más ético son seis veces más leales,
- Disminuye la vulnerabilidad hacia grupos de presión, la asimilación de la ética en sus valores, puede ayudar a una empresa en momento de crisis para no sufrir gran daño en su credibilidad y reputación,
- Evita acciones administrativas y judiciales, una conducta anti ética puede incrementar multas, acciones judiciales, etc.,
- Evita pérdida de negocios, las relaciones comerciales con los clientes o proveedores que no mantienen una conducta ética pueden perjudicar al negocio,
- Reduce conflictos entre los miembros de la organización y supone un componente esencial de la calidad total (Ruiz, 2010).

Para culminar podemos decir que la ética empresarial es el conjunto de valores, normas y principios reflejados en la cultura empresarial para alcanzar una mayor sintonía con la sociedad y permitir una mejor adaptación a todos los entornos en condiciones que supone respetar los derechos reconocidos por la sociedad.

Principios éticos adoptados por algunas empresas hoy en día; responsabilidad hacia el ambiente – Intolerancia hacia la discriminación por; raza, color, religión, sexo, edad, impedimento físico, respetar las necesidades y derechos de los empleados, mantener un ambiente seguro y saludable, mantener una política contra el hostigamiento sexual (Angulo, 2017).

Ética, Moral y Códigos morales

Según el autor Angulo Parra (2008) considera: Que para evitar confundirnos entrando en muchos detalles, optamos por caracterizar algunas nociones fundamentales, recurriendo a criterios comúnmente aceptados, aclarando que otros filósofos pueden usar los conceptos en forma distinta. Moral es el conjunto de normas, reglas, principios, valores y costumbres que rigen el comportamiento de los grupos humanos, dictado por instituciones como la familia, la Iglesia, la escuela o los medios de comunicación. También se le puede llamar moralidad vigente. Por moral también se entiende al comportamiento real y visible de los individuos y su relación con el código moral, que puede ser de aprobación, reprobación o cuestionamiento.

El mundo competitivo del mercado laboral van en aumento y requieren de profesionales muy competente y capacitadas en herramientas, técnicas y valores propias de su área para, entre otras cosas, pueda: elaborar comunicaciones, gestionar documentos, archivar correspondencia, elaborar proyectos, presupuestos, informes técnicos y/o planificaciones, atender al cliente interno y externo con calidad y calidez sobre la gestión de la empresa necesarias para su labor por tal motivo la secretaria contribuye al eficaz funcionamiento de una empresa mediante su trabajo discreto, ordenado y metódico” (Gispert, et.al 2001).

Esto conlleva a un sistema laboral exigente en recursos cualificados, especializados, competentes, capaces y comprometidos para desarrollar con eficiencia y eficacia sus labores, aportando decisivamente al desarrollo, evolución y proyección de la empresa a la cual representa. Se requiere que se fortalezca los niveles de calidad y productividad de todo el personal que contribuyan al mejoramiento de su nivel de vida a la par con la superación

sistemática de la organización; solo a través de procesos y estrategias educativas será posible generar los conocimientos y nuevas actitudes a que obliga la modernización. (Aguilar, 2012).

Código moral

Según Angulo Parra (2008) menciona acerca del código moral: Es el conjunto de preceptos y prohibiciones de la moral, formulados ya sea en forma clara o difusa, a través del cual se establecen las sanciones morales. Constitución del sujeto moral se refiere a la forma en que cada individuo se relaciona con el código, mediante la cual se constituye en sujeto moral, distinto de los demás, aunque la conducta observable de varios individuos sea la misma. Aquí, el sujeto se convierte en su propio objeto para moldearse en la clase de sujeto moral que desea convertirse. Es la parte más creativa, como diría el filósofo norteamericano Richard Rorty (1931), cada uno es poema de sí mismo.

La ética moral Según Angulo Parra (2008) menciona que: Aunque todos reflexionamos sobre cuestiones morales, cuando menos en forma rudimentaria e inconsciente, el filósofo pone en cuestión los contenidos de la moral, para analizar a qué responden, en qué circunstancias y condiciones materiales emergieron, cuáles son sus fines. Por ello es usual decir que el objeto de estudio de la ética es la moral. De igual forma se puede referir a la ética llamándola “teoría moral”. En términos más sencillos, la ética es la reflexión y sistematización filosófica sobre la moral.

Ética Profesional y las Relaciones Públicas



Las Relaciones Públicas como disciplina cuenta con presencia en toda organización porque permite a las mismas conocer, gestionar e investigar a los diferentes públicos que posee una organización. su función es a todo nivel sea empresa, movimiento asociativo, sindicato, partido político, Organización No Gubernamental o asociaciones patronales donde se conocen sus demandas y satisfacen sus necesidades de una manera acorde con los objetivos de la organización. Pero también las entidades públicas (Poder Ejecutivo, Poder Legislativo y Poder Judicial) deben relacionarse con sus públicos para establecer vínculos satisfactorios de una manera mutua. (Castillo, 2010)

Cuando se articula las Relaciones Publicas y las secretarias, es el poder que tienen las personas para manejar la comunicación interna y externa (Cagua, 2016), por ello la formación debe ser integral y constante, su dependencia esta direccionada con situaciones financiera, reputación, proyectos de relaciones públicas pasadas y presentes, fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas de relaciones públicas constituye el punto de partida esencial para cualquier proyecto. (Bozada, 2017) todo esto en relación con la oferta y demanda.

El trabajo de una secretaria es una de las situaciones que genera varias especulaciones al momento de analizarlas, puesto que en algunas condiciones son tomadas como meras asistentes de oficina limitando sus funciones a las básicas, contestar teléfono, redacción de oficios, atención al público y organizar papeles, (Bermúdez & Chila, 2017) no obstante el perfil y las competencias de las secretarias ejecutivas estan ligadas con las responsabilidades contenidas en una amplia gama de competencias y habilidades, a más de las tradicionales estan las de gestión de la correspondencia, mantener archivos de oficina, manejar el correo, el levantamiento de actas de reuniones y coordinación de actividades entre otras; en la

actualidad también contribuyen a mantener registros y a la realización de trabajos de investigación según sea necesario. (Bermúdez, 2014).

Su gestión también le exige que tenga un perfil profesional que esté acorde a la institución que labora, puesto que es la imagen de la misma ante las personas, por ello están obligadas a poseer excelentes habilidades de comunicación y etiqueta telefónica excepcional, (Arenas, 2012). De ahí que se describen cuáles son las actividades que realizan a nivel de servicios nacional e internacionalmente: la gestión de las operaciones del día a día de la oficina, organizar, mantener los archivos, registros, reuniones, citas de planificación y programación, la gestión de proyectos, la realización de investigaciones, preparación y edición de la correspondencia, informes y presentaciones, hacer arreglos de viaje y de invitados, ofrecer un servicio de calidad al cliente, trabajar en un ambiente profesional, entre otros (Ave & Macias, 2015)

La investigación consistió en realizar una correlación entre las Relaciones Públicas y las Secretarías de las empresas de servicios en el cantón Portoviejo, la importancia de la misma radica en la formación profesional y en establecer si los perfiles actuales satisfacen las demandas del mercado, esto como estrategia para mejorar el currículo formativo o fortalecerlo según los resultados de la misma.

Para poder ejercer una buena labor, debe conocer el lugar, los servicios que presta, las limitaciones que posee, las condiciones de servicio que está al alcance de la misma, así como tener una gama de posibilidades que puedan tener acceso las personas sobre otros servicios para de ser posible actuar como canalizador o proveedor de información de manera que los clientes internos y externos puedan sentirse satisfecho y bien atendido cuando se acerca a tener información. (Aprendizaje y personalidad, 2016)

Entre las habilidades de relaciones públicas que exigen el perfil profesional de las secretarías ejecutivas tengan una preparación que esté acorde a las demandas del mercado,

para una mejor aprehensión de este apartado, se precisan las nuevas competencias de las secretarías ejecutivas como lo sostiene Rodríguez, Loor, Vera & Rodríguez (2018).

En el caso de las relaciones públicas, todas las cualidades de una secretaria son importantes, es necesario resaltar que el talento humano es el nervio motor de toda institución, puesto que los conocimientos, habilidades, experiencias, motivaciones, intereses, vocación, valores, actitudes, potencialidades y su estado de salud, entre otros. (Salas, 2012), que es visible al momento de realizar su actividad laboral, “siendo esto el valor que se espera aportar a la organización de los diferentes episodios conductuales que un individuo lleva a cabo en un período de tiempo” (Palacio, 2005, pág. 155).

En cuanto a las relaciones públicas en las empresas de servicio, es relevante en toda la cadena de proceso, eso lo sostiene Jover (2010) quien considera que estas son capacidades de ponerse en el lugar de otros para comprenderlos y ejecutar actividades pensando en el prestigio y la reputación de la sociedad. Puesto que las actividades secretariales las deben cumplir con cortesía, cultura, carisma, por la relación de primer contacto que se tiene con ella tanta física y verbal, eso indica que no solo es cumplirlo, sino que con la actitud de servir y de escuchar, atender y proponer soluciones a los públicos de manera efectiva y sin hacerlos esperar demasiado.

Con todo esto es reconocido que la secretaria es mucho más que una recepcionista y transmisora de mensaje. Pues es también una agente estratégica y potencial de Relaciones Públicas que con su trabajo debe velar constantemente por aumentar, salvaguardar y mantener el prestigio de las organizaciones en la sociedad, además de incentivar un mayor espíritu de sensibilidad humana entre los altos ejecutivos de las organizaciones. Londoño (2018).

Otro de los factores que se debe tomar en cuenta para entender y atender las necesidades de las personas a cargo de las Secretarías en la de organizar, mantener, ejecutar y evaluar las redes de apoyo de la localidad, puesto que se necesita: Infotep (2014)

En todos los casos no debemos imponer nuestros puntos de vista para lograr que las cosas lleven a cabo, sino hacer que los responsables participen en el estudio y en la solución del problema, así como en la toma de decisiones, de esta forma cada uno se involucrarán en los asuntos de su trabajo logrando una motivación positiva y creadora. Cuando existan conflictos es importante no reprimirlos y olvidarlos, sino hacerles frente logrando encontrar las causas verdaderas y darles una solución definitiva.

El lograr buenas relaciones humanas en el trabajo significa que las personas que trabajan juntas deben llevarse bien, de manera tal, que logren alcanzar sus objetivos personales y al mismo tiempo lograr los objetivos de la organización en un ambiente agradable.

La secretaria como relaciones públicas de la institución

Es una de las funciones básicas de las secretarias, puesto que su imagen, calidad y calidez son los primeros afluentes de los usuarios cuando ingresan a estas empresas para solicitar una intervención. Deben cumplir roles y tener claro cuáles son las prestaciones de la empresa, por ejemplo: patrocinio de acontecimientos deportivos, compromiso social, organización de actos culturales, patrocinios, etc. Sin embargo, normalmente se pasa por alto que la imagen exterior de una empresa también se define por actuaciones del día a día: una carta bien redactada, una conversación telefónica cordial, una negociación amistosa. (Naranjo, 2013)

Por ser una profesional en ejercicio de su función esta debe cumplir papel preponderante en el trabajo de la secretaria porque ella es la persona encargada de dar la cara casi en todas las solicitudes de contacto que requieren los públicos con la organización. Ninguna persona o institución puede hablar directamente con las altas autoridades no sin antes haber sido atendidas por la secretaria, que a la postre, es la persona que en muchas ocasiones arma la agenda de los ejecutivos y directivos de las organizaciones.

