



**UNIVERSIDAD PARTICULAR SAN GREGORIO DE
PORTOVIEJO**

CARRERA DE EDUCACION

ESPECIALIDAD SECRETARIADO EN SISTEMAS INFORMÁTICOS

TESIS DE GRADO

PREVIO A LA OBTENCION DEL TÍTULO DE:
LICENCIADA EN SECRETARIADO EJECUTIVO EN SISTEMAS
INFORMÁTICOS

TEMA:

LA ÉTICA PROFESIONAL DE LA SECRETARIA EJECUTIVA Y SU APOORTE AL
DESARROLLO DE LA EMPRESA DE Balsa DEL CANTÓN CHONE

AUTORA:

Tatiana Monserrate Andrade Muñoz

DIRECTORA DE TESIS:

Lic. Mirelly Meza

**PORTOVIEJO - MANABÍ - ECUADOR
2010**



**UNIVERSIDAD PARTICULAR SAN GREGORIO DE
PORTOVIEJO**

CARRERA DE EDUCACIÓN
ESPECIALIDAD SECRETARIADO EJECUTIVO EN SISTEMAS INFORMÁTICOS

TESIS DE GRADO
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:
LICENCIADA EN SECRETARIADO EJECUTIVO EN SISTEMAS
INFORMÁTICOS

TEMA:
LA ÉTICA PROFESIONAL DE LA SECRETARIA EJECUTIVA Y SU APOORTE AL
DESARROLLO DE LA EMPRESA DE Balsa DEL CANTÓN CHONE

AUTORA:
TATIANA MONSERRATE ANDRADE MUÑOZ

DIRECTORA DE TESIS:
LIC. MIRELLY MEZA

PORTOVIEJO – MANABÍ – ECUADOR

2010

Declaración de autoría

Los criterios emitidos en el desarrollo y descripción de la tesis, le corresponden a la autora de la misma.

CERTIFICA

Que la egresada TATIANA MONSERRATE ANDRADE MUÑOZ ha realizado el trabajo titulado: *“LA ÉTICA PROFESIONAL DE LA SECRETARIA EJECUTIVA Y SU APOORTE AL DESARROLLO DE LA EMPRESA DE Balsa DEL CANTÓN CHONE”*, la misma que fue realizada bajo mi dirección, habiendo demostrado eficiencia, capacidad y responsabilidad en el proceso de investigación.



.....
Lcda. Mirelly Meza
DIRECTORA DE TESIS

**UNIVERSIDAD PARTICULAR SAN GREGORIO DE PORTOVIEJO
CARRERA DE EDUCACIÓN**

**ESPECIALIDAD SECRETARIADO EJECUTIVO EN SISTEMAS
INFORMÁTICOS**

TESIS DE GRADO:

***“LA ÉTICA PROFESIONAL DE LA SECRETARIA EJECUTIVA Y SU APORTE
AL DESARROLLO DE LA EMPRESA DE Balsa DEL CANTÓN CHONE”***

Sometida a consideración del Tribunal designado por la Carrera de Educación de la Universidad Particular San Gregorio de Portoviejo, como requisito previo a la obtención del título de Licenciada en Secretariado Ejecutivo en Sistemas Informáticos.

Lic. Sara Ulloa Alvear
COORDINADORA DE LA
CARRERA DE EDUCACIÓN

Lic. Mirrely Meza
DIRECTORA DE TESIS

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

AGRADECIMIENTO

*EN LA PRESENTACIÓN DE ESTE TRABAJO ES UN PLACER
AGRADECER A DIOS POR HABERME CUIDADO Y PROTEGIDO
DESDE MI NACIMIENTO.*

*DE MANERA MUY ESPECIAL AGRADEZCO A MI QUERIDO ESPOSO,
QUIEN HA MOSTRADO SU APOYO INCONDICIONAL EN TODO
MOMENTO*

DEDICATORIA

*TODO EL ESFUERZO PLASMADO EN ESTE TRABAJO
INVESTIGATIVO SE LO DEDICO A MI QUERIDO ESPOSO,
COMPAÑERO FIEL QUE ME HA APOYADO EN TODO MOMENTO.
TAMBIÉN CON MUCHO AMOR LES DEDICO ESTAS LÍNEAS A MIS
PADRES, POR TODO SU CARIÑO Y APOYO, POR TODOS SU
ESFUERZOS A FAVOR DE MIS ESTUDIOS*

ÍNDICE

INFORME DE TESIS	PÁG.
Páginas preliminares	
• Carátula o portada.....	i
• Autoría.....	ii
• Certificación.....	iii
• Agradecimiento.....	iv
• Dedicatoria.....	v
• Índice.....	vii
CAPÍTULO I	
MARCO REFERENCIAL	
TEMA.....	1
FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
PREGUNTAS DE LA INVESTIGACIÓN.....	4
DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	4
JUSTIFICACIÓN.....	5
OBJETIVOS.....	7
OBJETIVO GENERAL.....	7
OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	7
CAPÍTULO II	
MARCO TEÓRICO	
ANTECEDENTES.....	8
HISTORIA DE LA EMPRESA.....	8
ÉTICA PROFESIONAL.....	9
FORMACIÓN PROFESIONAL.....	16
CATEGORÍAS FUNDAMENTALES.....	17
HIPÓTESIS.....	57
HIPÓTESIS GENERAL.....	57
HIPÓTESIS ESPECÍFICAS.....	57
UNIDADES DE OBSERVACIÓN Y ANÁLISIS.....	57
VARIABLES.....	57
MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	58
CAPÍTULO III	
MARCO METODOLÓGICO	
MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.....	60

TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	60
MÉTODOS.....	61
TÉCNICAS.....	61
INSTRUMENTOS.....	61
POBLACIÓN Y MUESTRA.....	62
CAPÍTULO IV	
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	64
COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS.....	88
CAPÍTULO V	
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
CONCLUSIONES.....	91
RECOMENDACIONES.....	91
CAPÍTULO VI	
PROPUESTA.....	95
BIBLIOGRAFÍA.....	121
ANEXOS.....	123

INTRODUCCIÓN

Si se analiza con cierta profundidad la tarea filosófica, se vera que en ultima instancia esta puede desembocar en una forma de vida, en la fundamentación de una actitud moral. Aun las mas abstractas reflexiones echas por el hombre acerca del misterio del cosmos y de la vida, no tienen otra razón de ser que la justificación de una ética.

La importancia de la ética deriva de su objeto de estudio: la moral. Desde que le hombre se agrupo en sociedades tuvo la necesidad de desarrollar una serie de reglas que le permitieran regular su conducta frente a los otros miembros de la comunidad. De manera que la moral es una constante de la vida humana. Los hombres no pueden vivir sin normas ni valores. Es por eso que se ha caracterizado al hombre como un "animal ético".

Las secretarias de la empresa de Balsa Plantaball S. A. son personas que han adquirido experiencia por varios años de labor en la institución. El perfil de la secretaria de la empresa Plantaball, a nivel general no ha recibido la capacitación suficiente en aéreas de ética y atención al público para poder brindar un servicio eficiente a sus clientes, para lo cual requieren un apoyo institucional para actualizarse y mejorar el perfil de su personal.

Los problemas que la ética estudia son aquellos que se suscitan todos los días, en la vida cotidiana, en la labor escolar, en la actividad profesional, etc. problemas como: ¿Qué es un comportamiento bueno o uno malo?, ¿Se es libre para realizar tal o cual acción?, ¿Quién nos obliga a realizar esta acción?, entre estas 2 acciones, ¿Cuál se debe elegir?, etc.

Ante esta argumentación, la intención del presentar este trabajo investigativo es exclusivisar y desviar estos fundamentos teóricos hacia un campo exclusivo "Secretariado Ejecutivo", ya que al igual que muchos otros, demanda de gran ética

profesional de las profesionales en esta área para desenvolverse de manera armónica con el entorno cotidiano.

El tema de investigación aborda los siguientes capítulos: Capítulo I, encontramos el marco referencial que contiene; principalmente el Tema objeto de nuestra investigación, la Formulación del Problema, el Planteamiento del Problema, Preguntas de la investigación, los Objetivos General y específicos que buscamos en nuestra investigación.

En el capítulo II encontraremos el Marco Teórico, el mismo que es el referente científico del problema que se ha encontrado, es decir el conjunto de conclusiones científicas que se ha logrado mediante la experiencia, reflexión y la investigación con las categorías fundamentales que constituyen el núcleo de la investigación.- alrededor de ellas giran todos los aspectos teóricos como prácticos.

En el capítulo III encontraremos lo concerniente al Marco Metodológico como es la modalidad, tipo de investigación, los métodos técnicos e instrumentos utilizados en el desarrollo del trabajo.

En el capítulo IV abordamos todos los análisis e interpretación de los resultados de las respectivas encuestas.- Parte importante, ya que los resultados se han obtenido del lugar donde se presento en problema.

En el capítulo V encontramos las respectivas conclusiones y recomendaciones a las que se llegaron en la investigación; y por ultimo en el capítulo VI consta la propuesta **"CAPACITAR A LAS SECRETARIAS DE LA EMPRESA PLANTABAL S.A. DE LA CIUDAD DE CHONE EN ÉTICA PROFESIONAL, PARA LOGRAR EL DESARROLLO DE LA MISMA".**

CAPÍTULO I

MARCO REFERENCIAL

1. TEMA

La ética profesional de la secretaria ejecutiva y su aporte al desarrollo de la empresa de Balsa del cantón Chone.

1.1 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿La ética profesional de la secretaria ejecutiva incide en el desarrollo de la empresa de balsa del cantón Chone?

1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

A lo largo de la historia mundial, a través de los tiempos y la cultura, mucho de los valores éticos y morales han venido sufriendo cambios y mutaciones en la estructura básica, siendo uno de ellos, la ética, fiel reflejo de la carencia de las mismas en los sistemas sociales alrededor de todo el mundo.

Fueron los grandes Filósofos griegos, quienes en un determinado espacio del tiempo, motivaron a la buena práctica de la ética, como precursora del desarrollo de un país. Fue así como principios y prácticas europeos invadieron los demás países, llegando a tener en la actualidad un gran número de empresas e

instituciones que en la teoría se fundamentan sobre bases de la ética para el desarrollo de sus actividades cotidianas.

De aquí se deriva el funcionamiento de un área de importancia dentro de la empresa, tal como el de secretariado ejecutivo, ya que normas internacionales se han puesto en vigencia a lo largo de todo el mundo, en especial entre las transnacionales, tratando de hacer de la ética un común denominador que rijan los flujos profesionales en cada campo de acción.

El mundo del secretariado demanda mucho trabajar bajo parámetros de confiabilidad y ética enormes, y hoy se hacen más frecuente los contratos de secretarías que tengan principios éticos y morales, más allá del nivel de profesionalismo, en empresas mundiales

En Ecuador, pero sobre todo en los sectores poco atendidos por los gobiernos de turno se observa a nivel de las empresas e instituciones un significativo descenso en cuanto a la calidad y eficiencia que debería brindar una secretaria ejecutiva, y su desempeño profesional en la misma, debido a la poca instrucción que este personal recibió en el transcurso de su preparación media y superior, lo cual provoca un poco interés por parte de los Gerentes o Propietarios invertir en capacitaciones a nivel empresarial, en temas trascendentales como es el caso de la ética profesional de la secretaria ejecutiva y su aporte al desarrollo de una Empresa o Institución.

La ética ya es un tema de estudio en todos los niveles educativos, tal como lo era hacia una década en nuestro país, por lo que se preparan profesionales con poca

calidad moral, fiel resultado de la corrupción política, social, familiar, etc., que ha llevado a nuestro país a ocupar el quinto lugar en corrupción a nivel mundial.

El secretariado ejecutivo, se ve poco explotado en nuestro territorio, de manera que el poco personal existente, debe ser preparado con designios éticos, ya que estamos en medio de un ambiente social al que se ha acostumbrado por excelencia a la corrupción, por lo que tendría un contraste considerable, pero necesario.

En el Cantón Chone, específicamente en la Empresa de Balsa PLANTABAL S.A, se observa un bajo nivel de preparación de su personal en materia de ética profesional que debería aplicar una secretaria ejecutiva de excelencia, y el rol que esta persona tiene que aplicar en la atención al proveedor, ya que este es uno de los pilares fundamentales de la misma para su desarrollo.

Sin embargo, más allá de señalar una empresa, Chone, a nivel empresarial, se ha caracterizado por el rudismo del personal, aspecto tradicional que vienen arrastrando la población desde su historia. Observamos así instituciones educativas, cooperativas de ahorro y bancos en las que ciertas secretarías se esmeran por fomentar la ética profesional en su desempeño laboral, pero también hay, en su gran mayoría, casos de alto índice de corrupción, falencias que se notan en gran manera desde la educación en todas sus etapas

1.2.1 PREGUNTAS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3 DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

- ✓ **Campo:** Empresarial
- ✓ **Área:** Secretaria Ejecutiva
- ✓ **Aspectos:** Aplicación de la ética profesional
- ✓ **Delimitación Espacial:** La investigación se realizara en la Empresa de Balsa S, A precisamente
- ✓ **Delimitación Temporal:** la investigación se realizará desde el 19 de marzo hasta el 8 de octubre del año 2009.

1.4 JUSTIFICACIÓN

La Universidad Particular “San Gregorio” de Portoviejo hace constar que para obtener el título Profesional de tercer nivel, el estudiante debe realizar una tesis de su especialidad la misma que tiene que ser sustentada y aprobada por el tribunal.

En la Empresa de Balsa PLANTABAL S.A. Ubicada en el Cantón Chone, donde se ha escogido realizar este trabajo según el diagnóstico realizado, no existe ningún trabajo de investigación con respecto a la ética profesional de la secretaria ejecutiva.

Por tanto, siendo este el primer proyecto en dicha institución, es importante realizarla de la manera más eficiente, para que de una u otra manera sirva como referencia para aquella institución materia de investigación u otras que en el futuro lo necesiten, y sobre todo a mi persona la cual me instruirá de una manera eficiente para en el futuro desempeñarme como una secretaria Ejecutiva de excelencia.

El presente tema de investigación tiene como propósito determinar la ética profesional de la secretaria ejecutiva y su aporte al desarrollo de la Empresa de Balsa PLANTABAL S.A del Cantón Chone, ya que el rol de la secretaria en la actualidad es protagónico y ninguna persona que se dedique a esta labor, puede prepararse para el puesto que ocupa, sino para el que aspira ocupar, eso implica renovación constante de sus conocimientos, predisposición para ofrecer lo mejor de sí, pero sobre todo conciencia plena de que nunca es suficiente lo que se conoce.

Más allá de un dominio de la redacción, de saber responder una llamada telefónica, la Secretaria Moderna necesita mantener un alto nivel de comunicaciones interpersonales, diferenciar el tipo de trato que requiere su público, dar lo que aspira recibir, sostener los mensajes que van y vienen en el entorno, mantener su ética profesional por encima de todo, responder por todo aquello que sus manos tocan, sus oídos escuchan y sus labios pronuncian, actuar más allá de su función y estar varios pasos delante del personal que le rodea.

Por lo tanto este proyecto servirá de gran ayuda a esta empresa para mejorar la calidad de servicio hacia sus proveedores y por ende a la comunidad en general, ya que aportará significativamente al desarrollo del cantón.

1.5 OBJETIVOS

1.5.1 OBJETIVO GENERAL

Realizar una investigación sobre ética profesional de la secretaria ejecutiva y su aporte en el desarrollo de la Empresa de Balsa del Cantón Chone.

1.5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Analizar las funciones que desempeñan las secretarias de la Empresa de Balsa del cantón Chone.
- ✓ Detectar el grado de desarrollo de la empresa de balsa del cantón Chone, y su relación con la ética profesional de las secretarias.
- ✓ Elaborar un estudio estadístico sobre los clientes y público en general sobre el nivel de satisfacción de la ética profesional de la secretaria ejecutiva de la Empresa de Balsa del Cantón Chone.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2. ANTECEDENTES

2.1 HISTORIA DE LA EMPRESA

La empresa PLANTABAL S.A., inicia sus actividades comerciales, en el mes de abril de 1989, siendo su primera sede en la Provincia de Manabí, el cantón Calceta, para 5 años mas tarde abrir una sucursal en el cantón Chone.

Esta empresa se dedica a la compra de balsa (boya) para exportar a los países europeos y a los Estados Unidos, funciona como un eje intercesor entre el productor ecuatoriano y las empresas de manufacturación de la materia prima.

Durante varias décadas se ha logrado posesionar en el mercado gracias a su agilidad en los pagos a los proveedores, así como el nivel de rentabilidad económica, el mismo que ofrece un precio competitivo, logrando con esto estar entre las mejores empresas del país en este campo.

En la ciudad de Chone, se encuentra ubicada en la calle 7 de Agosto, en edificio de alquiler, lo que representa una leve desventaja.

En la actualidad cuenta con un personal administrativo de 6 personas, de las cuales 3 so secretarias. Estas secretarias fueron seleccionadas bajo criterios psicológicos y profesionales antes de ser posesionadas en este cargo, las mismas que gozan de todos los beneficios sociales de ley.

El personal es altamente calificado en el ámbito profesional, y tienen una capacitación de por lo menos dos veces al año, los que le ha permitido ir en el crecimiento profesional de cada uno de sus empleados.

2.2 ÉTICA PROFESIONAL

La ética puede decirse de muchas maneras, convirtiéndose en una doctrina de las costumbres, de una manera sucinta se podría convenir que la ética parte de la consideración de hechos relativos a las instituciones, la política, las normas de comportamiento, las leyes vigentes, etc., en este contexto llama la atención poderosamente: todo el mundo habla de ética, con tanta más vehemencia, cuando mayor es la falta de ética que percibimos.

El término se ha cargado de mucha profundidad y ante la diversidad de interpretaciones de lo bueno, se puede decir que de lo que se habla en todas ellas es de las buenas costumbres. La ética profesional es, en este estricto sentido, el compromiso de ser y actuar poniéndonos siempre en el lugar del otro. Afirmar que la ética profesional se funda en la dignidad humana, sólo puede hablarse si las entendemos como estrategias estandarizadas de comportamiento del quehacer ético (medio para el único fin: el individuo, la persona). ¿Sería posible esto sin ética?

Al hablar sobre la ética profesional ese bien que se desea conseguir se convierte en fin, que hay actos que son fines en sí mismos y actos que son medios para ciertos fines. La ética de una profesión está en función de una ética más general, que su bien o su fin no se agotan en sí mismos, sino que están subordinados al bien de los individuos.

La ética profesional tiende a ser normativa, con lo que, a medida que avanza, se aleja del carácter de fundamental o criterial que normalmente va asociado a la ética. Algo que sí está aportando esta ética es el carácter de institucionalización de las respuestas y comportamientos éticos corporativos en todos los niveles de decisión. Por regla general, las éticas normativas suelen ser simplificaciones, catálogos de estrategias de comportamiento social imperativamente. Así vivimos momentos en que optamos por la ascesis en busca de la perfección, momentos en que intrigamos y suspiramos por conseguir una mejor posición, y momentos en que preferimos renunciar a nuestros intereses en aras del bien de otros¹.

