



## **Universidad Laica “Eloy Alfaro De Manabí”**

**Tema:**

Ética profesional en la función secretarial del área de Asistencia al Contribuyente del Servicio de Rentas Internas, de la ciudad de Manta, año 2017.

**Autora:**

Kenyerly Dayanna Celleri Gracia

**Facultad de Gestión, Desarrollo y Secretariado  
Ejecutivo**

**Carrera de Secretariado Ejecutivo**

**Manta, febrero 2018**



## **Universidad Laica “Eloy Alfaro De Manabí”**

**Tema:**

Ética profesional en la función secretarial del área de Asistencia al Contribuyente del Servicio de Rentas Internas, de la ciudad de Manta, año 2017.

**Autora:**

Kenyerly Dayanna Celleri Gracia

**Facultad de Gestión, Desarrollo y Secretariado  
Ejecutivo**

**Carrera de Secretariado Ejecutivo**

**Manta, febrero 2018**

## **Tema**

Ética profesional en la función secretarial del área de Asistencia al Contribuyente del Servicio de Rentas Internas, de la ciudad de Manta, año 2017.

## Certificación

En calidad de docente tutora de la Facultad de Gestión, Desarrollo y Secretariado Ejecutivo de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, certifico:

Haber dirigido y revisado el trabajo de titulación, cumpliendo el total de 92 horas presenciales, 10 virtuales y 300 horas autónomas, bajo la modalidad de proyecto de investigación, cuyo tema del proyecto es **“Ética profesional en la función secretarial del área asistencia al contribuyente del Servicio de Rentas Internas, de la ciudad de Manta, año 2017”**, el mismo que ha sido desarrollado de acuerdo a los lineamientos estipulados para estos casos y en apego al cumplimiento de los requisitos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico, por tal motivo CERTIFICO, que reúne los méritos académicos, científicos y formales, suficientes para ser sometido a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

La autoría del tema desarrollado, corresponde a la señorita Kenyerly Dayanna Celleri Gracia, estudiante de la carrera de Secretariado Ejecutivo, período académico 2017-2018 (2), quien se encuentra apta para la sustentación de su trabajo de titulación.

Particular que certifico para los fines consiguientes, salvo disposición de Ley en contrario.

Lugar, 22 de febrero de 2018.

Lo certifico,

Dra. Mónica Luna Caicedo  
Docente Tutora  
**Área:** Humanística

## **Aprobación del Trabajo**

Una vez revisado y corregido el informe final de la investigación cuyo tema es: **“Ética profesional en la función secretarial del área de Asistencia al Contribuyente del Servicio de Rentas Internas de la ciudad de Manta, año 2017”**, realizado por la Srta. Kenyerly Dayanna Celleri Gracia, autorizo su impresión final y encuadernación respectiva para que sea entregado a las autoridades de la Facultad de Gestión, Desarrollo y Secretariado Ejecutivo de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, para la sustentación y defensa respectiva.

Manta, 22 de febrero de 2018

Dra. Mónica Luna Caicedo, Mg  
**Docente Tutor(a)**

## **Dedicatoria**

Este proyecto fruto de mi trabajo y esfuerzo quiero dedicarlo a Dios quien supo guiarme con sabiduría y haber iluminado mi camino durante esta etapa de mi vida.

A mi familia por ser siempre el pilar fundamental que, a través de sus consejos, apoyo, comprensión, amor y ayuda en los momentos difíciles, no me dejaban decaer, me impulsaban a luchar y seguir adelante.

Gracias a la vida por este nuevo triunfo, dedicación y sacrificio, gracias a las personas que me apoyaron y creyeron en mí, todo lo que soy se lo debo a Dios y a ustedes.

**Kenyerly Dayanna Celleri Gracia**

## **Reconocimiento**

Doy gracias a Dios por cuidarme durante todo mi sendero y proveer ímpetus para superar trabas que se suscitaban a lo largo de mi supervivencia.

A la Universidad Laica Eloy de Manabí, a la Facultad de Gestión Desarrollo y Secretariado Ejecutivo y a todos los docentes por sus enseñanzas en esta noble institución de educación superior que permitió comenzar y terminar mi carrera como profesional.

Doy gracias a mi maestra del proyecto de investigación por su inapreciable asesoría y sobre todo por tener tolerancia en el proceso de esta.

Por último, a mis compañeras con las que viví excelentes y desagradables momentos. Gracias por brindarme su apoyo incondicional.

**Kenyerly Dayanna Celleri Gracia**

## Índice

<b>Tema</b> .....	<b>I</b>
<b>Certificación</b> .....	<b>II</b>
<b>Aprobación del Trabajo</b> .....	<b>III</b>
<b>Dedicatoria</b> .....	<b>IV</b>
<b>Reconocimiento</b> .....	<b>V</b>
<b>Resumen</b> .....	<b>IX</b>
<b>Introducción</b> .....	<b>1</b>
<b>Capítulo I</b> .....	<b>8</b>
<b>Fundamentaciones</b> .....	<b>8</b>
1.1. Antecedentes Investigativos .....	8
1.2. Fundamentación Legal.....	9
1.3. Fundamentación Filosófica .....	13
<b>Capítulo II</b> .....	<b>14</b>
<b>Ética profesional</b> .....	<b>14</b>
2.1. ¿Qué es Ética? .....	14
2.2. Definición de Ética Profesional.....	14
2.3. Características y alcances de la ética .....	15
2.4. Labrarse un buen carácter .....	16
2.5. ¿Qué es conducta? .....	16
2.6. Tipos de Conducta .....	17
2.7. Los hábitos morales .....	17
2.8. Virtudes.....	18
2.9. Comportamiento organizacional.....	19
2.10. Clima organizacional.....	19
2.11. Características generales del clima laboral.....	20
2.12. Cultura organizacional .....	20

2.13. Ética en las organizaciones .....	21
2.14. Formación Ética de los Funcionarios Públicos.....	21
<b>Capítulo III .....</b>	<b>22</b>
<b>Función secretarial .....</b>	<b>22</b>
3.1. ¿A qué se denomina función secretarial? .....	22
3.2. Importancia de la función secretarial.....	22
3.3. Perfil de la secretaria ejecutiva .....	26
3.4. Características del perfil de la secretaria ejecutiva .....	27
3.5. Aspectos esenciales de la secretaria ejecutiva .....	27
3.6. Desempeño de la secretaria ejecutiva .....	28
3.7. Actitudes del profesional de secretariado ejecutivo .....	29
3.8. Obligaciones con la empresa.....	30
3.9. Obligaciones profesionales .....	31
<b>Diagnóstico o estudio de campo. ....</b>	<b>33</b>
<b>Análisis de las encuestas aplicadas a las secretarias ejecutivas del área de Asistencia al Contribuyente del Servicio de Rentas Internas. ....</b>	<b>33</b>
<b>Diseño de la propuesta .....</b>	<b>44</b>
Tema.....	44
Introducción .....	44
Objetivos .....	45
Objetivo General.....	45
Objetivo Especifico .....	45
Metodología de trabajo .....	45
Desarrollo de la propuesta .....	46
Plan de Capacitación .....	47
Presupuesto del Plan de Capacitación .....	49
Cronograma del Plan de Capacitación .....	50

<b>Conclusiones.....</b>	<b>51</b>
<b>Recomendaciones.....</b>	<b>52</b>
<b>Bibliografía.....</b>	<b>53</b>
<b>Webgrafía.....</b>	<b>54</b>
<b>Anexos .....</b>	<b>55</b>

## Resumen

En el desarrollo de este proyecto de investigación que se titula: “Ética profesional en la función secretarial del área de asistencia al contribuyente del Servicio de Rentas Internas de la ciudad de Manta”, se analiza las faltas conductuales y reiterativas de las secretarias del área de asistencia al contribuyente, por lo que, en forma general, este trabajo se resume en lo siguiente:

En el Capítulo I, se ha desarrollado el marco teórico, los antecedentes investigativos, la fundamentación legal y filosófica; en el Capítulo II se hace referencia a las definiciones y generalidades de la primera variable como lo es la Ética profesional, y en el tercer capítulo se mencionan aspectos importantes de la segunda variable como lo es la función secretarial.

Se utiliza la metodología de tipo descriptivo y analítico, que permite simultáneamente hacer un enfoque en las variables intervinientes de forma ordenada, al igual que se hace uso del método bibliográfico que facilita la búsqueda de información y extracción registrada en libros, artículos, blogs, con sus respectivos autores relacionados con el tema de investigación, en la que se aplica la técnica de observación y el instrumento de encuesta que permitió dirigir, recolectar, conservar y reelaborar datos.

La población, equivale a un total de ocho secretarias ejecutivas que laboran en el área de Asistencia al Contribuyente del Servicio de Rentas Internas.

Se dispone de recursos materiales, humanos y financieros, y se plantea como propuesta un Plan de Capacitación que tiene como base el Código Ético de esta institución, interactuándolo con temas actuales, con lo que se coadyuvará a mejorar la conducta personal y profesional, en el desempeño de su trabajo.

## Introducción

Este trabajo de investigación tiene como objetivo principal conocer si las secretarías ejecutivas aplican la Ética profesional en la función secretarial en el área de Asistencia al Contribuyente del Servicio de Rentas Internas de la ciudad de Manta, año 2017.

Planteando los siguientes objetivos específicos:

- Identificar las actitudes de las secretarías para lograr una buena función secretarial.
- Determinar los principales valores éticos que se promueven en esta institución.
- Analizar los problemas conductuales más recurrentes que enfrentan las secretarías del área de Asistencia al Contribuyente del SRI.
- Diseñar propuesta de actualización orientadas a mejorar la ética profesional en la función secretarial.

Con estos objetivos hemos aproximado al comportamiento, conducta, actitudes y valores éticos-morales de las profesionales de la rama de secretariado, pilar fundamental en toda empresa para el desenvolvimiento de una buena función secretarial, además se tiene como tareas científicas las siguientes:

- ¿Qué es ética profesional?
- ¿Para qué sirve la ética?
- ¿Qué es función secretarial?
- ¿Cuáles son los aspectos esenciales de la secretaria ejecutiva?

Para ello, se plantea la siguiente hipótesis: ¿El diseño plan de capacitación sobre su propio Código Ético interactuando con teorías y practicas existentes, mejorará las actividades que desempeña la secretaria ejecutiva del Área de Asistencia al Contribuyente del Servicio de Rentas Internas?

Siendo sus variables:

Independiente

- Ética profesional

Dependiente

- Función secretarial

Las emociones han sido ampliamente definidas y estudiadas por diversos autores, desde diferentes campos, épocas y perspectivas, pues ellas no se limitan a aquello que sentimos, sino que provocan una reacción en cadena de nuestra conducta que colateralmente afecta a terceros, pues la naturaleza de las emociones es cambiante, no siempre se puede permanecer en el mismo estado, por lo que, adentrándonos en la reflexión ética acerca de la experiencia moral, se percibe un interés renovado por las emociones y su influencia en el comportamiento humano, desde el cual se afirma que una persona es moralmente buena si conoce racionalmente los principios morales y actúa en coherencia con ellos.

Según, Quitmann, H. (1989) sostiene que “El ser humano es el seno de las relaciones humanas y uno de los principios fundamentales de la Psicología Humanista”.

Al respecto se considera, que la forma de ser del individuo se expresa en su relación con otras personas y esto se constituye en un elemento clave de la conducta humana, en una fuente de bienestar y característica de la persona emocionalmente sana.

Es por ello que en este proyecto, el tema ética profesional en la función secretarial, se encuentra ligada a las emociones conductuales del personal del secretariado ejecutivo del área de Asistencia al Contribuyente del Servicio de Rentas Internas, desde la óptica del servicio en la función pública que se convierte en el mundo competitivo en la cara de la empresa; estas emociones han sido definidas como “La búsqueda en el ámbito de toda empresa de una conexión sostenible que haga que los usuarios se sientan tan valorados y bien cuidados que se desviarán de su camino para ser leales”.

(Robinette, Brand y Lenz, 2001, P. 19)

El grupo seleccionado para este estudio, consiste en 8 secretarias ejecutivas del SRI (Servicio de Rentas Internas) mismas que laboran en el área de asistencia al contribuyente, demostrando faltas conductuales y reiterativas que se constituyen en el problema medular, pues estas riñen contra los valores éticos – morales en el desempeño de las actividades, así tenemos por ejemplo, cuando existe contacto directo con el contribuyente que busca solucionar sus problemas más no encontrar problemas, se observa una suficiencia de poder por el cargo que desempeñan las secretarias ejecutivas, frente a un usuario que llega débil y carente de conocimientos al área de gestión tributaria, hacen uso de la mentira ante constantes atrasos, ineficacia y falta de responsabilidad en la entrega de información adecuada y oportuna entre compañeros, generando conflictos internos y dudas en quien se constituye en el receptor más importante de la sociedad, que es el contribuyente o el usuario.