De alguna manera debe poner mucha atención en el factor psicológico en su trato, ya que gracias a su inteligencia emocional no puede perder la calma frente a reclamos a veces altisonantes de los clientes, por lo que debe tener la capacidad de convertir situaciones tensas en nuevas oportunidades de amistad y confianza con la organización. Todo ello gracias a la necesidad de conocer el carácter y el estilo de gestión de sus superiores, hecho que debe transmitirlos en su trabajo cotidiano de interrelación con otros ejecutivos de otras organizaciones, medios de comunicación, proveedores, distribuidores y autoridades gubernamentales que ejercen control y supervisión sobre las organizaciones mismas.

Para los jefes considera a las secretarias son la imagen de la institución, ellas representan el primer contacto del usuario con el servicio que ofertan, por eso buscan perfiles formativos, actitudinales, aptitudinales, presencia, experiencia y habilidades para trabajar con las personas, bajo presión y con capacidad resolutive inmediata, esto por el servicio ofertado y con una demanda de diferentes contextos a quienes se las debe tratar bien para garantizar su continuidad y fiabilidad en la institución, siendo este la finalidad de la misma.

Además en el manejo de las relaciones públicas de la empresa, esto es en tanto cuanto se debe a comunicaciones, manejo de información interna y externa, resolución de conflictos, actualización en los procesos, en requerimientos externos, y en la búsqueda de nuevas formas innovar ya tender para lograr la satisfacción y permanencia del cliente en el servicio que se oferta, esto es importante en las empresas públicas y privadas, de ahí que estan de acuerdo en darle a la secretaria roles y funciones no solo administrativas, sino de investigadoras, organizadoras, mediadoras, atención y resolución de problemas, manejo de la comunicación asertiva, efectiva y correcta, entre otras.

Las normas éticas en la práctica profesional

En el ámbito laboral de las secretarias existen los siguientes tipos de normas:

La norma de la confidencialidad: Es tradicional la afirmación de que el profesional debe guardar secreto de todas las confidencias que le haga una persona durante la relación profesional y/o laboral.

La norma de fidelidad a las promesas hechas: la secretaria es el grupo profesional que desde más pronto en la historia ha formulado el deber de guardar la fidelidad a las promesas y ha considerado como alto "honor" de sus miembros el conservarlo incólume.

La norma de veracidad: ¿Es malo mentir? ¿Es obligatorio para un profesional decir la verdad? Si lo es, ¿Hasta qué punto ocultar la verdad empieza a ser manipulación o no respeto por la autonomía de la persona?

Los casos extremos que en la práctica profesional plantean conflicto con respecto a la regla de veracidad, son innumerables. No sólo el decálogo judeo-cristiano prescribe en su octavo mandamiento el deber de no mentir, sino que prácticamente todas las culturas y civilizaciones han considerado un valor humano fundamental practicar la veracidad para con los amigos, pero también es una experiencia ética universal la afirmación de que este deber no es absoluto, sino que determinadas situaciones autorizan que se justifique mentir. (FRANCA TARRAGO, 2003, pág. 30).

Definición de la Secretaria Ejecutiva:



Imagen 1: secretaria

Según Mendoza (2015) menciona que toda secretaria con el pasar de los años debe de adquirir o aprender conocimientos para una mejor formación profesional y esto se lo logra con constantes capacitaciones puesto que es la razón principal del éxito o del fracaso de una empresa por eso se debe considerar algunas de las estrategias para poder seguir sacando adelante a la empresa y su personal administrativo, las empresas tienen la obligación de capacitar continuamente a su personal para obtener una buena productividad y crecimiento de las asistentes ejecutivas y desempeñen un rol de gran importancia en la administración de la empresa.

La ética profesional en las Secretarías ejecutivas Según Mendoza (2015) opina: Que el desempeño hoy como secretaria ejecutiva en una institución pública no es lo mismo que hace unos años, las exigencias de mercado, las técnicas secretariales y la tecnología requiere actualizaciones constantes de su perfil profesional, dependiendo básicamente de la demanda en el mercado laboral.

El objetivo del presente estudio estuvo enmarcado en determinar el perfil profesional de las secretarías ejecutivas y la incidencia en los procesos legales de la facultad de ciencias jurídicas, sociales y de la educación, mediante la recolección de la información sobre los requisitos formales y características requeridas por la facultad, la identificación de las actividades laborales específicas, y por último se cuantifico la demanda laboral y se elaboró una propuesta de solución al problema.

Importancia de la ética profesional en las secretarías ejecutivas

La ética profesional en las secretarías Ejecutivas es importante ya que en el ámbito de nuestra vida tenemos la adquisición de Derechos y Obligaciones, pudiendo contraerlos en forma natural o bien mediante la aceptación de un Contrato o Reglamento, teniendo por un lado a las Normas Explícitas que consisten en leyes o normativas redactadas, emitidas y promulgadas por un organismo competente a un ámbito determinado, mientras que por otro lado tenemos Normas Implícitas que giran en torno a los usos y costumbres que apuntan a una convivencia o bien al Bienestar Social de un grupo determinado.

Según Mussi (2014) quienes seleccionan a sus asistentes buscan personas con solidez actitudinal: la empatía, comunicación y el esfuerzo por despejar el camino o simplificar las tareas son cualidades importantes, asumir diferentes responsabilidades y funciones, así como contar con la facilidad para coordinarlas. Siendo así la secretaria una de las colaboradoras más cercanas a los directivos, en la que deberá poseer los conocimientos y cualidades para saber producir el área en la que se desenvuelva.

De acuerdo con Sabino (2013) “el avance en el conocimiento y la complejidad llevan a la sociedad moderna, cada vez más, la segmentación de los campos del conocimiento y el creciente número de profesionales especializados” a lo largo del tiempo en la profesión del secretariado el número de asistentes han aumentado puesto que requieren tener niveles académicos y un destacado perfil profesional así mismo lograr una formación continua especializada siendo parte principal en el ámbito de la gestión empresarial.

Según el autor Hurtado, 2017 menciona: En los últimos grupos suele estar relacionado generalmente a buscar un Entorno Social ameno, donde encontremos un ambiente de respeto y convivencia, y que podemos encontrarlo en cada una de las etapas de nuestra vida, desde el Rol Familiar de cada uno de los sujetos de una familia, hasta aplicado al Ámbito Laboral, respetando las libertades individuales de las otras personas (Hurtado, 2017).

Cualidades personales de una secretaria ejecutiva



Imagen 2: cualidades de una secretaria

Según Mariuxi (2012) opina: Que toda secretaria ejecutiva debe poseer cualidades personales, que conjuntamente con las destrezas y conocimientos les permitirán desarrollar su trabajo de la manera más óptima, además le ayudarán a trabajar con otras personas como miembros de un equipo

De la misma manera el autor Pablo Ramos (2017) menciona las características que debe poseer una secretaria ejecutiva: Las secretarías ejecutivas pueden establecer nuevas

alternativas para mejorar el rendimiento dentro de la corporación de donde te encuentra trabajando. Sin lugar a dudas el cargo de secretaria de la empresa es un puesto de gran importancia y responsabilidad; no por nada todos los días vemos nuevos anuncios solicitando un buen número de secretarías calificadas.

Responsabilidad: Es una cualidad que se encuentra por naturaleza en la conciencia de una secretaria, permite reflexionar, administrar, orientar y valorar las consecuencias de sus actos, siempre en el plano moral. Cuando ésta pasa al plano ético (puesta en práctica), persisten estas cuatro ideas para establecer la magnitud de dichas acciones y afrontarlas de la manera más prepositiva e integral, mejorando el sentido laboral, social, cultural y natural.

Entusiasmo: Es una cualidad que corresponde a la exaltación del ánimo que se produce por algo que cautiva o que es admirado, no se ve ni se toca. Sin embargo, está y hasta se hace manifiesto en el cuerpo a través de sensaciones que no tienen nombre específico, se identifica como una fuerza no intencional moviendo a realizar una acción, favorecer una causa o desarrollar un proyecto.

Discreción: Es de mucha importancia conocer cuál es el cargo de confianza como lo es el cargo secretarial, dado que tiene acceso a material reservado. Hay que mantener el material alejado de miradas indiscretas, además de todo lo que pasa por tus manos. La discreción también es aplicable a la hora de elegir la vestimenta adecuada para el ambiente laboral.

Puntualidad: se debe tener en cuenta que la puntualidad es una manifestación de seriedad y formalidad. No solamente para llegar al trabajo sino también a la hora de entregar un trabajo como en el cumplimiento de los horarios y/o calendarios asignados a cada tarea

Paciencia: Esta es una virtud indispensable si eres secretaria; enfurecerse jamás ha dado buenos resultados, solo sirve para descargar nuestros nervios sobre los demás. Se debe

mantener la tranquilidad cuando las cosas no van como se espera. Si eres de carácter nervioso, refrena tus impulsos y no te dejes dominar por ellos.

Organización: Una secretaria debe ser organizada, sin excusas. Las personas que se relacionan contigo deben tener confianza en ti y estar tranquilas de que tendrán el trabajo solicitado en tiempo y forma. Por un parte esto significa que tienes que tratar de alcanzar los objetivos a los que te has comprometido, pero también significa no adquirir compromisos que no se pueden cumplir o advertirlo.

Lealtad: es otra de las características indispensable para el cargo. Sin embargo, lealtad no significa quedarse en las buenas y las malas, o dedicarse a pesar de significa que nos damos cuenta de las debilidades de nuestros superiores y no las revelamos, defendemos, si es necesario, a los que trabajan con nosotros. También, abarca la dedicación al trabajo, rindiendo y queriendo que la empresa tenga éxito en sus emprendimientos y trabajar para ello.

Tacto: implica hacer lo debido en el momento adecuado. No ser amable, sino ver si la persona está satisfecha. Solucionar un problema sin dar explicaciones y sin evitar responsabilizarse. Por ejemplo: Un cheque no está firmado. No somos responsables por este hecho, pero atendemos a la persona y manejamos la situación.

Responsabilidad: La responsabilidad es vital en un cargo secretarial. Una profesional evita cometer errores de cualquier tipo, se comporta con diligencias ante las visitas y se atiene con puntualidad a los horarios, mantiene el orden de la oficina y es discreta en el teléfono.