Lo que a la ética le interesa, lo que constituye su especialidad, es cómo vivir bien la vida humana, la vida que transcurre entre humanos, apostar a favor de la vida, el arte de elegir y vivir lo mejor posible con dignidad, justamente porque certifica que cada cuál es único, no intercambiable y con los mismos derechos al reconocimiento social que cualquier otro.

Hay una razón que justifica la ética profesional, la necesidad, en las sociedades postindustriales, de generar entre sus miembros un tipo de identidad en que éstos se reconozcan, superando así el déficit de adhesión que padecen las mismas. Este artículo tampoco es recetario de respuestas moralizantes, no busca un manual de supervivencia, sino enfocar la ética desde la formación profesional como lugar

¹VILLAVICENCIO Reinaldo, Diario El Universo, Guayaquil, 2009

privilegiado para construir prácticas ciudadanas responsables; y, estimular el desarrollo de librepensadores.²

Como diría el modelo ético del hombre emprendedor, cuando expone una maravillosa metáfora: ... al levantarte hoy, piensa que a lo largo del día te encontrarás en qué puedes emplear mejor tu libertad, inventar y elegir a ese saber vivir, o arte de vivir si prefieres; que en ejercicio no puede ser vivida repitiendo los patrones de su especie.

Etimológicamente, la palabra ética viene del griego ETHOS, que significa costumbre, con lo que se puede inferir que esta estudia la costumbre y los hábitos dando ciertos principios; muchos autores la catalogan como la ciencia de los actos humanos ya que está más cercana a la orientación en los actos u obras, otros la llaman ciencia de la voluntad en orden a su fin y algunos creen también que puede ser denominada como la ciencia de los principios constituidos de la vida moral. Todos estos preceptos nos llevan a la misma conclusión, que la ética estudia el desarrollo de la libre voluntad del hombre sin perjudicar al prójimo, es decir, que esta va encaminada hacia la realización del hombre, como persona³

La ética juega un papel importante, ya que a diferencia de muchas otras ciencias, esta es mucho mas aplicable a nuestras vidas, debido a su contenido practico-técnico, derivado de nuestras propias costumbres y de cómo nos comportamos, siendo que esta las perfecciona y nos ayuda a asegurar nuestra realización como personas teniendo en cuenta que fines vale la pena perseguir y bajo que condiciones vale la pena perseguirlos.

²DANTOF, T.G.: La teoría de la ética, México, 1990

³INTERNET. www.GOOGLE.com/secretariaejecutiva

Debido a que la ética no nos proporciona una lista o un conjunto de reglas a seguir para cada una de las situaciones que se nos presentan en el transcurrir diario de nuestras vidas, debemos apegarnos única y exclusivamente a las bases del actuar ético, como son la inteligencia y ser consecuentes de cómo nuestras actuaciones pueden perjudicar a los demás, o sea, tomar en cuenta los intereses de terceros.

Pero cómo llegamos, o mas bien, ¿cómo nosotros discernimos entre lo que es correcto o incorrecto? La ética nos proporciona un número de principios fundamentales cuya finalidad es esclarecernos la pregunta anterior, estos son:

- Principio de solidaridad, de equidad o imparcialidad, de eficiencia, de abstenerse de elegir dañar a un ser humano, de la responsabilidad del papel que hay que desempeñar, de aceptación de efectos colaterales y el de cooperación en la inmoralidad.

- Principio de solidaridad: "como seres humanos de naturaleza sociable, tenemos la obligación moral de promover el bienestar de todos los seres humanos, y no solo del nuestro. Hay que dejar ese egocentrismo que nos impulsa a sobresalir sin importarme el prójimo, esta actitud me trunca como persona y conlleva a estancar mi propia realización."

- Principio de Equidad: "la única diferencia entre un ser animal y un humano es la inteligencia, por ello debemos forzarnos a actuar inteligentemente y consecuentemente.

- Principio de abstenerse de elegir dañar a un ser humano: "existe un viejo adagio que nos dice: < no hagas a los demás lo que no te gustaría que te

hiciesen >, tenemos que tener cierto cuidado en no destruir la identidad de los demás aunque no sea posible medir el alcance de nuestros actos y de ninguna manera debemos elegir conscientemente hacer el mal, hay que diferenciar entre elegir y aceptar."

- Principio de eficiencia: "muchos hablamos del esfuerzo que realizamos en aras de promover la realización humana, pero será que si nos estamos esforzando lo suficiente o será que no estamos utilizando los métodos más eficaces, he ahí el meollo del asunto, hay que esforzarse si, pero por usar las herramientas más idóneas."

- Principio de la responsabilidad del papel que hay que desempeñar: "no somos responsables de todos los aspectos del bienestar humano, ya que nuestras responsabilidades van ligadas a la capacidad, compromiso, circunstancias y roles específicos que debemos descubrir y ponerlos al servicio de la sociedad, esto nos da una responsabilidad prioritaria en nuestras vidas."

- Principio de aceptación de efectos colaterales: "la aceptación es un principio que debemos cultivar en nuestro diario vivir ya que todas nuestras acciones no son acertadas, y probablemente estas provocarán efectos colaterales perjudiciales."

- Principio de cooperación en la inmoralidad: "aunque suene un tanto paradójico y un tanto enredado, ante ciertas circunstancias de la vida puede ser razonable cooperar en actos inmorales de otras personas. Lo que no quiere decir que aprobemos tal acto, ni que se desea su éxito; solo si la

acción es una parte subordinada de la acción inmoral de otro, el participar sería solo algo material.

La ética profesional puede definirse como la ciencia normativa que estudia los deberes y los derechos profesionales de cada profesión. También se le llama Deontología. Al decir profesional no solo se refiere a que la ética es solo para quienes tienen un cartón o son profesionales, sino que esta en especial va destinada especialmente a las persona que ejercen una profesión u oficio en particular.

La ética profesional tiene como objeto crear conciencia de responsabilidad, en todos y cada uno de los que ejercen una profesión u oficio, ésta, parte del postulado de que todo valor esta íntimamente relacionado con la idea de un bien.

La ética profesional se sustenta o toma bases fundamentalmente en la naturaleza racional del hombre. Esta naturaleza es espiritual y libre, por consiguiente tiene una voluntad que apetece al bien moral. Haga el bien y evite el mal.

La profesión es una capacidad cualificada requerida por el bien común, con peculiares posibilidades económico-sociales. El profesional no tiene el carácter de tal por el simple hecho de recibir el título que lo certifica o le da la cualidad de profesional, nadie es profesional por el título en sí, el título lo único que expresa es su calidad de ser ya un profesional, mas no que tiene todas las cualidades éticas para serlo, el título profesional mas alla de ser un ALGUIEN es la manifestación intrínseca de lo que internamente se lleva , no por la naturaleza de la persona sino por sus cualidades éticas, como la idoneidad o aptitud que le da un nuevo perfil a su personalidad.⁴

⁴ VILLAVICENCIO Reinaldo, Diario El Universo, Guayaquil, 2009

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

Ahora bien, nosotros como futuros Contadores Públicos, debemos acatar la ética como opción de vida, por el solo hecho de tener fe pública. Nuestras decisiones están respaldadas por las demás personas que creen fielmente en nosotros y en nuestra palabra. Por ello debemos seguir los principios básicos que nos competen como son:

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

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

El profesional en su diario vivir no solo confronta problemas con relación a su trabajo, sino también en su profesión de día a día con las personas que le rodean, esto hace que muchas veces cometamos errores sin darnos cuenta que estamos pisando la línea de la moralidad y el diario vivir.

Desde la revolución francesa, donde se proclamó la igualdad de derechos, existen personas, hombres y mujeres que llevan en su carga la economía y la estabilidad de cualquier país. Desde tiempos muy antiguos nos hemos topado con diferentes profesiones y junto a estas siempre existen reglas que marcan y rigen su desempeño.

Los hombres y mujeres enfrentan problemas que de una manera u otra podrían poner en tela de juicio su debida conducta, muchas veces ellos mismos dudando de su propia profesionalidad, pero teniendo siempre en cuenta que existen desde tiempos remotos deberes y derechos que cada cual sabe donde clasificarse.

2.1.2 FORMACIÓN PROFESIONAL

Sabiendo que a uno se le concede la personalidad jurídica desde el momento del nacimiento "derechos y deberes" y a sabiendas también que se van desarrollando con el paso del tiempo. Nuestra vida se rige por diferentes pasos que hacen de cada individuo lo que sería en un futuro, entiéndase, pasar por las distintas etapas de conocimientos: escuela primaria, secundaria y en última grado, la universitaria.

Solo eso no basta, ya que esos conocimientos lo forman una generalidad de la vida y el profesional debe de saber combinar esa generalidad con su formación profesional.

Entiéndase, por formación profesional un alto grado de conocimiento que se le inculca a un individuo de la sociedad, dotándolo de un interés particular en su profesión que se va a reflejar en su desempeño diario de la vida.

2.1.3 CARÁCTER PROFESIONAL

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

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

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

2.1.4 VOCACIÓN

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

2.1.5 ORIENTACIÓN PROFESIONAL

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

A mi parecer toda persona que vaya a ingresar a los estudios superiores debe de ir orientado hacia lo que esa persona realmente quiera y pueda aprender y ejecutar. Aunque una persona pueda tener una vocación determinada hacia "x" actividad profesional es necesario y recomendable que se oriente para darle más confianza y seguridad y para ponerle la contraparte y de esa manera poder reafirmar la convicción de esa persona hacia esa actividad.⁶

⁶INTERNET. www.MONOGRAFIAS.com//COMFORMACIÓN PROFESIONAL, ORIENTACIÓN PROFESIONAL, CARÁCTER PROFESIONAL, VOCACIÓN

2.1.6 COSTUMBRE

Las costumbres son normas que crea una sociedad por su continuidad y que le dan un hecho jurídico palpable y tienen como las leyes, consecuencias cuando son violadas, el profesional no solamente debe regirse por su código de ética propio, sino que debe irse hacia un marco de costumbre, entendiendo que no todo lo que se viola esta escrito, ni todo lo que la sociedad repudia lo contienen las leyes.

El código de ética de cada profesional enmarca una serie de reglas, derechos y deberes que lo limitan y mantienen al margen de caer en errores profesionales y morales, al mismo tiempo guiándolos por el buen desempeño profesional.

Un profesional conlleva consigo una serie de hábitos y costumbres que lo ha adquirido durante toda su vida, no obstante eso, no todo lo que uno realiza cotidianamente es correcto ante la sociedad, por lo que un profesional tiene que tener la capacidad moral e intelectual para poder diferenciar lo correcto e incorrecto de su profesión, ya que ejemplos tales como: decir buenos días, tener una sonrisa en la cara, ser solidario, ser buen compañero, son puntos que no están especificados en un código y no por eso limitan al profesional a realizarlo.

2.1.6.1. RESPONSABILIDAD

Se dice de una persona que es responsable cuando está obligada a responder de sus propios actos. Aunque algunos autores mantienen que la libertad es definida por la responsabilidad, la gran mayoría de estos están de acuerdo en que el fundamento de la responsabilidad es la libertad de la voluntad.

Una vez admitida la libertad que fundamenta la responsabilidad, se plantean todavía varias cuestiones importantes: ante todo, se trata de saber si la responsabilidad afecta solamente a algunos actos de la persona o bien si afecta a todos.

En segundo lugar se plantea el problema de los grados de responsabilidad y finalmente se plantea el problema de la entidad o entidades ante la cual es responsable (debe ser de carácter personal).

El sentimiento de responsabilidad es un sentimiento personal que compromete a cada persona y le hace comprender que no puede simplemente abandonarse a sus conveniencias individuales.

Para mí, según las investigaciones que he recopilado de diversas fuentes he llegado a la conclusión del concepto de responsabilidad, el sentimiento de responsabilidad nace y se desarrolla a través de los años. Este sentido nos enseña la importancia de las cosas, a valorarlas y cuidarlas.

Todo individuo o persona lleva una responsabilidad sea personal o para otra, pero ésta la lleva a cabo dependiendo de sus criterios.

2.1.6.2. LIBERTAD

Es un privilegio de que gozan las personas, por vivir en un país libre y les permiten actuar como deseen. En este sentido, suele ser denominada libertad

individual. El término se vincula a la soberanía de un país en su vertiente de 'libertad nacional'.

Sin embargo una libertad desbordada haría imposible la convivencia humana, por lo que son necesarias e inevitables crear normas y leyes para hacer posible dicha convivencia. La libertad se define como el derecho de la persona a actuar sin restricciones siempre que sus actos no interfieran con los derechos equivalentes de otras personas.

La naturaleza y extensión de las limitaciones a la libertad, así como los medios para procurarlas, han creado importantes problemas a los autores y juristas de todos los tiempos. Casi todas las soluciones han pasado por el reconocimiento tradicional de la necesidad de que exista un gobierno, en cuanto grupo de personas investidas de autoridad para imponer las restricciones que se consideren necesarias. Más reciente es la tendencia que ha subrayado la conveniencia de definir legalmente la naturaleza de las limitaciones y su extensión⁷

La libertad conlleva la responsabilidad de elección, acto voluntario, espontaneidad, como margen de determinación, como ausencia de interferencia, como liberación frente a algo, como realización de una necesidad.

El concepto de libertad es pues sumamente complejo. El vocablo latino "libert" del que deriva libre. En este sentido, el hombre libre es el que es de condición no sometida o esclava. Se es libre cuando esta "vacante" o "disponible" para hacer algo por sí mismo.

⁷ INTERNET. www.yahoorpreuntas/html/org

La libertad es entonces la posibilidad de decidirse y, al decidirse de auto determinarse. Pero como el sentido de libre comporta el sentido de no ser esclavo la liberación ha que se refiere el ser libre puede referirse a muchas cosas por ejemplo, las pasiones.

Entonces una persona tiene total libertad de elegir una profesión que esté en un marco legal establecido, ya que la ilegalidad no es profesional.⁸

2.1.7 ACTOS HUMANOS

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

Actos naturales: son los que proceden de las potencias vegetativas y sensitivas, sobre las que el hombre no tiene ningún control voluntario y son enteramente comunes de los animales, es como si estuviéramos programados, así como los castores lo están para ser ingenieros hidráulicos, haciendo la salvedad de que estos actos están dentro de nuestra libertad.

Actos del hombre: son los que proceden del hombre sin ninguna deliberación o voluntariedad, sea porque esta habitualmente destituido de razón en el momento de realizar el acto. Ninguno de estos actos afecta la moralidad, un ejemplo fehaciente en nuestras vidas, es al que diariamente nos enfrentamos cada mañana, nos levantamos o nos levantan, para lo cual no objetamos, corremos al baño, y nos duchamos sin muchas veces darnos cuenta de lo que estamos haciendo, luego nos lavamos los dientes y desayunamos, todo esto en un ambiente de rutina único,

⁸ DALTON Herrera, ETICA social y profesional

luego nos dirigimos ya sea al trabajo, al estudio, en fin, actuamos por decirlo así, si ninguna voluntad.

Actos violentos: son los que el hombre realiza por la coacción de un agente que lo obliga a ejecutarlos, contra su voluntad interna. Es cuando dejamos por un momento de ser racionales y actuamos como aquel perro callejero tratando de marcar el territorio, es decir instintivamente.

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

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

Elemento volitivo: todo acto humano va influenciado por la voluntad la cual presiona tal acto; de nuestra voluntad dependen todos nuestros actos y de cuan morales sean o no.

Elemento ejecutivo: es la consecuencia de nuestra libertad interna, ya que esta la impulsa a la realización de actos externos, este momento del acto ya ha sido influenciado por los dos elementos anteriores: el entendimiento y la voluntad, lo cual indica de que nuestros actos ya han sido analizados previamente.

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

Hay una innumerable lista de actos humanos como por ejemplo los actos elícitos que son tales como amar, entender, en fin; los actos imperados que son aquellos que hacemos por una orden de la voluntad y son naturales como son el abrir y cerrar los ojos, parpadear. Hay otros actos que se manejan a nivel interno y hacen uso de nuestras facultades, la imaginación, el entendimiento y la misma razón. También hay actos buenos y actos malos, a estos los determina el grado de moralidad que apliquen; hay actos lícitos e ilícitos, al primero lo mide el grado de autorización de las leyes o patrones culturales, y al segundo el grado de daño a la sociedad, como robar, injuriar, en fin.⁹

Para finalizar, podemos tomar un ejemplo que muy bien nos planteo Aristóteles "un barco lleva una importante carga de un puerto a otro. A medio trayecto, le sorprende una tremenda tempestad. Parece que la única forma de salvar el barco y la tripulación es arrojar por la borda el cargamento que además de importante es pesado. El capitán del navío se plantea el problema siguiente: ¿Debo tirar la mercancía o arriesgarme a capear el temporal con ella en la bodega, esperando que el tiempo mejore o que la nave resista?"

Ahora imaginen el conflicto que esta viviendo este capitán, si arroja el cargamento es porque prefiere hacer eso que a afrontar el riesgo; pero seria malo decir que el quiere tirarlo porque no es así, el quiere llegar a puerto con su tripulación, su barco y su mercancía. El es libre de hacer lo que prefiera, pero no es libre de

⁹ DALTON Herrera, ETICA social y profesional

cierto modo por que el no eligió la tormenta. ¿Qué dilema no cree, que haría usted?

2.1.8 LA ÉTICA EN EL TRABAJO

Algunos estudiosos de la conducta humana encuentran pequeñas diferencias en el uso de las palabras ética y moral. Esto se debe a que ambas prácticamente tienen el mismo significado y se relacionan entre sí. A saber, la palabra ética proviene del griego “ethos” (carácter, temperamento, hábito, modo de ser) y la palabra moral se deriva del latín “mos, moris” (costumbre, hábito). Ambas palabras (ethos y mos) se ubican en el terreno de la ética y hacen hincapié en un modo de conducta que es adquirido por medio del hábito y no por disposición natural. Por su definición etimológica, la ética es una teoría de hábitos y costumbres. Comprende, ante todo, “las disposiciones del hombre en la vida, su carácter, sus costumbres y, naturalmente también la moral.” (Aranguren).

El concepto ética en este escrito se analizará desde el punto de vista de Fagothey (1991) que establece que ésta “es el conocimiento de lo que está bien y de lo que está mal en la conducta humana” . A diario se enjuicia moralmente un acto y se afirma que es o no es ético, o sea bueno o malo, si este acto está a favor o en contra de la naturaleza y dignidad del ser humano.