Sumado a estos problemas, existe el desconocimiento que tiene el Supervisor de Asistencia, Recaudación y Operaciones de cómo llevar o conducir este tipo de situaciones, pues la falta de compromiso ético - moral y comunicacional inobjetablemente se está transformando en debilidades que crean un clima laboral poco agradable, el cual acarrea en muchos de los casos enfermedades o accidentes que afectan o agudizan el carácter de la persona. A no dudarlo, las conductas puntualizadas conllevan al egoísmo, altanería, soberbia, orgullo, que equivale a un amor propio exagerado, que busca la atención y el honor,

que para la Iglesia Católica y otras religiones en el mundo, más que un antivicio se convierte en pecado capital catalogado así por Santo Tomás de Aquino y este es un acto que en la actualidad puede ser sinónimo de persona que se conduce de manera prepotente o incluso intolerante social, que solo quiere que su opinión sea escuchada y no acepta la idea de los demás, ocasionando divisionismo. Napoleón dijo: “divide y vencerás”. En nuestra sociedad ¿Cuántas veces no nos dividimos? ¿y quién vence? únicamente la anarquía que trae perjuicio y es todo menoscabo material o moral que alguien sufre tanto en su persona como en sus bienes y que es causado en violación de una norma jurídica por la que otra persona ha de responder y estas acciones a ninguna institución le hace bien.

La ética en la función pública comprende un cúmulo de orientaciones de cómo se debe actuar en el entorno. Se sabe que las secretarías ejecutivas deben comportarse de determinadas maneras, siendo transparente, honesta, eficiente, hablar con la verdad y tener el control de sus emociones.

Platón, al referirse a la verdad, frente a la mentira, considera que ésta solo se la alcanza si se la busca apasionadamente, no errando en cada acción. Esta perspectiva resulta interesante, pues muestra a la emoción como un tipo de experiencia que implica rasgos corporales y rasgos inteligentes. Frente a estas teorías se deduce, que aquellas personas que constantemente cunden en el error de hacer uso de las emociones de lado negativo de su ser, rompe con lo que se conoce como las buenas virtudes del ser humano, que se transmiten por su propio torrente sanguíneo que es la moral y la ética de virtudes.

Para la ética de la virtud, las actitudes son más importantes que las creencias de cómo deben hacerse las cosas, y el carácter moral y la voluntad lo son más que la razón.

Como atestigua Kant: «No se requiere ninguna ciencia ni filosofía para saber lo que se debe hacer para ser honrado y bueno e incluso prudente y virtuoso. Ya de antemano se debería suponer que el conocimiento de lo que todo hombre

debe hacer y, por tanto, también saber, es cosa que asimismo atañe a todo hombre, incluso al más vulgar».

Pero, cabe aún preguntar: ¿Posee la persona humana una brújula de orientación moral que guía su conducta individual y regula la convivencia con los demás?, ¿Para obrar «bien», es suficiente el conocimiento o se requiere el ejercicio de la virtud? ¿Tal es la fuerza de la idea, que sólo ella impulsa a ejecutar el bien? Al respecto de estas interrogantes cabe decir, que la ética especifica lo que es bueno y lo que es malo, es una ciencia preceptiva, pues impera un tipo determinado de conducta, y en consecuencia, señala el aspecto positivo o negativo de las acciones humanas, por cuanto unas llevan a la vida feliz y otras engendran la desventura, una llevan al prestigio y otras al desprestigio, una llevan a generar confianza y otras a lo contrario, lo cual significa un gran peligro para crecer y si ya se encuentra en la cima es probable que con esa condición o actitud empiece a perder lo que ha ganado.

En este sentido, la ética profesional fija la norma, que ha de regir la conducta humana y el hombre se hace mejor con relación a la causa y efecto, si la cumple o se envilece al no observar con lo mandado es cosa de cada quien, y de su propia conciencia y valores que ha recogido del mundo exterior, pero que en un tiempo a lo mejor más corto que largo, deberá afrontar con las consecuencias morales y legales.

Los resultados de esta investigación, permitirán a quien ejerce la actividad de secretaria, identificar con solvencia el cumplimiento de principios éticos – morales a través de un Plan de Capacitación sobre su propio Código Ético e interactuando con teorías y prácticas existentes, con lo que se coadyuvará a su desempeño personal y profesional al ser esta una herramienta efectiva para diseñar acciones correctivas, preventivas y de mejoramiento que se transformen en un verdadero reto y su propia carta de presentación, pues cotidianamente este profesional, se expone ante diversos factores dentro del ámbito laboral y su desconocimiento no le exime de responsabilidad.

Se espera que con este estudio se logre cambiar la conducta negativa por la asertiva, tal vez enquistadas en unos pocos pero que si no se remedia a futuro serán muchos y crecerá como semillero una sociedad carente de valores, ojalá se logre alcanzar altos niveles de virtudes que se manifiesten a través de rasgos internos de la persona, que son disposiciones de carácter moral u orientación de la voluntad a vivir de una forma admirable en lo cotidiano, siendo sobre todo prudente, conectándose entre los valores y el sentir.

Así mismo, dentro del marco teórico de esta investigación, se desarrolla un sistema coordinado y coherente de conceptos y proposiciones que permiten abordar el problema, incorporando de esta manera los conocimientos más relevantes y preguntas de investigación que permiten auscultar sobre temas necesarios para el ser humano que está carente de valores éticos –morales que son principios con respecto a los cuales las personas sienten un fuerte compromiso de “conciencia” y se los emplea para juzgar lo adecuado de las conductas propias y ajenas, pues estos no existen en abstracto, están ligados a las culturas, a los individuos y a las circunstancias que enfrentan interna y externamente.

Para argumentar la investigación, el trabajo consta de una fundamentación legal y filosófica, las cuales permiten conocer la importancia de aportar a esta problemática.

Este trabajo es factible desarrollarlo, gracias a la apertura que ha brindado el Servicio de Rentas Internas de Manta, por tal razón, es importante este estudio, porque se tiene el aval de los directivos de la empresa, quiénes serán encargados de proporcionar los datos necesarios para cumplir con la finalidad propuesta.

Cabe señalar, que para su desarrollo, se utilizó el método de análisis y síntesis, que ha permitido sustentar los temas abordados de manera objetiva y clara, aplicando en este caso, la técnica de observación directa en el lugar escogido y materia de estudio; por lo que se aspira con este trabajo aportar con resultados

que beneficien al área de Asistencia del Contribuyente del Servicio de Rentas Internas, para mejorar a través del proceso de reflexión, interacción con el medio y la práctica social, conductas internas y externas que engloba aquello que la persona hace, piensa, siente y expresa a través de sus Códigos Éticos – morales.

## **Capítulo I**

### **Fundamentaciones**

#### **1.1. Antecedentes Investigativos**

De acuerdo a la búsqueda de la información, se conoce que en la Universidad Técnica Particular de Loja existe una tesis que cuyos antecedentes investigativos de las dos variables se enfocan en la ética profesional en la función secretarial, elaborado por la autora Mónica Mireya Castillo Hurtado, cuyo tema es: Actitudes y prácticas éticas de la secretaria ejecutiva dentro de su ejercicio profesional, año 2009.

La autora ratifica que los valores deben ser claros, iguales, compartidos y aceptados por todos los miembros de la organización, en este caso por la población de estudio, en el campo del secretariado ejecutivo; a no dudarlo, las secretarias son los pilares de una empresa, porque en ella recae el funcionamiento y la administración del quehacer diario.

En este sentido, la ética profesional permitirá marcar normas de carácter ético y pautas de conductas para la ejecución de funciones asignadas, con el fin de que asuman una correcta responsabilidad y buen trato al usuario.

En cuanto a la función secretarial del profesional de secretariado ejecutivo, deberá mantener buenas relaciones con la entidad, pues ella está presente en todos los momentos del proceso empresarial, ya sea al interior y exterior materializando ideas, recibiendo y enviando mensajes desde los más simples hasta los más complejos, guardando con absoluta reserva la información que se maneja en la empresa y su actividad la ejerce de manera ejecutiva y con valores innatos.

Mediante esto queda demostrado que existe un antecedente sobre las variables estudiadas en este proyecto de investigación.

## 1.2. Fundamentación Legal

La Constitución de la República del Ecuador, en su Art. 3 numeral 4) asegura la ética laica como sustento del quehacer público y el ordenamiento jurídico.

Muchísimos ecuatorianos consideran que es solo para asuntos religiosos por el hecho de precederle la palabra “laica”, no es cierto, es para toda expresión manifestada por cualquier ciudadano, sea de la tendencia que fuere, en otras palabras, estamos llamados a aportar al cumplimiento de esta ética sin importar que religión se profese, pues lo que cabe es que seamos individuos que marchamos por la línea del respeto y la dignidad humana que con eso ya se habría dado un gran paso.

Este mandato ético está recogido en Códigos Éticos corporativos que han proliferado desde la década de los noventa, es así que la mayoría de las instituciones públicas propenden a disponer de un Código que les permita regular la conducta ética como la sociedad demanda de modo creciente. Se ha señalado que el comportamiento ético depende, en gran medida, de la habilidad de reconocer las connotaciones éticas implícitas en determinadas situaciones y poder hacerle frente a un modo que permita ser calificado como ético.

Las personas orientamos nuestro comportamiento práctico por lo que calificamos bueno o malo. La razón del hombre libre y responsable es base de la ética.

Emmanuel Kant, el mayor exponente conocido de la ética laica, la funda en el hombre, que es el deber de obrar con libertad; quien, “por su sola razón, se halla ligado a leyes ‘incondicionales’”. “Esta ética no necesita la idea de un ser superior al ser humano, ni de otro móvil diverso de la ley misma; no necesita para que el hombre conozca su deber, ni para que lo cumpla”. Kant resume la motivación del comportamiento humano en “El deber por el deber”.

En este sentido, el tema materia de estudio que se refiere a la ética profesional y la función secretarial en el área del Servicio al Contribuyente, debe racionalizar la idea de que en la función pública prima el bien hacia la sociedad, no el bien solo para sí o sus propios intereses y esto parte de un carácter, todas las personas se lo forjan, las instituciones, los pueblos también se forjan un carácter, a fin de cuentas, en la forja de ese carácter que necesariamente se adquiere, los seres humanos nos hemos orientado muy acertadamente hacia crearnos un carácter en el sentido de la justicia y también en el sentido de la felicidad. Y así como las personas y las instituciones tienen que ser justas, las personas tienen que ser felices.

En todos los hombres hay ideas morales, bondad, maldad, virtud, vicio, licitud e ilicitud, derechos y deberes, obligación, culpa, responsabilidad, mérito y demérito son palabras que todo el mundo utiliza. Todas las personas en todo el mundo entienden estos conceptos, aunque quizá los interpreten de manera diferente cuando los aplican a casos concretos.

“Las ideas morales no se nos han dado como objetos de pura contemplación, sino como reglas de conducta; no son especulativas, son eminentemente prácticas”. Tal es así, que como todas las profesiones del mundo tienen regentadas sus conductas éticas en sus propios Códigos, el rol de la secretaria no podría ser la excepción.

A este respecto, aflora el marco legal y de práctica de justicia, que es la base de las demás virtudes (prudencia, fortaleza y templanza). Ocurre que la “corrupción” (en las costumbres y en los actos) está siendo aceptada y parece que se perpetúa en las organizaciones y en la sociedad.

En grupos con elevado nivel de cohesión, hay personas que tienden a pensar que los objetivos del grupo (organización, institución) son más importantes que los de otros colectivos, incluso que están por encima de los valores individuales de las personas. Esto les lleva a vivir en un contexto de “mentiras aceptadas”, a pesar de la existencia de un Código Ético, y es muy riesgoso sobre todo para el

profesional que se maneja siempre bajo subordinación y dependencia como el caso de una secretaria, que, bajo este aspecto en ocasiones por lealtad al superior, termina perdiendo su propia cadena de valores y de virtudes.

Cuando las personas que se incorporan a una empresa u organización son expuestas a prácticas inmorales, su primera experiencia es de rechazo. Algunos se sienten tan mal que incluso abandonan el trabajo, sin embargo, las técnicas de racionalización tienden a conseguir que otras personas acepten las prácticas y comportamientos como normales (aceptables) y empiecen a mostrarlas sin empacho, y se termina pensando, que si lo hace la mayor parte de la gente en la organización “no puede estar tan mal”, justificativos que lo acogen con la mayor simpleza y regularidad, sin pensar más allá del problema legal que pudiera surgir como consecuencias de sus desmedidos actos adoptados como un “principio de buena fe” para evitar presiones, conflictos personales u otros problemas emocionales complejos.

