



LA ÉTICA PROFESIONAL DE LAS SECRETARIAS EN LAS COMPETENCIAS ADMINISTRATIVAS DE LA UNIVERSIDAD PARTICULAR SAN GREGORIO DE PORTOVIEJO EN EL AÑO 2018.

AUTORES: **Génesis Monserrate Vélez Mieles,**
egresada de la carrera de Secretariado Ejecutivo
de la Universidad Técnica de Manabí,

Mg. Jenny Cobacango Villavicencio,
docente de la Facultad de Ciencias Humanísticas y Sociales de la
Universidad Técnica de Manabí, correo: gcobacango@utm.edu.ec, fono: 0987362187;

Mg. Mercedes Cedeño Barreto,
docente de la Facultad de Ciencias Humanísticas y Sociales
de la Universidad Técnica de Manabí, correo: mcedeno@ucm.es, fono: 0999193424;

Para citar este artículo puede utilizar el siguiente formato:

Génesis Monserrate Vélez Mieles, Jenny Cobacango Villavicencio y Mercedes Cedeño Barreto (2019): "La ética profesional de las secretarias en las competencias administrativas de la Universidad particular San Gregorio de Portoviejo en el año 2018", Revista Caribeña de Ciencias Sociales (enero 2019). En línea

<https://www.eumed.net/rev/caribe/2019/01/etica-profesional-secretarias.html>

RESUMEN

El trabajo de investigación tuvo como objetivo Describir la ética profesional de las secretarias en las competencias administrativas de la Universidad Particular San Gregorio de Portoviejo, se desarrolló usando una investigación cuali – cuantitativo, con una metodología, descriptiva, analítica y reflexiva, usando como métodos: bibliográfico, estadístico, descriptivo, deductivo, La población total de la investigación fue de 4500 estudiantes y 65 secretarias de la Universidad San Gregorio de Portoviejo, tomando como muestra a 115 estudiantes de 12 de las carreras que oferta la misma, y a un total de 48 secretarias. Los resultados indican que las secretarias tienen un perfil profesional ético, técnico y práctico en todas las responsabilidades y acciones encomendadas y realizadas, en el campo de la educación se solicita de una organización, formación y práctica de valores específicos, puesto que los documentos legales de los estudiantes lo requieren. Sus clientes internos y externos tienen condiciones y emociones diferentes en cuanto al servicio que le prestan, todo va en relación del tiempo de la oferta y la demanda.

Palabras claves: Secretarias, ética profesional, competencias administrativas, estudiantes universitarios

ABSTRAC

The objective of the research work was to describe the professional ethics of the secretaries in the administrative competences of the Private University San Gregorio de Portoviejo. It was developed using a quantitative, qualitative, descriptive, analytical and reflective methodology, using the following methods: Bibliographic, statistical, descriptive, deductive, the total population of the research was 4500 students and 65 secretaries of the University San Gregorio de Portoviejo, taking as sample 115 students of 12 of the races that offer the same and a total of 48 secretaries. The results indicate that the secretaries have an ethical, technical and practical professional profile in all the responsibilities and actions entrusted and carried out, in the field of education, an organization, training and practice of specific values is requested, since the legal documents of the students require it. Your internal and external customers have different conditions and emotions in terms of the service they provide, everything is related to the time of supply and demand.

Keywords: Secretaries, professional ethics, administrative competences, university students

INTRODUCCIÓN

El ejercicio profesional ha sido un estudio minucioso desde hace muchos años en la humanidad, es parte de la historia misma, donde se daba la importancia a la atención de oferta y demanda de bienes y servicios que son propios de todos quienes lo buscaban, actividades que demandan de actitudes y aptitudes bajo un esquema de valores, vigentes en estos momentos, la ética es una de las condiciones transversales más importantes condesciendes en esquema de acciones que pretenden no ser moral pero si justo y equitativo con las acciones que se realizan. (Taquichel & García, 2008).