Según Escobar (1992) “la ética nos ilustra acerca del por qué de la conducta moral y los problemas que estudia son aquellos que se suscitan todos los días en la vida cotidiana, en la labor escolar o en la actividad profesional”¹⁰

¹⁰ DALTON Herrera, ETICA social y profesional

Todo trabajador tiene o debe desarrollar una ética profesional que defina la lealtad que le debe a su trabajo, profesión, empresa y compañeros de labor. Villarini (1994) describe que “la ética de una profesión es un conjunto de normas, en términos de los cuales definimos como buenas o malas una práctica y relaciones profesionales. El bien se refiere aquí a que la profesión constituye una comunidad dirigida al logro de una cierta finalidad: la prestación de un servicio”. Señala, además, que hay tres tipos de condiciones o imperativos éticos profesionales: (1) competencia - exige que la persona tenga los conocimientos, destrezas y actitudes para prestar un servicio (2) servicio al cliente - la actividad profesional sólo es buena en el sentido moral si se pone al servicio del cliente (3) solidaridad - las relaciones de respeto y colaboración que se establecen entre sus miembros.

Para lograr en los empleados una conciencia ética profesional bien desarrollada es que se establecen los cánones o códigos de ética. En éstos se concentran los valores organizacionales, base en que todo trabajador deberá orientar su comportamiento, y se establecen normas o directrices para hacer cumplir los deberes de su profesión.

En virtud de la finalidad propia de su profesión, el trabajador debe cumplir con unos deberes, pero también es merecedor o acreedor de unos derechos. Es importante saber distinguir hasta dónde él debe cumplir con un deber y a la misma vez saber cuáles son sus derechos. En la medida que él cumpla con un deber, no debe preocuparse por los conflictos que pueda encarar al exigir sus derechos. Lo importante es ser modelo de lo que es ser profesional y moralmente ético. Por ejemplo, un deber del profesional es tener solidaridad o compañerismo en la ayuda mutua para lograr los objetivos propios de su empresa y, por consiguiente, tener el derecho de rehusar una tarea que sea de carácter inmoral, no ético, sin ser víctima de represalia, aun cuando esto también sea para lograr un objetivo de la

empresa. Al actuar de esa manera demuestra su asertividad en la toma de decisiones éticas, mientras cumple con sus deberes y hace valer sus derechos. Además, demostrará su honestidad, que es el primer paso de toda conducta ética, ya que si no se es honesto, no se puede ser ético. Cuando se deja la honestidad fuera de la ética, se falta al código de ética, lo cual induce al profesional a exhibir conducta inmoral y antiética.

Hay tres factores generales que influyen en el individuo al tomar decisiones éticas o antiéticas (Ferrell, 87-96), los cuales son:

- ❖ Valores individuales - La actitud, experiencias y conocimientos del individuo y de la cultura en que se encuentra le ayudará a determinar qué es lo correcto o incorrecto de una acción.
- ❖ Comportamiento y valores de otros - Las influencias buenas o malas de personas importantes en la vida del individuo, tales como los padres, amigos, compañeros, maestros, supervisores, líderes políticos y religiosos le dirigirán su comportamiento al tomar una decisión.
- ❖ Código oficial de ética - Este código dirige el comportamiento ético del empleado, mientras que sin él podría tomar decisiones antiéticas¹¹

Un aumento en las regulaciones rígidas en el trabajo a través de los códigos de ética ayudará a disminuir los problemas éticos, pero de seguro no se podrá eliminarlos totalmente. Esto es así, debido a las características propias de la ética que establecen que ésta varía de persona a persona, lo que es bueno para uno puede ser malo para otro; está basada en nuestras ideas sociales de lo que es correcto o incorrecto; varía de cultura a cultura, lo cual no se puede evaluar un

¹¹ FERRELL, Anthony. Código de Ética. Pag. 87 - 96. España 2000

país con las normas de otro; y está determinada parcialmente por el individuo y por el contexto cultural en donde ocurre. No obstante, el profesional debe reconocer que necesita de la ética para ser sensible a los interrogantes morales, conocer cómo definir conflictos de valores, analizar disyuntivas y tomar decisiones en la solución de problemas

2.1.9 PROBLEMAS ÉTICOS

En las relaciones cotidianas de unos individuos con otros surgen constantemente problemas cuya solución no sólo afecta a la persona que los crea, sino también a otra u otras personas que sufrirán las consecuencias. Da testimonio de esto Cartagena (1983) cuando señala que “las profesiones mismas están continuamente confrontando este asunto al constatarse los amargos hechos de médicos que explotan a sus pacientes, abogados que se dedican a actividades criminales, ingenieros y científicos que trabajan sin tomar en consideración la seguridad pública ni el ambiente y hasta negociantes que explotan al público indiscriminadamente. Si a esto añadimos la corrupción gubernamental, los robos, el vandalismo, los asesinatos y la violencia actual, entonces el tema ético toca el centro mismo de nuestra supervivencia como sociedad.” También Badillo (1990), sostiene que “el arquetipo del profesional, cuando se enmarca en la pura técnica, oculta, por principio, un ataque furtivo a la ética” (9). Esto crea situaciones que se complican en problemas que desmoralizan la imagen personal y profesional del individuo.¹²

Algunos de estos problemas éticos son los siguientes:

¹² PARERA, Cristina, Manual de Perfeccionamiento para Secretarías, Cultural, S.A. de Ediciones, P. 38

- Abuso de poder - utilizar el puesto para “pisotear” a unos o para favorecer a otros.
- Conflicto de intereses - emitir normas en su ámbito de trabajo que redundarán en su propio beneficio, como lo es el participar en el proceso de reclutamiento cuando uno de los candidatos es miembro de su propia familia.
- Nepotismo - reclutar muchos miembros de una misma familia en una institución.
- Soborno - aceptar dádivas, obsequios o regalías a cambio de dar un trato especial o favor a alguien como retribución por actos inherentes a sus funciones.
- Lealtad excesiva - mentir para encubrir la conducta impropia del supervisor o hacer todo lo que éste le diga, aun en contra de sus principios morales.
- Falta de dedicación y compromiso - perder el tiempo, hacerse “de la vista larga” y no dar el máximo de su esfuerzo en el trabajo.
- Abuso de confianza - tomar materiales de la institución para su uso personal o hacer uso indebido de los recursos disponibles en la misma.
- Encubrimiento - callar para no denunciar a un traidor, movido por su amistad o por temor.
- Egoísmo - buscar el bienestar propio en detrimento del beneficio de los demás.
- Incompetencia - El conocido Principio de Peter (1977) estipula que en “toda jerarquía, todo empleado tiende a ascender hasta alcanzar su nivel de incompetencia.” Complementa, además, que “para todo puesto de trabajo que existe en el mundo, hay alguien, en algún lugar, que no puede desempeñarlo.

Dado un período de tiempo suficiente y suficientes ascensos, llegará finalmente a ese puesto de trabajo y permanecerá en él, desempeñándolo chapuceramente, frustrando a sus compañeros y erosionando la eficiencia de la organización” (Peter, 28)¹³

Problemas de esta magnitud requieren la acción enérgica y concertada del profesional para desarrollar una nueva ética. “Corresponde al momento actual compensar el poder del profesional moderno, en cuanto técnico, con una más fina percepción de sus regulaciones morales” (Badillo, 9). Como es sabido, en todas las profesiones surgen estos tipos de problemas. Es a través de cursos, cuya finalidad sea la formación ética profesional, que se logra desarrollar “en el futuro profesional el conocimiento, la habilidad, la sensibilidad y voluntad para que cuando actúe lo haga a nombre de los intereses de la comunidad profesional de la que es parte, de la comunidad que le une a sus clientes y del pueblo o humanidad de la que es miembro” (Villarini, 56)¹⁴

2.3 EL ROL DE LA SECRETARIA

Las secretarias también sienten los cambios del mercado laboral. Trabajan para más gente y cumplen otras funciones.

La televisión del pasado las ha estereotipado como lindas señoritas que tomaban mensajes en las rodillas de sus jefes; las nuevas tendencias en materia organizacional incluso las han querido borrar del mapa empresarial. Producto de la competencia y la necesidad de bajar los gastos, las empresas redujeron el número de secretarias o nunca reemplazaron a aquella que alguna vez abandonó la compañía. De hecho, hoy es toda una rareza que una secretaria maneje las

¹³ INTERNET. www.INFLUPENCIADELAETICA//wikipediaCOM

¹⁴ DIARIO LA HORA, Portoviejo, Manabí, Ecuador.2008.

cuestiones de un solo director. En muchas compañías les cambiaron hasta el nombre: hoy las llaman team assistant, lo que traducido es asistente del equipo, una manera elegante de decir que dan soporte a varios gerentes o, en muchos casos, a toda un área. A la hora de los aumentos salariales, las empresas argumentan que la actividad estrictamente secretarial disminuyó ante el surgimiento de nuevas tecnologías. Hoy, las reuniones se convocan vía intranet y las agendas se chequean electrónicamente. Nuevas y viejas funciones. La vieja función de cubrirle las espaldas al jefe, de ser esa arpía bloqueadora de visitas y llamados, desapareció. Hoy son solucionadoras de problemas y un nexo entre el jefe y el cliente, interno o externo, sostiene la consultora Clara Doblas. Doblas, que se independizó hace cinco años, luego de trabajar 17 como secretaria para IBM, precisó en qué se diferencia el trabajo de las secretarias de ayer y hoy. -¿No les molesta a las secretarias haber perdido ese poder de otros tiempos? -Y un poco sí. No es sencillo. Antes se enteraban de todo lo que pasaba en la empresa. Hoy todo va por correo electrónico y pierden el control de la documentación que aprueba su jefe.... dejaron de ser el embudo y esa adaptación, hay que admitirlo, no es sencilla. Pero están trabajando en eso. -¿Las secretarias son medidas por objetivos como el resto de los empleados?. -Por supuesto. Hoy, el 40 por ciento de sus responsabilidades tiene que ver con el manejo de agenda, la atención de llamadas y el manejo de archivo. El 60 restante, con el cumplimiento de los objetivos del área a la cual reportan. Si una secretaria trabaja en cobranzas, su sueldo tendrá que ver con el resultado del sector. -¿Qué les recomendaría? -Que valoren su nuevo rol, el hecho de tener entidad propia; que se sientan orgullosas de ser hacedoras de soluciones, en vez de una valla inexpugnable. En materia de tareas, les diría que no sufran por el teléfono que ya no hace falta usar y piensen en hacer aquello que sus jefes no les piden pero seguramente valorarán. Para acceder a la capacitación que sus nuevos roles le exigen, las secretarias refundaron el Centro Argentino de Secretarias, una entidad que existe hace unos 18 años pero que, por problemas financieros casi desaparece. Hace dos años, un grupo de asistentes de empresas como Laboratorios Rontag, Renault, Telecom, Refinerías

de Maíz, entre otras, decidieron unirse y recrearlo. Hoy, el CAS, cuya sede física está terminándose de armar -su teléfono temporariamente es el (15) 4143-2134- reúne a unas 200 secretarías ejecutivas. La entidad no tiene funciones gremiales ni políticas, sino de capacitación. Periódicamente, en el salón auditorio de alguna de las empresas donde sus miembros trabajan organizan reuniones, charlas o eventos en los cuales transmiten distinto tipo de conocimiento entre sus socias. También consiguen trabajo si alguna de sus miembros lo pierde; chequean si sus sueldos están a tono con el mercado o hacen red -lo que los americanos llaman networking- si alguien necesita asistencia de algún tipo. De hecho, ya reservaron su propio stand en la feria de secretarías, donde esperan reunir más voluntades para su reflatada entidad.¹⁶

2.3.1 PERFIL

En un ambiente de negocios dinámico y global, las organizaciones interactúan con nuevas herramientas tecnológicas y clientes de diversas nacionalidades en tiempo real.

Así, los ejecutivos han debido adaptarse al nuevo entorno. Y, desde luego, también sus secretarías.

¿Cuál es, entonces, el perfil de la secretaria ideal del siglo XXI?

Al iniciar una búsqueda para una secretaria ejecutiva, es necesario valorar una serie de condiciones tanto profesionales como actitudinales:

¹⁶INTERNET. www.likipedia/historia_rconomicas//irg

2.3.2 FORMACIÓN PROFESIONAL

2.3.2.1 INFORMÁTICA

El manejo de Word, Excel e Internet no es suficiente. La secretaria ideal debe poseer un conocimiento muy fino de una variedad de herramientas informáticas. Esto incluye el diseño de presentaciones en PowerPoint. También debe ser valorada la habilidad de resolver ciertos problemas técnicos en casos de urgencia.

2.3.2.2 IDIOMAS

Actualmente, resulta casi inconcebible que la secretaria de un alto ejecutivo no posea un excelente nivel de inglés y portugués. Aunque no trabaje directamente con el idioma, en algún momento tendrá que asistir a su jefe en una traducción o atender a un visitante extranjero.

2.3.2.3 CAPACIDAD DE ORGANIZACIÓN

La secretaria ideal debe ser capaz de organizar impecablemente las tareas, la agenda, y toda actividad que conlleve la función.

2.3.2.4 CULTURA

Una sólida cultura general es un activo que permitirá a la secretaria lucirse en su puesto. Esto incluye el conocimiento del mundo, del país, de la actividad política y económica nacional e internacional.

2.3.3 CONDICIONES ACTITUDINALES

2.3.3.1 CONFIDENCIALIDAD

Es bien conocida la relación etimológica entre secretaria y secreto. Así, en el Código de Ética de Secretarias elaborado por la Federación Nacional de Secretarias, uno de los principios prioritarios es la discreción con respecto a la información de la empresa, de los superiores y de los compañeros de trabajo.

2.3.3.2 FIRMEZA Y SEGURIDAD EN LAS RELACIONES INTERPERSONALES

La secretaria ideal debe poseer mucho carácter, sin ser explosiva.

2.3.3.3 PACIENCIA

Una secretaria ejecutiva suele trabajar bajo presión, a un ritmo frenético. Muchas veces, se encontrará ante situaciones difíciles de resolver. La paciencia y el buen

humor le serán muy útiles en momentos límite, para licuar su propio estrés y el de su jefe.

2.3.3.4 DINAMISMO Y PROACTIVIDAD

La secretaria ideal debe estar siempre un paso adelante, para anticiparse a los acontecimientos. En definitiva, el mundo cambia velozmente. Y, con él, las habilidades que debe poseer la secretaria. El diccionario nos informa que es "ideal" quien posee las cualidades positivas de su especie en grado superlativo.

Así, la posesión de las habilidades señaladas en este artículo definirá a la secretaria ideal, aquella que para un ejecutivo se convertirá en única e irreplicable.

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

Justamente, dentro de ese equipo humano, la gerencia debe contar con una secretaria ejecutiva, que reúna las características que estas hoy deben tener para colaborar eficientemente con la gestión de la gerencia; una secretaria, que además de manejar adecuadamente las relaciones humanas, trato con el personal, clientes, debe saber administrar adecuadamente la agenda diaria de la gerencia, jerarquizar

aquellas acciones, compromisos prioritarios de acuerdo a las exigencias que el cargo origina en su operatividad , debe saber jerarquizar las necesidades, darles preferencias a las más prioritarias, ser objetiva en su planificación. Manejo de agenda y correspondencia interna y externa, soporte en tareas administrativas. Organización de reuniones, viajes, archivos

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

No se puede improvisar en el contrato de la secretaria de la gerencia, dándole preferencia a los compromisos de amistad, políticos, familiares, deben ser seleccionadas personas que reúnan condiciones básicas en el alcance, repercusiones efectos de los principios básicos de la administración; de los acontecimientos del diario vivir en los escenarios económicos y administrativos, integrada a los avances, beneficios, ventajas que genera la telemática, Internet, así como la destreza, habilidad en el manejo de las relaciones humanas , presencia física, emprendedora, manejo de idiomas, preferentemente el inglés, organizada, metódica, ejecutiva, con capacidad para adaptarse a los cambios organizacionales Una secretaria que esté plenamente identificada con las necesidades de logro, eficiente, puntual, con ser cada vez mejor con ánimo de superarse, responsable, motivada, asertiva, autoestima alta, creativa, innovadora, servicial, identificada con la organización y sus compromisos, con la colaboración eficaz de hacer que la gerencia a quien le presta sus servicios, alcance su gestión, rendimiento, logros exitosamente¹⁷

¹⁷ LONDOÑO, M^a Claudia, Habilidades de Gestión para la Secretaria Eficaz, 2ª Edición, Cultural S.A. P. 45

La empresa moderna a través de su departamento de Relaciones Humanas debe reestructurar las características que el presente demanda con respecto a quién debe ser la secretaria que deben acompañar al gerente en la gestión exitosa de la empresa, definir las nuevas funciones que el presente requiere, hacer énfasis en lo que debe abarcar lo concerniente a los conocimientos, competencias que deben cubrirse, tanto académicas, técnicas, personales, edad, además de la descripción del cargo, por ejemplo sobre este último, que su responsabilidad, trabajo consiste en prestar apoyo a la gerencia en todas las áreas funcionales involucradas, procesar y archivar correspondencia, procesar informes y reportes estadísticos, coordinar actividades relacionadas con la promoción institucional, entre otras¹⁷

Debe la gerencia por su parte esta siempre atenta con respecto al desempeño, rendimiento, productividad, logros que realiza la secretaria, apoyándola en aquellas debilidades que pueden ser transformadas en fortalezas, con acciones, estrategias que generen el cambio requerido, aportarles capacitación, desarrollo, tolerancia, atención, que fortalezcan sus competencias

Tomar muy en cuenta por ejemplo, lo que señala. El Club de las Secretarias, en relación al perfil de la secretaria emprendedora:

- Capacidad para adaptarse a los cambios, sin morir en el intento
- Privilegiar las relaciones interpersonales y el conocimiento justo a tiempo de técnicas y principios de gestión.
- Estudiosa y lectora de todo tipo de libros y material sobre el cambio y mejoramiento organizacional.
- Tolerante a la incertidumbre con que se mueven los negocios.
- Con capacidad de crear, innovar e implementar

Con visión global del negocio de la empresa:

- Hablar a lo menos inglés
- Manejar la tecnología informática moderna para obtener información y conocimiento de valor agregado.
- Carácter, personalidad, hábitos y estilos proactivos y de alto estándar profesional.
- De secretaria de un ejecutivo a un área o gerencia, a una administradora de procesos en estructuras desmontables, descartables, desechables, transportables o virtuales.

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

Sobre esta últimas se debe estar atento en todo aquello referente a

- Auto confianza.
- Auto desarrollo.
- Auto motivación.
- Comunicación interpersonal.
- Disponibilidad.
- Gestión de conflictos.

- Gestión de recursos.
- Impacto e influencia

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

2.4 DESARROLLO DE LA EMPRESA

Tanto en las economías del mundo desarrollado como en las del mundo en desarrollo están teniendo lugar profundos cambios estructurales. Las microempresas y pequeñas empresas se han convertido en importantes generadoras de trabajo, impulsando el empleo en todo el mundo. Un rasgo sorprendente de esta tendencia es el significativo aumento, especialmente en la pasada década, del número de mujeres empresarias, sobre todo en ese tipo de empresas.