En este caso, el Servicio de Rentas Internas cuenta con un Código Ético que establece en su Título III, definiciones de conductas que deben ser observadas como regla general en su vida pública y privada, entre estas está el mantener el respeto a la Constitución, a la legislación ecuatoriana y a los derechos de las demás personas, y consecuentemente se indican tres principios fundamentales como el ama killa, ama llulla, ama shwa, que significa no ser ocioso, no mentir, no robar, lo cual algunos de estos no se estaría cumpliendo a nivel de la institución por parte de las secretarias, y esto llama mucho la atención porque merma en su credibilidad, al poner en evidencia una falta de autocontrol y disciplina, deshonrando precisamente los principios y valores que deben prevalecer en una institución de este nivel que se sustenta en la prestación de un servicio a la sociedad.

Finalmente cabe señalar, que la ley y la ética son dos mundos que están relacionados, pero que no necesariamente se identifican. Primero, porque la ética es más amplia que la ley: hay aspectos del actuar humano donde la ley no debe entrar (una sociedad excesivamente regulada se convierte en

asfixiante y cae fácilmente en tics totalitarios); pero, aunque esas acciones no estén reguladas por la ley, siguen siendo objeto de valoración ética.

Segundo, porque dado que las leyes las hacemos los seres humanos, y de vez en cuando los seres humanos nos equivocamos, podemos hacer leyes que sean inmorales. Tanto es así que cuando uno piensa en grandes personajes de la historia que se tienen por ideales de conducta humana suelen ser personajes que se opusieron a las leyes injustas de su tiempo: Jesucristo, Gandhi, Martin Luther King.

Por eso hay que ser prudentes y no extrapolar fácilmente valoraciones éticas de resoluciones judiciales. Quienes son declarados con o sin faltas de ortografía inocentes (o no culpables) en un proceso judicial, pueden alegrarse de ese veredicto, pero harán bien en analizar la responsabilidad moral de las acciones por las que se les juzgaba. Por el contrario, puede haber quienes, tras un proceso judicial, son declarados culpables, y a pesar de ello pueden tener la tranquilidad moral de no haber cometido ninguna acción éticamente reprochable. Aceptar regalos o traficar con influencias puede ser a veces más indigesto que tomarse un filete lleno de clenbuterol, aunque la ley no siempre lo entienda así.

### **1.3. Fundamentación Filosófica**

Etimológicamente ética se deriva del vocablo latín ethos, que significa carácter en su origen, una connotación de crecimiento, de acción buena que hace crecer al hombre según su índole. Conforme los griegos “Quien quiere actuar bien tiene que ser como un arquero que intenta entrenarse día a día, como decía Aristóteles para acertar en el blanco”. A ello se suma que la ética forma parte de nuestras vidas. Según Aramburo y Zubiridi dicen “Los hombres son estrictamente morales”, por lo cual la moral, que viene del término latino more, significa morada o también costumbre, ambos términos se interrelacionan para desembocar en el carácter de la persona humana, este nace de la ilación entre individuos que se refleja desde los tiempos antiguos.

Santo Tomás de Aquino fue un filósofo del pensamiento ético que hace referencia a la vida humana y a la ética profesional, este se rige por el carácter de la persona, por lo cual muestra sus acciones a través del comportamiento de los individuos.

Según, Francisco, M. (2017) permite explicar que “La ética profesional en la función pública busca fomentar y erradicar la ética hacia un verdadero cambio que consiste en fortalecer la formación ética de los servidores públicos”.

Se puede definir que los funcionarios públicos apuntan a fortificar la conducta ética en el contexto de su formación, por tal motivo ejerce un papel fundamental que permite hacer conciencia de las conductas deseables y esperadas para el ejercicio de sus funciones.

Por consiguiente, tenemos las funciones secretariales tomando como autora principal a María Claudia Londoño quién expuso su teoría de las funciones en el reconocido libro “Habilidades de Gestión para la Secretaria Eficaz”. Este tema de la función secretarial surgió en Estados Unidos en el año 1873.

## **Capítulo II**

### **Ética profesional**

#### **2.1. ¿Qué es Ética?**

Según Cortina, A. (2014) sostiene que “La ética es una de las tantas ramas de la filosofía sobre cómo se debe vivir y actuar, son dos ciencias vinculadas entre sí: la primera, ciencia de la conducta humana; y la segunda, ciencia de los principios relacionados con la ciencia del ser”.

Esta autora estima que el comportamiento humano en la sociedad es variado, puesto que la persona siempre demuestra sus acciones tanto positiva como negativa en el contexto de la vida diaria.

Por otra parte la autora refiere que la ética sirve, para hacer lo que se debe hacer, “abaratar costes y crear riquezas (...) recordar que es más prudente cooperar que buscar el máximo beneficio individual, caiga quien caiga, buscar aliados más que enemigos. Y que esto vale para las personas, para las organizaciones, para los pueblos y para los países”.

En este sentido, Adela nos enseña algo muy importante, que la persona humana tiene talla moral incomparable, que debemos optar por no ser personas individualistas y pensar en sí mismo, porque somos seres totalmente sociales, que no vivimos en un mundo aislado, por eso llama a la cooperación en colectivo, invirtiendo tanto en valores como dinero se invierte en bienes materiales.

#### **2.2. Definición de Ética Profesional**

Según Aquino, T. (2014) indica que “Éticas profesionales son, disciplinas filosóficas-científicas, y, cuanto tales, aspiran a establecer criterios que valgan de guía y reglas sobre la conducta a seguir por el profesional en su trabajo habitual y antes los diversos dilemas éticos que pueden presentarse”.

En este sentido, el quehacer de la persona humana es susceptible a lo positivo y negativo que depende de un carácter ético, puesto que hace referencia al desenvolvimiento de su actuar dentro del marco de su profesión. Por otro lado, mantener una cultura profesional hoy en día es muy necesaria, porque comprende un cúmulo de, conocimientos, habilidades y actitudes que engloba las necesidades del profesional.

### **2.3. Características y alcances de la ética**

La ética es considerada como la ciencia del comportamiento moral que hace referencia a la calidad humana de las personas y contribuye a las cualidades propias del ser humano. La ética conduce a palpar amplios campos de la historia que rige al hombre a una conducta moral. La ética identifica la virtud como el conocimiento del individuo que razona propiamente, identificando la base fundamental del saber ser y la voluntad humana.

Según Swandy, (2016) alude las principales características de la ética que son las siguientes:

- **Teoría o general:** Por tener sus conocimientos especulativos puramente racionales, sobre el criterio o norma de la moral.
- **Práctica o especial:** Por estudiar los medios particulares, las virtudes, los deberes, entre otros.
- **Ciencia filosófica:** Que actúa en el plano de los valores y la convivencia.
- **Forma de conciencia:** Se ocupa de algo muy abstracto “el deber ser”.
- **Establece principios universales:** Busca formular explicaciones teóricas generales aplicables en todas las sociedades y en todos los tiempos.
- **Enfoca a la moral como fenómeno:** Toma en cuenta los valores, ya sean positivos o negativos en cada época.
- **Orienta el comportamiento moral:** Señala las normas adecuadas de la convivencia.

- **Está presente en todo acto humano:** Es un elemento básico y elemental de cohesión social.

#### **2.4. Labrarse un buen carácter**

Según Cortina, A. (2013) señala que “Para intentar forjarse un buen carácter las personas, las instituciones y los pueblos, aumenta la probabilidad de ser felices y justos. Lo más inteligente es ser éticamente bueno”.

Tomando en cuenta lo que dice la autora el carácter se forma a diario sin necesidad de ser inducidos por terceras personas. Para ser buenos y virtuosos se necesita de la felicidad, es así que el buen temperamento se expresa a través de la confianza, la lealtad y el compromiso mutuo que se establece por la adquisición de las virtudes y saber valorar el cómo actuar del individuo.

#### **2.5. ¿Qué es conducta?**

Las conductas son las acciones del hombre en relación con el medio, manifestándose como una busca de equilibrio; por ella se integran nuestras necesidades con las posibilidades que presenta el medio. Estas no son siempre visibles desde el exterior, sino que manifiestan dos dimensiones: la exterior y la interior. La dimensión exterior se refiere a las conductas observables, tales como una expresión de júbilo. La interior, a las conductas que no se ven, pero que acontecen, tales como las de un sujeto que permanece quieto pero que piensa. Según el (Concepto Básico 2014).

Se puede definir qué, la conducta humana es todo lo que la persona hace, razona y siente. El individuo muestra a diario el comportamiento ético, por lo que se evidencia a través de sus acciones, esta depende de una conducta interna y externa, por lo tanto, la conducta interior es la forma de estar tranquilo y actuar con raciocinio de manera responsable e íntegra y la conducta exterior se refiere a la parte visible del ser humano como expresiones de optimismo en hacer las cosas bien y las gesticulaciones que es la manera comunicarse ya sea oral y corporal. El forjarse la conducta tiene que ver con la personalidad del individuo que se genera principalmente por la genética social.

## 2.6. Tipos de Conducta

Una de las fundamentaciones de los Tipos de Conductas como se citó en Sánchez, P. (2017) son:

- **Conducta de tipo agresivo:** Muchas conductas agresivas que realiza el ser humano, son heredadas por los antepasados, puesto que tenían un propósito evolutivo muy útil. A lo largo de la historia las conductas agresivas se utilizan para advertir que están sobrepasando límites.
- **Conducta de tipo pasivo:** Son propias de la persona que huyen de los conflictos. Son las que “nunca dicen no”, “no dan una voz más alta que otra”, toleran mucho y se comportan de una manera sumisa.
- **Conducta de tipo asertivo:** Son aquellas que en la sociedad se considera la más acertada y adecuadas para relacionarse con los demás.

Las conductas humanas no son neutras y se catalogan como afables y piadosas. Es importante que en una empresa siempre se conduzcan a una conducta asertiva, por lo que, conlleva a una buena relación con sus compañeros y superior, por lo tanto, la conducta agresiva es notoria, porque demuestra un carácter fuerte en los gestos prepotentes y maliciosos, de la misma manera muestra una falta de interés de cómo llevar una cultura digna en un ambiente de trabajo, también la conducta pasiva se suscita por la carencia de convicción de una persona tímida, esta manifiesta una tonalidad de voz baja y temible. Para ello las conductas deben ser moldeadas por los individuos para que exista un clima laboral favorable y beneficioso en relación con los demás.

## 2.7. Los hábitos morales

Hábitos se dice, que son aquellos que hallan el bien o el mal con respecto a las pasiones. La costumbre en cierta disposición determina la potencia de comparación de algo, según conforme a la naturaleza de las cosas será un hábito bueno quien dispone hacer el bien, de otra manera será un hábito malo, y de acuerdo a este, algo se hará mal. (Gómez, P. 2014, P. 102)

Es de mucha importancia saber que los hábitos morales es un tema muy común en las organizaciones, puesto que el obrar y la forma de comportarse se convierten en acciones, tanto positivas que pulen a la persona en su actuar moral y como negativa las inmoralidades que afectan al individuo en su inteligencia y su voluntad, arrastrándolos a sentir un rechazo hacia el bien.

## 2.8. Virtudes

Según, Moreno, C. (2017. P. 16) asevera que “La virtud está vinculada a la fuerza, el valor de poder obrar y hacer el bien, dado que las predisposiciones encaminan a los seres humanos a ser felices. El carácter se forja fundamentalmente a través de cuatro virtudes”.

Según Aquino, T. (2014. P. 113, 115, 122, 125) manifiesta la clasificación de las virtudes que, son las siguientes:

- **Prudencia:** Es una virtud intelectual que permite conocer la realidad, porque consiste en una especie de sabiduría práctica aplicada a la vida.
- **Justicia:** Es la virtud propia de la vida activa que perfecciona las relaciones entre las personas. Por eso radica en la facultad de la voluntad que se orienta al bien de la sociedad.
- **Fortaleza:** Es fundamental en la vida moral, pues se necesita de su que permita resistir y actuar con firmeza de ánimo.
- **Templanza:** Permite gozar de placeres sensibles de una manera ordenada y adecuada, que conlleva a la verdadera felicidad.

Cabe indicar que, estas virtudes son necesarias en el ser humano para que pueda ser feliz, justo y virtuoso, para tal efecto se deberá hacer uso de estos valores morales como son: la prudencia, justicia, fortaleza y templanza, por lo cual la justicia es el pilar fundamental sobre el que se cimenta la existencia y la convivencia con los demás, por lo tanto actuando con prudencia y fortaleza los conlleva hacer mejores seres y la templanza les permite un carácter equilibrado para el control de sus emociones.