La ética es parte de los valores que son normas, modelos ideales, enseñanzas y cualidades de realización de un ser, una cosa o un hecho despertando así mayor o menor aprecio, admiración o estima y adquiriendo un grado de importancia, significación o eficacia de algo (Singer, 2009). Están relacionados con las convicciones humanas de lo que es bueno, de lo que es mejor y de lo que es optimo, ya que ellos tienen la facultad de proporcionarnos alegría, satisfacción y felicidad, aspectos fundamentales en la búsqueda de la realización humana y la superación. (Ruiz, 2010)

En este caso de estudio las secretarias muestran características de los actuales escenarios en una gran dinámica de cambio donde deben enfrentar los retos que se presenten, generando los permutas que el entorno les demanda, afrontando exitosamente las amenazas, aprovechando las oportunidades, garantizando la satisfacción del cliente ante el servicio realizado. (Rodríguez, 2009). Su figura es símbolo universal de la presencia femenina y masculina en cualquier ámbito laboral, su rol ha evolucionado; atrás quedaron las notas mecanografiadas y la atención de llamadas, únicamente, hoy tienen que hacer muchas tareas a la vez. Becerra (2015) Indicó que el nuevo rol de la secretaria y secretario va mucho más allá de llevar una agenda, "También deciden y sirven de nexo; hoy son solucionadoras de problemas, y un nexo entre el jefe y el cliente, interno o externo". (pág. 15)

Actualmente, la secretaria y el secretario ejecutivo, son importantes dentro de las instituciones: públicas y privadas; su accionar está vinculado estrechamente con dar soporte a varios gerentes o administradores, en muchos casos, a toda un área; indiscutiblemente, su rol se fue modificando en torno a tres ejes: toma de decisiones, capacitación y diversificación de tareas; antes, una secretaria respondía solo a su jefe y se limitaba a ejecutar tareas, hoy en día, ambos trabajan a la par. (Ludeña, 2009)

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

Entre sus competencias profesionales la ética como eje transversal es importante dentro de su accionar laboral puesto que como lo señala Hidalgo (2013), la competitividad, buen servicio y por supuesto contando, con recursos óptimos se canalizan el alcanzar los objetivos planificados. Estudios relacionados con el proyecto "Tuning" (Tuning Education Structures in Europe), analizan los tipos de competencias genéricas y específicas; las primeras se refieren a las competencias transversales, transferibles a muchas funciones y tareas; las específicas están relacionadas directamente con la ocupación profesional que realice el graduado. Las competencias transversales genéricas, se consideran en tres apartados (J van-der Hofstadt & Gómez, 2013; Rovira, 2001) (J van-der Hofstadt & Gómez, 2013) (Rovira, 2001):

a) Instrumentales:

1. Capacidad de análisis y síntesis.
2. Capacidad de organización y hacer uso de la palabra oportunamente con intervenciones positivas y constructivas.

b) Relacionales:

1. Trabajo en un equipo de carácter interdisciplinar.
2. Trabajo en un contexto internacional.
3. Habilidades en las relaciones interpersonales: escuchar y respetar las opiniones de los otros; actitud empática de saberse poner en el lugar del otro; entenderse bien con personas de procedencia cultural diversa, trabajar bien con personas de etnia, religión, cultura o formación educativa diferente; reconocer sus problemas respetar sus derechos.
4. Reconocimiento a la diversidad y la multiculturalidad.
5. Razonamiento crítico.
6. Compromiso ético.

c) Sistémicas

1. Aprendizaje autónomo.
2. Adaptación a nuevas situaciones: no temer los cambios; flexibilidad para adaptarse a nuevas circunstancias, situaciones u organizaciones; modificar la propia conducta para alcanzar determinados objetivos cuando surjan dificultades, nuevas informaciones o cambios en el entorno.
3. Creatividad: tener imaginación, saber combinar ideas o informaciones de manera original; crear enfoques innovadores para tratar de encontrar respuestas a cuestiones o situaciones completas.
4. Liderazgo: evitar digresiones en las intervenciones o enfrentamientos; hacer que se respeten los turnos de opinión, de réplica y de contrarréplica; asumir a papeles en que se actúa influyendo en los demás: actuar como a líder, guía, su revisor, director, entre otras.
5. Conocimientos de otras culturas y costumbres.
6. Iniciativa y espíritu emprendedor.
7. Motivación por la calidad.
8. Sensibilidad hacia temas medioambientales.