En la mayoría de los países, las mujeres no sólo tienen que enfrentarse a unos marcos políticos, normativos e institucionales que les resultan hostiles y que tienen cierta prevención contra las pequeñas empresas: se encuentran asimismo con obstáculos y barreras por el simple hecho de ser mujeres. En comparación con los hombres, las mujeres no gozan de igual acceso a la financiación, a los bienes, la tecnología y los servicios, sus niveles de educación son relativamente inferiores y ven restringido su acceso a las oportunidades de formación profesional,

tropiezan con actitudes negativas social y culturalmente arraigadas hacia las mujeres que se dedican a los negocios, han de atender exigencias conflictivas de sus propios papeles para las que les falta tiempo, y a menudo carecen de resolución y confianza en sí mismas. La mayor parte de las mujeres que trabajan en todo el mundo en microempresas y pequeñas empresas se concentran todavía en una gama limitada de sectores de bajo rendimiento y deficientes condiciones de trabajo, muy a menudo en el sector no estructurado: en las empresas, en suma, que son más vulnerables a las crisis económicas¹⁸

Sin embargo, cada día son más las mujeres propietarias o gerentes de pequeñas empresas modernas en sectores menos tradicionales que tienen un alto potencial de desarrollo. Estas mujeres más afortunadas montan y desarrollan sus propias empresas porque buscan una independencia económica, o un horario flexible de trabajo ante la falta o el elevado precio de instalaciones adecuadas para cuidar de sus hijos, o porque quieren superar una frustración profesional nacida del "techo de cristal" que las impide avanzar en sus profesiones.

Como resultado de todo ello, hay un alto grado de diversidad entre las mujeres empresarias a pequeña en cuanto a sus motivaciones, posición socioeconómica, tipos de negocios y capacidad de desarrollo. Lo cual tiene importantes implicaciones a la hora de diseñar, promover y poner en marcha políticas y programas de desarrollo de la pequeña empresa.

2.4.1 DESARROLLO ORGANIZACIONAL

Es un esfuerzo libre e incesante de la gerencia que se vale de todos los recursos de la organización con especialidad el recurso humano a fin de hacer creíble,

sostenible y funcional a la organización en el tiempo. Dinamiza los procesos, crea un estilo y señala un norte desde la institucionalidad.

El doctor Richard Beckhard. La define como "Un esfuerzo: (a) planeado, (b) que cubre a la organización, (c) administrado de desde la alta dirección (d) que incrementa la efectividad y la salud de la organización, mediante (e) la intervención deliberada en los procesos de la organización utilizando el conocimiento de las ciencias de la conducta".

En el libro fundamentos de la comunicación organizacional la escritora Maria Elena Mendoza Fung propone una definición muy cercana a la anterior: "Proceso planeado que abarca la totalidad de la organización buscando la eficacia y la transformación cultural para asegurar la competitividad de la organización y sus empleados.

2.4.2 FINALIDAD

Es que la organización aprenda a desarrollar un sistema y pueda tener un sello distintivo de hacer las cosas con excelencia a partir de sus propios procesos. El DO propende por que haya un mejoramiento continuo, efectividad para funcionar y responder al cambio.

En este aspecto adquiere relevancia el concepto de Mendoza Fung (2000,UPB) cuando plantea: "Las organizaciones exitosas son aquellas que su adaptación y capacidad para asumir los cambios los encaran de forma positiva y proactiva, las organizaciones que aprenden, son aquellas que están dispuestas a asumir nuevos roles y responsabilidades y que técnicamente están en continuo avance y capacitación"¹⁹

¹⁹ INTERNET, www.motivacional.com.ar

2.4.3 PUNTO DE PARTIDA DEL DESARROLLO ORGANIZACIONAL

El punto de partida del desarrollo organizacional es la credibilidad, la organización debe propender por una condición en la cual llegue a ser creíble en sus procesos, en sus productos y servicios. Creíble para sus clientes externos e internos; una credibilidad que no se agota en la puesta en marcha y terminación de un proceso, sino que pervive con la continuidad de la empresa, y se acrecienta en el tiempo.

2.4.4 DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y CRISIS

¿Que es la crisis?

Para el escritor Álvaro Marín Hoyos, las crisis son "el punto de quiebre entre las viejas y las nuevas cosas. Es el rompimiento en mil pedazos de la armonía cotidiana, del equilibrio actual de fuerzas. Es la transición entre el reposo y la turbulencia. Solo hay armonía antes y después de la crisis. Nunca durante ellas" (Marín Hoyos, 2002).

- Las crisis no son malas en sí misma, pero si resultan dolorosa y desagradables.
- Cuando abordamos la crisis es menester tener en cuenta que:
- Tarde o temprano su empresa entrará en crisis.
- Las crisis se incuban durante las bonanzas

- Toda crisis es relativamente pasajera
- Toda crisis se autoalimenta, se autoacelera y hace metástasis. Se agudiza, sola, pero no se resuelve sola.
- Toda crisis que no aniquila al gerente y a la empresa los hace crecer.
- Los gerentes tienden a perder el control en la crisis.
- El responsable de la crisis así como de su solución, es el gerente.
- Él último que acepta la crisis es el gerente, mientras no la acepte, hace parte del problema.
- La crisis siempre es más profunda de lo que el gerente cree.
- No existe crisis sin solución.
- La solución a la crisis siempre es menos traumática de lo que el gerente se imagina.
- La solución a la crisis tiene unos costos que alguien tiene que pagar.
- La crisis no se resuelve trabajando más.
- Toda crisis debió haberse enfrentado hace varios años.

La crisis es un fenómeno que tarde o temprano hará presencia a la puerta de nuestra organización, el desarrollo organizacional es la respuesta anticipada a este fenómeno, de modo que cuando llegue la turbulencia el gerente de DO halla desarrollado un sistema que le permita capear la tempestad, pues, de eso se trata la gerencia, es la disciplina que implementa mecanismos, crea conductas emergentes para reestablecer los equilibrios perdidos en el sistema.

Existe una amenaza permanente a la existencia de la empresa en un mundo turbulento, en donde los cambios acelerados cambian el equilibrio en

inestabilidad, generando crisis en las organizaciones, El sistema de desarrollo organizacional está llamado a anticiparse a esas situaciones, aprender de ellas cuando se presenten, generar sus procesos a partir de la experiencia, crear cultura lectora del entorno para descifrar los códigos que emite la sociedad contemporánea. La empresa esta llamada a través de sus procesos desarrollo organizacional a ver en las crisis oportunidades y derivar fortalezas.

La organización es un ente complejo y la crisis que sobreviene puede ser una crisis estacional, manejable en corto plazo. O una crisis de supervivencia, en la cual la empresa puede hallarse en situación viable o inviable, en el primer caso, resulta posible salvar la empresa con respuestas desde la institucionalidad que presente la gerencia de acuerdo a su sistema de desarrollo organizacional. ¿Qué capacidad de respuesta tiene la organización ante nuevos fenómenos?, ¿Cómo los enfrentará?, ¿Cuándo lo enfrentará?, Son preguntas que resultan pertinentes en este aspecto. Es la capacidad de respuesta, la calidad de la respuesta, el cómo y cuando se responde, lo que determina como le irá a la empresa en la dinámica subsiguiente a la crisis²⁰

2.4.5 INDIVIDUOS EN LA ORGANIZACIÓN

Cuando se piensa en el individuo pilar y esencia de las organizaciones, es menester partir de la premisa fundamental: El ser humano es un ente eminentemente complejo. Esta complejidad crea un imperativo en la organización, de modo que esta no pueda sustraerse de las necesidades e intereses de los individuos que la conforman.

²⁰INTERNET, www.ciberhabitaht.gob.mx/biblioteca/extensiones/

El hombre es un ser biológico, psicológico y eminentemente social, con una serie de necesidades que reclaman ser satisfechas, a efectos de que el individuo logre la realización en la vida; según el estudioso del tema Abraham Maslow, las necesidades básicas que el hombre debe satisfacer son cinco, a saber:

- Necesidades fisiológicas. Comprenden hambre, sed, vivienda, sexo y otras necesidades corporales.
- Necesidades de seguridad. Incluye seguridad y protección contra daño físico y emocional.
- Necesidad de amor. Abarca afecto, pertenencia, aceptación y amistad.
- Necesidad de estima. Incluye factores internos de estimación como respeto de sí mismo, autonomía y logro, y comprende también factores de estima como estatus, reconocimiento y atención.
- Necesidad de autorrealización. Está representada por el impulso de llegar a ser lo que puede ser, comprende crecimiento, realización del propio potencial y la autorrealización.

Dado que cada persona constituye una realidad diferente de los demás, estas necesidades no son siempre satisfechas de igual modo en todos los individuos, pero indiscutiblemente están presentes en todo ser humano. La satisfacción de la mayoría de estas necesidades depende de agentes externos, por lo que supone en el hombre el establecimiento de relaciones de tipo social con el medio que lo rodea, y con el cual tendrá que interactuar diariamente.

El proceso de socialización en el hombre comienza desde muy temprana edad, y no se detiene hasta que el hombre muere. Dependiendo de cómo sea ese proceso de socialización a lo largo de la vida será más fácil o más difícil la adaptación del

hombre a cualquier ambiente en el cual debe desenvolverse a lo largo de su existencia, que sin duda alguna incluyen las organizaciones que no es otra cosa que (según Chester I. Bernard) " un sistema de actividades o fuerzas conscientemente coordinadas de dos o más personas". En el aspecto de coordinación consciente de esta definición están incorporados cuatro denominadores comunes a todas las organizaciones: la coordinación de esfuerzos, un objetivo común, la división del trabajo y una jerarquía de autoridad. Lo que generalmente denominan estructura de la organización.

2.4.6 CONCEPTUALIZACIÓN DE ASPECTOS CONCERNIENTES AL ELEMENTO HUMANO

Para poder entender mejor las relaciones que pueden generarse entre la persona y la organización, se hace necesario conceptualizar algunos términos que se encuentran involucrados, como son:

- **Comportamiento Organizacional:** es el estudio y la aplicación de conocimientos relativos a la manera en que las personas actúan dentro de las organizaciones. Los elementos claves en el comportamiento organizacional son las personas, la estructura, la tecnología y el ambiente exterior en el que funciona.
- **Personas:** Constituyen el sistema social interno de la organización, que está compuesto por individuos y grupos tanto grandes como pequeños. Las personas son los seres vivientes, pensantes y con sentimientos que crearon la organización, y ésta existe para alcanzar sus objetivos. Las organizaciones existen para servir a las personas y no ésta para servir a las organizaciones.

- Estructura: La estructura define las relaciones oficiales de las personas en el interior de las organizaciones. Se necesitan diferentes trabajos para ejecutar todas las actividades en una organización por lo que hay gerentes y empleados, contadores, ensambladores, etc. Todos ellos se deben relacionar en una forma estructural para que su trabajo sea eficaz.
- Tecnología: La tecnología proporciona los recursos con los que trabajan las personas e influyen en la tarea que desempeñan. La tecnología resultante posee una influencia positiva en las relaciones de trabajo.
- Medio: todas las organizaciones operan en un determinado entorno externo. Una organización no existe por sí misma, sino que forma parte de un sistema mayor que comprende otros múltiples elementos. El medio debe ser tomado siempre en cuenta cuando se estudia el comportamiento humano en las organizaciones.

Como puede observarse, al hablar de la persona en la organización, deben estar presente una serie de elementos que se encuentran implícitos en el tema, pero no son solamente estos que se acaban de definir, como se señaló al principio el hombre tiene una serie de necesidades que desea satisfacer y en muchas oportunidades esa satisfacción la consigue en el medio de trabajo donde se desenvuelve, en la organización, pero no todas las personas satisfacen de igual modo sus necesidades, ni existe una varita mágica ni formulas simples, debido a que cada individuo tiene una carga emocional y unas vivencias diferentes. El comportamiento humano dentro de las organizaciones es imprescindible debido a que se origina en necesidades y sistemas de valores muy arraigados en las personas. No hay fórmulas sencillas ni prácticas para trabajar con las personas, ni existe una solución ideal ni única para los problemas de las organizaciones, todo lo que se puede hacer es incrementar la comprensión y las capacidades existentes para elevar el nivel de las relaciones humanas en el trabajo.

El comportamiento organizacional se da en un complejo sistema social, el comportamiento del empleado dependerá en gran medida de la interacción de las características personales y el ambiente que lo rodea, parte de ese ambiente es la cultura social, el cual proporciona amplias pistas que determinan como será en comportamiento de la persona en determinado ambiente.

Pero en el ambiente de trabajo existen otros factores que pueden determinar como será el comportamiento individual y colectivo, la cultura organizacional que también se le denomina en muchas oportunidades atmósfera o ambiente organización y es el conjunto de valores creencias suposiciones y normas que comparten sus miembros. Crea el ambiente humano en que los empleados realizan su trabajo.

Ninguna organización es igual a otra, cada una posee su propia historia, normas, patrones de comunicación, sistemas y procedimientos, estructura, todo ello constituye su cultura.

Las organizaciones llegan a triunfar o a fracasar según se desarrollen o no ciertos procesos y las personas se adapten a sus normas, se identifiquen con sus objetivos y logren a través de la organización satisfacer algunas de sus necesidades, pero para que esto ocurra al frente de la misma debe haber personas capaces de lograr en el individuo una actitud positiva, un sentido de pertenencia, una motivación hacia el trabajo y un compromiso real con la organización, suena muy fácil pero la tarea requiere que al frente de la misma se encuentre un gerente con un estilo de liderazgo participativo, democrático que inspire el trabajo de equipo.

No todos los gerentes son líderes, ni todos los líderes son gerentes, ni existe tampoco un solo estilo único de liderazgo efectivo por sí mismo, pero necesariamente un buen gerente debe ser un líder capaz de influenciar las conductas de sus colaboradores y guiarlos hacia el logro de los objetivos de la organización.

Existe una característica importante que debe estar presente no solamente en las personas que están a cargo de dirigir una organización, sino de toda persona para lograr cumplir las metas y los objetivos que se tracen en la vida y es la inteligencia emocional, este termino muy usado en los últimos tiempos no es otra cosa que utilizar de manera inteligente nuestras emociones, en cierto sentido se tienen dos cerebros, dos mentes y dos clases diferentes de inteligencia: la racional y la emocional, nuestro desempeño en la vida está condicionado por ambos; lo que importa no es solo el cociente intelectual, sino también la inteligencia emocional.

La aptitud emocional es una meta habilidad y determina lo bien que podemos utilizar cualquier otro talento, incluido el intelecto puro. La inteligencia académica no ofrece prácticamente ninguna preparación para los trastornos o las oportunidades que acarrea la vida.

La inteligencia emocional en las personas trae consigo una serie de habilidades tales como ser capaz de motivarse y persistir frente a las decepciones; Controlar el impulso y demorar la gratificación, controlar el humor y evitar que los trastornos disminuyan la capacidad de pensar; mostrar empatía y abrigar esperanzas.

Las personas emocionalmente expertas, las que conocen y manejan bien sus propios sentimientos e interpretan y se enfrentan con eficacia a los sentimientos de los demás, cuentan con ventajas en cualquier aspecto de la vida, ya sea en las

relaciones amorosas o elegir las reglas tácitas que gobiernan el éxito en la política organizativa.

Las personas con habilidades emocionales bien desarrolladas también tienen más probabilidades de sentirse satisfechas y ser eficaces en su vida, y de dominar los hábitos mentales que favorezcan su propia productividad; las personas que no pueden poner cierto orden en su vida emocional libran batallas interiores que sabotean su capacidad de concentrarse en el trabajo y pensar con claridad.

La inteligencia emocional es la capacidad para comprender a los demás: que los motiva, cómo operan, como trabajar cooperativamente con ellos, es la capacidad para discernir y responder adecuadamente al humor, el temperamento, las motivaciones y los deseos de los demás, es la clave para el autoconocimiento, el acceso a los propios sentimientos y la capacidad de distinguirlos y recurrir a ellos para guiar la conducta.

Como puede concluirse por lo antes expuesto, la inteligencia emocional viene a convertirse en un elemento fundamental que debe estar presente en todo individuo, debe desarrollarse desde muy temprana edad con el propósito de tomar decisiones más acertadas en la vida y mantener a lo largo de su existencia las mejores relaciones en el mundo que lo rodea, por supuesto incluyendo las organizaciones en las cuales deba estar presente.

Dean Tvosjold dijo "tal vez el supuesto más irracional que podemos hacer es suponer que la gente se debe comportar en forma racional y no emotiva"²¹

²¹ INTERNET, wikipedia.com

En una organización, en cualquier empresa, en cualquier industria, uno puede comprar el tiempo del empleado; puede comprar su presencia material en un lugar determinado; hasta se puede comprar cierto número de movimientos musculares por hora. Pero su entusiasmo no se puede comprar, su lealtad no se puede comprar, la devoción de su corazón no se puede comprar. Estas cosas hay que ganárselas.

La persona en la organización viene a convertirse en el elemento más importante de la misma, por lo que requiere un tratamiento no como una máquina o un elemento más de esta, sino como un ser humano con necesidades, intereses, vivencias, únicas, las cuales deben ser tomadas en cuenta para producir las motivaciones necesarias para el logro de los objetivos.

Una organización no es tal si no cuenta con el concurso de personas comprometidas con los objetivos, para que ello ocurra es indispensable tomar en cuenta el ambiente en el cual se van a desarrollar todas las relaciones, las normas y los patrones de comportamiento lo que se convierte en la cultura de esa organización, llegando a convertirse en una organización productiva, eficiente o improductiva e ineficiente dependiendo de las relaciones que entre los elementos de la organización se establezcan desde un principio.

2.5 ESTRUCTURA Y PROCESOS DE LA EMPRESA PARA LA ATENCIÓN AL CLIENTE

El proceso de Servicio al Cliente, puede dividirse en varias fases críticas. No será tarea sencilla armonizar las complejas dependencias, funciones, equipamientos y software que requiere.

La mayoría de los procesos se pueden configurar autónomamente y van a dar lugar a una suma de subprocesos manuales fruto de procedimientos estandarizados y a menudo, automatizados.

Desde la llamada del cliente, hasta que se cierra la reclamación, cada proceso involucrado en el servicio, puede aportar grandes beneficios a La Empresa, gracias a la implementación estratégica centrada en el cliente, con el apoyo de las nuevas tecnologías²³

2.5.1 EL CONTACTO – RECEPCIÓN – ANÁLISIS DEL CLIENTE

La llamada telefónica, es el momento en que se inicia el contacto con el cliente en esta fase.

La información del cliente y su reclamación son registradas y los datos del cliente son verificados en tiempo real.

Si el problema no puede resolverse por teléfono (necesaria formación, ya mencionada anteriormente), se crea una tarea de trabajo y se establece comunicar al cliente, unos plazos de resolución.

Debe haber una clasificación de los procedimientos internos existentes para el conjunto de las reclamaciones reiteradas.

- Se debe ofrecer al cliente la posibilidad de un acuse de recibo.
- Elementos importantes a considerar en la llamada.