## **2.9. Comportamiento organizacional**

Según, Robbins y Judge (2013. P. 10) considera que “Es un campo de estudio que investiga el efecto que tienen los individuos, los grupos y la estructura sobre el comportamiento dentro de las organizaciones, con el propósito de aplicar dicho conocimiento para mejorar la efectividad de las organizaciones”.

De la misma manera, según Bateman y Snell (2001) como se citó en Torres (2014) la cual expresó que:

Comportamiento organizacional, estudia e identifica las actividades administrativas que promueven la eficacia de los empleados mediante el entendimiento de la compleja naturaleza de los procesos individuales, grupales y organizacionales.

Por lo expuesto, se puede mencionar que el comportamiento organizacional es la interacción de las personas dentro del contexto de una empresa, esto conlleva a la necesidad de que el ambiente de trabajo en una organización se convierta motivado, armonioso y lleno de paz, siendo clave elemental que servirá para potenciar el funcionamiento efectivo de las relaciones laborales ante la sociedad.

## **2.10. Clima organizacional**

Según Uribe, J. (2015) expresa que “Se refiere a las descripciones individuales del marco social o contextual de la organización de la cual forman parte los trabajadores”.

Cabe indicar que el clima organizacional tiene influencia en el comportamiento de los profesionales que generan actitudes y a través de estas demuestran su conducta. Se debe tener en cuenta que un empleado necesita estar en un ambiente confortable para laborar de forma, eficiente, cooperativa y sobre todo que reine el respeto, lo que permitirá tener buena relación con sus compañeros y ambiente laboral agradable.

## **2.11. Características generales del clima laboral**

A partir de los enfoques y modelos señalados, y teniendo en cuenta también las aportaciones de Taguiri (1968) como se citó en Vallejo (2015), la cual señala que, como características generales del clima, son las siguientes:

- Cada organización tiene un clima diferente.
- El clima de la organización es externo a las personas. El personal de la organización recibe el clima.
- El clima afecta a las actitudes y a la conducta y puede influir en los resultados organizacionales.
- El clima es perdurable y puede cambiar.

Con respecto a este tema, el clima laboral que posee cada empresa es diferente, porque el comportamiento de sus colaboradores es el que hace un ambiente ameno en relación con sus colegas o desagradable que generan malas actitudes y afectarían en la conducta de la persona humana. El clima si se fortalece perdura de manera armoniosa y si no, este sería cambiante por el mal actuar de cada profesional.

## **2.12. Cultura organizacional**

Jones y George (2014, P. 91) asevera que “Es un conjunto común de creencias, esperanzas, valores, normas y rutinas de trabajo que influyen en las relaciones recíprocas de los miembros de una organización, así como su colaboración para alcanzar las metas que este se haya fijado”.

Se puede definir qué, la cultura organizacional engloba la personalidad de la empresa, esto implica que se puede moldear a los empleados en sus actitudes y valores, así como también la empresa puede ser moldeada entorno a las costumbres acciones y cultura que tienen los profesionales para presentarse ante la sociedad.

### **2.13. Ética en las organizaciones**

Una organización puede, expresamente establecer ciertos valores culturales para controlar la forma en que se comportan sus integrantes. Un grupo importante de valores de este tipo emana la ética organizacional, los valores morales, las creencias, y la forma apropiada en que una organización y sus integrantes deben comportarse unos con otros y con las personas ajenas a ellas. (Jones y George, 2014, P. 128)

Es decir, que la ética organizacional hace referencia a la excelencia humana, y está constituida por normas y principios que los utilizan para guiarse en la toma de decisiones y en su forma de actuar en el marco del ámbito profesional; para ello, es de vital importancia que el individuo se oriente hacia los valores como: la flexibilidad, liderazgo, lealtad, honradez, orden, transparencia, optimismo y honestidad; puesto que, los jefes de una organización notan actitudes, conductas y virtudes éticas de las personas que se direccionan hacia la edificación de la ética organizacional.

### **2.14. Formación Ética de los Funcionarios Públicos**

Merino, F. (2017, P. 263) considera que “Es aquella que incluye saberes y herramientas que han de servir para contribuir a la gestión de lo público”.

Por lo expuesto, se puede mencionar que la ética pública es una expresión de cultura que estudia el comportamiento y la formación de los funcionarios del quehacer público. Por lo tanto, los servidores públicos están inmersos en un ambiente de mandato, presión y exigencia hacia los servicios de calidad ante el usuario. Otro aspecto importante dentro de la formación de los empleados públicos es manejar los valores éticos como: la responsabilidad y el compromiso íntegro que conlleva a una calidad humana exitosa.

## **Capítulo III**

### **Función secretarial**

#### **3.1. ¿A qué se denomina función secretarial?**

Este término se relaciona con la persona que presta sus servicios en una institución, siempre rindiendo cuentas a su superior. Los trabajos de oficina son parte de su función y requieren de habilidades y valores que es una parte crucial en el contexto empresarial. Una secretaria es una funcionaria responsable de ejecutar las tareas primordiales e ineludible en una organización, a este cargo se le conoce también con el nombre de asistente administrativo.

(Londoño, M. 2016, P. 28)

#### **3.2. Importancia de la función secretarial**

La función de la secretaria es primordial en la estructura de la organización, puesto que participa de manera proactiva en el desarrollo económico integral con la sociedad, pues ella está presente en todos los momentos del proceso empresarial, ya sea al interior y exterior materializando ideas, recibiendo y enviando mensajes desde los más simples hasta los más complejos, guardando con absoluta reserva la información que se maneja en la empresa y su actividad la ejerce de manera ejecutiva por ser la asistente cercana al equipo secretaria-jefe, que se presenta en su trabajo no solo con elegancia y personalidad agradable, sino que también es un agente activo en las grandes decisiones que adopta para el desarrollo institucional.

Según, Morueco, R. (2013, P. 67, 68) alude que, son siete las funciones más primordiales que el profesional del secretariado ejecutivo podrá ejercer, entre estas:

- Organizar la agenda empresarial del jefe.
- Reunir los elementos y antecedentes necesarios para la contestación oportuna de la correspondencia que ingresa y sale.

- Tomar dictados taquigráficos y transcribe.
- Hacer, recibir y dar trámites a las llamadas y recados telefónicos.
- Concretar, confirmar y recordar al jefe directo las citas o entrevistas dentro y fuera de la institución.
- Elabora todo tipo de documentos administrativos de manera digital.
- Separa, registrar, clasificar y archivar informes, actas, oficios, memorándum y todo tipo de documentos que se relacionen con el perfil profesional que desempeña, entre otros.

Estas actividades como otras que desempeña esta profesional deben realizarse dentro del marco de ciertos valores que deben prevalecer en su perfil, entre estos:

- Buena presencia.
- Persona de buen tacto y organizada.
- Personalidad equilibrada.
- Habilidades comunicativas y escucha activa.
- Capacidad para crear, innovar e implementar.
- Criterio propio para actuar oportunamente y distinguiendo prioridades.
- Disposición para trabajar en equipo.
- Espíritu de superación.
- Capacidad de concentración y amplitud de memoria.
- Autoestima positiva, liderazgo y toma de decisiones.
- Ser puntual en sus actividades y tratar con respeto a los usuarios y las personas que le rodean con los que trabaja de manera directa.

Cada persona construye una escala de valores, por lo cual forman parte de su identidad. Todas estas actividades guardan una creciente complejidad en la actividad empresarial, por lo que se espera de ella una absoluta discreción y proporcionar adecuada resolución de las gestiones, es una cualidad esencial que está estrechamente ligada a los valores éticos-morales de la secretaria ejecutiva, entre los más relevantes tenemos la lealtad, discreción, fidelidad,

confianza, entereza, educación y cortesía, responsabilidad, diplomacia, honestidad, honradez, modestia y tolerancia estas virtudes fortalecen su sentido del deber ser.

**Lealtad:**

Es el valor más importante de la ética profesional. La secretaria debe ser leal con la persona natural o jurídica a la que está subordinada y para quien presta sus servicios lícitos y personales.

**Discreción:**

La secretaria, a diferencia del resto del personal, tiene normalmente conocimientos de los documentos reservados que se manejan en la organización, por lo que se espera de ella una absoluta discreción. La discreción se referirá a la información que le corresponde a la empresa, así como también la personal de su jefe inmediato, evitando caer en comentarios que no son de su competencia y a causa de ello podría verse afectado el bien jurídico protegido de terceros que le llevarían acarrear situaciones de orden legal.

**Fidelidad:**

La secretaria debe ser fiel a sus principios y a su superior sin que por causas externas o internas defraude la confianza depositada en ella.

**Confianza:**

Es indispensable para trabajar en sintonía y con perspectiva de mejora profesional. La relación existente entre el superior y el subordinado debe ser de colaboración y de confianza a toda prueba.

**Entereza:**

Debe reflejar rectitud, firmeza en el desarrollo de sus labores, integridad y confianza.

**Educación y cortesía:**

En todo momento debe demostrar actitud positiva, responder a propios y extraños con cortesía, sobre todo, estos últimos toda vez que estos se constituyen en una fortaleza eficaz para el éxito de la empresa.

**Responsabilidad:**

Debe cumplir los compromisos adquiridos y nunca comprometerse con algo que sabe que no podrá concretar, puede suceder lo contrario, se obtendría como consecuencia la pérdida de confianza en su profesionalidad.

**Diplomacia:**

Actitud que supone tacto prudencia y previsión, esto ayuda a mantener un desenvolvimiento eficaz y eficiente en las labores que cumple.

**Honestidad:**

Que le permite caracterizar su manera de ser, actuar, ante cualquier situación y no distorsionar la realidad. Debe ser honesta consigo misma y con los demás, con una conducta observada y respeto por el derecho ajeno, ya que en la secretaria ejecutiva es donde el jefe deposita su confianza.

**Honradez:**

Tiene que ver con el correcto proceder y su rectitud en las labores a desempeñar.

**Modestia:**

Evita la petulancia, la vanidad y el engreimiento, ofreciendo una conducta agradable y amigable en las relaciones interpersonales.

**Tolerancia:**

Este valor, le permite respetar y considerar las opiniones y actuaciones ajenas, aunque no coincidan con las propias.

En virtud de estos valores es importante que se reflexione en el comportamiento de los seres humanos que es muy complejo, y desde los albores de la historia se busca de manera fundamental que las personas actúen guiadas, más que por coacción externa, internamente por principios organizacionales que han sido suyos, desde luego y para alcanzarlos, los sujetos activos de la sociedad deben llevar acabo esfuerzos prácticos encaminados a la realización de valores, siendo así requisito sine qua non que una secretaria robustezca su carácter con los valores antes citados para lograr el éxito empresarial y personal.

**3.3. Perfil de la secretaria ejecutiva**

Desempeñarse hoy en día como secretaria ejecutiva de una empresa no tiene el mismo significado desde hace algunos años atrás, en la actualidad para muchas profesionales este puesto resulta de una exigencia constante. Se debe tener en cuenta muchos factores como el nivel de capacitación y el cuidado de la imagen personal, puesto que es imprescindible laborar con personas que posean solidez actitudinal: la empatía, la comunicación y el esfuerzo por despejar el camino o simplificar las cualidades importantes.

(Londoño, M. 2016, P. 30)

Es decir que, la secretaria es una parte fundamental en el marco organizacional, por lo que, contribuye de manera eficaz y eficiente en la labor de la empresa, por ello las secretarias ejecutivas deben poseer un buen temperamento, comportamiento actitudinal e integridad, sumado a la capacidad comunicativa, habilidad para realizar su trabajo, personalidad equilibrada y espíritu de superación, puesto que, debe enfrentarse a un mundo competitivo en donde inclusive se quiere sobreponer al capital material y tecnológico por encima del capital humano, este último para aumentar su grado de

productividad debe invertir en el desarrollo de valores, pues justamente por el hecho de tratarse de ser-humano, con identidad individual y personal, no podría ser reemplazable por agendas electrónicas inteligentes, un ordenador, robot, o cosa parecida.

### **3.4. Características del perfil de la secretaria ejecutiva**

Firmeza y seguridad son cualidades que no pueden estar ausentes, sobre todo, al momento de resolver situaciones extremas. El buen humor, por su parte contribuye a disolver el estrés propio y el de su jefe y a mantener de un clima laboral ameno donde los conflictos pueden ser neutralizados.