Valores organizacionales de la secretaria

Según el autor Aguilar (2001) menciona que cada empresa debe mantener normas en las cuales especifiquen los valores que cada profesional debe cumplir en su jornada laboral, para que de esta manera los empleados entiendan la razón de la empresa y que espera que ellos puedan realizar para conseguir el éxito. Basado esto en el área secretarial se tiene conocimientos que la secretaria conoce cuales son los valores que ella debe radiar en su oficina para así conseguir que su jefe hable bien de ella y las mismas personas que reciben de sus servicios profesionales. Por ello se mencionan los valores organizacionales más importantes que se deben ejecutar en la oficina

Profesionalidad: la secretaria al ejecutar cada actividad que se le encomienda debe realizarlo bajo las normas que se basan en la empresa y su profesión, porque se es de conocimiento para las secretarias existe un sin número de manuales los cuales la mayoría de ellas indican las normas y el grado de profesión que deben desarrollar en la empresa.

Responsabilidad: una buena actitud positiva es la que permite conseguir que se ejecuten las tareas encomendadas con responsabilidad, debido a que la actitud con la que se transita en la vida es la que ayuda a que los resultados sean tal cual se los espera.

Cooperación: hacer algo por otra persona no hace que seas la persona que van a tener de juguete para todas sus actividades, por tal motivo en el valor de la cooperación de la secretaria indica que se puede prestar ayuda como profesional, colega y amistad pero que sin embargo no debe dejar que todas las personas aprovechen de su valor.

Solidaridad: la secretaria moderna se caracteriza por ser solidario con todo aquel que requiera de su servicio profesional y humano teniendo en cuenta que cada acto de ayuda que se realice no debe ejecutarse con la intención de cobrar o esperar algo a cambio, debido a que esto es anti ético tanto por lo personal como profesional.

Honestidad: por lo general la secretaria tiene conocimiento de todo lo que sucede en la empresa tanto por el ámbito externo como interno y si en las reuniones cuando se tiene que dar un punto de vista sobre alguna situación que ha sucedido es necesario hablar con la verdad y e misma manera desarrollar su trabajo.

Actitud ante los retos: la secretaria en la oficina es una persona que está dispuesta a conseguir muchos logros en su ámbito profesional, por lo cual una de sus cualidades es que la secretaria tenga la predisposición de trabajar en cualquier proyecto que beneficie a la empresa convirtiendo en un reto personal.

Verdad: la secretaria es la persona que esta en mas contacto con el usuario o cliente por ello si uno de estas personas llegan a pedir información sobre cualquier asunto referente a la empresa ella debe decir la verdad si encontrara la respuesta en ese departamento o dirigirlo al correcto para no hacer perder tiempo ni paciencia.

Compromiso: este valor hace referencia en cuanto a la secretaria y todas sus actividades ejecutadas tiene que realizarlo con compromiso es decir poner todo el empeño en ello para que pueda desenvolverse de mejor manera.

La secretaria jurídica



Imagen 4: Secretaria jurídica

Son secretarias que están dispuestas a prestar un apoyo administrativo y por lo general se especializan en esta área para poder desenvolverse de la mejor manera en las oficinas judiciales, por lo general ellas son las que preparan los documentos, actas, acuerdos de

procesos jurídicos. Otra de sus tareas incluye la organización de la agenda de su jefe que por lo general esta tarea la realizan todas las secretarias en las diferentes áreas de especialización las cuales también incluyen la atención de las llamadas telefónicas y trato con los clientes.

Perfil profesional de las secretarias jurídicas

Para ocupar un cargo de esta magnitud sus requerimientos son más fuertes por la importancia de los documentos que maneja y la discreción que debe llevar en todos los procesos judiciales que estén a cargo de su jefe. Por lo cual se mencionan las siguientes cualidades que ella debe cumplir para ocupar un cargo en esta especialización:

- Debe ser hábil en la redacción de textos y poder transcribir audios que por lo general ella ms utiliza esta técnica en todos los procesos judiciales para luego poder realizar un resumen y un acta del caso que ha sido presentado.
- Debe ser atenta en cada detalle que suceda en la oficina y en el acto del proceso jurídico, deber ser organizada y responsable con su trabajo.
- La habilidad de la comunicación es muy imprescindible debido a que ella debe tratar con varios clientes y cada uno con una situación diferente por eso debe estar preparada para cualquier acto que se presente y pueda dominar a la persona.
- Como toda secretaria debe tener la habilidad de gestionar la carga de trabajo que se la indicado y tiene que tener la cualidad de poder trabajo presión, debido a que en esta área es muy incierto cualquier actividad.
- Debe dominar la redacción debido a que un error ortográfico u olvidar un punto, coma o cualquier signo de puntuación altera la información de mensaje por eso debe estar atenta y si es posible leer dos veces para darse cuenta de cualquier error.

- Debe guardar la discreción en todos los procesos judiciales que ocurran con su jefe, también debe tener en donde la simparía para que así pueda tratar con los diferentes tipos de clientes.
- Debe demostrar que en ella se pueda confiar por la cantidad de documentos que ella maneja.
- Tiene que tener interés en el desarrollo de los derechos civiles.

Actividades laborales de las secretarías jurídicas

Por lo general las secretarías jurídicas su finalidad es demostrar apoyo incondicional a los jefes que en este caso pueden ser (abogados, jueces o fiscales) siendo ellos quienes conforman la justicia en Ecuador. Y para poder realizar estas actividades ellas cumplen una gama de gestiones, incluyendo responder el teléfono, atender a los clientes, redactar y presentar documentos legales y llevar el control del correo, debido a que es un medio muy usado en esta área de trabajo es por ello que realiza las siguientes actividades:

- ✓ Organiza la agenda del jefe en la cual programa las citas por nombres de los abogados, ejecutivos legales y paralelos en algunos de los casos estos abogados se encargan de mantener y preparar los registros legales.
- ✓ Tienen un buen conocimiento de las herramientas tecnológicas como ordenadores por el cual se encargan de transcribir y reproducir documentos, formularios y actas, también tienen que tener la habilidad de poder transcribir audios ya que no se puede escribir en un juicio por la rapidez del asunto por lo tanto mejor se graba para luego transcribir con calma y dar un mensaje claro del acuerdo que se llegó.
- ✓ Preparan documentos, estados de cuentas, facturas, notas informativas, llevan el control del arriendo es decir también tienen que tener conocimientos de contabilidad y la capacidad de llenar cualquier documento contable.

- ✓ Cuando existen asociaciones jurídicas pequeñas las secretarias tienden a aprender una experiencia en el área de derecho, debido a que las grandes asociaciones jurídicas se dedican solo al área en específico.

Competencias de las secretarias jurídicas

- ✓ Tiene aptitudes de responsabilidad.
- ✓ Es una excelente secretaria general.
- ✓ Tiene conocimientos de taquigrafía.
- ✓ Puede llevar los libros contables.
- ✓ Tiene aptitudes para poder transcribir audios.
- ✓ Es una buena persona para atender a los clientes.
- ✓ Es una persona muy organizada.
- ✓ Tiene una buena gramática, puntuación y ortografía.
- ✓ Es capaz de gestionar la carga laboral.
- ✓ Es muy discreta.
- ✓ Prestar atención en cada detalle.
- ✓ Tiene capacidad de trabajar bajo presión.
- ✓ Concierta citas con abogados, profesionales que realizan las asistencias judiciales.
- ✓ Tiene destrezas en la informática.
- ✓ Posee habilidades informáticas.
- ✓ Tiene habilidades mecanografía.
- ✓ Habilidades en procedimientos mecanografía.
- ✓ Es capaz de redactar muy bien textos.
- ✓ Es hábil para los negocios.
- ✓ Tiene habilidades comunicativas.
- ✓ Muestra interés por la legislación.

- ✓ Lleva el control de las citas.
- ✓ Tiene el control de las citas médicas del jefe.
- ✓ Prepara notas legales.
- ✓ Ayuda a sus compañeros de oficina.
- ✓ Atiende el teléfono y coge mensajes.
- ✓ Transcribe mensaje de discusiones.

Estudios oficiales

Tiene que tener estudios de ciclos informativos o carreras universitarias secretariado ejecutivo, bachiller contable, ingenieras comerciales o ingeniería en sistemas.

Procesos legales



Según Andina, C. (2009), define como procesos legales de la siguiente manera

Los secretarios jurídicos proporcionan apoyo administrativo y de secretaría especializada para el personal profesional de las oficinas judiciales. Preparan documentos de texto y de procesos judiciales y la correspondencia. Otras tareas pueden incluir la organización de la agenda de la oficina, la programación de citas para los abogados y ejecutivos legales, la atención de consultas telefónicas y el trato con los clientes que visitan

Los procesos jurídicos proporcionan apoyo administrativo y de secretaría a los profesionales para garantizar el buen funcionamiento de una oficina legal. Llevan a cabo una amplia gama de tareas de oficina, incluyendo contestar el teléfono, dar la bienvenida a clientes y visitantes, presentar documentos legales y gestionar el correo entrante y saliente.

Los secretarios preparan documentos tales como estados de cuentas, facturas, notas informativas, arrendamientos, contratos, testamentos, contratos de propiedad y peticiones de divorcio. Usan diferentes diseños de acuerdo con el tipo de documento. A veces asisten a las reuniones o audiencias judiciales con un abogado, y toman las notas pertinentes.

En las empresas pequeñas, los secretarios obtienen una amplia experiencia en diferentes áreas del derecho, mientras que en una empresa grande tienden a especializarse en una sola área. Algunos secretarios jurídicos trabajan como especialistas en derecho penal, trasposos, sucesiones o familia. Otros trabajan para diferentes abogados y personal profesional. Algunos trabajan en los departamentos jurídicos de empresas industriales o comerciales grandes, empresas del sector público, bufetes de abogados y los tribunales.

Cuando adquieren más experiencia, los secretarios podrían tomar el control de gran parte del trabajo de rutina administrativo del funcionamiento de la oficina.

Para ser secretario jurídico se necesita:

- Fuertes habilidades en el procesamiento de textos, en mecanografía y en transcripción de audios (desde un dictado grabado).
- Ser responsable, bien organizado y metódico, y prestar mucha atención a los detalles.
- Buenas habilidades de comunicación.
- Gestionar la carga de trabajo de manera eficiente y trabajar bien bajo presión.
- Un buen conocimiento de español. Un error ortográfico o de puntuación podría alterar el sentido de los documentos legales.
- Ser discreto y tener un trato simpático con los clientes, que podrían estar ansiosos o angustiados.
- Reconocer la necesidad de confidencialidad y discreción, ya que tendrán acceso a los datos personales de los clientes.
- El interés por el desarrollo del conocimiento de los aspectos de la ley y la terminología legal.

Algunos empleadores esperan velocidades de transcripción de audio o copia de 60-75 palabras por minuto (ppm). Las habilidades taquigrafía resultan útiles, pero no siempre son necesarias. Es posible que se requieran conocimientos de contabilidad, finanzas y práctica empresarial. También se pueden requerir otras habilidades de TIC, tales como envío de correo electrónico, y uso de hojas de cálculo y bases de datos.