²³ INTERNET www-collcenter.monografia.cmo/html

- Tiempo de espera en la llamada
- Posibilidad de acceso al historial del cliente (CRM)
- Nivel de información apuntado por la Ficha de Cliente
- La capacidad del agente que atiende, para investigar la reclamación, resolviéndola, incluso, en su caso
- Es muy importante la capacidad del agente de redireccionar la llamada hacia la persona adecuada

2.6 APORTE DE LA EMPRESA

2.6.1 DEFINICIÓN

El aporte de la empresa obedece a la importancia tangible que otorga ésta en las diferentes aéreas y procesos a favor del desarrollo socio – económico y productivo de la misma. Este aporte puede manifestarse de varias maneras, que va desde la inversión o incentivo económico, hasta lo moral y ético; todos componentes indispensables en busca del éxito

2.6.2 APORTE ECONÓMICO

La empresa de balsa del cantón Chone tiene base en socios extranjeros que proporcionan la inversión para lo relacionado a la compra de la materia prima, y los gastos operacionales de la empresa, lo que supone un constante movimiento del flujo económico para mantener el equilibrio financiero de la misma.

Dentro de este marco, el personal que labora en esta institución tiene la remuneración que la ley establece, inclusive son privilegiados con un porcentaje mayor por ser de carácter de inversión extranjera, así como un seguro de vida internacional y beneficios de rigor.

A pesar de ello, no cuenta con incentivos económicos o concursos de desempeño interno, en el que se propone una competencia sana por el mayor rendimiento de sus empleados, otorgando una pequeña remuneración o algún tipo de obsequio al mérito del trabajo.

Por su lado, las secretarias que laboran en esta empresa siguen una rutina básica de trabajo, mantienen un sueldo estable, un ambiente regular de trabajo; pero no existe el entusiasmo de cambio o superación, tal vez si les afecte el mero hecho de que no existe ninguna motivación para esforzarse, ya que a la final van a continuar ganando el mismo sueldo.

Desde este punto de vista, se debe considerar que el rendimiento de los empleados de una institución sí depende en parte de los beneficios económicos que reciban por su desempeño o logros conseguidos, ya que esto le permitirá a los directivos y socios mantener el ritmo que éstos deseen, colocando pautas y las reglas del juego claras, trazando objetivos y metas, colocando límites al desempeño de sus trabajadores, con sus debidas recompensas.

Así también podemos citar el caso de los seminarios y pasantías otorgados por la empresa a sus trabajadores – cosa que no sucede en la empresa en cuestión – ya que a la final se considera una inversión y no un gasto lo referente a la preparación profesional y la actualización de conocimientos modernos de los

mismos. Al negar la oportunidad a los empleados de una empresa de superación, se truncan de manera directa los desafíos y el desempeño laboral que se reflejarán tarde o temprano en la propia empresa. No se trata solo de un permiso, licencias, etc.; esto va más allá del mero hecho de consentir la inasistencia laboral de los empleados para ser justificada, se trata de una inversión de la empresa, de solventar todo o parte de los gastos que esto demanda, con el fin de hacer sentir al empleado lo valioso que es en la empresa y el afán de que se instruyan para beneficio de la misma

2.6.3 APORTE ÉTICO

La Ética se considera como una ciencia práctica y normativa que estudia el comportamiento de los hombres, que conviven socialmente bajo una serie de normas que le permiten ordenar sus actuaciones y que el mismo grupo social ha establecido.

Partiendo de esta corta definición, y observando el desarrollo laboral de la empresa de Balsa de Chone, podemos traer a colación varias conclusiones, en relación al aporte que esta empresa realiza en nombre del ambiente ético. Pero antes es menester mencionar la actividad económica que se aflora en esta empresa, puesto que casi en la mayoría de los casos de anti ética, está el dinero de por medio. Entonces, miramos a una empresa donde se mueven grandes capitales de dinero, además de ser una empresa internacional, donde se generan divisas.

Partiendo de aquí, es de suponer que las compras y ventas pueden producir algún tipo de corrupción – aunque según su gerente todo está calculado y o hay opción a ningún manoseo – pero en la práctica, (según entrevista con clientes) pueden

sucedan ciertos favoritismos para los mayoristas que no hay con los minoristas, tachando directamente como un acto no ético.

Podríamos señalar otros casos de menor escala donde la ética debería jugar un papel importante en las funciones de esta empresa y no sucede así, pero la intención de este relato es dar a conocer lo que la empresa aporta para la proliferación de un ambiente ético.

Ante ello, se debe resaltar que de parte de los directivos si está la intención de que la ética sobresalga en cada departamento de la empresa, el cliente al ingresar a las oficinas puede darse cuenta de rótulos con frases y poemas alusivos a la ética, además de que según el gerente, mantiene reuniones periódicas con sus empleadas en donde les pide el desarrollo de un comportamiento ético en sus funciones, para hacer sentir cómodo a los clientes y a la vez por motivos de satisfacción personal y profesional.

Esta iniciativa es buena, pero vale la pena mencionar que mejor se predica con el ejemplo, y a la vez no caería mal invertir en seminarios por lo menos una vez al año sobre los beneficios de la ética en el desarrollo empresarial.

2.7 HIPÓTESIS

2.7.1 HIPÓTESIS GENERAL

La ética profesional de la secretaria ejecutiva de la empresa de balsa, no significa un aporte eficiente para el desarrollo de la misma

2.7.2 HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

- ✓ La ética de la Secretaria Ejecutiva es poco significativa para el desarrollo de la Empresa de Balsa
- ✓ El grado de desarrollo de la empresa de Balsa del cantón Chone está influenciado por la ética profesional de la secretaria ejecutiva.

2.7.3 UNIDADES DE OBSERVACIÓN Y ANÁLISIS

2.7.4 VARIABLES

2.7.4.1 VARIABLE INDEPENDIENTE.

Ética profesional.

2.7.4.2 VARIABLE DEPENDIENTE.

Desarrollo de la empresa.

2.7. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

2.7.1 VARIABLE: INDEPENDIENTE

ÉTICA PROFESIONAL

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	INDICADORES	ITEMS BASICOS	TECNICAS E INSTRUMENTOS
<p>ÉTICA PROFESIONAL</p> <ul style="list-style-type: none"> • Es la carta de presentación de cada persona 	<p>ÉTICA PROFESIONAL</p> <p>SECRETARIA EJECUTIVA</p>	<ul style="list-style-type: none"> • FORMACION PROFESIONAL • CARÁCTER PROFESIONAL • VOCACION • ORIENTACION PROFESIONAL • CONTUMBRES • RESPONSABILIDAD • ETICA EN EL TRABAJO • PROBLEMAS ETICOS • ROL DE LA SECRETARIA • PERFIL • FORMACION PROFESIONAL • ETICA DE LA SECRETARIA 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ ¿Cómo es el desempeño de la secretaria y su ética en la atención al público ❖ ¿Qué conocimientos considera usted que le hacen falta a la secretaria ejecutiva de esta empresa para un trabajo eficiente y ÉTICO? ❖ Considera que la secretaria ejecutiva de esta empresa, tiene un bajo rendimiento en su trabajo debido a que no conoce los nuevos sistemas y equipos que pueden facilitar su labor? ❖ ¿Considera usted que recibe un servicio eficiente? ❖ ¿Desde su punto de vista la secretaria ejecutiva maneja eficientemente los equipos tecnológicos que ayudan al desarrollo de la empresa? ❖ ¿Considera usted que la secretaria ejecutiva de esta empresa, necesita capacitación sobre ❖ La secretaria ejecutiva realiza su trabajo con 	<p>Observación</p> <p>Encuestas, entrevistas, expedientes y archivos de la empresa</p>

2.7.2 VARIABLE: DEPENDIENTE

DESARROLLO DE LA EMPRESA

CONCEPTUALIZACION	CATEGORIAS	INDICADORES	ITEMS BASICOS	TECNICAS E INSTRUMENTOS
<p>DESARROLLO DE LA EMPRESA</p> <ul style="list-style-type: none"> Nivel de progreso que muestra una empresa en sentido genera, que va desde las estadísticas contables sobresalientes, estabilidad financiera, niveles estables de venta, satisfacción del cliente y del personal de trabajo, etc. 	<p>DESARROLLO DE LA EMPRESA</p> <p>APORTE DE LA EMPRESA</p>	<ul style="list-style-type: none"> FINALIDAD ORGANIZACION ECONOMICO ETICO 	<ul style="list-style-type: none"> ¿La ética profesional de la secretaria influye en el desarrollo de la empresa? ¿Recibe capacitación en materias de atención al público y ética profesional? ¿Aplica los conocimientos adquiridos en las capacitaciones recibidas? ¿Cómo las aplica? ¿Considera usted que recibe un servicio eficiente? ¿Cuenta con todo el equipo necesario para desenvolverse eficientemente? ¿La secretaria actual, está preparada para enfrentar los adelantos y desafíos de las nuevas generaciones y necesidades de los usuarios ¿La secretaria ejecutiva realiza su trabajo con: 	<p>Observación</p> <p>Encuestas, entrevistas, expedientes y archivos de la empresa, balance general, informes de distribución comercial, opinión de los consumidores</p>

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3. MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Se utilizó la investigación de campo para lo cual hubo la necesidad de trasladarse a las instalaciones de la Empresa de Balsa PLANTABAL S.A del cantón Chone, donde se tomó contacto de manera directa con las secretarias, y demás trabajadores de la misma. También se utilizó la investigación bibliográfica a fin de obtener datos precisos del tema planteado para lo cual se recurrió a teorías expuestas por diversos autores y medios como: periódicos, libros, folletos, documentos y de internet.

3.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación es bibliográfica y de campo, por cuanto los participantes van a actuar en su lugar de trabajo o medio. Además amparándose en diferentes tipos de investigación:

- Exploratoria
- Explicativa
- Cuantitativa
- Propositiva

3.3 MÉTODOS

Para esta investigación se utilizarán los siguientes métodos:

- ✓ Método científico.
- ✓ Método inductivo.
- ✓ Método deductivo.

3.4 TÉCNICAS

Se emplearán las siguientes técnicas:

- ✓ Técnica de la entrevista.
- ✓ Técnica de la encuesta.
- ✓ Técnica de observación.

3.5 INSTRUMENTOS

En esta investigación se utilizarán los siguientes instrumentos:

- ✓ Guía entrevista a las secretarías.
- ✓ Guía encuesta a los clientes.
- ✓ Fichas bibliográficas

3.6 POBLACIÓN Y MUESTRA

Se han establecido una muestra variada debido a la diversidad de involucrados que son influenciados con la ética profesional de las secretarias de la empresa Balsa PLABTABAL S.A. de la ciudad de Chone, entre los cuales se nota:

3.7 MUESTRA

- ✓ 4 Secretarias de la empresa Balsa PLANBTABAL S.A. de la ciudad de Chone
- ✓ 222 clientes y ciudadanos del cantón Chone

$$n = \frac{500}{0.05^2 (500 - 1) + 1}$$

$$n = \frac{500}{0.0025 (499) + 1}$$

$$n = \frac{500}{1.2475 + 1}$$

$$n = \frac{500}{2.2475}$$

$$n = 2.22$$

Simbología

n= tamaño de la muestra

m= 500 tamaño de la población

e= error máximo admisible (0.05)

Cuadro de matriz población y muestra

categoria	población	muestra	%
N._ Secretarias	03	03	100%
N._ Proveedores	500	222	44%
N._ Jefe	01	01	100%

Formula=222x100/500=44.44%

CAPÍTULO IV

4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

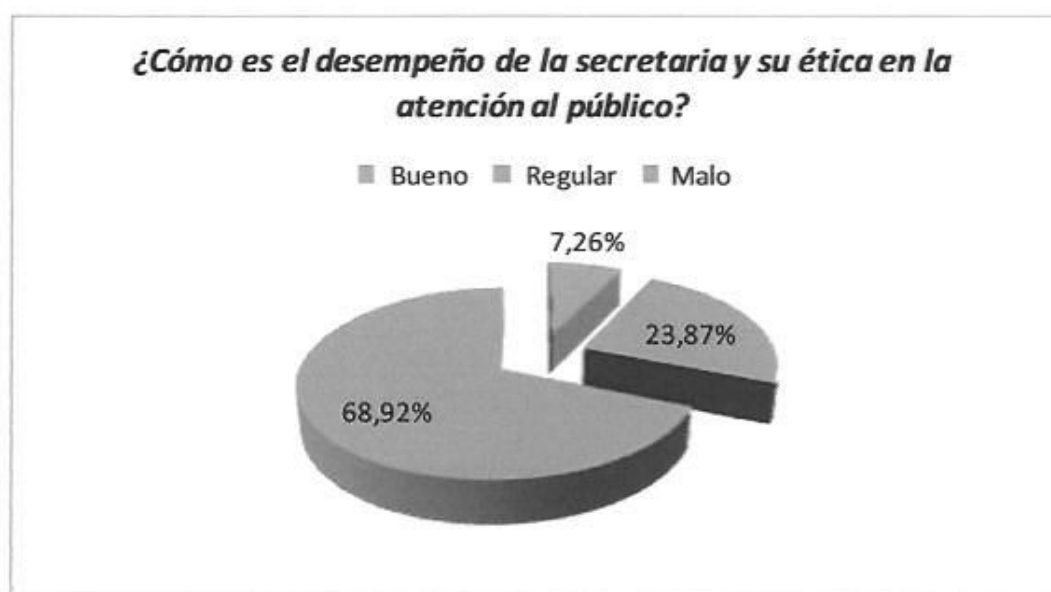
ENCUESTAS DIRIGIDAS A CLIENTES DE LA EMPRESA PLANTABAL S.A. DEL CANTÓN CHONE

❖ *¿Cómo es el desempeño de la secretaria y su ética en la atención al público?*

CUADRO N° 1

x	f	%
a. Bueno	16	7,26
b. Regular	53	23,87
c. Malo	153	68,92
TOTAL	222	100%

GRÁFICO N° 1



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS DEL CUADRO Y GRAFICO # 1

De las 222 personas encuestadas, 153 opinaron que el desempeño de la secretaria y su ética en la atención al público es malo, lo que corresponde a un 68,92%; mientras que 53 personas que es el 23,87%, opinaron que era regular, dejando tan solo a 16 personas que hacen el 7,26% dijeron que el servicio es bueno.

Ante eso podemos decir que la mayoría de las personas demuestran su insatisfacción ya que dicen que el servicio de la secretaria es malo.....

- ❖ *¿Qué conocimientos considera usted que le hacen falta a la secretaria de esta empresa para un trabajo eficiente y ético?*

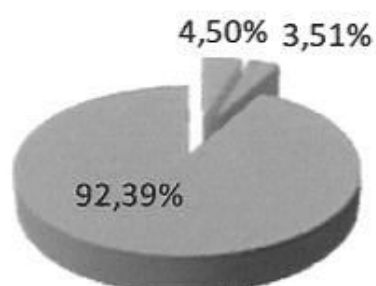
CUADRO N° 2

X	f	%
a. Técnicas de archivo	10	4,50
b. Dominio del computador	7	3,51
c. Técnica de interrelaciones	205	92,39
TOTAL	222	100%

GRÁFICO N° 2

¿Qué conocimientos considera usted que le hacen falta a la secretaria de esta empresa para un trabajo eficiente y ético?

- Técnicas de archivo
- Dominio del computador
- Técnica de interrelaciones



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS DEL CUADRO Y GRAFICO # 2

Ante esta pregunta, resultó que 205 personas, equivalentes al 92% consideran que para que la secretaria de la empresa en mención realice trabajo eficiente y ético, necesitan técnicas de interrelación, mientras que 10 personas, equivalentes al 4,50%, respondieron que deberían enseñarle técnicas de archivos, dejando a 7 personas, con tan solo el 3,51% a la opción de dominio del computador; todo esto determina que las personas encuestadas están es su mayoría de acuerdo que la secretaria necesita un curso sobre las técnicas de interrelación, lo que mejoraría la eficacia del desempeño de la misma

- ❖ *¿Considera usted que la secretaria de esta empresa tiene un bajo rendimiento en su trabajo debido a que no practica los valores éticos y morales?*

CUADRO N° 3

x	f	%
a. SI	195	87,84
b. NO	19	8,56
c. OTRAS	8	3,60
TOTAL	222	100%

GRÁFICO N° 3

¿Considera usted que la secretaria de esta empresa tiene un bajo rendimiento en su trabajo debido a que no practica los valores éticos y morales?



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS DEL CUADRO Y GRAFICO # 3

Del total de personas encuestadas, el 87,84% considera que la secretaria de esta empresa tiene un bajo rendimiento en su trabajo debido a que no practica los valores éticos y morales, mientras que otro 8,56% opina lo contrario, dejando al 3,60% que respondió con otras alternativas.

El argumento estadístico es claro, y demuestra una insatisfacción total con el rendimiento de la secretaria de esta institución.

❖ *¿Considera usted que recibe un servicio eficiente?*

CUADRO N° 4

x	f	%
a. SI	35	15,77
b. NO	130	58,55
c. A VECES	57	25,67
TOTAL	222	100%

GRÁFICO N° 4



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS DEL CUADRO Y GRAFICO # 4

Los resultados de esta encuesta dictan que 130 personas, que equivales al 58,55%, consideran que no reciben un servicio eficiente de parte de la secretaria, mientras que 57 personas, que equivalen al 25,67%. Respondieron que solo a veces reciben buen servicio, dejando a 35 personas, que equivalen al 15,77%, dicen que si lo reciben.

La conclusión es clara y precisa de esta encuesta, ya que las personas están en descontento con el servicio que reciben de parte de la secretaria

- ❖ *¿Desde su punto de vista la secretaria maneja eficientemente los equipos tecnológicos que ayudan al desarrollo de la empresa?*

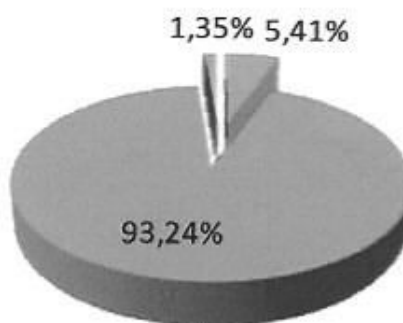
CUADRO N° 5

x	f	%
a. SIEMPRE	12	5,41
b. A VECES	207	93,24
c. NUNCA	3	1,35
TOTAL	222	100%

GRÁFICO N° 5

¿Desde su punto de vista la secretaria maneja eficientemente los equipos tecnológicos que ayudan al desarrollo de la empresa?

■ SIEMPRE ■ A VECES ■ NUNCA



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS DEL CUADRO Y GRAFICO # 5

Del total de encuestados, el 93,24% dijeron que a veces la secretaria maneja eficientemente los equipos tecnológicos que ayudan al desarrollo de la empresa; mientras que el 5,41% que este manejo es siempre, y un 1,35 que nunca los hace.