(Londoño, M. 2016, P. 30)

Para tal efecto, las secretarías ejecutivas deben actuar con moralidad, que no es otra cosa que un conjunto de costumbres y normas que se consideran buenas para juzgar el comportamiento de una persona en la sociedad, esto hace que realce su vocación profesional; es por ello que, se debe mantener un comportamiento ético asertivo, estabilidad emocional, pues cualquier comportamiento que desarrolle la persona tiene un componente moral, es decir, podrá ser juzgado por otros y si quiere por sí mismo.

### **3.5. Aspectos esenciales de la secretaria ejecutiva**

La secretaria ejecutiva tiene la capacidad de cumplir con a cabalidad los aspectos más relevantes como:

#### **Organización:**

La secretaria ejecutiva será quien tenga que planificar y estructurar las actividades establecidas, puesto que lo hará de manera organizada, cuidadosa y sistemática.

#### **Capacidad de trabajo:**

Es la manera de coordinar las tareas varias, establecidas por su superior.

**Don de gente:**

Es la capacidad de relacionarse con otras personas de manera amable, cordial y respetuosa, puesto que es una habilidad primordial en la empresa que labora.

**Discreción:**

Es de suma importancia y se considera de gran obligación, mantener de forma escrupulosa al margen los documentos físicos y digitales, así como también la reserva de la comunicación verbal en lo que a la discreción respecta.

La forma de actuar de una persona tiene gran relación con la discreción, pues colabora con el entendimiento y fortifica las relaciones interpersonales, y ello le permite a no hacer juicio de valor, cuida su forma de hablar, no hace preguntas inoportunas, calla en un comentario impertinente, sabe guardar un secreto, no impone su presencia, huye de descalificaciones, pone como bandera a la verdad, sobre todo no busca protagonismo. El ser discreto equivale a cultivar una tabla de valores éticos y morales capaces de fundamentar el tacto correspondiente a la hora de actuar y emitir opiniones. Por consiguiente, la secretaria ejecutiva deberá hacer uso de estos aspectos imprescindibles en su empresa, lo que le permitirá inclusive ser organizada, reflejándose este aprendizaje en el desarrollo de su don de gente y discrecionalidad, habilidad social que se adquiere por la genética familiar que se la armoniza con la moral externa del colectivo.

**3.6. Desempeño de la secretaria ejecutiva**

Para que una secretaria ejecutiva pueda desempeñarse en el contexto de su profesión, ella siempre debe mostrar una imagen personal que acredite credibilidad y confianza en el momento de brindar apoyo a sus compañeros y en la atención al servicio del usuario, puesto que, tiene que ser cálida y demostrar su don de gente esta cualidad es muy necesaria, por lo que, tiene la capacidad de trabajar en equipo, atraer y persuadir a los demás.

### **3.7. Actitudes del profesional de secretariado ejecutivo**

Cabe indicar que, todo profesional del secretariado ejecutivo necesita adaptarse rápidamente a los cambios, así como, tomar iniciativa para enfrentar situaciones difíciles, adoptar resoluciones ante los problemas cotidianos basándose en el razonamiento, extrayendo conclusiones y aprendiendo de las experiencias. Es importante que actúe en sinergia con su equipo de trabajo, lo que le permitirá plasmar en su vida actitudes orientadas al éxito.

Según Morueco, R. (2013, P. 72) estas son algunas de las actitudes necesarias que deberá aportar el profesional:

- Capacidad de comunicación.
- Dinamismo.
- Capacidad de razonamiento.
- Capacidad de Trabajo en Equipo, asumiendo nuevos retos y compartiendo o colaborando con el resto del equipo.
- Continua adaptación a los cambios técnicos, como por ejemplo la aplicación de nuevas tecnologías, para ello, será necesario actualizar y aumentar progresivamente los conocimientos técnicos sobre las diversas áreas.

Hoy la secretaria moderna ocupa un lugar de toma de decisiones, en ese contexto cada vez existe un requerimiento de mayor capacitación permanente en distintos campos, sobre todo en el manejo complejo de la tecnología, y como ya antes lo había manifestado, es probable que las grandes empresas en algún momento quisieran prescindir de los servicios de la persona humana que ejerce la función secretarial, para apoyarse con las herramientas tecnológicas modernas, como son: agendas electrónicas, comunicación directa - video llamadas, Apps, whatsapp, hongouts aplicaciones de smartphones para incrementar su productividad y hacer más eficaz su trabajo, pero algo de lo que jamás podría disponer la revolución de la tecnología, son los sentimientos. La secretaria dotada de cuerpo y alma como cualquier otro ser humano, puede optar por la adquisición de conocimientos, a través de una constante

preparación académica, elevando su capacidad de inteligencia y raciocinio, pues el cuerpo es material, y alma, la esencia, la verdadera forma de nuestro ser.

### **3.8. Obligaciones con la empresa**

El profesional del secretariado ejecutivo tiene la obligación de acatar medidas y preceptos aplicados por la empresa. Por lo tanto, los empleados deben tener una buena relación interpersonal equilibrada y una comunicación eficaz con sus superiores. La secretaria ejecutiva debe ser la garantía de la ejecución de cualquier actividad laboral dentro del marco del respeto y de la Ley, en la que al momento de tomar decisiones imprima seguridad, denotando que el trabajo se ejecuta en el menor tiempo posible en busca del mejoramiento de la productividad y las mejores relaciones laborales, lo cual se constituye en el mejor baluarte absolutamente necesario para crear magnifico clima de confianza en la empresa y con sus superiores.

Según Morueco, R. (2013, P. 73) hace referencia a las obligaciones que el profesional del secretariado deberá cumplir con la empresa:

- Evitará cualquier tipo de competencia desleal con sus compañeros.
- La discreción es de capital importancia para el profesional de secretariado ejecutivo, dado de qué esta es una característica inherente en el ejercicio de sus funciones; por lo tanto, deberá evitar comentar aspectos que afecten a su trabajo o a sus superiores con el resto de sus compañeros o con personas ajenas a la empresa.
- Prestará su cooperación o apoyo a todos sus compañeros de trabajo, siempre que dicha colaboración sea necesaria para evitar pérdidas de tiempo o retrasos en el trabajo, salvaguardando siempre los intereses de su empresa con un conocimiento de su política y los objetivos que ésta persigue.

- No aceptar ningún tipo de gratificación o contraprestación económica por transmitir información, solo aceptará su salario o los incentivos que la empresa le pueda satisfacer por motivos estrictamente laborales.
- Colaborar en todo lo posible para agilizar su trabajo.

A su vez la empresa como generadora de empleo, tiene la obligación de promover las condiciones adecuadas para facilitar el acceso y desempeño de los puestos de trabajo en condiciones que favorezca la participación de esta funcionaria o trabajadora, en condiciones de igualdad con los hombres, salario, jornada, permisos, distribución, tareas y responsabilidades. Es decir, que el género no sea un criterio, si no lo meramente objetivo, para adecuar a la mujer que se desempeña en el campo secretarial a un ambiente de trabajo armonioso.

### **3.9. Obligaciones profesionales**

La vida en los distintos grupos sociales en el que la secretaria debe desempeñarse, conlleva a realizar muchas actividades en las que se contrae derechos que garantizan el respeto para los demás y hacia sí mismo, y por otra parte nace el cumplimiento de las obligaciones. Esa dualidad suele estar manifiesta generalmente bajo la forma de normas explícitas, siendo aquellas emitidas por una autoridad competente o acordadas mediante la redacción de un Reglamento donde se asentará en forma expresa y por escrito las distintas responsabilidades y garantías, mientras que por otro parte tenemos las normas implícitas que no necesariamente tienen que estar escritas sino que simplemente tienen que ser aceptadas, teniendo en cuenta el sentido común que es derivado de las buenas relaciones con los demás.

Según Morueco, R. (2013, P. 74) asume que estas son las obligaciones profesionales que deberá tener el profesional del secretariado ejecutivo:

- Fomentar y actualizar sus aptitudes y conocimientos, adaptándose a las nuevas tecnologías con el objetivo de alcanzar un mayor rendimiento.

- No realizar práctica alguna que pueda suponer un descrédito para su profesión.
- No usar cualquier tipo de influencia, amistad o recomendaciones de sus superiores para conseguir ascensos o cualquier otra ventaja inmerecida.
- Defender y enaltecer al colectivo que representa.
- Respetar y difundir el Código Deontológico que afecte a su profesión, difundiendo los valores contenidos en el mismo.

Tomando en cuenta lo que dice la autora, hay que aceptar que la convivencia no es fácil y que en algún momento hay que ceder un poco para que no se resienta el ambiente de trabajo, pero necesariamente se debe mantener un trato igualitario con todos los compañeros bajo el marco del respeto y no creerse que está por encima de los demás o viceversa.

La secretaria debe abstenerse de todo comportamiento que suponga infracción de descrédito y al contrario debe desenvolverse en el ejercicio de su profesión con honor y dignidad. El secreto profesional no debe entrar en conflicto con la lealtad de la empresa para la que trabaja, debe responder a esa confianza que el superior ha depositado en ella, por lo que deberá evitar la duplicación de la información y no distorsionarla.

Cuando una secretaria ha decidido trabajar con el esfuerzo común del equipo generalmente todo resulta más agradable y se hace innecesario realizar sobre esfuerzos para llamar la atención, haciendo uso de mentiras que colocan en tela de duda su actuar en el desempeño de sus funciones.

## Diagnóstico o estudio de campo

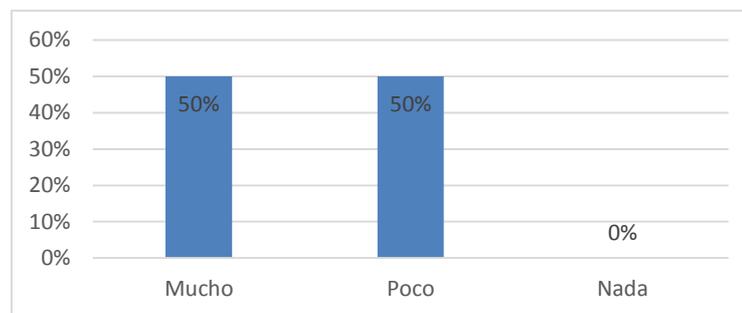
### Análisis de las encuestas aplicadas a las secretarías ejecutivas del área de Asistencia al Contribuyente del Servicio de Rentas Internas.

#### 1. ¿Conoce usted sobre Ética Profesional?

Tabla N° 1

Opciones o Escala Valorativa	Frecuencia	Porcentual
<b>Mucho</b>	4	50%
<b>Poco</b>	4	50%
<b>Nada</b>	0	0%
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

Gráfico N° 1



**Detalle:** Pregunta 1 de las encuestas – secretarías ejecutivas **Fuente:** Institución Servicios de Rentas Internas **Elaborado por:** Kenyerly Celleri

#### Análisis de la pregunta 1

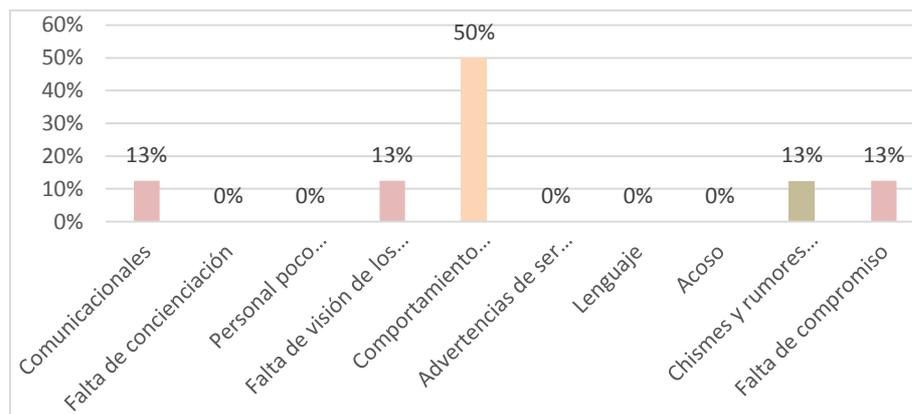
La ética profesional es un conjunto de principios o normas que constituyen nuestra moral, la virtud del buen vivir, se la debe aplicar en toda situación de desempeño en las diversas áreas del conocimiento, en este caso, la secretaria no podría ser la excepción, de tal manera que al realizar esta encuesta, se ha llegado a determinar que en la institución investigada el 50% de las secretarías del área de Asistencia al Contribuyente conocen poco sobre la aplicación de la ética, lo cual no es suficiente para el desarrollo eficaz en una empresa, y a pesar que la mitad del universo tomado para esta investigación equivalente al otro 50% haya manifestado que conoce sobre el tema, se transforma en una debilidad frente al escenario real de un mundo competitivo, por lo que se torna necesario capacitar para lograr elevar esta condición.