2.2.2. MARCO REFERENCIAL SOBRE LA PROBLEMÁTICA DE INVESTIGACIÓN

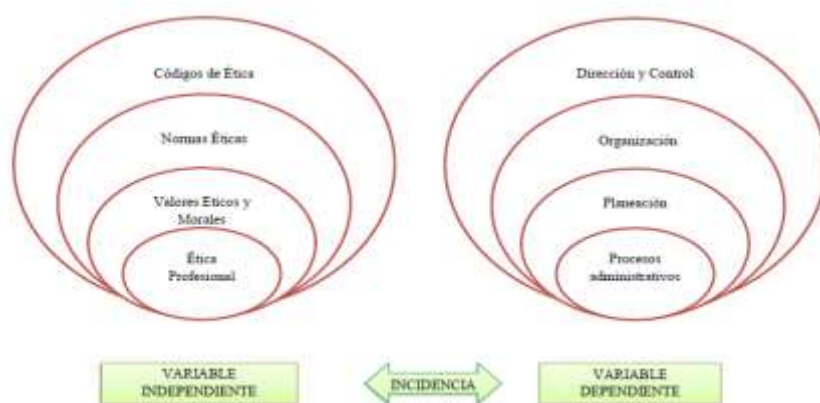
2.1.2.1. Antecedentes investigativos

En la Universidad Técnica Particular de Loja en Ibarra en el año 2009 Armijos Vélez Maritza Anabel y Zambrano Guacán Amanda Antonia para obtener el título de Licenciatura en Secretariado Ejecutivo Bilingüe realizaron una investigación cuyo tema fue: “ACTITUDES Y PRÁCTICAS ÉTICAS DE LA SECRETARIA EJECUTIVA 47 DENTRO DE SU EJERCICIO PROFESIONAL” donde concluyeron que los valores éticos son la base fundamental para el buen desempeño profesional de la Secretaria por lo tanto se debe reconocer la importancia de conocer las actitudes éticas dentro del campo laboral a través de un CÓDIGO DE ETICA. (Zambrano y Velez, 2009)

En la UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE NICARAGUA en el 2015 la Lic. Silvia Elena Flores Orozco para obtener la Maestría en Gerencia Empresarial realizo una investigación cuyo tema fue: “PROCESO ADMINISTRATIVO Y GESTION EMPRESARIAL EN COPROABAS, JINOTEGA” en el que llegó a determinar la falta de políticas, procedimientos y funciones que permitirán fortalecer la estructura organizacional para conseguir un buen proceso de las actividades. (Silvia, 2015).

Se pudo manifestar que las secretarias ejecutivas deben tener un amplio conocimiento de la ética profesional ya que deben saber tratar a los que buscan de ellas para solucionar algún tipo de problema llevando acabo un determinado proceso satisfaciendo las necesidades de los usuarios y su vez que no se lleven una mala imagen de la institución donde labora.

2.1.2.2. Categorías de análisis



2.1.3. Postura teórica

El sentido más antiguo de la ética es de origen griego, desde la perspectiva del periodo de la antigüedad comprendida en la época de los clásicos, concretamente, a partir de la

filosofía. A continuación se realiza un recuento en la presentación de los anteriores filósofos como Sócrates y Aristóteles.

Ser ético según Sócrates consiste en dejarse y guiarse por la razón, en torno a lo que esté bien y renunciando a lo que está mal. Ser ético significa encontrar la felicidad sólo si se actúa en conformidad con las propias convicciones; de allí que ser feliz consiste en ser ético, es entonces saber lo que está bien y en conformidad con ese saber hacer el bien. Pues no hacer el bien significa ser infeliz o no ser ético. (Escuela de Ciencias Humanas y Sociales, 2011)

Según menciona el autor acerca de la ética: La ética de Aristóteles tiene un fin que se resume en la búsqueda de la felicidad. Para algunos, la felicidad consiste en los placeres; para otros, en las riquezas; pero el hombre sabio la busca en el ejercicio de la actividad que le es propia al hombre, es decir, en la vida intelectual. Ello no excluye el goce moderado de los placeres sensibles y de los demás bienes, con tal de que no impida la contemplación de la verdad. . (Escuela de Ciencias Humanas y Sociales, 2011)

2.3. HIPÓTESIS

2.3.1. Hipótesis general

La ética profesional de las secretarias y su incidencia en los procesos legales del decanato de la facultad de ciencias sociales, jurídicas y de la educación de la Universidad Técnica de Babahoyo.

2.3.2. Sub hipótesis general

- ✓ Si se Identificaran la ética profesional de las secretarias ejecutivas podrán perfeccionar su desarrollo en la oficina.

- ✓ Si se promueve un aprendizaje de calidad de la ética profesional en las secretarias podrán brindar un servicio de calidad.

- ✓ Si se elaborara manual de las éticas secretariales permitirá que las secretarias mejoren su atención.

2.3.3. VARIABLES

Variable independiente: Ética profesional de las secretarias

Variable dependiente: Procesos legales

CAPÍTULO III.- RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.

3.1. Resultados obtenidos de la investigación

3.1.1. Pruebas estadísticas aplicadas

El siguiente proyecto de investigación tiene como finalidad conocer la incidencia de la ética profesional de las secretarias en los procesos legales en el departamento de Decanato de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Educación, el cual se ejecutó bajo la metodología cuantitativa basado en la modalidad científica, así permitiendo establecer las hipótesis de estudio, de la misma manera sugerir recomendaciones para mejorar la situación planteada y dar una propuesta que sea ejecutable para que las secretarias tengan un sustento de las acciones y valores que deben radiar en su área de trabajo y su vida personal. Para poder llegar a generar los puntos anteriores se tuvo que ir al lugar de los hechos para poder aplicar la técnica de la encuesta a la población y de esta manera obtener información fidedigna. Cabe

recalcar que por ser la población menor a cien que es considerada como muestra no se realizan las operaciones pertinentes.

Tabla 1: Población y muestra

Involucrados	Población	Porcentaje
Secretarías	7	60%
Jefe departamental	1	40%
Total	8	100%

3.1.2. Análisis de interpretación de datos.

Resultados de la encuesta aplicada a las secretarías de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación, cuyo objetivo es diagnosticar la ética profesional en las secretarías de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación.

1.- ¿En el rol que desempeña, considera usted que es importante aplicar la ética profesional?

Tabla

2:

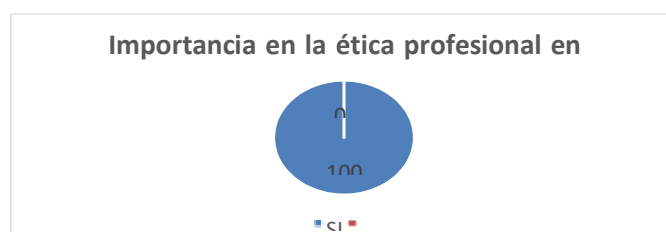
OPCIONES	FRECUENCIA	%
SI	7	100%
NO	0	0%
Total	7	100%

Importancia de la ética profesional de las secretarías

Fuente: Encuesta realizadas a las secretarías de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación.

Autoría: Sofía Irene Mora Basantes

Ilustración 1



Fuente: Encuesta realizadas a las secretarias de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación.

Autoría: Sofía Irene Mora Basantes

Interpretación y Análisis: Con relación a los datos obtenidos se considera con un total de 100% que en los roles que desempeñan cada uno de los trabajadores de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación, es importante aplicar la ética profesional teniendo en cuenta que es una normativa que indica lo que se debe hacer y cómo actuar en la entidad para desempeñarse y vincularse con las demás personas del entorno.

2.- ¿De los siguientes valores marque los que usted considere que pertenecen a la ética profesional?

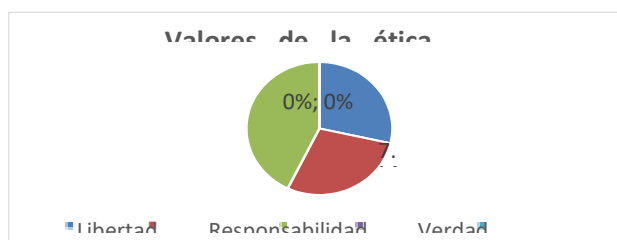
OPCIONES	FRECUENCIA	%
Responsabilidad	2	50%
Verdad	3	42.86%
Impuntualidad	0	0%
Deshonestidad	0	0%
Total	7	100%

Tabla 3: Valores éticos profesionales en las secretarias

Fuente: Encuesta realizadas a las secretarias de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación.

Autoría: Sofía Irene Mora Basantes

GRÁFICO N°2



Fuente: Encuesta realizadas a las secretarias de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación.

Autoría: Sofía Irene Mora Basantes

Análisis e interpretación de resultados: Referente a los datos obtenidos sobre los valores que intervienen en la ética profesional, aquellos que se destacaron en las encuestas fue la responsabilidad como pilar fundamental para poder ejercer una profesión con un 50%.

También se destacó con un porcentaje de 42.86%, el valor de la verdad que el cual favorece en el crecimiento personal y profesional del ser humano y finalmente la libertad con un 7.14% dejando evidenciado que para las secretarias estos valores son una guía para las acciones en las labores que desempeñan diariamente.

4.- ¿Ha tenido algún conflicto de índole ético en el área que usted trabaja?

TABLA

N°4:

OPCIONES	FRECUENCIA	%
SI	0	0%
NO	7	100%
Total	7	100%

Conflictos de índole ético en el área laboral

Fuente: Encuesta realizadas a las secretarias de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación.

Autoría: Sofía Irene Mora Basantes

GRÁFICO N°4



Fuente: Encuesta realizadas a las secretarias de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación.

Autoría: Sofía Irene Mora Basantes

Análisis e interpretación de resultados: Del análisis realizado se evidencia que ningún miembro de la entidad ha tenido conflictos de índole ético, es decir que incorporan la ética profesional. Por lo tanto, el 100% del personal que labora en la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación, si pone en práctica sus principios éticos del cual reflejan su buen comportamiento en un determinado momento y no se dejan influenciar por el mal juicio o provocaciones de las demás personas que conforman su entorno.

8.- ¿Posee la Facultad un código ético u otro documento oficial donde especifique cómo debe ser el comportamiento ético de los profesionales que laboran en esta organización?

TABLA N°8: Documento oficial sobre la aplicación de los comportamientos éticos

OPCIONES	FRECUENCIA	%
SI	3	42.86%
NO	4	57.14%
Total	7	100%

Fuente: Encuesta realizadas a las secretarias de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación.

Autoría: Sofía Irene Mora Basantes

GRÁFICO N°8: Documento oficial sobre la aplicación de los comportamientos éticos



Fuente: Encuesta realizadas a las secretarias de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación.

Autoría: Sofía Irene Mora Basantes

Análisis e interpretación de resultados: De los resultados obtenidos del estudio de la pregunta número 8 de la encuesta aplicada a las secretarias un 57.14% señaló que la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación, no cuenta con un código de ética, sin embargo, hubo un 42.86% que manifestó que si contaban con un documento oficial donde se especifica el comportamiento ético bajo el cual deben regirse los trabajadores de la

entidad, con estos resultados es notable que si bien existe o no un código de ética en la Facultad, no todas las secretarías de la existencia.