Nuevamente vemos reflejado en los resultados que arroja los datos estadísticos, que solo a veces la secretaria maneja los equipos tecnológicos que ayudan al desarrollo de la empresa

❖ *¿Cree usted que las secretarias de esta empresa podrían realizar mejor su trabajo?*

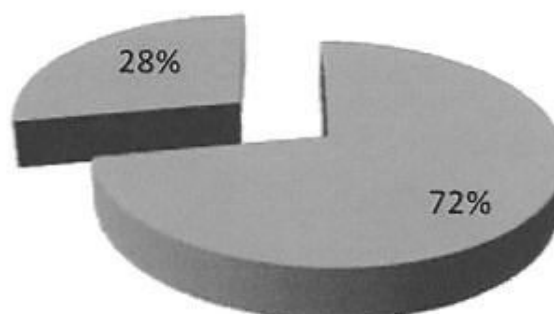
CUADRO N° 6

x	f	%
a. SI	159	72,00
b. NO	63	28,00
TOTAL	222	100%

GRÁFICO N° 6

¿Cree usted que las secretarias de esta empresa podrían realizar mejor su trabajo?

■ a. SI ■ b. NO



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS DEL CUADRO Y GRAFICO # 6

Del total de encuestados, el 72% cree que las secretarias si podrían realizar un trabajo mas eficientes, mientras que el 28% restante se muestra pesimistas,, ya que alucen que éstas llevan años en la empresa y no mejoran, sino mas bien, se han quedado realizando la misma rutina laboral sin cambios radicalmente positivos

Los clientes encuestados en su mayoría son positivos al pensar que pueden haber mejoras en el servicio que ofrecen las secretarias, ellos manifiestan que con cursos y talleres de capacitación se dotaría de conocimientos prácticos a las mismas

❖ *¿Considera usted que la secretaria ejecutiva de esta empresa necesita capacitación sobre?*

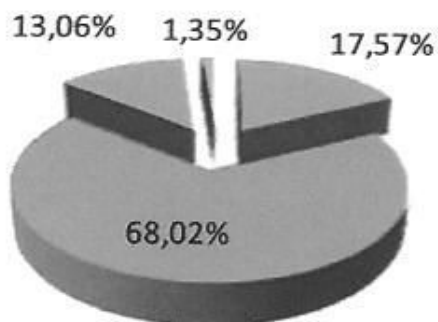
CUADRO N° 7

x	f	%
a. Tecnología de punta	39	17,57
b. Buena atención al cliente	151	68,02
c. Nuevas funciones secretariales	29	13,06
d. RR.HH	3	1,35
TOTAL	222	100%

GRÁFICO N° 7

¿Considera usted que la secretaria ejecutiva de esta empresa necesita capacitación sobre?

- Tecnología de punta
- Buena atención al cliente
- Nuevas funciones secretariales
- RR.HH



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS DEL CUADRO Y GRAFICO # 7

De las 222 personas encuestadas, tenemos que 151 personas, que corresponden al 68,02%, consideran que la secretaria ejecutiva de esta empresa necesita capacitación sobre buena atención al cliente; por otro lado 39 personas, que corresponden al 17,57%, respondieron que se le debería adiestrar en temas como la tecnología de punta; otras 29 personas, que corresponden al 13,06%, respondieron que sería un curso sobre nuevas funciones secretariales; estando en ultimo puesto las 3 personas restante, con un porcentaje del 1,35% que opinan que se le debería capacitar en RR.HH.

❖ *La secretaria ejecutiva realiza su trabajo con:*

CUADRO N° 8

x	f	%
a. EFICIENCIA	39	17,57
b. RAPIDEZ	85	38,29
c. DEFICIENCIA	98	44,44
TOTAL	222	100%

GRÁFICO N° 8



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS DEL CUADRO Y GRAFICO # 8

Ante esta ultima pregunta, 98 personas, que equivale al 44,44%, respondió que la secretaria realiza su trabajo con deficiencia; mientras que por otro lado 85 personas, que equivale al 38,29%, lo realiza con rapidez, dejando a 39 personas que equivale al 17,57%, respondió que lo realiza de manera eficiente. Esto connota que la secretaria esta incumpliendo de manera cabal y eficiente sus funciones, teniendo que mejorar varios aspectos en su desempeño cotidiano.

- ❖ *¿Cree usted que la secretaria puede ayudar en las tomas de decisiones trascendentales en una empresa?:*

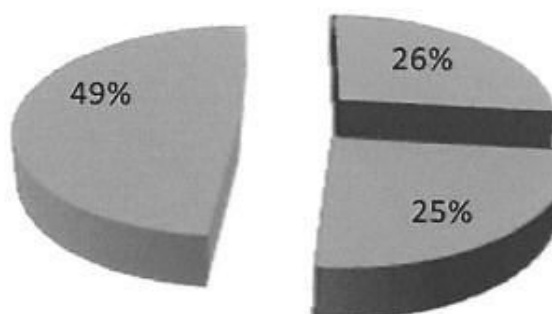
CUADRO N° 9

x	f	%
a. SI	59	26,58
b. NO	55	24,78
c. A VECES	108	48,64
TOTAL	222	100%

GRÁFICO N° 9

¿Cree usted que la secretaria puede ayudar en las tomas de decisiones trascendentales en una empresa?

■ a. SI ■ b. NO ■ c. A VECES



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS DEL CUADRO Y GRAFICO #9

Podemos observar en este grafico estadísticos, que de el total de personas encuestadas, que 108 personas, que equivalen al 48,64%, respondieron que las secretarias ejecutivas a veces pueden tomar decisiones trascendentales en una empresa, esta respuesta tienen varios motivos, siendo el principal que es el gerente o los accionistas los que realizan este tipo de trabajos, y no la secretaria, a pesar de que estas mismas personas creen que el rol de la secretaria es de vital importancia en otras áreas y responsabilidades de la empresa.

Por otro lado, tenemos que 59 personas, es decir el 26,58%, creen que las secretarias si pueden ayudar en la toma de decisiones trascendentales en una empresa, dejando a un número similar de 55 personas, que equivalen al 24,78% que respondió que no pueden aportar ayuda en esta clase de decisiones

- ❖ *¿Usted estaría dispuesto a contratar una secretaria ejecutiva para que labore en su microempresa?*

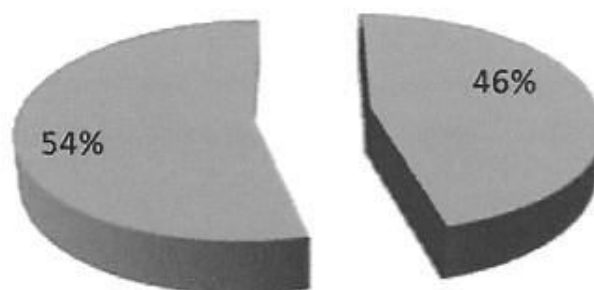
CUADRO N° 10

x	f	%
a. SI	102	46,00
b. NO	120	54,00
TOTAL	222	100%

GRÁFICO N° 10

¿Usted estaría dispuesto a contratar una secretaria ejecutiva para que labore en su microempresa?

■ a. SI ■ b. NO



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS DEL CUADRO Y GRAFICO # 10

Dentro de esta pregunta, 102 personas, que equivalen al 46%, dijeron que si estarían dispuestos a contratar una secretaria ejecutiva para que labore en su microempresa, ya que eso representaría mayor organización en la misma.

Pero, tenemos también a 120 personas, es decir el 54% que no estaría dispuesto contratar a una secretaria ejecutiva, ya que dicen ellos que las ganancias y aun el propio trabajo no justificaría este gasto

4.1 ANÁLISIS DE LA ENTREVISTA APLICADA A LAS SECRETARIAS DE LA EMPRESA PLANTABAL S.A. DE LA CIUDAD DE CHONE

❖ Análisis de la pregunta # 1

¿Qué entiende usted por ética profesional?

La mayoría de las secretarias de la empresa PLANTABAL S.A., concluyeron que la ética profesional es un valor que cuida de la buena reputación y desempeño de las personas dentro de un trabajo específico, velando por la armonía laboral tanto de las secretarias, como de los clientes en este caso. Por lo que podemos descifrar que las secretarias sí tienen en claro lo que es la ética profesional, aunque estrictamente esto es un indicador que lo practiquen

❖ Análisis de la pregunta # 2

¿Cree usted que la ética profesional de la secretaria influye en el desarrollo de la empresa?

Por unanimidad, todas las secretarias estuvieron rotundamente de acuerdo de que la ética profesional influye directamente sobre el desarrollo de la empresa. Además comentaron que ellas siempre están uniendo esfuerzos para tratar de dar la mejor imagen ética a los clientes, capaz de crear un ambiente agradable y confiable a la vez

❖ **Análisis de la pregunta # 3**

¿Cuál es su aporte para contribuir al desarrollo de la empresa?

Según lo planteado, las secretarías de esta empresa dicen que cada día se esfuerzan especialmente en lo que es la administración de los recursos económicos, contables y materiales de la institución, aunque no se centran directamente en las funciones de las secretarías, pero ellas realizan varias funciones a la vez.

❖ **Análisis de la pregunta # 4**

¿Recibe capacitación en materias de atención al público y ética profesional?

La respuesta de las secretarías es puntual y radical: "NUNCA HEMOS RECIBIDO CAPACITACIÓN", a penas lo que se les ha dado son instrucciones generales de sus funciones e indicaciones básicas, pero no temas de fondo, especialmente de la ética profesional. Esto demuestra una gran desventaja a la hora de ejecutar sus funciones como secretarías, ya que desconocen de técnicas modernas en diferentes áreas: atención al cliente, modernización y funcionamiento de equipos, entre otros.

❖ **Análisis de la pregunta # 5**

¿Cuenta con todo el equipo necesario para desenvolverse eficientemente?

Las secretarías supieron manifestar ante esta interrogativa que cuentan con los equipos básicos, aunque destacan que el mobiliario y el espacio físico del sector administrativo son cómodos y funcionales, dando un aspecto beneficioso en las negociaciones y atención al cliente. Sin embargo también dijeron que hace falta otros equipos que darían mayor rendimiento y agilidad a su trabajo, tales como:

sumadora de escritorio, registro computarizado de clientes, cafetera eléctrica, anaqueles más amplios, circuito cerrado de telefonía para la auto comunicación de áreas internas, etc.

4.2 ANÁLISIS DE LA ENTREVISTA APLICADA AL GERENTE DE LA EMPRESA PLANTABAL S.A. DE LA CIUDAD DE CHONE

❖ Análisis de la pregunta #1

¿Qué opina del desempeño de las secretarias de la Empresa PLANTABAL S.A del cantón Chone?

El gerente nos dice: “No me quejo, y nunca he recibido quejas de ningún cliente acerca de cómo lo han tratado aquí”. Aunque esta declaración no concuerde mucho con los resultados de la encuesta realizado a los clientes. Y es que creemos firmemente que el gerente siempre verá el lado positivo de la empresa, minimizando los errores, mucho mas si en esta entrevista.

❖ Análisis de la pregunta #2

¿Cómo evalúa usted el cumplimiento de las funciones de las Secretarias Ejecutivas en: atención al cliente, información, etc.?

Ante esta pregunta, el gerente manifiesta que las secretarias ofrecen un buen trato, y al mismo tiempo son pacientes con los clientes aun en situaciones adversas o de extrema tensión. Esto se lo puede demostrar en la lealtad con que los clientes frecuentan la empresa, gustan del buen trato otorgado.

❖ **Análisis de la pregunta # 3**

¿Usted cree que las secretarias de esta empresa pueden otorgar un mejor servicio que el actual?

El gerente respondió textualmente: "Definitivamente siempre se puede dar algo mejor, las funciones de las secretarias son un campo de amplia acción en la que la calidad se vuelve una utopía, una vez que hayan alcanzado un objetivo, aparece uno nuevo". Por ello creo que nuestras secretarias a pesar de ser excelentes profesionales, pueden mejorar.

❖ **Análisis de la pregunta # 4**

¿Ha otorgado cursos de capacitación a las secretarias de esta empresa?

La respuesta dada por el gerente fue negativa, sin embargo éste indica que la mejor capacitación es la práctica y que las secretarias de esta empresa han aprendido muchas cosas que alimenta su experiencia, además cree que muchas capacitaciones son innecesarias, ya que la mayoría de los participantes van en busca de un certificado y nada más.

❖ **Análisis de la pregunta # 5**

¿Están las secretarias de esta empresa aptas para manejar equipos informáticos de primera generación?

El gerente mostró optimismo ante esta pregunta, aunque especificó que las secretarias saben manejar los equipos básicos de computación. También señaló que antes de contratarlas, se pidió como requisito indispensable, el que sepan computación y contabilidad

4.3. MATRIZ DE COMPROBACIÓN DE OBJETIVOS E HIPÓTESIS

OBJETIVOS	HIPÓTESIS	RESULTADOS
<p>Analizar las funciones que desempeñan las secretarías de la Empresa de Balsa del cantón Chone.</p>	<p>Las funciones eficientes que cumplen las secretarías ejecutivas, brindan un buen servicio a los usuarios.</p>	<p>La secretaria ejecutiva realiza su trabajo con:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 98 personas, que equivale al 44,44%, respondió que la secretaria realiza su trabajo con deficiencia; mientras que por otro lado 85 personas, que equivale al 38,29%, lo realiza con rapidez, dejando a 39 personas que equivale al 17,57%, respondió que lo realiza de manera eficiente. Cuadro # 8 <p>Las repuestas reflejan que los clientes si observan el desempeño de las secretarías de esta empresa, ya que tienen que esperar que la transacción o proceso se defina durante un tiempo prolongado considerable</p>
<p>Detectar el grado de desarrollo de la empresa de balsa del cantón Chone, y su relación con la ética profesional de las secretarías.</p>	<p>El grado de ética profesional, está influenciado por las funciones eficientes de las secretarías.</p>	<p>Considera usted que la secretaria de esta empresa tiene un bajo rendimiento en su trabajo debido a que no practica los valores éticos y morales</p> <ul style="list-style-type: none"> - El 87,84% de los clientes encuestados, considera que la secretaria de esta empresa tiene un bajo rendimiento en su trabajo debido a que no practica los valores éticos y morales, mientras que otro 8,56% opina lo contrario, dejando al 3,60% que respondió con otras alternativas. Cuadro # 3 <p>Los resultados de esta encuesta muestran el descontento en su gran mayoría de los clientes, basándose en que no perciben el desarrollo de un ambiente ético, especialmente con los turnos de</p>

<p>Elaborar un estudio estadístico sobre los clientes y público en</p>	<p>Los clientes de la empresa se muestran satisfecho por la ética profesional que demuestran las</p>	<p>atención o por los clientes predilectos</p> <p>Considera usted que la secretaria ejecutiva de esta empresa necesita capacitación sobre ética profesional.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 151 personas, que corresponden al 68,02%, consideran que la secretaria ejecutiva de esta empresa necesita capacitación sobre buena atención al cliente; por otro lado 39 personas, que corresponden al 17,57%, respondieron que se le debería adiestrar en temas como la tecnología de punta; otras 29 personas, que corresponden al 13,06%, respondieron que sería un curso sobre nuevas funciones secretariales; estando en ultimo puesto las 3 personas restante, con un porcentaje del 1,35% que opinan que se le debería capacitar en RR.HH. Cuadro # 7 <p>Los clientes creen que las secretarias necesitan primordialmente una capacitación sobre la atención al cliente, ya que a veces muestran aptitudes hostiles que desagradan a los mismos</p>
<p>Elaborar un estudio estadístico sobre los clientes y público en</p>	<p>Los clientes de la empresa se muestran satisfecho por la ética profesional que demuestran las</p>	<p>¿Cómo es el desempeño de la secretaria y su ética en la atención al público?</p> <ul style="list-style-type: none"> - 153 opinaron que el desempeño de la secretaria y su ética en la atención al público es mala, lo que corresponde a un 68,92%; mientras que 53 personas que

<p>general sobre el nivel de satisfacción de la ética profesional de la secretaria ejecutiva la Empresa de Balsa del Cantón Chone.</p>	<p>secretarias</p>	<p>es el 23,87%, opinaron que era regular, dejando tan solo a 16 personas que hacen el 7,26% dijeron que el servicio es bueno.</p> <p>Los clientes opinan en su gran mayoría que la atención de parte de las secretarias es mala, porque el proceso del papeleo de rigor es lento y existen ciertos errores de carácter tipográfico</p> <p>¿Considera usted que recibe un servicio eficiente?</p> <ul style="list-style-type: none"> - 130 personas, que equivalentes al 58,55%, consideran que no reciben un servicio eficiente de parte de la secretaria, mientras que 57 personas, que equivalen al 25,67%. Respondieron que solo a veces reciben buen servicio, dejando a 35 personas, que equivalen al 15,77%, dicen que si lo reciben. Cuadro # 4 <p>Se puede señalar que en estas respuestas se perciben una mitad de clientes que consideran no recibir un servicio eficiente de parte de las secretarias, pero también hay que tomar en cuenta que la otra mitad si lo recibe o lo recibe en partes, de manera que lo que rige aquí son las circunstancias de trabajo.</p>
--	--------------------	---

CAPÍTULO V

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

Al culminar este trabajo, es meritorio destacar la importancia de la ética en cualquier área o actividad de la vida. Familia, sociedad, empresa, escuela, universidad, entre otros. En el caso específico de esta investigación, hubo mucha colaboración de parte de los directivos y personal administrativo de la empresa PLANTABAL S.A., en donde las tres secretarias – objetos de este estudio – manifestaron ciertas conductas apáticas y antiéticas en sus funciones laborales (Según encuesta de la investigación), pero también he de manifestar que existe buena predisposición al cambio y a optar por alternativas viables para cambiar este tipo de actitudes.

A continuación destacamos los siguientes puntos:

- ❖ Es notoria la insatisfacción de los clientes en relación al trato que la secretaria otorga, especialmente en el ámbito de la ética profesional que demuestra, lo cual produce una incomodidad considerable en los mismos, reflejado en el proceder de los clientes en querer dialogar directamente con el gerente de la empresa sin tener que pasar por el área del secretariado.

- ❖ A pesar de los buenos precios y la calidad del producto que brinda PLANTABAL S.A. de la ciudad de Chone, los clientes están seguros de que la empresa puede mejorar mucho más sus servicios, especialmente en el área

de secretariado, para agilizar el proceso y dotar de comodidad y seguridad a los clientes.

- ❖ La empresa PLANTABAL S.A, cuenta en la actualidad con 2 secretarias, las mismas que se encargan de varias funciones a la vez, que va desde recepcionistas, hasta el manejo de la contabilidad, limitando su tiempo y espacio profesional, lo que dificulta el progreso exclusivo de su área de trabajo.
- ❖ En el cantón Chone, tanto en las instituciones públicas, como en las privadas, se nota una inconformidad latente de parte de los clientes y usuarios, en relación al servicio que brindan las secretarias, mencionando éstos la parte ética de las mismas, observándose poco nivel de profesionalismo y preparación, así como el desarrollo de valores morales que entorpecen la actividad cotidiana del progreso de dichas instituciones
- ❖ Las secretarias existentes en esta empresa, no abastecen para realizar todas las funciones que ésta requiere
- ❖ Se puede observar a lo largo de este trabajo investigativo, que las relaciones humanas en esta empresa, no se han explotado de manera adecuada, ya que existen aires hostiles y de poca iniciativa de parte del personal que labora en esta empresa

5.2 RECOMENDACIONES

- ❖ Realizar una campaña de constante preparación con seminarios de ética y valores destinados a las secretarías de la empresa PLANTABAL S.A. de la ciudad de Chone, capaz de que éstas aprendan y ejecuten buenas técnicas de atención al público

- ❖ La empresa PLANTABAL S.A. de la ciudad de Chone, debe velar en todo momento por la satisfacción de los clientes, y para ello, se sugiere colocar un buzón de sugerencias dentro y fuera de las oficinas de la misma, para que los clientes aporten sus ideas de manera anónima y sin intenciones ni prejuicios

- ❖ La empresa PLANTABAL S.A. de la ciudad de Chone debería incorporar más personal administrativo, ya que con solo dos secretarías para todas las funciones, limitan en gran manera los procesos de la misma.