2. ¿Cuál o cuáles de las opciones propuestas, considera que son los problemas más recurrentes que enfrenta el Departamento de Asistencia al Contribuyente del SRI con las secretarías que presentan problemas conductuales?

Tabla N° 2

Opciones o Escala Valorativa	Frecuencia	Porcentual
Comunicacionales	1	13%
Falta de concienciación	0	0%
Personal poco involucrado con los objetivos de la empresa	0	0%
Falta de visión de las secretarías en función del colectivo	1	13%
Comportamiento inadecuado como egoísmo, atraso, malas actitudes, etc.	4	50%
Advertencias de ser despedidos	0	0%
Lenguaje descomedido	0	0%
Acoso laboral	0	0%
Chismes y rumores mientras realizan el trabajo	1	13%
Falta de compromiso	1	13%
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

Gráfico N° 2



**Detalle:** Pregunta 2 de las encuestas – funcionarios **Fuente:** Institución Servicios de Rentas Internas **Elaborado por:** Kenyerly Celleri

## **Análisis de la pregunta 2**

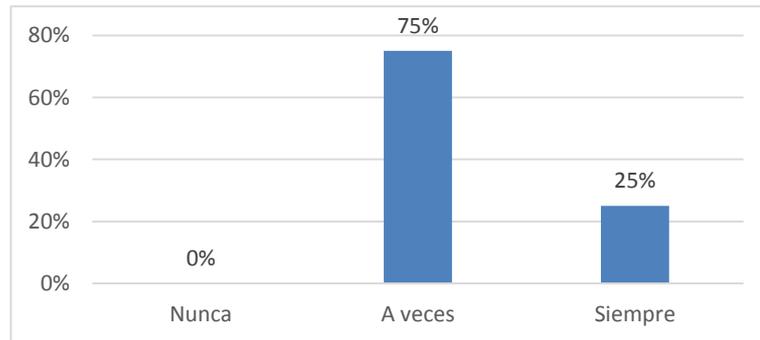
Es de vital importancia que el Servicio de Rentas Internas conozca cuáles son las principales causas que generan problemas conductuales en las secretarías y el resto del personal dentro del departamento de Asistencia al Contribuyente; para el efecto, los resultados de la encuesta aplicada refleja que del universo de secretarías, tomado para esta investigación, un 13% obedece a una falta de comunicación, otro 13% a la falta de visión de las secretarías en función del colectivo, 13% refieren que otra causa son los chismes o rumores que se hacen mientras realizan el trabajo, 13% falta de compromiso, y el porcentaje mayor, que es del 50% demuestran un comportamiento inadecuado como egoísmo, atraso, malas actitudes, etc. El resto de opciones, como el no involucramiento con los objetivos de la empresa, concienciación de sus acciones, lenguajes descomedidos, acoso, están en una valoración de 0%. Esto nos demuestra que se requiere erradicar las malas actitudes, pues toda organización para difundir buenas prácticas de gestión entre su personal, debe generar un clima de confianza que les permita fortalecer su misión.

### 3. ¿Cuándo tienen conflictos laborales, su jefe las motiva?

Tabla N° 3

Opciones o Escala Valorativa	Frecuencia	Porcentual
Nunca	0	0%
A veces	6	75%
Siempre	2	25%
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

Gráfico N° 3



**Detalle:** Pregunta 3 de las encuestas – funcionarios **Fuente:** Institución Servicios de Rentas Internas **Elaborado por:** Kenyerly Celleri

#### Análisis de la pregunta 3

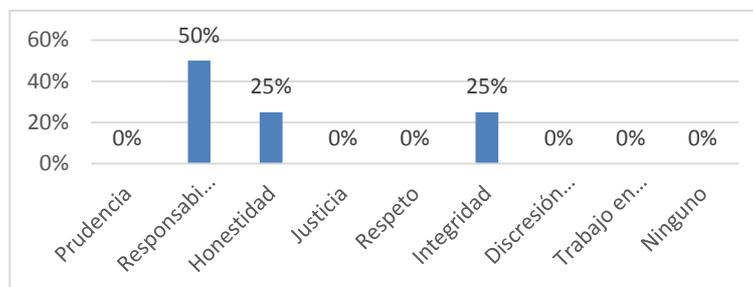
La motivación es una herramienta de vital importancia para el individuo a la hora de desarrollar una actividad y sobre todo para aumentar la capacidad de productividad, en este sentido, de los resultados obtenidos, se puede observar que un 75% del universo tomado para esta investigación manifiesta, que a veces son motivadas, en tanto con un 25% hace alusión que siempre, denotándose que no todas las secretarias son tratadas en igualdad de condiciones en lo que se refiere a esta motivación que se refleja en el rendimiento y desempeño profesional, siendo importante premiarles o hacerles reconocimientos que les permita incentivarse a la hora de establecer metas y objetivos para el crecimiento de la empresa; la carencia o falta de motivación, pueden generar conflictos, inconformidad, desinterés en el empoderamiento de su trabajo, actitud poca armonizadora y con ello lo que se alcanza inobjetablemente es un clima laboral negativo.

4. ¿Cuál o cuáles de las opciones considera usted, que son los principales valores éticos que se promueven en esta institución?

Tabla N° 4

Opciones o Escala Valorativa	Frecuencia	Porcentual
Prudencia	0	0%
Responsabilidad	4	50%
Honestidad	2	25%
Justicia	0	0%
Respeto	0	0%
Integridad	2	25%
Discreción del funcionario	0	0%
Trabajo en equipo	0	0%
Ninguno	0	0%
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

Gráfico N° 4



**Detalle:** Pregunta 4 de las encuestas – funcionarios **Fuente:** Institución Servicios de Rentas Internas **Elaborado por:** Kenyerly Celleri

#### Análisis de la pregunta 4

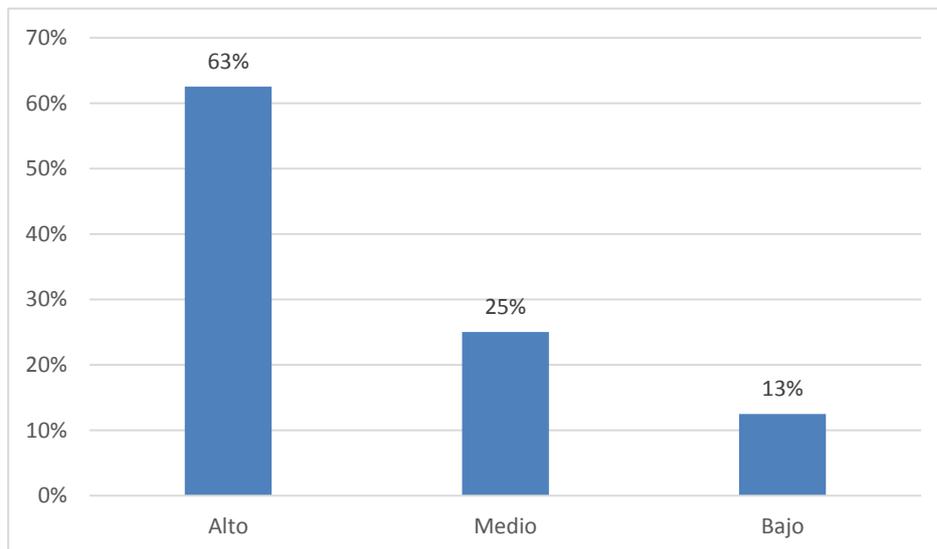
Establecer un entorno de trabajo agradable capaz de impulsar al personal de secretarías, equivale a fomentar el valor moral como la significación social positiva, buena, en contraposición al mal, lo cual influye en la conducta humana, por lo que estos valores no pueden coexistir de manera individual, en este caso, del universo tomado para esta investigación, el 50% opinaron que aplican la responsabilidad a diario, un 25% refieren que practican la honestidad y otro 25% manifiestan ser íntegros, pero no se hace referencia a las demás opciones de valores que se describen como la prudencia, justicia, respeto, discreción y al trabajo en equipo, por lo que ineludiblemente existe un nivel de desconocimiento y práctica en estos valores que se constituyen en una desventaja y debilidad al momento de querer mantener un buen ambiente de trabajo.

5. ¿Cuál es el nivel de afectación que tienen las secretarías en su trabajo, al no tener un comportamiento ético profesional basado en los valores antes prescritos?

Tabla N° 5

Opciones o Escala Valorativa	Frecuencia	Porcentual
Alto	5	63%
Medio	2	25%
Bajo	1	13%
Total	8	100%

Gráfico N° 5



**Detalle:** Pregunta 5 de las encuestas – funcionarios **Fuente:** Institución Servicios de Rentas Internas **Elaborado por:** Kenyerly Celleri

### Análisis de la pregunta 5

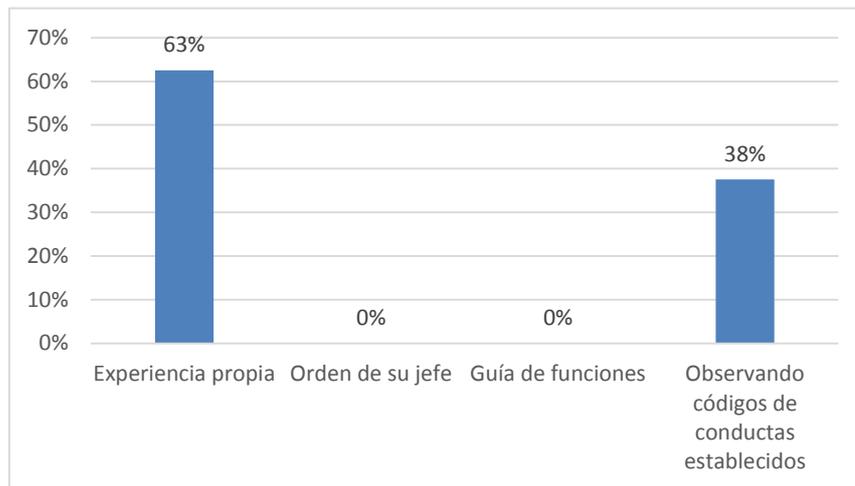
Se puede observar que el nivel de afectación en la función secretarial, llega en a un 63% y esto puede poner en peligro la responsabilidad social de una empresa, que sería la extensión de conciencia de sus superiores, porque ellos actúan en representación de sus organizaciones. El 25% refirió que la afectación es media y un 13% baja, puede que lo que esté ocurriendo es una diferencia de comportamientos culturales, por lo que se requiere adoptar medidas inmediatas para rehuir el caos empresarial y evitar proyectar un clima de desconfianza.

**6. ¿Cuándo usted ejecuta sus funciones, mediante que preceptos las realiza?**

Tabla N° 6

Opciones o Escala Valorativa	Frecuencia	Porcentual
Experiencia propia	5	63%
Orden de su jefe	0	0%
Guía de funciones	0	0%
Observando códigos de conductas establecidos	3	38%
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

Gráfico N° 6



**Detalle:** Pregunta 6 de las encuestas – funcionarios **Fuente:** Institución Servicios de Rentas Internas **Elaborado por:** Kenyerly Celleri

**Análisis de la pregunta 6**

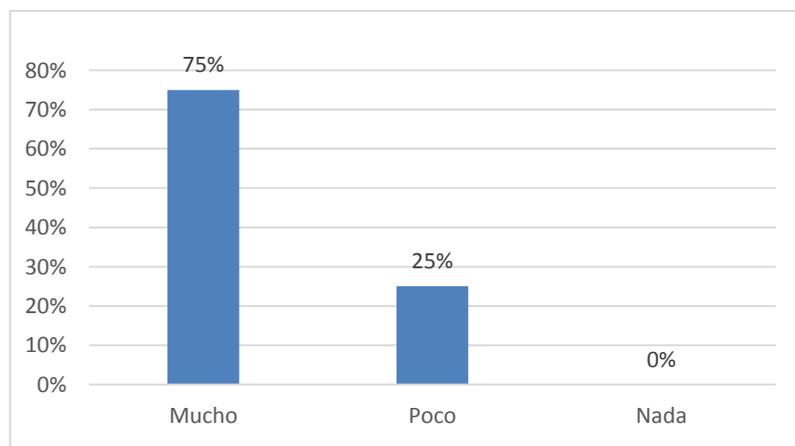
Según el hallazgo de esta encuesta, el 63% de los profesionales hacen uso de su experiencia propia, y solo el 38% observan el Código de Conducta establecido en la institución. Las dos palabras están relacionadas con el comportamiento de las personas en sociedad, pero aplicar sus propias experiencias sin observar una norma es dejar a la discrecionalidad el comportamiento, pues la moral indica que es lo que está mal, por lo que sería importante que se fijen reglas claras, reforzarlas de inmediato y con consistencia para mejorar la práctica de valores.