3.2. CONCLUSIONES ESPECÍFICAS Y GENERALES.

3.2.1. Específicas

Después de realizada la investigación y validados los resultados de las encuestas dirigidas a las secretarías y a los directivos de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación sobre la ética profesional de las secretarías, se arriba a las siguientes conclusiones:

- El estudio documental y bibliográfico realizado permitió comprender y determinar que es de mucha importancia la aplicación de la ética profesional de las secretarías de la facultad de ciencias sociales, jurídicas y de la educación debido a que a través de esta práctica ayudan a lograr calidad en los procesos legales del decanato. Se profundizó en los conceptos bases que sustentan el tema de esta investigación.
- Se evidencia que las secretarías no aplican de forma sistemática o permanente la ética profesional y no todas tienen un buen rendimiento en sus actividades diarias. Se pudo constatar, con los usuarios, por medio de las encuestas aplicadas que en muchas ocasiones las labores que realizan no resultan factibles, no son ágiles en la ejecución de los procesos y no reciben siempre un trato afable.
- Se evidenció que no existe una buena comunicación entre las secretarías y los usuarios, en varias ocasiones manifiestan que no se les brindan la información suficiente y adecuada sobre los procesos que brinda la facultad de ciencias sociales, jurídicas y de la educación, siendo un deber que las secretarías en calidad de profesional dominen bien los procesos y funciones que la institución ofrece, de manera obligatoria para poder cumplir con sus respectivas tareas y necesidades del usuario.

3.2.2. General

Una vez que se han realizado las encuestas pertinentes se puede concluir que las secretarías que laboran en el departamento de decanato presentan un bajo desenvolvimiento en la atención que brindan a la comunidad universitaria por su desconocimiento sobre las éticas profesionales y personales dando como resultado una pésima atención y muchas quejas por todos quienes conforman la universidad.

3.3. RECOMENDACIONES ESPECÍFICAS Y GENERALES

3.3.1. Específicas

- Se considera importante que las secretarías de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación, empleen en la práctica la ética profesional, para alcanzar la calidad esperada en los procesos legales que se realizan, es conveniente resaltar la importancia de reuniones consecutivas organizadas por las máximas autoridades de la Facultad y capacitaciones para mejorar su desarrollo profesional y la gestión de los diferentes procesos.
- Es recomendable que se elabore un manual o código de ética del cual todas las secretarías que pertenezcan a la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación, puedan conocer y cumplir responsablemente con los diferentes procesos que les correspondan, ofreciendo un mejor ambiente laboral y evitando conflictos éticos.
- Es conveniente que se realice un control exhaustivo de las actividades que realizan las secretarías de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación, para

verificar si cumplen adecuadamente con los procesos y tareas asignadas, con el propósito de que se puedan cumplir con responsabilidad ética.

3.3.2. General

Se es recomendable que las secretarias que laboren en el departamento de estudio pongan énfasis a mejorar sus valores y principios en el cargo de igual manera que el jefe departamental les exija capacitaciones sobre este tema y también lo que concierne a las funciones de secretariado.

CAPÍTULO IV. – PROPUESTA TEÓRICA DE APLICACIÓN

4.1. PROPUESTA DE APLICACIÓN DE RESULTADOS

4.1.1. Alternativa obtenida

Manual de ética profesional de las secretarias para mejorar la calidad de atención siendo de carácter formativo para las secretarias del departamento de Decanato de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Educación.

4.1.2. Alcance de la alternativa.

El alcance de esta propuesta tiene como objetivo exponer temas referentes a la ética profesional que deben cumplir las secretarias en su área de trabajo para que así puedan

brindar una atención de calidad y su resultado será la satisfacción de las personas que las rodean de esta manera solucionando el problema que se había generado en el Decanato de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Educación.

La finalidad de esta propuesta es dar a conocer las éticas profesionales que debe impartir la secretaria dentro de la oficina, el resultado de ello es que las secretarias dio puedan brindar un servicio de calidad a todos aquellos que necesiten de sus servicios como puede ser toda la comunidad universitaria y que de esta manera lograr el éxito del Departamento de Decanato de la Facultad de Ciencias Jurídica y Sociales de la Educación.

4.1.3. Aspectos básicos de la alternativa.

4.1.3.1. Antecedentes.

Una vez que se ha podido realizar el análisis de la problemática de estudio la cual se pudo ejecutar mediante la técnica de la encuesta, se puede deducir que este departamento tiene una carencia de éticas profesionales lo cual es necesario brindar este manual de éticas para que de esta manera tengan un factor de ayuda para mejorar su atención a todos los que necesiten de sus servicios profesionales y así lograr también mejorar la imagen del departamento que ellas laboran.

Se es necesario es implementar esta propuesta para con ello llegar a establecer los objetivos que se habían propuesto en capítulos anteriores por ta motivo se es imprescindible elaborar el manual de las éticas que deben cumplir las secretarias para mejorar su atención así logrando la satisfacción de la comunidad universitaria, jefes departamentales y todos aquellos que necesiten algún servicio profesional de ellas.

Basada en la propuesta de Nelson Peralta indica que la ética profesional de las Secretarias Ejecutivas incide en los procesos legales en la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación, de la Universidad Técnica de Babahoyo, de la provincia de Los Ríos, manifestando que no todas las secretarias muestran un comportamiento ético y profesional

en su trabajo y esto incide en forma negativa en los resultados de la Institución al no brindar un buen servicio.

Por lo cual es imprescindible que se realice este manual pero esperando que las secretarias que vayan a beneficiarse de ello puedan entenderlo y comprender para que así puedan practicarlo en su oficina y poco a poco vayan mejorando los aspectos que se ha considerado que presentan las falencias por lo cual deberían ellas tomarse una autoevaluación de sus valores, normas éticas relacionadas a su profesión.

Es por ello que se debe tener en cuenta todas las normas, reglas que existen para que la secretaria de lo mejor de ella, por eso esta investigación favorecería a la profesión de las secretarias y de quienes requieran de sus servicios profesionales pudiendo de esta manera mejorar la imagen del departamento de estudio y si se llega a tener la oportunidad de entregar este manual a todas las secretarias de la Universidad Técnica de Babahoyo se lograría que todo este equipo de trabajo sea bien reconocido por su trabajo.

El manual de las éticas profesionales de las secretarias está basado en una recopilación de información que será útil para la secretaria, la cual se detallara de manera clara y concisa las normas, reglas inclusive el código de ética que las secretarias deben cumplir en las secretarias y de la misma manera como esto podría incidir en los documentos legales que ellas manejan en su trabajo.

4.1.3.2. Justificación

Lograr una buena atención de las secretarias del Decanato depende exclusivamente de ellas por lo cual es necesario que las personas que están en dicho estudio tengan capacitaciones constante en temas relacionado a sus falencias para que así puedan cumplir con un buen rol secretarial y de la misma manera lograr la satisfacción de todas las personas

que necesiten de sus servicio como en este caso serían los estudiantes, compañeros y jefes departamentales de la Universidad Técnica de Babahoyo.

La propuesta que está brindando es de gran importancia desarrollarla y ejecutarla para ayudar a mejorar la situación problemática que se ha planteado en el departamento de estudio y si es mejor en toda la universidad debido a que no es una queja solo de este lugar sino de todo el conglomerado universitario, por lo cual este manual indicara temas que son relevantes para que toda secretaria pueda desenvolverse de manera eficiente y eficaz y en su área de trabajo y quedar por lo alto.

Por ser de carácter formativo se indicara toda la información pertinente a este tema de estudio los cuales se tratara sobre las normas éticas, reglas y códigos de ética que la secretaria debe basarse para poder realizar cualquier trabajo y más en los procesos legales debido a que ella maneja información de gran valor para la Institución.

La dicha de elaborar este manual es que permitirá que las secretarias que laboran en este departamento tengan una base de los códigos éticos que deben cumplir para dar un buen servicio y todo tema referente a la importancia que tiene el valor este trabajo secretarial y como es considerado, la misión que deben cumplir en toda oficina, las cualidades y que tipos de procesos legales ella debe manejar.

4.2.2. Objetivos

4.2.2.1 .General

Elaborar manual de las éticas secretariales para que permita que las secretarias mejoren su atención al usuario de la Universidad Técnica de Babahoyo.

4.2.2.2. Específicas

- ✓ Identificar cuáles son los valores, normas y códigos éticos que debe basarse la secretaria para ser una buena secretaria.
- ✓ Promover a que las secretarias apliquen correctamente los códigos etiquetarios de las secretarias.
- ✓ evaluar el desarrollo que han tenido las secretarias implementando esta propuesta de estudio.

4.3.3 Estructura de la propuesta

4.3.3.1. Título

Manual de éticas profesionales de las secretarias para mejorar la atención de los usuarios y cumplir con un excelente rol secretarial

4.3.3.2. Componentes

Perfil profesional de las secretarias	
Cualidades que debe cumplir una secretaria	
Cualidades éticas de las secretarias	
Principios secretariales	
Valores que toda secretaria de saber	
Código de conducta	
Reglas de integridad	
Código de ética secretaria	
Secretaria jurídica	
Funciones de las secretarias jurídicas	
Documentos que maneja la secretaria	

*MANUAL DE ÉTICAS
PROFESIONALES DE LAS
SECRETARIAS PARA MEJORAR LA
ATENCIÓN DE LOS USUARIOS Y
CUMPLIR CON UN EXCELENTE
ROL SECRETARIAL*

INTRODUCCIÓN

El presente manual de éticas profesionales de las secretarias para mejorar la atención de los usuarios y cumplir con un excelente rol secretarial se basa en temas que son de gran importancia para un cargo secretarial, para que de la misma manera haga quedar bien a esta profesión que con el pasar de los tiempos se va convirtiendo en un cargo solicitado y oportuno para cada empresa por lo cual se debe cuidar la imagen de ello, está planteado de forma demostrativa por lo que se encontrara temas que ya están dados en un sociedad y que la secretaria debe regirse con la finalidad de que ejecute correctamente sus funciones y no olvide los principios, reglas y normas que debe cumplir en su oficina para un excelente desenvolvimiento secretarial. La finalidad de desarrollar este manual es para ayudar a mejorar la problemática que se ha estudiado beneficiando de esta manera directamente a las secretarias del departamento de Decanato e indirectamente a los jefes departamentales y comunidad universitaria en general.



DEFINICIÓN DE SECRETARIA

Del latín secretariŭs, una secretaria o un secretario es una persona que se encarga de recibir y redactar la correspondencia de un superior jerárquico, llevar adelante la agenda de éste y custodiar y ordenar los documentos de una oficina. El cargo que ocupa una secretaria suele conocerse como auxiliar administrativo.

La secretaria, por lo tanto, realiza ciertas actividades elementales e imprescindibles en una empresa u organización. Se trata de la empleada que se encarga de la gestión cotidiana, siempre rindiendo cuentas a su superior.

Una secretaria, también denominada en algunos lugares del mundo como auxiliar administrativa, es aquella persona que se ocupa de la realización de actividades elementales de oficina, ya sea en una empresa privada o en alguna dependencia del estado, además de ser la estrecha colaboradora del directivo o ejecutivo al cual asiste, es decir, la secretaria del presidente de una empresa es de alguna manera la gestora de su tiempo para que este no tenga más que preocuparse que en lo que respecta a la toma de decisiones de la empresa para así conseguir mejores clientes, del resto se encargará la secretaria. Por ejemplo y entre otras de su agenda, de atender sus llamadas y de todo cuanto este necesite.