- ❖ Incorporar dentro de las programaciones laborales de las instituciones públicas y privadas, por lo menos una capacitación anual sobre ética y valores de los profesionales, orientado a velar por el buen nombre de las instituciones por medio de la práctica de dichos valores.

- ❖ Incorporar al cuerpo administrativo de la empresa en cuestión, mas secretarías que agilicen los procesos y a las vez que abastezcan para el funcionamiento ágil de la empresa

- ❖ Brindar seminarios – talleres de relaciones humanas que puedan aportar beneficios sobre el desempeño de las secretarias

CAPÍTULO VI

PROPUESTA

6.1. TÍTULO DE LA PROPUESTA:

"CAPACITAR A LAS SECRETARIAS DE LA EMPRESA PLANTABAL S.A. DE LA CIUDAD DE CHONE EN ÉTICA PROFESIONAL, PARA LOGRAR EL DESARROLLO DE LA MISMA"

6.1.1. UBICACIÓN SECTORIAL Y FÍSICA

La propuesta se desarrollará en el cantón Chone provincia de Manabí en la Empresa PLANTABAL S.A. con las secretarias ejecutivas que trabajan en la misma.

6.1.2. PERIODO DE EJECUCIÓN

La propuesta se iniciará en el mes de enero y concluirá en el mes de junio del año 2010.

6.1.3. BENEFICIARIOS DIRECTOS

- ❖ Secretarias
- ❖ Clientes
- ❖ Personal administrativo
- ❖ Público en general

6.1.4. BENEFICIARIOS INDIRECTOS

- ❖ Universidad Particular "San Gregorio" de Portoviejo
- ❖ Inversionistas de la empresa.

6.2. INTRODUCCIÓN

Los mercados empresariales se muestran cada vez más competitivos en la actualidad, y es que el éxito de una empresa no solo responde a la calidad de un producto o servicio que se venda, sino también en los momentos previos y aun durante el tiempo que se realice una negociación lo que está logrando una mayor atracción de clientes.

Estos “momentos”, son los que le dan una expectativa positiva o negativa defecto, a los consumidores, teniendo éste que finalmente elegir el producto, entonces entra en acción la persuasión ayudado por el servicio o el trato que se le otorgue, el que inclinará la balanza a favor de la empresa. Es aquí donde juega un papel muy importante la ética profesional de los trabajadores de una empresa, en este caso, el de las secretarías ejecutivas como pioneras de la recepción y organización de varias áreas.

La empresa PLANTABAL S.A., se encuentra ubicada en el cantón Chone, dedicada a la venta de balsa para la industria manufacturera y para los artesanos. En la actualidad cuenta con 4 secretarías que realizan varias funciones, las mismas que van desde responsabilidades contables, hasta recepcionistas y administrativas. A pesar de que estas secretarías se muestran activas, existe cierto grado de inconformidad de parte de los clientes en cuanto a la ética profesional de las mismas, aduciendo que suelen manejarse de acuerdo a conveniencias personales dentro de las negociaciones o cualquier tipo de trámite dentro de la empresa.

El rol de las secretarías de esta empresa se cumple a cabalidad en muchas de sus funciones, sin embargo la ética es un campo a explotar en la que se necesita la participación e integración del equipo de trabajo, capacitaciones previas, entre otras.

6.3. JUSTIFICACIÓN

La ética profesional se presenta como un valor poco visto en los diferentes trabajos en que se desenvuelven las sociedades modernas, tanto así que a esta siempre le antecede primeramente la palabra corrupción. En vista de esto, las empresas de renombre e instituciones – mas del sector privado – han incorporado la ideología de etiqueta profesional entre el personal, para presentar una imagen digna de confianza ante los clientes o consumidores.

De aquí que, se observa el comportamiento de las secretarias y su desempeño en una empresa a la par de la ética que practiquen y reflejen ante los clientes, ya que éstos serán en ultima instancia los jueces que distingas sus cualidades.

La empresa PLANTABAL tiene a cargo la venta y distribución de balsa a nivel provincial y nacional, ofreciendo productos de óptima calidad de diferentes precios. Dentro de esta empresa laboran cuatro secretarias que tienen a su cargo varias funciones: atención al cliente, promoción del producto, administración contable, entre otras. En su normal desenvolvimiento muestran agilidad y eficacia, ya que en el transcurso del tiempo que han laborado, no se les ha encontrado ningún error dentro de los límites establecidos, siendo aun eficientes en su desempeño propiamente dicho. Sin embargo, a nivel de la ética profesional existen pequeños vacíos por llenar todavía, y esto lo señalan directamente los clientes, los mismos que en algunas ocasiones sugieren un cambio en la manera en que realizan las negociaciones con las secretarias para adquirir el producto (balsa).

Existe un pequeño margen de inconformidad entre los clientes, que a pesar de ser casi insignificante, es motivo de estudio y por ende de corrección. Dentro de este margen se contemplan problemas, poca seriedad para dar informes al gerente, poca agilidad para realizar trámites de pedidos y envíos de la balsa, no se pasan las llamadas rápidamente, solo a clientes exclusivos, etc.

Ante ello, este trabajo recoge datos reales y sugerencias de clientes y aun de las secretarias de la empresa en cuestión, con el afán de corregir los errores mediante las recomendaciones y de la elaboración de la presente propuesta.

Por ello encuentro la debida justificación al tema estudiado, en la necesidad de elaborar una propuesta que sirva como salvoconducto ante un pequeño problema que puede originar un grave malestar y hasta el riesgo de decaer las ventas en la empresa señalada.

6.4. OBJETIVOS

6.4.1. OBJETIVO GENERAL

Capacitar a las secretarias de la empresa PLANTABAL s.a. de la ciudad de Chone en ética profesional, para lograr el desarrollo de la misma

6.4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Dar a conocer la técnicas modernas para ejercitar la ética en el campo laboral de las secretarias ejecutivas
- Integrar al personal de la empresa para que trabajen de manera organizada en beneficio del desarrollo de la misma
- Incrementar el desempeño de las secretarias a través de la práctica de la ética profesional y por ende la satisfacción de los clientes de la empresa

6.5. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

6.5.1 LA ÉTICA

La ética, como una rama de la filosofía, está considerada como una ciencia *normativa*, porque se ocupa de las normas de la conducta humana, y para distinguirse de las ciencias *formales*, como las matemáticas y la lógica, y de las ciencias *empíricas*, como la química y la física. Las ciencias empíricas sociales, sin embargo, incluyendo la psicología, chocan en algunos puntos con los intereses de la ética ya que ambas estudian la conducta social. Por ejemplo, las ciencias sociales a menudo procuran determinar la relación entre principios éticos particulares y la conducta social, e investigar las condiciones culturales que contribuyen a la formación de esos principios²²

Desde que los hombres viven en comunidad, la regulación moral de la conducta ha sido necesaria para el bienestar colectivo. Aunque los distintos sistemas morales se establecían sobre pautas arbitrarias de conducta, evolucionaron a veces de forma irracional, a partir de que se violaran los tabúes religiosos o de conductas que primero fueron hábito y luego costumbre, o asimismo de leyes impuestas por líderes para prevenir desequilibrios en el seno de la tribu. Incluso las grandes civilizaciones clásicas egipcia y sumeria desarrollaron éticas no sistematizadas, cuyas máximas y preceptos eran impuestos por líderes seculares como Ptahhotep, y estaban mezclados con una religión estricta que afectaba a la conducta de cada egipcio o cada sumerio.

La ética profesional puede definirse como la ciencia normativa que estudia los deberes y los derechos profesionales de cada profesión. También se le llama Deontología. Al decir profesional no solo se refiere a que la ética es solo para quienes tienen un cartón o son profesionales, sino que ésta en especial va destinada especialmente a las persona que ejercen una profesión u oficio en particular.

²² ENCICLOPEDIA VIRTUAL. Microsoft ® Encarta ® 2009. © 1993-2008 Microsoft Corporation. Reservados todos los derechos.

La ética profesional tiene como objeto crear conciencia de responsabilidad, en todos y cada uno de los que ejercen una profesión u oficio, esta, parte del postulado de que todo valor esta íntimamente relacionado con la idea de un bien.

La ética profesional se sustenta o toma bases fundamentalmente en la naturaleza racional del hombre. Esta naturaleza es espiritual y libre, por consiguiente tiene una voluntad que apetece al bien moral. Haga el bien y evite el mal.

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

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

Ahora bien, nosotros como futuros Contadores Públicos, debemos acatar la ética como opción de vida, por el solo hecho de tener fe pública. Nuestras decisiones están respaldadas por las demás personas que creen fielmente en nosotros y en nuestra palabra. Por ello debemos seguir los principios básicos que nos competen como son:

❖ La integridad

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

6.5.1.1 FORMACIÓN PROFESIONAL

Sabiendo que a uno se le concede la personalidad jurídica desde el momento del nacimiento "derechos y deberes" y a sabiendas también que se van desarrollando con el paso del tiempo. Nuestra vida se rige por diferentes pasos que hacen de cada individuo lo que sería en un futuro, entiéndase, pasar por las distintas etapas de conocimientos: escuela primaria, secundaria y en último grado, la universitaria.

Solo eso no basta, ya que esos conocimientos lo forman una generalidad de la vida y el profesional debe saber combinar esa generalidad con su formación profesional.

Entiéndase por formación profesional un alto grado de conocimiento que se le inculca a un individuo de la sociedad, dotándolo de un interés particular en su profesión que se va a reflejar en su desempeño diario de la vida.

6.5.1.2 CARÁCTER PROFESIONAL

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

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

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

6.5.1.3 VOCACIÓN

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

6.5.1.4 ORIENTACIÓN PROFESIONAL

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

A mi parecer toda persona que vaya a ingresar a los estudios superiores debe ir orientado hacia lo que esa persona realmente quiera y pueda aprender y ejecutar. Aunque una persona pueda tener una vocación determinada hacia "x" actividad profesional es necesario y recomendable que se oriente para darle más confianza y seguridad y para ponerle la contraparte y de esa manera poder reafirmar la convicción de esa persona hacia esa actividad.

6.5.1.5 COSTUMBRE

Las costumbres son normas que crea una sociedad por su continuidad y que le dan un hecho jurídico palpable y tienen como las leyes, consecuencias cuando son violadas, el profesional no solamente debe regirse por su código de ética propio, sino que debe irse hacia un marco de costumbre, entendiendo que no todo lo que se viola esta escrito, ni todo lo que la sociedad repudia lo contienen las leyes.

El código de ética de cada profesional enmarca una serie de reglas, derechos y deberes que lo limitan y mantienen al margen de caer en errores profesionales y morales, al mismo tiempo guiándolos por el buen desempeño profesional.

Un profesional lleva consigo una serie de hábitos y costumbres que los ha adquirido durante toda su vida, no obstante eso, no todo lo que uno realiza cotidianamente es correcto ante la sociedad, por lo que un profesional tiene que tener la capacidad moral e intelectual para poder diferenciar lo correcto e incorrecto de su profesión, ya que ejemplos tales como: decir buenos días, tener una sonrisa en la cara, ser solidario, ser buen compañero, son puntos que no están especificados en un código y no por eso limitan al profesional a realizarlo²³

6.5.1.6 RESPONSABILIDAD

Se dice de una persona que es responsable cuando está obligada a responder de sus propios actos. Aunque algunos autores mantienen que la libertad es definida por la responsabilidad, la gran mayoría de estos están de acuerdo en que el fundamento de la responsabilidad es la libertad de la voluntad.

Una vez admitida la libertad que fundamenta la responsabilidad, se plantean todavía varias cuestiones importantes: ante todo, se trata de saber si la responsabilidad afecta solamente a algunos actos de la persona o bien si afecta a todos.

En segundo lugar se plantea el problema de los grados de responsabilidad y finalmente se plantea el problema de la entidad o entidades ante la cual es responsable (debe de ser de carácter personal).

El sentimiento de responsabilidad es un sentimiento personal que compromete a cada persona y le hace comprender que no puede simplemente abandonarse a sus conveniencias individuales.

Para mí, según las investigaciones que he recopilado de diversas fuentes he llegado a la conclusión del concepto de responsabilidad, el sentimiento de responsabilidad nace y se desarrolla a través de los años. Este sentido nos enseña la importancia de las cosas, a valorarlas y cuidarlas.

Todo individuo o persona lleva una responsabilidad sea personal o para otra, pero *esta la lleva a cabo dependiendo de sus criterios.*

6.5.1.7 LIBERTAD

Es un privilegio de que gozan las personas, por vivir en un país libre y les permiten actuar como deseen. En este sentido, suele ser denominada libertad individual. El término se vincula a la soberanía de un país en su vertiente de 'libertad nacional.

Sin embargo una libertad desbordada haría imposible la convivencia humana, por lo que son necesarias e inevitables crear normas y leyes para hacer posible dicha convivencia. La libertad se define como el derecho de la persona a actuar sin restricciones siempre que sus actos no interfieran con los derechos equivalentes de otras personas.

La naturaleza y extensión de las limitaciones a la libertad, así como los medios para procurarlas, han creado importantes problemas a los autores y juristas de todos los tiempos. Casi todas las soluciones han pasado por el reconocimiento tradicional de la necesidad de que exista un gobierno, en cuanto grupo de personas investidas de autoridad para imponer las restricciones que se consideren necesarias. Más reciente es la tendencia que ha subrayado la conveniencia de definir legalmente la naturaleza de las limitaciones y su extensión.

²³ ENCICLOPEDIA VIRTUAL. Microsoft ® Encarta . Relaciones profesionales laborales en una empresa // organizaciones // 2007

La libertad conlleva la responsabilidad de elección, acto voluntario, espontaneidad, como margen de determinación, como ausencia de interferencia, como liberación frente a algo, como realización de una necesidad.

El concepto de libertad es pues sumamente complejo. El vocablo latino "libert" del que deriva libre. En este sentido, el hombre libre es el que es de condición no sometida o esclava. Se es libre cuando esta "vacante" o "disponible" para hacer algo por sí mismo²⁴

La libertad es entonces la posibilidad de decidirse y, al decidirse de auto determinarse. Pero como el sentido de libre comporta el sentido de no ser esclavo la liberación ha que se refiere el ser libre puede referirse a muchas cosas por ejemplo, las pasiones.

Entonces una persona tiene total libertad de elegir una profesión que esté en un marco legal establecido, ya que la ilegalidad no es profesional.

6.5.2 DESARROLLO DE LA EMPRESA

Las crisis no son malas en sí misma, pero si resultan dolorosas y desagradables.

Cuando abordamos la crisis es menester tener en cuenta que:

- ❖ Tarde o temprano su empresa entrará en crisis.
- ❖ Las crisis se incuban durante las bonanzas
- ❖ Toda crisis es relativamente pasajera
- ❖ Toda crisis se autoalimenta, se autoacelera y hace metástasis. Se agudiza, sola, pero no se resuelve sola.
- ❖ Toda crisis que no aniquila al gerente y a la empresa los hace crecer.
- ❖ Los gerentes tienden a perder en control en la crisis.

²⁴ INTERNET. Jefry2002[arroba]hispavista.com JOSE FREDYS RIVAS QUINTO

- ❖ El responsable de la crisis así como de su solución, es el gerente.
- ❖ El último que acepta la crisis es el gerente, mientras no la acepte, hace parte del problema.
- ❖ La crisis siempre es mas profunda de lo que el gerente cree.
- ❖ No existe crisis sin solución.
- ❖ La solución a la crisis siempre es menos traumática de lo que el gerente se imagina.
- ❖ La solución a la crisis tiene unos costos que alguien tiene que pagar.
- ❖ La crisis no se resuelve trabajando más.
- ❖ Toda crisis debió haberse enfrentado hace varios años.

La crisis es un fenómeno que tarde o temprano hará presencia a la puerta de nuestra organización, el desarrollo organizacional es la respuesta anticipada a este fenómeno, de modo que cuando llegue la turbulencia el gerente de DO halla desarrollado un sistema que le permita capear la tempestad, pues, de eso se trata la gerencia, es la disciplina que implementa mecanismos, crea conductas emergentes para reestablecer los equilibrios perdidos en el sistema

Existe una amenaza permanente a la existencia de la empresa en un mundo turbulento, en donde los cambios acelerados cambian el equilibrio en inestabilidad, generando crisis en las organizaciones, El sistema de desarrollo organizacional está llamado a anticiparse a esas situaciones, aprender de ellas cuando se presenten, generar sus procesos a partir de la experiencia, crear cultura lectora del entorno para descifrar los códigos que emite la sociedad contemporánea. La empresa esta llamada a través de sus procesos desarrollo organizacional a ver en las crisis oportunidades y derivar fortalezas

La organización es un ente complejo y la crisis que sobreviene puede ser una crisis estacional, manejable en corto plazo. O una crisis de supervivencia, en la cual la empresa puede hallarse en situación viable o inviable, en el primer caso, resulta posible salvar la empresa con respuestas desde la

institucionalidad que presente la gerencia de acuerdo a su sistema de desarrollo organizacional. ¿Qué capacidad de respuesta tiene la organización ante nuevos fenómenos?, ¿Cómo los enfrentará?, ¿Cuándo los enfrentará?, Son preguntas que resultan pertinentes en este aspecto. Es la capacidad de respuesta, la calidad de la respuesta, el cómo y cuándo se responde, lo que determina como le irá a la empresa en la dinámica subsiguiente a la crisis.

6.5.2.1 LOS INDIVIDUOS EN LA ORGANIZACIÓN

Cuando se piensa en el individuo pilar y esencia de las organizaciones, es menester partir de la premisa fundamental: El ser humano es un ente eminentemente complejo. Esta complejidad crea un imperativo en la organización, de modo que esta no pueda sustraerse de las necesidades e intereses de los individuos que la conforman.

El hombre es un ser biológico, psicológico y eminentemente social, con una serie de necesidades que reclaman ser satisfechas, a efectos de que el individuo logre la realización en la vida; según el estudioso del tema Abrahán Maslow, las necesidades básicas que el hombre debe satisfacer son cinco, a saber:

- ❖ **Necesidades fisiológicas.** Comprenden hambre, sed, vivienda, sexo y otras necesidades corporales.
- ❖ **Necesidades de seguridad.** Incluye seguridad y protección contra daño físico y emocional.
- ❖ **Necesidad de amor.** Abarca afecto, pertenencia, aceptación y amistad.
- ❖ **Necesidad de estima.** Incluye factores internos de estimación como respeto de sí mismo, autonomía y logro, y comprende también factores de estima como estatus, reconocimiento y atención.