**7. ¿Considera usted que el uso de las habilidades sociales en el área donde usted labora, aporta en la conducta de los empleados?**

Tabla N° 7

Opciones o Escala Valorativa	Frecuencia	Porcentual
<b>Mucho</b>	6	75%
<b>Poco</b>	2	25%
<b>Nada</b>	0	0%
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

Gráfico N° 7



**Detalle:** Pregunta 7 de las encuestas – funcionarios **Fuente:** Institución Servicios de Rentas Internas **Elaborado por:** Kenyerly Celleri

**Análisis de la pregunta 7**

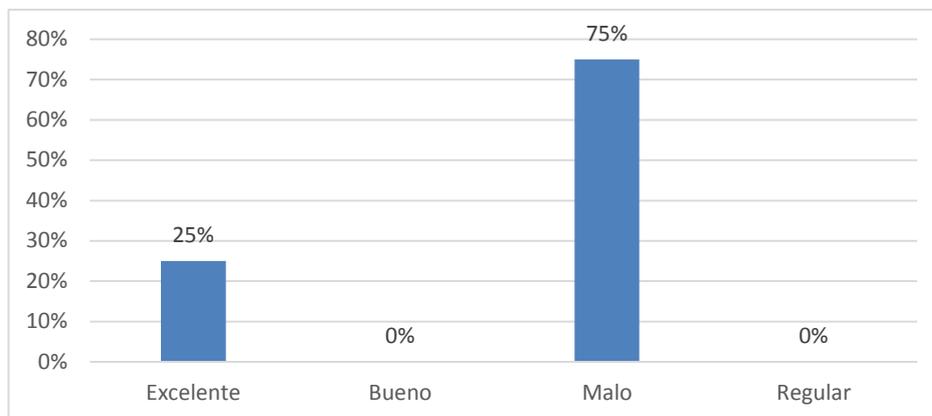
Del hallazgo en esta encuesta, se determina que el 75% responde que las habilidades sociales aportan mucho en la conducta de los empleados y un 25% dicen que esto aporta en poco para la convivencia en colectivo, en otras palabras, la investigación toma cuerpo cuando se evidencia con esta pregunta que no todas las secretarías están convencidas de cuán importante son las habilidades sociales, y que debe ser una cualidad innata de ella. Un buen repertorio de habilidades sociales es imprescindible en los seres humanos, para la adaptación al entorno en que desarrollan sus vidas, genera vínculos satisfactorios con las personas que irremediamente se tiene que compartir un puesto de trabajo y una gran cantidad de tiempo.

8. Considera usted, que, para realizar sus actividades laborales, el ambiente de trabajo basado en la conducta ética de sus compañeros es:

Tabla N° 8

Opciones o Escala Valorativa	Frecuencia	Porcentual
<b>Excelente</b>	2	25%
<b>Bueno</b>	0	0%
<b>Malo</b>	6	75%
<b>Regular</b>	0	0%
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

Gráfico N° 8



**Detalle:** Pregunta 8 de las encuestas – funcionarios **Fuente:** Institución Servicios de Rentas Internas **Elaborado por:** Kenyerly Celleri

### Análisis de la pregunta 8

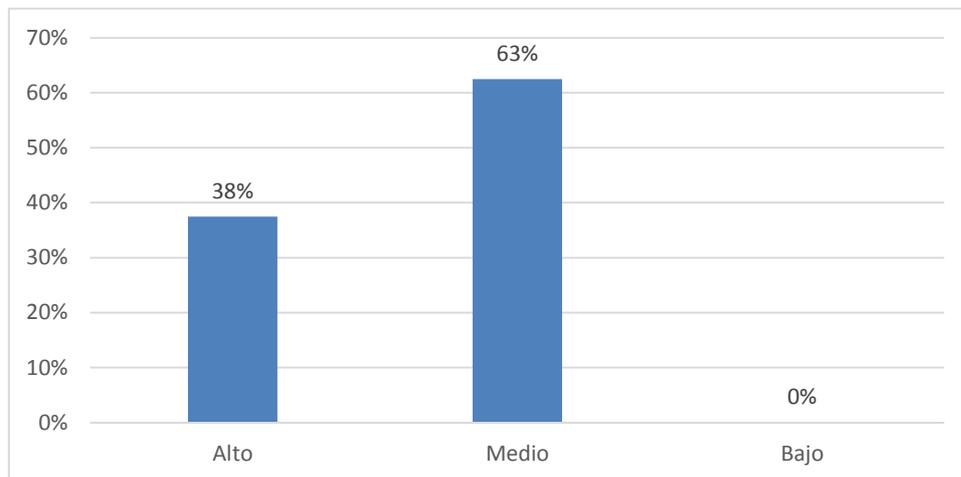
Todo hombre está obligado a honrar con su conducta privada al colectivo que le rodea, pues el amor propio sin egoísmo es prioritario para proyectar a los demás estas virtudes. Los conocimientos y habilidades son aspectos que se pueden aprender en el tiempo, pero adoptar una conducta ética requiere más que un aprendizaje y un conocimiento, como son los valores en su sentido general, pero que desembocan en personales, humanos, patrios, enfocados en de las virtudes sociales como la responsabilidad, honestidad y lealtad; pero en el caso que nos ocupa, este hallazgo determina que solo un 25% cree que el ambiente de trabajo basado en conducta ética es excelente, lo cual discrepa abismalmente con el 75% que afirma que es malo este ambiente de trabajo, debido a la escases de conducta ética.

**9. El nivel de importancia que le dan sus compañeros a la ética y al comportamiento al momento de ejecutar su trabajo es:**

Tabla N° 9

Opciones o Escala Valorativa	Frecuencia	Porcentual
Alto	3	38%
Medio	5	63%
Bajo	0	0%
Total	8	100%

Gráfico N° 9



**Detalle:** Pregunta 9 de las encuestas – funcionarios **Fuente:** Institución Servicios de Rentas Internas **Elaborado por:** Kenyerly Celleri

**Análisis de la pregunta 9**

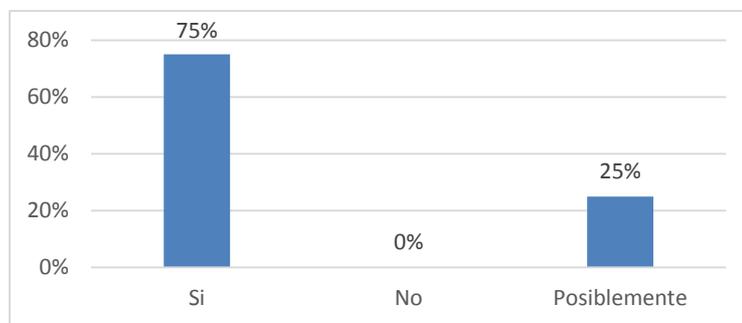
Mediante el respeto y cumplimiento de los Códigos de Ética, se pueden eliminar las prácticas corruptas enquistadas en la sociedad, y además se estimula y fomenta una cultura organizacional, con valores comunes e individuales, generando confianza, lealtad, sostenibilidad, por lo que resulta preocupante que del hallazgo obtenido solo el 38% de la secretarías a la hora de ejecutar sus actividades, le dan importancia a la ética, y un porcentaje elevado como es el 63% manifiestan que el nivel de importancia es medio. Para alcanzar un nivel estable y próspero en una organización siempre debe propenderse a la excelencia.

**10. ¿Considera usted que la ética profesional y el comportamiento en el trabajo, constituye una parte crucial en sus relaciones con los demás?**

Tabla N° 10

Opciones o Escala Valorativa	Frecuencia	Porcentual
Si	6	75%
No	0	0%
Posiblemente	2	25%
Total	8	100%

Gráfico N° 10



**Detalle:** Pregunta 10 de las encuestas – funcionarios **Fuente:** Institución Servicios de Rentas Internas **Elaborado por:** Kenyerly Celleri

### **Análisis de la pregunta 10**

La conducta o comportamiento, no es otra cosa que el modo de ser del individuo y el conjunto de acciones que lleva a efecto para adaptarse a su entorno, en este sentido se puede decir, que esta conducta es la respuesta a una motivación en las que están involucrados componentes psicológicos, de motricidad y fisiológicos del ser humano, por lo que, es a través de ellos que se expresa un comportamiento que se considera y está ligado a un perfil individual de la persona, tal es así, que del hallazgo se ha determinado que un 25% cree que el comportamiento y la ética no es crucial en el trabajo, en tanto que un 75% está convencido que si lo es, sin embargo, el problema de esta gran mayoría radica, en que a pesar de identificar la necesidad de actuar en función de principios éticos y morales, no lo práctica conforme ya se lo ha dejado demostrado en las encuestas anteriores y ello definitivamente se torna en un factor de riesgo para esta empresa.

## **Diseño de la propuesta**

### **Tema**

Plan de Capacitación sobre su propio Código Ético e interactuando con teorías y prácticas existentes, en al área de Asistencia al Contribuyente del Servicio de Rentas Internas de la ciudad de Manta, año 2018.

### **Introducción**

Con respecto a los resultados obtenidos en la encuesta aplicada a las secretarías ejecutivas del área de Asistencia al Contribuyente del Servicio de Rentas Internas, ubicada en la Ciudad de Manta, fue posible evidenciar la problemática que tienen en lo que a la conducta ética se refiere, motivo por el cual se procede a diseñar e implementar un Plan de Capacitación actuando sobre su propio Código Ético con teorías y prácticas existentes, por lo que contribuirá a mejorar el desempeño de la profesional y beneficiará a la entidad, puesto que el rango de aprobación por parte de los usuarios se aumentará.

La propuesta de esta investigación para las secretarías ejecutivas, surge por la debilidad de la ética profesional en la función secretarial, que se basa en el comportamiento y el actuar de los individuos, es decir en el desenvolvimiento de las actividades diarias, en los valores y en las relaciones interpersonales en lo que al ejercicio profesional respecta.

Este Plan de Capacitación tiene la intención de cumplir con las metas institucionales, por ello en la actualidad el Servicio de Rentas Internas poseen y conocen su Código Ético, pero no lo practican, por consiguiente, se ha tomado específicamente el área de Asistencia al Contribuyente para dar paso a que se ejecute un programa de capacitación que será factible en sus labores.

## **Objetivos**

### **Objetivo General**

Diseñar e implementar un Plan de Capacitación para las secretarias que trabajan en el área de Asistencia al Contribuyente en el Servicio de Rentas Internas.

### **Objetivo Específico**

- Mejorar el desenvolvimiento de las secretarias ejecutivas que laboran en el área de Asistencia al Contribuyente.
- Corregir el comportamiento inadecuado (egoísmo, atraso, malas actitudes, etc.) de las profesionales.
- Mejorar la habilidad interpersonal promoviendo el servicio de atención al usuario.
- Interactuar sobre su propio Código Ético con teorías y prácticas existentes.

### **Metodología de trabajo**

Para el desarrollo de este Plan de Capacitación, se detallará cada uno de los aspectos que interceden en el Código de Ética Profesional del Servicio de Rentas Internas, por lo tanto, se ejecutarán desarrollo de talleres, dramatización, trabajo en equipo, debates y evaluación, por lo que se realizará en la sala de audiovisual de esta institución, por lo cual se contará con el apoyo de un profesional con conocimientos innatos y adecuados, para el cumplimiento eficiente de este programa.

Para el desarrollo de la capacitación se utilizarán los siguientes recursos:

### **Recursos humanos**

1 Capacitador

1 Asistente

8 secretarias ejecutivas

## **Recursos materiales**

Pizarra

Marcadores

Esferos

Material de estudio

Mesas de trabajo

Certificados

## **Recursos tecnológicos**

Internet

Computadora

Proyector

Parlantes

## **Desarrollo de la propuesta**

La propuesta está destinada a mostrar a las secretarías ejecutivas del área de Asistencia al Contribuyente cuáles son las temáticas principales que intervienen en el Código Ético del Servicio de Rentas Internas.