Entonces, si se quiere disponer de una efectiva gestión empresarial será imprescindible contar con una persona eficiente que despliegue este cargo, ya que por ella pasarán mayormente todas las diligencias/ actividades de una organización.

Funciones principales

Sus principales funciones o actividades se encuentran ligadas a lo que se conoce como trabajo de oficina, administrativo, tales como tramitar la entrada y salida de correspondencia, recepción de documentación, atención de llamadas telefónicas, atención de visitas y de

proveedores, archivo de documentos, realización de cálculos, reportar a su superior todo aquello inherente a su área, estar al corriente de la tramitación de expedientes, manejo de la agenda, tanto la de reuniones como la de contactos, y su mantenimiento de manera organizada y actualizada, manejo de todas aquellas herramientas de una oficina, como ser la fotocopidora, la impresora, el fax, la computadora, entre otros, manejo de idiomas, preferentemente el inglés, pero por supuesto que cuantos más maneje será mucho mejor, ya que sus condiciones y aspiraciones podrán ser mucho más altas dentro de la organización en la cual se desempeña y poseer conocimientos en materia de protocolo institucional y empresarial.

Las secretarias pueden desempeñarse en diversas áreas y contextos, en tanto, una de las variantes del puesto más paradigmática es sin dudas la llamada secretaria privada, que como su denominación ya nos lo anticipa es aquella que tiene como funciones ocuparse de todos los asuntos inherentes a su jefe, los personales y asimismo los laborales. Generalmente, jefes y secretarias establecen un vínculo muy cerrado y estrecho como consecuencia de la cantidad de secretos y debilidades que las secretarias saben estos. Incluso, por esto es que la figura de la secretaria y su relación con su jefe ha sido objeto de infinidad de representaciones en diversas historias de ficción.

Una de las más recordadas es sin dudas Secretaria Ejecutiva, una cinta producida en Hollywood en el año 1988 y estelarizada por Harrison Ford, Melanie Griffith y Sigourney Weaver. El personaje de Griffith es la secretaria del de Weaver, una ejecutiva bastante ruda y malvada. El personaje de Griffith demuestra su capacidad en el cargo y descubre que su jefa se queda con una idea suya para comenzar un negocio. Finalmente la desenmascara y termina no solamente ganando terreno en el mismo sino enamorándose del millonario de negocios interpretado por Ford.

Preparación

Si bien no requiere de largos años de estudio como las carreras de grado, la de Secretaria es una profesión que también puede estudiarse y que por supuesto reúne todas aquellas actividades que se le requerirán a quien desempeña el puesto. Generalmente, a quienes aspiran al cargo se les realiza una breve prueba en aquellas cuestiones específicas que se

buscan, por ejemplo que maneje tal o cual programa informático o que hable y escriba en perfecto inglés.

Si bien el puesto es mayormente ocupado por mujeres debemos decir que existen hombres que desempeñan este cargo. Al revés de lo que sucede con otros puestos o profesiones, el de secretaria es un cargo laboral que históricamente ha estado reservado al desempeño de las mujeres.

Dependencia del estado que gestiona un área

Por otro lado, el concepto se utiliza en muchas partes de habla hispana para designar a aquella dependencia del estado que se ocupa de gestionar algún área, por ejemplo secretaría de educación, secretaría de seguridad, entre otras. La secretaría está liderada por un funcionario público llamado secretario, quien será la máxima autoridad dentro de la secretaría y que deberá responder a las políticas trazadas por el gobierno que lo designó.

PERFIL PROFESIONAL DE LA SECRETARIA

La secretaria con el pasar de tiempo se ha convertido en la medula de la empresa, es por las acciones y funciones que cumple dentro de su oficina cuya finalidad es facilitar el trabajo al jefe, resolver problemas y en ocasiones debe tener la capacidad de poder suplantar al jefe cuando él no se encuentre y lo debe realizar con respeto y asertivamente, es por ello que para poder ocupar un puesto así es necesario que la persona debe cumplir con los siguientes aspectos para que sea una mejoría dentro de cualquier empresa.:



- Son personas que demuestran confianza con ellas mismas como con sus compañeros de trabajo.

- La imagen debe ser intachable por la cual deben cuidar su imagen como su vestimenta que se encuentre en buenas condiciones.
- Sus valores éticos y morales deben basarse en los códigos que están reglamentados en la asociación de las secretarías.
- Por su trabajo debe ser una persona organizada y eficiente en todas las actividades que se ejecuta a diario dentro de la oficina.
- Debe dominar las herramientas tecnológicas para realizar un mejor trabajo.
- La capacidad de ella debe ser la más alta para poder desenvolverse forma eficiente y eficaz en cada actividad.
- Dentro de sus habilidades debe reunir la planificación, organización y control de todo lo que suceda en la empresa.
- Tiene la fortaleza de poder trabajar bajo presión siempre y cuando la tarea encomendada debe estar bajo sus actividades.
- Debe tener un espíritu entusiasta y positivo para animar la oficina siempre y cuando se base bajo respeto.

Para una formación básica de una secretaria se consideran las cualidades que son básicas en el desarrollo de sus actividades y profesión:

1. **Ser puntual:** es un don que debe aprender a desarrollar en el caso de que no cumpla con ello, debido a que toda secretaria por actividades que le toca realizar antes que llegue el jefe es necesario que ella esté a la hora que se le indicó en la empresa para de esta manera también ganar una buena reputación.
2. **Debe mantener la tolerancia al estrés y la presión:** por todas las actividades que ella realice en ocasiones no podrá concluir todas en un solo día sin embargo debe realizar al siguiente día o realizar horas extras, debido a que en un momento el jefe le puede sobrecargar con temas que son de más importancia y debe cumplirlas en una hora.

establecida por lo cual debe guardar la calma y rerealizarlas de manera eficiente para lograr una buena satisfaccion.

- 3. Tiene la capacidad de liderar y direccionar un equipo:** habran ocasiones que ella estara a cargo de un grupo para realizar un trabajo que necesita la empresa como es en el caso para programas de navidad es por ello que debe tener la capacidad de liderar para poder obtener buenos resultados.

- 4. Proactiva, resolutiva y autònoma:** la forma como ha ido creciendo la profesion se secratriado esta ha sido una de las base que ha permitido este logro debido a que las secretarias tienen la capacidad de de resolver cualquier situacion sin moletsra la jefe, es autonoma en las actividades que realza es decir no esta esperando orden para realizar como ejemplo un archivo de la misma manera su proactividad es su factivilidad para cualquier trabajo.

- 5. Es una pesona negociadora:** muchas ocasiones la secretaria tendra que poder arreglar negocios bien ya sea con un nuevo cliente o no dejar que se retire uno de ellos todo con la finalidad de que la empresa vaya al éxito.

- 6. Es una persona organizativa y detallista:** por lo general la secretaria es quien organiza todo el trabajo del jefe como de la misma manera todo docuemnto que entra al departamento por el cual debe organizar yusar tecnicas de archivo tanto fisicas como digital, es detallista por que ella esta al tanto de todas las fechas importante tanto de la empresa como para el jefe por el cual siempre buscara la manera de plasmar con un evento pequeño esa celebracion.

- 7. Tiene buenas comunicaciones:** toda secretaria debe tener la capacidad de poder manejar el lengua ya sea escrito como oral, en el legunaje escrito se basa porque la secretaria por lo general siemore redaacta docuemntos y por ello debeutilizar las propriadas para cada documento, el lenguaje oral por el caso de que ella es quien

atiende a las personas que llegan a la oficina por ello debe ser atenta cordial y usar palabras adecuadas a la situación.

- 8. Excelente presencia y modales:** la secretaria es considerada como la primera imagen de la empresa por lo cual debe cuidar su aspecto físico como interno, debe estar siempre bien arreglada, con el uniforme limpio y en el caso de las mujeres usar maquillaje sencillo, y los modales sobresalen con su educación para así impresionar al usuario que está en el lugar correcto o que la persona que lo atiende le ayude en lo que él necesite.
- 9. Es leal:** se la considera leal debido a que ella maneja muchos documentos que decirlo ella es la que puede llevar al éxito o a la bancarrota de la empresa por lo cual debe estar consciente y agradecida por la oportunidad que le han brindado de igual manera con las personas que han estado con ella y por tal motivo defenderlas de cualquier mala situación que estén pasando.
- 10. Tiene buen tacto:** una buena secretaria no es aquella que espera que un problema se agrave más, por ello debe buscar la manera de solucionarlo para evitar problemas graves e incluso le cueste su puesto de trabajo.
- 11. Responsable:** cada actividad que ella realice en la oficina deben ejecutarse de forma correcta y en el tiempo indicado para generar una buena imagen profesional y cuidar su puesto de trabajo.

Toda secretaria debe basarse en principios para que su imagen profesional sea deslumbrante en cualquier entorno que ella se encuentra por eso se debe tener en consideración los siguientes principios que son catalogados como los más importantes en la formación secretarial:

Autonomía: este principio hace referencia a la dignidad que tiene como persona ante toda situación que se le presente en su camino.

Ética: este principio detalla los valores, normas y reglas que están ya escritas para que se puedan llevar un ambiente de paz y satisfacción personal.

Dignidad: es un tema en mucha discusión debido a que se la considera como la persona que puede seducir al jefe, sin embargo la secretaria debe abstenerse a cualquier propuesta indecente tanto profesional como personal.

Solidaridad: hace referencia que toda secretaria debe realizar actos en buena fe, darles tiempo a quienes necesitan de ella y brindar su mano amiga a las personas que se han portado bien o son de buen corazón.

Transparencia: todo trabajo que se realice en la oficina debe estar basado en la claridad de los hechos siendo estos buenos o malos para la empresa, de la misma al dar solución a cualquier actividad deberá decir siempre la verdad y realizarlo en el menor tiempo posible.

En el contexto anterior se especificaron los principios más comunes que debe poseer toda secretaria sin embargo también se indicarán los principios generales para que se tome en cuenta la vida personal de la secretaria de la misma manera ella lo considera y lo pueda poner en práctica en su buen vivir:

En el ámbito laboral se es considera como una persona muy eficiente y capaz de resolver todas sus tareas que hayan sido encomendadas, pero sin embargo también cumple con valores que son impartidos durante su formación profesional y los que adquiere como persona a lo largo de la vida y los cuales son expuestos en su oficina para desarrollar con eficiencia y eficacia su trabajo:

Profesionalidad: la secretaria al ejecutar cada actividad que se el encomendado debo realizarlo bajo las normas que se basa la empresa y su profesión, porque se es de conocimiento para las secretarias existe un sin número de manuales las cuales la mayoría de ella indican las normas y el grado de profesión que deben desarrollar en la empresa.

Responsabilidad: una buena actitud positiva es la que permite conseguir que se ejecuten las tareas encomendadas con responsabilidad, debido a que la actitud con la que se transita en la vida es la que ayuda a que los resultados sean tal cual se los espera.