- ❖ **Necesidad de autorrealización.** Está representada por el impulso de llegar a ser lo que puede ser, comprende crecimiento, realización del propio potencial y la autorrealización.

Dado que cada persona constituye una realidad diferente de los demás, estas necesidades no son siempre satisfechas de igual modo en todos los individuos, pero indiscutiblemente están presentes en todo ser humano. La satisfacción de la mayoría de estas necesidades depende de agentes externos, por lo que supone en el hombre el establecimiento de relaciones de tipo social con el medio que lo rodea, y con el cual tendrá que interactuar diariamente.

El proceso de socialización en el hombre comienza desde muy temprana edad, y no se detiene hasta que el hombre muere. Dependiendo de cómo sea ese proceso de socialización a lo largo de la vida será más fácil o más difícil la adaptación del hombre a cualquier ambiente en el cual debe desenvolverse a lo largo de su existencia, que sin duda alguna incluyen las organizaciones que no es otra cosa que (según Chester I. Bernard) " un sistema de actividades o fuerzas conscientemente coordinadas de dos o más personas". En el aspecto de coordinación consciente de esta definición están incorporados cuatro denominadores comunes a todas las organizaciones: la coordinación de esfuerzos, un objetivo común, la división del trabajo y una jerarquía de autoridad. Lo que generalmente denominan estructura de la organización.

6.5.2.2 CONCEPTUALIZACIÓN DE ASPECTOS CONCERNIENTES AL ELEMENTO HUMANO

Para poder entender mejor las relaciones que pueden generarse entre la persona y la organización, se hace necesario conceptualizar algunos términos que se encuentran involucrados, como son:

- ❖ **Comportamiento Organizacional:** es el estudio y la aplicación de conocimientos relativos a la manera en que las personas actúan dentro de las organizaciones. Los elementos claves en el comportamiento organizacional son las personas, la estructura, la tecnología y el ambiente exterior en el que funciona.
- ❖ **Personas:** Constituyen el sistema social interno de la organización, que está compuesto por individuos y grupos tanto grandes como pequeños. Las personas son los seres vivientes, pensantes y con sentimientos que crearon la organización, y ésta existe para alcanzar sus objetivos. Las organizaciones existen para servir a las personas y no ésta para servir a las organizaciones.
- ❖ **Estructura:** La estructura define las relaciones oficiales de las personas en el interior de las organizaciones. Se necesitan diferentes trabajos para ejecutar todas las actividades en una organización por lo que hay gerentes y empleados, contadores, ensambladores, etc. Todos ellos se deben relacionar en una forma estructural para que su trabajo sea eficaz.
- ❖ **Tecnología:** La tecnología proporciona los recursos con los que trabajan las personas e influyen en la tarea que desempeñan. La tecnología resultante posee una influencia positiva en las relaciones de trabajo.
- ❖ **Medio:** todas las organizaciones operan en un determinado entorno externo. Una organización no existe por sí misma, sino que forma parte de un sistema mayor que comprende otros múltiples elementos. El medio debe ser tomado siempre en cuenta cuando se estudia el comportamiento humano en las organizaciones.

Como puede observarse, al hablar de la persona en la organización, deben estar presente una serie de elementos que se encuentran implícitos en el tema, pero no son solamente estos que se acaban de definir, como se señaló al principio el hombre tiene una serie de necesidades que desea satisfacer y en muchas oportunidades esa satisfacción la consigue en el medio de trabajo donde se

desenvuelve, en la organización, pero no todas las personas satisfacen de igual modo sus necesidades, ni existe una varita mágica ni fórmulas simples, debido a que cada individuo tiene una carga emocional y unas vivencias diferentes. El comportamiento humano dentro de las organizaciones es imprescindible debido a que se origina en necesidades y sistemas de valores muy arraigados en las personas. No hay fórmulas sencillas ni prácticas para trabajar con las personas, ni existe una solución ideal ni única para los problemas de las organizaciones, todo lo que se puede hacer es incrementar la comprensión y las capacidades existentes para elevar el nivel de las relaciones humanas en el trabajo.

El comportamiento organizacional se da en un complejo sistema social, el comportamiento del empleado dependerá en gran medida de la interacción de las características personales y el ambiente que lo rodea, parte de ese ambiente es la cultura social, el cual proporciona amplias pistas que determinan como será el comportamiento de la persona en determinado ambiente.

Pero en el ambiente de trabajo existen otros factores que pueden determinar como será el comportamiento individual y colectivo, la cultura organizacional que también se le denomina en muchas oportunidades atmósfera o ambiente organización y es el conjunto de valores creencias suposiciones y normas que comparten sus miembros. Crea el ambiente humano en que los empleados realizan su trabajo.

Ninguna organización es igual a otra, cada una posee su propia historia, normas, patrones de comunicación, sistemas y procedimientos, estructura, todo ello constituye su cultura.

Las organizaciones llegan a triunfar o a fracasar según se desarrollen o no ciertos procesos y las personas se adapten a sus normas, se identifiquen con sus objetivos

y logren a través de la organización satisfacer algunas de sus necesidades, pero para que esto ocurra al frente de la misma debe haber personas capaces de lograr en el individuo una actitud positiva, un sentido de pertenencia, una motivación hacia el trabajo y un compromiso real con la organización, suena muy fácil pero la tarea requiere que al frente de la misma se encuentre un gerente con un estilo de liderazgo participativo, democrático que inspire el trabajo de equipo.

No todos los gerentes son líderes, ni todos los líderes son gerentes, ni existe tampoco un solo estilo único de liderazgo efectivo por sí mismo, pero necesariamente un buen gerente debe ser un líder capaz de influenciar las conductas de sus colaboradores y guiarlos hacia el logro de los objetivos de la organización²⁵

Existe una característica importante que debe estar presente no solamente en las personas que están a cargo de dirigir una organización, sino de toda persona para lograr cumplir las metas y los objetivos que se tracen en la vida y es la inteligencia emocional, este término muy usado en los últimos tiempos no es otra cosa que utilizar de manera inteligente nuestras emociones, en cierto sentido se tienen dos cerebros, dos mentes y dos clases diferentes de inteligencia: la racional y la emocional, nuestro desempeño en la vida está condicionado por ambos; lo que importa no es solo el cociente intelectual, sino también la inteligencia emocional.

La aptitud emocional es una meta, habilidad y determina lo bien que podemos utilizar cualquier otro talento, incluido el intelecto puro. La inteligencia académica no ofrece prácticamente ninguna preparación para los trastornos o las oportunidades que acarrea la vida.

²⁵ INTERNET. <http://www.ie.edu/>

²⁶ INTERNET. <http://www.cepyme.es/>

La inteligencia emocional en las personas trae consigo una serie de habilidades tales como ser capaz de motivarse y persistir frente a las decepciones; Controlar el impulso y demorar la gratificación, controlar el humor y evitar que los trastornos disminuyan la capacidad de pensar; mostrar empatía y abrigar esperanzas²⁶

Las personas emocionalmente expertas, las que conocen y manejan bien sus propios sentimientos e interpretan y se enfrentan con eficacia a los sentimientos de los demás, cuentan con ventajas en cualquier aspecto de la vida, ya sea en las relaciones amorosas o elegir las reglas tácitas que gobiernan el éxito en la política organizativa.

Las personas con habilidades emocionales bien desarrolladas también tienen más probabilidades de sentirse satisfechas y ser eficaces en su vida, y de dominar los hábitos mentales que favorezcan su propia productividad; las personas que no pueden poner cierto orden en su vida emocional libran batallas interiores que sabotean su capacidad de concentrarse en el trabajo y pensar con claridad.

La inteligencia emocional es la capacidad para comprender a los demás: que los motiva, cómo operan, como trabajar cooperativamente con ellos, es la capacidad para discernir y responder adecuadamente al humor, el temperamento, las motivaciones y los deseos de los demás, es la clave para el autoconocimiento, el acceso a los propios sentimientos y la capacidad de distinguirlos y recurrir a ellos para guiar la conducta.

Como puede concluirse por lo antes expuesto, la inteligencia emocional viene a convertirse en un elemento fundamental que debe estar presente en todo individuo, debe desarrollarse desde muy temprana edad con el propósito de tomar decisiones más acertadas en la vida y mantener a lo largo de su existencia las mejores relaciones en el mundo que lo rodea, por supuesto incluyendo las organizaciones en las cuales deba estar presente.

Dean Tvosjold dijo "tal vez el supuesto más irracional que podemos hacer es suponer que la gente se debe comportar en forma racional y no emotiva".

En una organización, en cualquier empresa, en cualquier industria, uno puede comprar el tiempo del empleado; puede comprar su presencia material en un lugar determinado; hasta se puede comprar cierto número de movimientos musculares por hora. Pero su entusiasmo no se puede comprar, su lealtad no se puede comprar, la devoción de su corazón no se puede comprar. Estas cosas hay que ganárselas.

La persona en la organización viene a convertirse en el elemento más importante de la misma, por lo que requiere un tratamiento no como una máquina o un elemento más de ésta, sino como un ser humano con necesidades, intereses, vivencias, únicas, las cuales deben ser tomadas en cuenta para producir las motivaciones necesarias para el logro de los objetivos.

Una organización no es tal si no cuenta con el concurso de personas comprometidas con los objetivos, para que ello ocurra es indispensable tomar en cuenta el ambiente en el cual se van a desarrollar todas las relaciones, las normas y los patrones de comportamiento lo que se convierte en la cultura de esa organización, llegando a convertirse en una organización productiva, eficiente o improductiva e ineficiente dependiendo de las relaciones que entre los elementos de la organización se establezcan desde un principio.

6.6. ACTIVIDADES

- ✓ Socializar la propuesta con el gerente de la empresa.

- ✓ Elaborar un cronograma de capacitación con días estratégicos para dictar capacitaciones
- ✓ Determinar días de trabajo e integración del personal que labora en la empresa.
- ✓ Realizar un test psicológico a cada secretaria de la empresa para diagnosticar el grado de desempeño laboral, nivel de ética y problemas que le aquejan dentro de la empresa.
- ✓ Efectuar conferencias magistrales con la temas de ética profesional.
- ✓ Efectuar charlas para consensuar y motivar la buena atención al cliente.
- ✓ Realizar jornadas deportivas de confraternización e integración
- ✓ Realizar una encuesta a los clientes de la empresa para determinar el grado de satisfacción frente a la ética que presente las secretarias.

6.6.1. CRONOGRAMA PROPUESTA ALTERNATIVA

ACTIVIDADES	MESES											
	ENERO		FEBRERO		MARZO		ABRIL		MAYO		JUNIO	
*Socializar la propuesta con el gerente de la empresa.	x	x										
*Elaborar un cronograma de capacitación con días estratégicos para dictar capacitaciones		x										
*Determinar días de trabajo e integración del personal que labora en la empresa.			x									
* Realizar un test psicológico a cada secretaria de la empresa para diagnosticar el grado de desempeño laboral, nivel de ética y problemas que le aquejan dentro de la empresa.				x								
*Efectuar conferencias magistrales con temas de ética profesional?					x		x					
*Efectuar charlas para consensuar y motivar la buena atención al cliente.								x	x			
*Realizar jornadas deportivas de confraternización e integración										x		
* Realizar una encuesta a los clientes de la empresa para determinar el grado de satisfacción frente a la ética que presente las secretarías.												x

6.7. RECURSOS

6.7.1. TALENTO HUMANO

- Accionistas de la empresa
- Secretarias
- Clientes de la empresa
- Estudiante de la Universidad San Gregorio
- Asesora de proyectos
- Facilitadores
- Conferencistas

6.7.2. RECURSOS MATERIALES

- Documentos de apoyo
- Pizarrón de tiza líquida
- Equipo informático
- Proyector (infocus)
- Mobiliario
- Refrigerios
- Materiales varios (esferos, borrador, cuadernos hojas, etc.)

6.7.3. RECURSOS ECONÓMICOS

La propuesta tiene un costo global aproximado de \$ 800,00 los mismos que serán financiados por la empresa beneficiada

6.8. PRESUPUESTO

RUBRO	COSTO TOTAL
Foto copias	\$ 60,00
Honorarios de los profesionales del personal de capacitación	\$ 500,00
Refrigerios	\$ 50,00
Alquiler de equipos	\$ 80,00
Transporte	\$ 50,00
Imprevistos	\$ 60,00
Elaboración del proyecto de investigación	\$ 1.200,00
TOTAL	\$ 800,00

6.9. EVALUACIÓN

La propuesta será evaluada bajo los siguientes parámetros:

- ❖ Aceptación de la propuesta por parte del gerente y de la junta de accionistas de la empresa.
- ❖ Colaboración y predisposición de las secretarias, para la capacitación.
- ❖ Aporte económico de los accionistas de la empresa.
- ❖ Asistencia de los involucrados en la propuesta a la capacitación.
- ❖ Participación de las secretarias, accionistas y demás empleados en la conferencias y en las jornadas de integración.
- ❖ Supervisión práctica de lo enseñado de relaciones interpersonales óptimas..
- ❖ Medición de la satisfacción plena de los clientes.

BIBLIOGRAFÍA

- ❖ CANDA, Fernando. Secretaria Ejecutiva. Editorial Grafilés
- ❖ De Souza S., J. (2001). ¿Una época de cambios o un cambio de época? Elementos de referencia para interpretar las contradicciones del momento actual. Año 3, No. 25, abril del 2001.
- ❖ FERREL, Anthony. Código de Ética. Pág. 87 – 96. España 2000
- ❖ GestioPolis.com, Ing. Carlos Mora Vanegas.
- ❖ Grupo Clasa Enciclopedia general básica. Temática ilustrada. 2002. Colombia
- ❖ José Raúl Cortez Berrocal: Gestión Procesos Productivos Empresariales. 2001
- ❖ LONDOÑO, M^a Claudia, Habilidades de Gestión para la Secretaria Eficaz, 2^a Edición, Cultural S.A. P. 45
- ❖ Mendoza Barberán J. Vicente. Memorias Profesionales Empresariales. Año 2005. Chone – Manabí – Ecuador
- ❖ Microsoft ® Encarta ® 2009. © 1993-2008 Microsoft Corporation. Reservados todos los derechos.
- ❖ PARERA, Cristina, Manual de Perfeccionamiento para Secretarias, Cultural, S.A. de Ediciones, P. 38
- ❖ PARERA, Cristina. Manual de Perfeccionamiento para Secretarias. Cultural S. A. Ediciones
- ❖ PAZOS, Alejandro. Microsoft Office para Secretarias. Editorial Continente
- ❖ WALL, Bob. Las RR.HH. en el Trabajo

PAGINAS ELECTRÓNICAS

- ❖ es.wikipedia.org/wiki/Usuario
- ❖ www.agpd.es
- ❖ www.ciberhabitaht.gob.mx/biblioteca/extensiones/
- ❖ www.empresas.com.mun
- ❖ www.gestiondeventas.com/
- ❖ www.gestipolis.com
- ❖ www.idealista.com

- ❖ www.likipedia/historia rconomicas//irg
- ❖ www.likipedia/historia rconomicas//irg
- ❖ www.Ministeriodeeducacion y cultura.com.ec.gov
- ❖ www.serintel.cl/in_prof\calidad de servicio.htm
- ❖ www.wikipedia/empresario//org.com
- ❖ www.wikipedia/usuari//org.com
- ❖ www.yahoorpreuntas/html//org
- ❖ www-collcenter.monografia.cmo/html

ANEXOS

UNIVERSIDAD PARTICULAR SAN GREGORIO DE PORTOVIEJO
EXT. CHONE
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
ESCUELA DE SECRETARIADO EJECUTIVO

ENCUESTA:

OBJETIVO GENERAL: Determinar la influencia de la ética profesional de la secretaria en el desarrollo de la Empresa de Balsa del Cantón Chone.

FUENTE DE INFORMACIÓN: Proveedores de la Empresa de Balsa Plantabal S.A. Chone.

INTRODUCCIÓN:

Sra. /Srta. Sírvase contestar con una X a uno de los literales de cada pregunta, que según su criterio es lo correcto, al responder hágalo con sinceridad, su aporte es muy valioso para el trabajo que nos proponemos realizar.

❖ *¿Cómo es el desempeño de la secretaria y su ética en la atención al público?*

a) Bueno () b) Regular () c) Malo ()

❖ *¿Qué conocimientos considera usted que le hacen falta a la secretaria ejecutiva de esta empresa para un trabajo eficiente y ÉTICO?*

- Técnicas de archivo ()

- Dominio del computador ()

- Técnicas de interrelaciones ()

❖ *¿Considera que la secretaria ejecutiva de esta empresa, tiene un bajo rendimiento en su trabajo debido a que no conoce los nuevos sistemas y equipos que pueden facilitar su labor?*

a) Si () b) No () c) Otros ()

❖ *¿Considera usted que recibe un servicio eficiente?*

a) Si () b) No () c) a veces ()

❖ *¿Desde su punto de vista la secretaria ejecutiva maneja eficientemente los equipos tecnológicos que ayudan al desarrollo de la empresa?*

a) Siempre () b) A veces () c) Nunca ()

❖ *¿Considera usted que la secretaria ejecutiva de esta empresa, necesita capacitación sobre:*

- Tecnología de punta ()
- Buena atención al cliente ()
- Nuevas funciones secretariales ()
- Otros ()

❖ *¿La secretaria ejecutiva realiza su trabajo con:*

a) Eficiencia () b) Rapidez () c) Deficiencia ()

**UNIVERSIDAD PARTICULAR SAN GREGORIO DE PORTOVIEJO
EXT. CHONE**

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

OBJETIVO: Determinar la influencia de la ética profesional de la secretaria en el desarrollo de la Empresa de Balsa del Cantón Chone.

NOMBRE:.....

EDAD:.....**SEXO:**.....

FUNCIÓN QUE DESEMPEÑA:....., ETC.

PREGUNTAS:

Sra. O Srta. Secretaria.

Estoy empeñada por realizar un trabajo de investigación para incorporarme de SECRETARIA EJECUTIVA EN SISTEMAS INFORMÁTICOS, y quiero se digne en responder a las preguntas que le voy a realizar en esta entrevista.

- ❖ *¿Qué entiende usted por ética profesional?*
- ❖ *¿La ética profesional de la secretaria influye en el desarrollo de la empresa?*
- ❖ *¿Cómo aporta usted al desarrollo de la empresa?*
- ❖ *¿Recibe capacitación en materias de atención al público y ética profesional?*
- ❖ *¿Aplica los conocimientos adquiridos en las capacitaciones recibidas?
¿Cómo las aplica?*
- ❖ *¿Cuenta con todo el equipo necesario para desenvolverse eficientemente?*
- ❖ *¿La secretaria actual, está preparada para enfrentar los adelantos y desafíos de las nuevas generaciones y necesidades de los usuarios?*

FOTOS DE LA EMPRESA PLANTABAL S.A