## Plan de Capacitación

El plan de capacitación se proyectará en cinco días consecutivos con una duración de 6 horas diarias donde se abordarán los siguientes temas:

<b>Primer día de Capacitación</b>		
<b>Tema</b>	<b>Subtemas</b>	<b>Estrategias</b>
<b>Desempeño laboral</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Administración del desempeño.</li><li>• Ambiente de trabajo.</li><li>• Evaluación del desempeño laboral.</li><li>• Relación de la Ética Profesional y el desempeño laboral.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Desarrollo de taller.</li></ul>

<b>Segundo día de Capacitación</b>		
<b>Tema</b>	<b>Subtemas</b>	<b>Estrategias</b>
<b>Código de Ética de las secretarías ejecutivas del Servicio de Rentas Internas.</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Título I preámbulo</li><li>• Título II parte general<ul style="list-style-type: none"><li>• Capítulo I<ul style="list-style-type: none"><li>• Objetivo</li></ul></li><li>• Capítulo II<ul style="list-style-type: none"><li>• Ámbito de aplicación</li></ul></li><li>• Capítulo III<ul style="list-style-type: none"><li>• Valores y principios</li></ul></li></ul></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Debates</li></ul>

<b>Tercer día de Capacitación</b>		
<b>Tema</b>	<b>Subtemas</b>	<b>Estrategias</b>
<b>Código de Ética de las secretarías ejecutivas del Servicio de Rentas Internas.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Título III</li> <li>• Guía de conducta               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Capítulo I                   <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conducta esperada.</li> </ul> </li> <li>• Capítulo II                   <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conducta no esperada.</li> </ul> </li> <li>• Capítulo III                   <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento de denuncias.</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dramatización</li> </ul>

<b>Cuarto día de Capacitación</b>		
<b>Tema</b>	<b>Subtemas</b>	<b>Estrategias</b>
<b>Código de Ética de las secretarías ejecutivas del Servicio de Rentas Internas.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Título IV</li> <li>• Funciones y atribuciones               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Capítulo I                   <ul style="list-style-type: none"> <li>• Máxima autoridad de ética institucional.</li> </ul> </li> <li>• Capítulo II                   <ul style="list-style-type: none"> <li>• Consejo nacional de ética.</li> </ul> </li> <li>• Capítulo III                   <ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinador nacional de ética.</li> </ul> </li> <li>• Capítulo IV                   <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comisiones regionales de ética.</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajo en equipo.</li> </ul>

<b>Quinto Evaluación</b>	
<b>Metodología</b>	<b>Criterios</b>
<b>Sobresaliente</b>	Muestra excelente dominio de conocimientos, un nivel alto, una excelente elaboración de ideas, nivel de implicación tanto individual como en equipo, ha realizado búsqueda de trabajo.
<b>Notable</b>	Muestra dominio de los conocimientos, buen dominio, una buena elaboración de ideas, buen nivel de implicación tanto individual como en equipo, ha realizado búsqueda de materiales complementarios en algunas ocasiones.
<b>Aprobado</b>	Muestra comprensión y aplicación de conocimientos básicos y un nivel suficiente de implicación en las tareas individual y grupal.
<b>No aprobado</b>	Muestra un bajo nivel de cooperación y aplicación, falta de implicación de tareas individuales y grupales.

### **Presupuesto del Plan de Capacitación**

<b>Presupuesto</b>	
<b>Descripción</b>	<b>Valor</b>
Recursos Humanos	\$ 300,00
Recurso materiales	\$ 100,00
Recursos tecnológicos	\$ 200,00
<b>Total</b>	<b>\$ 600,00</b>

## Cronograma del Plan de Capacitación

2018	Febrero				Marzo			
Cronograma de actividades	1	2	3	4	1	2	3	4
Aprobación del plan de capacitación								
Asignación de fechas y horario para las capacitaciones								
Informar al personal de la capacitación e invitarlos a participar								
Confirmación de participantes								
Contratar capacitador								
Elaboración de trípticos								
Adquisición de materiales								
Contratación del servicio de catering								
Alquilar parlantes y proyector								
Semana de capacitación								

## Conclusiones

- Según la encuesta aplicada a las secretarías ejecutivas del Servicio de Rentas internas específicamente en el área de Asistencia al Contribuyente, se pudo observar que, tienen debilidad en el conocimiento de la ética profesional, por lo que es necesario capacitar para lograr un mejor rendimiento laboral.
- Los problemas más frecuentes que enfrentan las secretarías ejecutivas es la conducta inadecuada en relación con sus compañeros, usuarios y empresa. Es así que el ambiente de trabajo es muy perjudicial en el departamento en que laboran, porque no tienen una conducta ética que los conlleve a un buen accionar.
- Se proyecta como una viable solución al dilema, diseñar un Plan de Capacitación sobre la ética profesional en la función secretarial interactuando sobre su propio Código Ético y contribuyendo con las secretarías ejecutivas y la institución.
- Según los datos investigados se concluye que la ética profesional es fundamental en todo profesional, es decir para poder actuar con responsabilidad, confidencialidad, disciplina y respeto se necesita de personas íntegras y proactivas que constituyan un ambiente de trabajo armonioso y favorable tanto para el individuo como para la empresa.

## Recomendaciones

- Según los resultados obtenidos, en área de Asistencia al Contribuyente del Servicio de Rentas Internas, se evidencia la necesidad de capacitar permanentemente a las secretarías ejecutivas, para que contribuyan a un desempeño eficaz y eficiente.
- Es aconsejable que se cumpla con el cronograma establecido de las actividades propuestas por el capacitador, en direccionamiento con el superior de la institución.
- Capacitar continuamente a los profesionales con temáticas de gran relevancia, para que obtenga conocimiento de lo tratado y luego lo ejecuten en sus labores.
- Motivar a las secretarías ejecutivas mediante incentivos laborales, uno de ellos podría ser horarios flexibles que les permita conciliar su vida familiar con el trabajo, este será un gran paso para la incrementación de la productividad eficaz de la profesional en el contexto empresarial.
- Por último, establecer relaciones interpersonales que son imprescindibles en las secretarías ejecutivas, por lo cual generará un vínculo satisfactorio con sus colegas.

## Bibliografía

Asamblea Constituyente. (2017). Constitución de la República del Ecuador. Quito.

Chávez Calderón, P. (2014). Ética. México: Patria, S.A. DE C.V.

Cortina, A. (2013). Para qué sirve realmente la Ética. España: Espasa Libros, S.L.U.

Cortina, A. (2014). Qué es y para qué sirve la Ética. España: Espasa Libros, S.L.U.

De Diego Vallejo, R. (2015). Empleo, Personas y Organizaciones. España: Difusora Larousse.

Gómez de Pedro, M. E. (2014). Fundamentación Tomista de la Ética Profesional. Santiago de Chile: RIL.

Guirao Cuesta, M. J. (2013). Técnicas Administrativas Básicas de Oficina. España: CEP, S.L.

Guirao Cuesta, M. J. (2014). Técnicas Administrativas Básicas de Oficina. España: CEP, S.L.

Jiménez García, A. (2013). Gestión Auxiliar de Documentación Económico-Administrativa y Comercial. España: IC.

Kant, M. (1996). Fundamentación de la Metafísica de las Costumbres. Barcelona: Ariel, S.A.

Londoño Mateus, M. C. (2016). Asistentes y Secretarias ¿Una profesión de riesgo? España: FC.

Merino Amand, F. (2017). Ética para la Función Pública. Lima: Biblioteca Nacional del Perú.

Moreno Pérez, C. M. (2017). Ética de la Empresa. España: Herder.

- Morueco, R. (2014). Manual Práctico de Administración. Bogotá: Ra-ma.
- Quitman, H. (1989). Psicología Humanística. Concepto Fundamentales y Trasfondo Filosófico. Barcelona: Herder.
- Robbins, S., & Judge, T. (2013). Comportamiento Organizacional. México: D.R.
- Robinette, S., & Brand , C. (2000). Marketing Emocional. Barcelona: Gestión 2000.
- Servicio de Rentas Internas. (2013). Código de Ética. Principios y Valores. Quito.
- Torres Hernández , Z. (2014). Teoría General de la Administración. México: Patria.
- Uribe Prado, J. F. (2015). Clima y Ambiente Organizacional: Trabajo, Salud y Factores Psicosociales. México: El Manual Moderno.

### **Webgrafía**

- Swandy. (28 de Septiembre de 2016). Ética Definición y Características. Obtenido de [https://es.scribd.com/doc/56867072/Etica-Definicion-y-Characteristicas-Swandy](https://es.scribd.com/doc/56867072/Etica-Definicion-y-Caracteristicas-Swandy)
- Sánchez, P. (30 de Agosto de 2017). Definición de Conducta: Qué es, Significado y Concepto. Obtenido de <https://blog.cognifit.com/es/conducta/>
- Patricia Sánchez. (30 de Agosto de 2017). Definición de Conducta, Significado y Concepto. Obtenido de <https://blog.cognifit.com/es/conducta/>

## Anexos

### Anexo 1



**Detalle:** Logo institucional **Fuente:** Servicios de Rentas Internas **Elaborado por:** Kenyerly Celleri



**Detalle:** Aplicación de las encuestas **Fuente:** Servicios de Rentas Internas **Elaborado por:** Kenyerly Celleri

	<b>APELLIDOS</b>	<b>NOMBRES</b>	<b>TÍTULO</b>	<b>ROL</b>	<b>ZONAL</b>	<b>AGENCIA</b>
<b>1</b>	Briones Loor	Mónica Elizabeth	Licenciada	Secretaria Ejecutiva	ZONAL 4	CGT MANTA
<b>2</b>	Alvarado Briones	Yokasta Michelle	Licenciada	Secretaria Ejecutiva	ZONAL 4	CGT MANTA
<b>3</b>	Hernández Heredia	Natalia Teresa	Licenciada	Secretaria Ejecutiva	ZONAL 4	CGT MANTA
<b>4</b>	Chavarría Cantos	Andrea Patricia	Licenciada	Secretaria Ejecutiva	ZONAL 4	CGT MANTA
<b>5</b>	Zambrano Zambrano	Lenys Lorena	Licenciada	Secretaria Ejecutiva	ZONAL 4	CGT MANTA
<b>6</b>	Delgado Macías	Adriana Carolina	Licenciada	Secretaria Ejecutiva	ZONAL 4	CGT MANTA
<b>7</b>	Castro Álvarez	Rosa María	Licenciada	Secretaria Ejecutiva	ZONAL 4	CGT MANTA
<b>8</b>	Cobeña Alvarado	Víctor Kenny	Licenciada	Secretaria Ejecutiva	ZONAL 4	CGT MANTA

**Detalle:** Nómina de las secretarías ejecutivas **Fuente:** Servicios de Rentas Internas **Elaborado por:** Kenyerly Celleri



**Detalle:** Tutoría con la Dra. Mónica Luna Caicedo **Fuente:** FAGEDESE **Elaborado por:** Kenyerly Celleri



**4.- ¿Marque con una X, cuál o cuáles de las opciones considera usted, que son los principales valores éticos que se promueven en esta institución?**

Prudencia	<input type="checkbox"/>	Justicia	<input type="checkbox"/>	Trabajo en equipo	<input type="checkbox"/>
Responsabilidad	<input type="checkbox"/>	Respeto	<input type="checkbox"/>		
Honestidad	<input type="checkbox"/>	Integridad	<input type="checkbox"/>		
Ninguno	<input type="checkbox"/>	Discreción del funcionario	<input type="checkbox"/>		

**5.- ¿Marque con una X Cuál es el nivel de afectación que tienen las secretarias en su trabajo, al no tener un comportamiento ético profesional basado en los valores antes prescritos?**

Alto	<input type="checkbox"/>	Medio	<input type="checkbox"/>	Bajo	<input type="checkbox"/>
------	--------------------------	-------	--------------------------	------	--------------------------

**6.- ¿Cuándo usted ejecuta sus funciones, mediante que preceptos las realiza?**

Experiencia propia	<input type="checkbox"/>
Orden de su jefe	<input type="checkbox"/>
Guía de funciones	<input type="checkbox"/>
Observando códigos de conductas establecidos	<input type="checkbox"/>

**7.- ¿Considera usted que el uso de las habilidades sociales en el área donde usted labora, aporta en la conducta de las secretarias?**

Mucho	<input type="checkbox"/>
Poco	<input type="checkbox"/>
Nada	<input type="checkbox"/>

**8.- Considera usted, que, para realizar sus actividades laborales, el ambiente de trabajo basado en la conducta ética de sus compañeros es:**

Excelente	<input type="checkbox"/>	Bueno	<input type="checkbox"/>
Malo	<input type="checkbox"/>	Regular	<input type="checkbox"/>

**9.- ¿Marque con una X, el nivel de importancia que le dan sus compañeros a la ética y al comportamiento al momento de ejecutar su trabajo?**

Alto  Medio  Bajo

**10.- ¿Considera usted que la ética profesional y el comportamiento en el trabajo, constituye una parte crucial en sus relaciones con los demás?**

Si  No  Posiblemente

**Gracias por su colaboración**