Cooperación: hacer algo por otra persona no hace que seas la persona que van a tener de juguete para todas sus actividades, por tal motivo en el valor de la cooperación de la secretaria indica que se puede prestar ayuda como profesional, colega y amistad pero que sin embargo no debe dejar que todas las personas aprovechen de su valor.

Solidaridad: la secretaria moderna se caracteriza por ser solidario con todo aquel que requiera de su servicio profesional y humano teniendo en cuenta que cada acto de ayuda que se realice no debe ejecutarse con la intención de cobrar o esperar algo a cambio, debido a que esto es anti ético tanto par lo personal como profesional.

Honestidad: por lo general la secretaria tiene conocimiento de todo lo que sucede en la empresa tanto por el ámbito externo como interno y si en las reuniones cuando se tiene que dar un punto de vista sobre alguna situación que ha sucedido es necesario hablar con la verdad y e misma manera desarrollar su trabajo.

Actitud ante los retos: la secretaria en la oficina es una persona que está dispuesta a conseguir muchos logros en su ámbito profesional, por lo cual una de sus cualidades es que la secretaria tenga la predisposición de trabajar en cualquier proyecto que beneficie a la empresa convirtiéndolo en un reto personal.

Verdad: la secretaria es la persona que está en más contacto con el usuario o cliente por ello si uno de estas personas llegan a pedir información sobre cualquier asunto referente a la empresa ella debe decir la verdad si encontrara la respuesta en ese departamento o dirigirlo al correcto para no hacer perder tiempo ni paciencia.

Compromiso: este valor hace referencia en cuanto a la secretaria y todas sus actividades ejecutadas tiene que realizarlo con compromiso es decir poner todo el empeño en ello para que pueda desenvolverse de mejor manera.

El código de la conducta de las secretarias está enmarcado en la asociación de las secretarias a nivel internacional por las cuales se las describe a continuación para que ella pueda desempeñarse de mejor manera en el cargo que ocupe y desarrolle su profesión de forma eficiente. Los códigos de conducta de las secretarias son los siguientes:



Estas reglas están basadas en la observación general que se ha realizado en las secretarias durante su formación profesional y su objetivo es impartirlas para que ella se desarrolle de mejor manera:

Actuación pública: en esta regla se basa en desempeñarse con ética y valores que corroboren que es una secretaria bien preparada y está acorde al cargo

Conocimiento de las normativas: toda secretaria que labore en una empresa ya sea pública o privada debe conocer las normas que esta impone para regirse a ellas y cumplir con un buen trabajo

Ejercicio de funciones: es la parte en que la secretaria está comprometida a trabajar de forma eficiente con la empresa y rendirle lealtad a ella.

Utilizar los recursos necesarios: debe utilizar los recursos que sea necesario para que pueda realizar de forma eficiente su trabajo.

Relación con los compañeros: debe regirse a las normas que integra la empresa y en trabajo extra incluir los valores sociales.

Relación con la sociedad: regirse a una sociedad cada vez es más complicada por las diferentes actitudes de las personas por ello debe actuar con respeto y honradez.

Cooperación con la integridad: se basa en estar dispuesta con las acciones o programas que realicen la empresa debe estar dispuesta a colaborar siempre y cuando se base en un lado positivos.



CÓDIGO DE LA ÉTICA SECRETARIAL

Los códigos éticos de la secretaria ayudaran a recordar cuales son valores y principios de acuerdo a cada capítulo que se describe el cual ha sido especificado por la Federación Interamericanas de Asociaciones de Secretarias (FIAS).

CAPÍTULO I: DISPOSICIONES SECRETARIALES

Art. 1. – se basa en los modales que ella debe cumplir en la oficina tales como: moderación, secreto profesional, tener voluntad de superación y trabajo en equipo.

Art. 2. – hace referencia a las obligaciones que la secretaria debe cumplir en su jornada laboral como: desenvolverse con honor y dignidad, elevar su prestigio profesional.

Art. 3. – menciona que la secretaria debe cumplir con su mayor obligación que es cuidar los secretos que se la hayan confesados como en el caso de: una noticia personal del jefe, en una misión encomendada y documentación de gran importancia para la empresa.

Art. 4. - su trabajo debe ser realizado con honestidad y buena fe.

Art. 5. – en el caso de que la secretaria estese en un proceso judicial por parte de la empresa en donde haya brindado servicios igual debe guardar secreto profesional incluso por su propia defensa.

Art. 6. – su trabajo deberá ejecutarse con un alto nivel de profesionalismo y en el cual cultivará sus aptitudes y conocimientos.

Art. 7. – tendrá que ver también por el desarrollo de la profesión por tal motivo deberá relacionarse con grupos y asociaciones.

Art. 8. – no se debe faltarle el respeto a su carrera con una vestimenta inadecuada que se dé a notar una mala presencia.

Art. 9. – un deber invaluable es defender su carrea profesional, organización o gremio a la que pertenece.

CAPÍTULO II: RELACIONES DE LA SECRETARIA CON LA EMPRESA

Art. 10. – brindar apoyo a todos quienes requieran de sus servicios es parte de una obligación que está sometida a cumplir.

Art. 11. – se basa en que la secretaria debe ser intermediaria en una organización con la finalidad que esta profesión se destaque por idoneidad, rectitud y actitudes profesionales y no por medio de política, religión y raza.

Art. 12. – debe ser leal y firme ante toda situación, amistades.

CAPÍTULO III: RELACIONES DE LA SECRETARIA CON SUS COLEGAS Y ORGANIZACIONES

Art. 13. – la base de las relaciones será basados en la competencia profesional, con respeto mutuo y colaboración.

Art. 14. – se considera como una falta grave difamar a una colega en el área profesional.

Art. 15. – en el caso de que ella sea puesta para suplente de un cargo no deberá aceptar una remuneración inferior.

Art. 16. – todo documento que sea formado como contrato u afiliación deberá ser cumplido tal cual se mencionen sus obligaciones y condiciones.

Art. 17. – toda tarea que se le haya encomendado deberá ser cumplido con total responsabilidad y entusiasta.

CAPÍTULO IV: RELACIÓN DE LA SECRETARIA CON ASOCIACIONES A FINES

Art. 18. – una de sus fortalezas en las relaciones es colaborar con eficacia y diligencia haciendo valer de esta manera sus derechos.

Art. 19. – toda relación que se mantenga con una organización deberá ser establecida por medio de afiliaciones.

Art. 20. – una vez que sea aceptado un convenio deberá cooperar con la mayor responsabilidad posible y en caso de no poder deberá mostrar un justificante con comprobación.

Art. 21. – cuando una secretaria reconozca a ver realizado una mala gestión por lo cual deberá ser comunicado inmediatamente a los jefes inmediatos y aceptar la sanción que se le imponga.



CÓDIGO DE LA ÉTICA SECRETARIAL

La ética secretarial, es el comportamiento y profesionalismo que debe tener una secretaria, que como bien dice el nombre y te enseñan siempre en esta carrera, la palabra viene de secreto, ósea que una secretaria su ética profesional debe ser: VER, OIR Y CALLAR.

Son secretarias que están dispuestas a prestar un apoyo administrativo y por lo general se especializan en esta área para poder desenvolverse de la mejor manera en las oficinas judiciales, por lo general ellas son las que preparan los documentos, actas, acuerdos de procesos jurídicos. Otra de sus tareas incluye la organización de la agenda de su jefe que por lo general esta tarea la realizan todas las secretarias en las diferentes áreas de especialización las cuales también incluyen la atención de las llamadas telefónicas y tarto con los clientes.

La función de la Secretaría es una necesidad vital de la institución, o empresa, pues ella organiza, clasifica, planifica y controla la documentación de entrada y salida de la oficina. El hecho de tener información de las instituciones públicas y/o privadas, es una función de responsabilidad y de confianza, lo cual implica que quien desempeña esta actividad debe ser productivo en cada uno de sus actos, con ética profesional para apoyar a la administración de dichas entidades; además, debe poseer solvencia académica y profesional en su formación., se requiere resaltar la importancia de las capacidades en los ámbitos personales, académicos y profesionales como parte fundamental de su desempeño laboral, individual y corporativo o institucional.

Este código de ética para las secretarias y asistentes ejecutivas se basa en principios morales referidos a las tareas a realizar. Este código se asume automáticamente al aceptar el puesto de secretaria o de asistente ejecutiva.

Misión de la secretaria

Brindar a su jefe un apoyo incondicional con las tareas establecidas, además de acompañar en la vigilancia de los procesos a seguir dentro de la empresa.

Vestimenta profesional

Todo profesional de oficina debe vestir adecuadamente y acorde con el ambiente laboral en donde trabaja. Generalmente la vestimenta debe ser sencilla, elegante y que proyecte profesionalismo. En las Organizaciones en donde no tienen reglas o código de vestimenta, se debe evitar utilizar en la oficina:

- ✓ Ropas de brillo.
- ✓ Sandalias demasiados altos.
- ✓ Faldas cortas y muy ajustadas.
- ✓ Ropas transparentes.
- ✓ Escotes.
- ✓ Zapatos dorados o plateados.
- ✓ Maquillaje recargado.
- ✓ Accesorios grandes y muy llamativos.

El éxito del buen vestir dependerá de los siguientes factores:

- ✓ Código de vestimenta corporativa.
- ✓ Combinación de piezas cómodas de vestir, tales como: trajes, chaquetas, pantalón, blusa y falda.
- ✓ Telas lavables, suaves y sin arrugas.
- ✓ Combinación de zapatos y carteras.
- ✓ Colores básicos.
- ✓ Coordinación de accesorios.

La combinación y coordinación de los elementos de la vestimenta es un arte y debe reflejar profesionalismo, cultura corporativa y compromiso con el cliente.

Perfil profesional de las secretarías jurídicas

Para ocupar un cargo de esta magnitud sus requerimientos son más fuertes por la importancia de los documentos que maneja y la discreción que debe llevar en todos los procesos judiciales que estén a cargo de su jefe. Por lo cual se mencionan las siguientes cualidades que ella debe cumplir para ocupar un cargo en esta especialización:

- Debe ser hábil en la redacción de textos y poder y transcribir audios que por lo general ella ms utiliza esta técnica en todos los procesos judiciales para luego poder realizar un resumen y un acta del caso que ha sido presentado.
- Debe ser atenta en cada detalle que suceda en la oficina y en el acto del proceso jurídico, deber ser organizada y responsable con su trabajo.
- La habilidad de la comunicación es muy imprescindible debido a que ella debe tratar con varios clientes y cada uno con una situación diferente por eso debe estar preparada para cualquier acto que se presente y pueda dominar a la persona.
- Como toda secretaria debe tener la habilidad de gestionar la carga de trabajo que se la indicado y tiene que tener la cualidad de poder trabajo presión, debido a que en esta área es muy incierto cualquier actividad.
- Debe dominar la redacción debido a que un error ortográfico u olvidar un punto, coma o cualquier signo de puntuación altera la información de mensaje por eso debe estar atenta y si es posible leer dos veces para darse cuenta de cualquier error.
- Debe guardar la discreción en todos los procesos judiciales que ocurran con su jefe, también debe tener en donde la simparía para que así pueda tratar con los diferentes tipos de clientes.
- Debe demostrar que en ella se pueda confiar por la cantidad de documentos que ella maneja.
- Tiene que tener interés en el desarrollo de los derechos civiles.

Actividades laborales de las secretarías jurídicas

Por lo general las secretarías jurídicas su finalidad es demostrar apoyo incondicional a los jefes que en este caso pueden ser (abogados, jueces o fiscales) siendo ellos quienes conforman la justicia en Ecuador. Y para poder realizar estas actividades ellas cumplen una gama de gestiones, incluyendo responder el teléfono, atender a los clientes, redactar y presentar documentos legales y llevar el control del correo, debido a que es un medio muy usado en esta área de trabajo es por ello que realiza las siguientes actividades:

- ✓ Organiza la agenda del jefe en la cual programa las citas por nombres de los abogados, ejecutivos legales y paralelos en algunos de los casos estos abogados se encargan de mantener y preparar los registros legales.
- ✓ Tienen un buen conocimiento de las herramientas tecnológicas como ordenadores por el cual se encargan de transcribir y reproducir documentos, formularios y actas, también tienen que tener la habilidad de poder transcribir audios ya que no se puede escribir en un juicio por la rapidez del asunto por lo tanto mejor se graba para luego transcribir con calma y dar un mensaje claro del acuerdo que se llegó.
- ✓ Preparan documentos, estados de cuentas, facturas, notas informativas, llevan el control del arriendo es decir también tienen que tener conocimientos de contabilidad y la capacidad de llenar cualquier documento contable.
- ✓ Cuando existen asociaciones jurídicas pequeñas las secretarías tienden a aprender una experiencia el área de derecho, debido en que las grandes asociaciones jurídicas se dedican solo al área en específico.

Competencias de las secretarías jurídicas

- ✓ Tiene aptitudes de responsabilidad.

- ✓ Es una excelente secretaria general.
- ✓ Tiene conocimientos de taquigrafía.
- ✓ Pude llevar los libros contables.
- ✓ Tiene aptitudes para poder transcribir audios.
- ✓ Es una buena persona para atender a los clientes.
- ✓ Es una persona muy organizada.
- ✓ Tiene una buena gramática, puntuación y ortografía.
- ✓ Es capaz de gestionar la carga laboral.
- ✓ Es muy discreta.
- ✓ Prestar atención en cada detalle.
- ✓ Tiene capacidad de trabajar bajo presión.
- ✓ Concierta citas con abogados, profesionales que realizan las asistencias judiciales.
- ✓ Tiene destrezas en la informática.
- ✓ Posee habilidades informáticas.
- ✓ Tiene habilidades mecanografía.
- ✓ Habilidades en procedimientos mecanografía.
- ✓ Es capaz de redactar muy bien textos.
- ✓ Es hábil para los negocios.
- ✓ Tiene habilidades comunicativas.
- ✓ Muestra interés por la legislación.
- ✓ Lleva el control de las citas.
- ✓ Tiene el control de las citas médicas del jefe.
- ✓ Prepara notas legales.
- ✓ Ayuda a sus compañeros de oficina.
- ✓ Atiende el teléfono y coge mensajes.

- ✓ Transcribe mensaje de discusiones.

En los estudios jurídicos se cumplen muchas funciones las cuales las secretarias deben ejecutar y brindar el apoyo necesario al jefe por lo cual debe redactar los siguientes documentos.

- ❖ Actas de constitución.
- ❖ Las sociedades mercantiles.
- ❖ Testamentos.
- ❖ Venta de inmuebles.
- ❖ Convenios
- ❖ Poder de actuar.
- ❖ Peticiones.
- ❖ Tutelas.
- ❖ Contratos.
- ❖ Demandas.

Actas de constitución: son documentos los cuales se transcribe la partida de nacimiento de la organización para tener respaldo ante cualquier plagio o estafo, la cual incluye numero de cédulas y nombres de quienes iniciaron esta empresa.



Figura 1: acta de constitución

Las sociedades mercantiles: son documentos de carácter comerciales que sin embargo cuando se necesita que sea abalado para tener una certificación se busca a un abogado y por lo cual la secretaria debe redactarlo para que su jefe solo le des la validez, la cual se encuentra censurada bajo cláusulas que la ser incumplidas tarea sanciones.



Figura 2: sociedad mercantil

Testamentos: es un documento en el cual se deja una cantidad de dinero a familiares u otras personas, es decir en el se redacta algo los bienes e inmuebles que deja una persona y se puede hacer uso después de su muerte y esta validado por cláusulas.



Figura 3: testamento

Venta de inmuebles: cual se puede dar resuelta o inmueble no le

es el documento en el bajo la ley que un bien pertenece a la persona y

que el trámite se lo ha realizado bajo la ley.

Figura 4: contrato

Convenios: son documentos en los cuales se redacta un mutuo acuerdo en que hallan llegados ambas partes para solucionar el problema



Figura 5: convenios

Poder de actuar: es un documento en el cual se transcribe las acciones que se puede tomar bajo un problema que se haya dado como el caso el haya una denuncia de embargamiento, o de detener una infraganti que persona por algún acto ha cometido.



Figura 6: poder de actuar

Peticiones: en este documento se redacta cuando se quiere pedir a una persona que se acerque a una audiencia, citatorio u otro acto que tenga como finalidad pedir algo remitente.



Figura 7: peticiones

Tutelas: la finalidad de este documento garantizar la protección de la persona que se esta sufriendo algún daño por lo cual se debe ser enviado a otro lado en el cual garantice su felicidad y goce de la vida.

EJEMPLO MODELO DE SOLICITUD DE TUTELA

A. MODELO ACCIÓN DE TUTELA PARA PROTEGER EL DERECHO A LA SALUD EN CONCORDANCIA CON EL DERECHO A LA VIDA.

SEÑOR
JUEZ CIVIL MUNICIPAL (REPARTO)
E. S. D.

REF: Acción de Tutela para proteger el derecho a la salud en concordancia con el derecho a la vida.

Accionado: XXXXXXXXXXXXX

Accionado: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

XXXXXXXXXXXXXXXXXX, identificado como aparece el pie de mi firma, actuando en nombre propio, invocando el artículo 88 de la Constitución Política, acudo ante su Despacho para instaurar ACCIÓN DE TUTELA contra XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, con el objeto de que se protejan los derechos constitucionales fundamentales que a continuación anuncio y los cuales se fundamentan en los siguientes hechos:

HECHOS

(Presente una relación detallada y clara de los hechos, que describa la acción o la omisión de la autoridad pública o del particular, con las cuales se afecta o vulnera el derecho fundamental.)

F O R M A T O

Figura 8:tutelas

4.4.4. Resultados esperados de la alternativa

- ❖ La propuesta presentada permitirá que las secretarias que laboran en la entidad de estudio mejoren su cortesía en el trabajo.
- ❖ Las secretarias puedan tener un conocimiento más amplio de los valores éticos y como estos favorecen en los procesos legales que se realicen.
- ❖ Crear cambios en la modalidad que deben tener las secretarias de este departamento para que su imagen mejore y de igual manera la imagen del Decanato.

- ❖ Evaluar los conocimientos que han podido obtener de la propuesta que se ha planteado.

BIBLIOGRAFÍA

- Andina, C. (2009). Secretaría General. Ética Ambiental y Política Pública-VI Jornadas de Reflexión Ética. Perú: Fondo Editorial de la Universidad Antonio Ruiz de Montoya.
- Azofra, M^a. (1999): Cuestionarios. Cuadernos metodológicos. CIS, Madrid. p. 25 y ss
- De Castro Sanz, M. (2005). La Responsabilidad Social de las Empresas, o un nuevo concepto de empresa. CIRIEC-España, Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa, (53), 29-51.
- Barber, B. (2000): Un lugar para todos. Cómo fortalecer la democracia y la sociedad civil. Paidós, Barcelona.
- Bauman, Z (2004): Ética posmoderna, Siglo XXI, Editores Argentina. Buenos Aires.
- Beck, U (2002): La sociedad del riesgo global, Siglo XXI, Madrid. BECK, Ulrich, y BECK, Elizabeth (1998): El normal caos del amor, Paidós-El Ruore, Editorial, S.A. Barcelona.
- Cerezo, P. (2017). La ética profesional de las secretarías ejecutivas y su incidencia en los procesos administrativos de la corporación nacional de electricidad de la provincia de los Ríos (Bachelor's thesis, Babahoyo: UTB, 2017).
- Conill, J. (2005): Horizontes de economía ética, Reimpresión, Tecnos, Madrid. DRUKER, Peter (2003): La empresa en la sociedad que viene, Empresa Activa, Nuevos Paradigmas. Madrid.
- Estefania, J (2003): La cara oculta de la prosperidad. Economía para todos, Taurus, Madrid.
- Estefania, J (2002): Hij@, ¿qué es la globalización?. La primera revolución del siglo XXI. Aguilar, Madrid.
- Fuentes, C (2002): En esto creo, Seix Barral, Barcelona.
- Francés, P (2005): “Responsabilidad Social de las empresas: Fundamentos y enfoque de la gestión responsable”. Cuadernos FORETICA, 1. Madrid.
- Joly, E (2003): ¿Queremos realmente vivir en un mundo así?, Foca, Madrid.

- Kaldor, M (2003): La sociedad civil global, Tusquets, Barcelona
- Khor, M (2001): La globalización desde el Sur, Icaria, Barcelona.
- Kliksbreg, B (2004): Más ética más desarrollo, Temas Grupo Editorial SRL, 3ª Edición. Buenos Aires (Argentina).
- Izquierdo, G (2002): La economía mundial contemporánea y sus procesos de cambio. Instituto de Estudios Económicos, Madrid.
- Roddick, A (2004): Tómatelo como algo personal. Cómo te afecta la globalización y vías eficaces para afrontarla, Icaria/Intermon Oxfam, Barcelona.
- Sanpedro, J (2002): El Mercado y la globalización, Destino, Barcelona. SUBIRATS,
- Joan y G (directores) (2004): Un paso más hacia la inclusión social. Plataforma de ONG's de Acción Social, Madrid
- Viveret, P (2004): Reconsiderar la riqueza y el empleo, Icaria, Barcelona
- Órdoñez, R. (2018). Secretarias en las Instituciones de Educación Superior. Atlante Cuadernos de Educación y Desarrollo, (mayo).
- Veliz M (2017). La importancia de la ética profesional y su incidencia en la atención al cliente de la secretaria ejecutiva de las empresas públicas.
- María G (2018): "Actitudes y practicas éticas de la secretaria ejecutiva dentro del ejercicio profesional en la Universidad Técnica de Manabí.", Revista Caribeña de Ciencias Sociales
- Mussi, N. (2014). Manual para una Secretaria Ejecutiva. Recuperado de <https://books.google.com.ec>.
- Sabino R. (2013). Guía para mejorar la atención de las secretarias y asistentes a los estudiantes de la pucesi.