Todas estas condiciones marcan la compleja y delicada labor de las secretarías en todos los ámbitos, en el académico es relevante por su constante manejo de documentación inherente al desarrollo formativo de los estudiantes, de las cuales depende en muchos casos los fines y consecuciones de los mismos, por ello debe manejar rigurosamente los procesos así como la ética laboral – profesional para garantizar que los resultados al servicio que presta son acordes a las demandas. Su relación tanto con usuarios internos y externos le obliga a una preparación técnica – humana que recubra las atenciones requeridas, (Londoño, 2015).

El resultado de la investigación implica en el trabajo empírico el conocimiento sobre los valores y la ética que tienen las secretarías de la Universidad San Gregorio y también de los aspectos técnicos, organizacionales de sus funciones, roles y actividades con los clientes internos en este caso estudiantes, docentes y administrativos.

DESARROLLO

La secretaria ejecutiva

Para entender lo que significa el termino de Secretaria es necesario recorrer sus orígenes, la palabra 'Secretarius', en la antigüedad se conocía como escritor confidencial. Esto ha cambiado con la evolución de las sociedades y en mundo moderno no necesita sólo de escritores o confidentes sino de responsabilidad, técnica, organización, gestión, articulación, todo lo que una secretaria debe cumplir. (Armijos & Zambrano, 2009, pág. 1). Aules, (2011) teoriza los resultados de su investigación de mercado, que en el ámbito empresarial las demandas de secretarias va en aumento, puesto que es de vital importancia en todos los sectores de desarrollo; pero así como existen grandes ofertas de trabajo para ellos, también se espera de ellas un alto nivel competitivo, lo cual se logra con su formación profesional; aparte de los estudios que hayan cursado, deben tener una sólida preparación, extensa cultura general, uso correcto del lenguaje escrito y oral con una expresión fluida y clara; además, de una muy buena educación que facilitará su desenvolvimiento en cualquier nivel en el ámbito laboral. Por ello su alineación, es imprescindible e importante para su desarrollo en el área laboral, ya que cada vez se requieren de profesionales altamente preparados para la resolución de trabajos en la oficina.

Carrión, (2013) Indicó que el nuevo rol de la secretaria y secretario va mucho más allá de llevar una agenda, "También deciden y sirven de nexo; hoy son solucionadoras de problemas, y un nexo entre el jefe y el cliente, interno o externo". Es un administrador del trabajo, la fuerza laboral y el tiempo de dedicación al mismo, sus roles van en torno a ejes específicos de decisión, capacitación y diversificación, todo lo que demanda los mercados laborales, institucionales, organizaciones y de empresas que buscan aumentar su rentabilidad, desarrollo de capacidades, análisis de la oferta. "La realidad es que las secretarias y secretarios forman un colectivo profesional peculiar, en tanto que no forman parte de un departamento en concreto, sino que se encuestan repartidas por la institución en las diferentes áreas". (Londoño, 2015)

Esto hace referencia a que en la actualidad los profesionales en secretariado ejecutivo, es un pilar clave dentro de las instituciones; son el sustento de gerentes o administradores, en muchos casos, a toda un área; esto ha hecho que se pueda representar su proceso evolutivo y lo ha resumido en torno a tres ejes: toma de decisiones, capacitación y diversificación de tareas; ya no solo se limitaba a contestar teléfonos y responder tareas de un jefe, sino que ahora son ejecutivos, inclusivos en el mercado laboral, donde las demandas estan en relación a la articulación, dirección, planificación, estructura y organización de trabajo en todos los niveles administrativos, delegativos, gerenciales, entre otros, por ello en Ecuador la actividad se ha tecnificado y se ha establecido una carrera profesional que le permite a los insertados en esta linea una formación integral que responde a las exigencias del contexto donde se desenvuelve. (Ludeña. 2009). "La secretaria ejecutiva debe contar con una serie de cualidades; algunas se desarrollan a lo largo del tiempo, como construir lazos de confianza y honestidad con los jefes, compañeros y clientes, y otras son fundamentales en esta profesión, como la discreción, lealtad con la institución y personal, es decir, ser consecuente, disciplinada, proactiva, y emprendedora". (López, 2015, pág. 38). Otros autores como Lara (2015), indican que también deben ser:

"Discretas, competentes, proactivas y dueñas del control de las agendas personales más importantes del mundo de los negocios; las secretarias ejecutivas, también llamadas asistentes de gerencia, no solo se han convertido en el brazo derecho de una institución, empresa u organización, sino que han pasado a ocupar un rol clave en la gestión y administración de las compañías, aportando soluciones a los conflictos, creatividad y dinamismo a los proyectos, y organización a las tareas cotidianas". (pág. 16)

Competencias de las Secretarias

Diversos estudios relacionados con el proyecto "Tuning" (Tuning Education Structures in Europe), analizan los tipos de competencias genéricas y específicas; las primeras se refieren a las competencias transversales, transferibles a muchas funciones y tareas; las específicas están relacionadas directamente con la ocupación profesional que realice el graduado. Las competencias transversales genéricas, se consideran en tres: (Hidalgo, 2013)

Organizar, gestionar, elaborar y transmitir la información, gestión en lengua propia y/o extranjera, proporciona apoyo administrativo y realiza numerosas funciones, incluyendo la programación, escribir correspondencia, correo electrónico, manejo de visitantes, contestar llamadas, y responder a las preguntas y peticiones. (Londoño, 2008, pág. 28) con esto se ratifica que el perfil de demanda laboral es amplio, lo que conlleva a que estos profesionales tengan conocimientos administrativos, técnicas, sociales, con responsabilidades y tareas específicas direccionadas al buen manejo de los recursos, destacándose entre sus competencias: (Gordillo, 2009)

- Capacidad de observación, concentración y amplitud de memoria
- Tacto y prudencia para manejar situaciones diversas
- Espíritu de superación
- Flexibilidad
- Sentido de humor
- Resistencia física y nerviosa.

De igual manera para el desarrollo de estas habilidades y desempeñar funciones de manera correcta, el perfil debe incluir una serie de conocimientos técnicos necesarios, entre las técnicas generales y básicas están (Ludeña, 2009)

- Técnicas de archivo
- Técnicas de oficina
- Uso apropiado del teléfono
- Manejo y organización de agendas
- Redacción de correspondencia general, comercial y administrativas
- Elaboración de informes y presentaciones
- Manejo adecuado de documentos.
- Conocimiento y dominio del idioma español y de al menos otro idioma, el inglés es el segundo idioma más demandado.
- Conocimientos de protocolo, tanto social como empresarial.

Con ello también es necesario desarrollar aptitudes como: (Mora, 2008)

- ✓ Capacidad que tiene uno mismo de reconocer sus propios sentimientos y los de los demás, actuando en consecuencia de manera que se manejan, adecuadamente las relaciones que se mantienen con quienes le rodean.

En este sentido la Inteligencia emocional, según Coleman (Rodríguez, 2009), es un aspecto básico a desarrollar que son 25 competencias: 12 competencias personales, 13 competencias sociales.

Competencias Personales:

- ✓ Conciencia emocional
- ✓ Valoración adecuada de uno mismo
- ✓ Confianza en uno mismo
 - ✓ Autocontrol
 - ✓ Confiabilidad
 - ✓ Integridad
 - ✓ Adaptabilidad
 - ✓ Innovación
 - ✓ Motivación de logro
 - ✓ Compromiso
 - ✓ Iniciativa y capacidad de trabajo
 - ✓ Optimismo

Competencias sociales

- ✓ Empatía
- ✓ Influencias
- ✓ Comunicación
- ✓ Liderazgo
- ✓ Canalización de cambio
- ✓ Resolución de conflictos
- ✓ Establecimientos de vínculos
- ✓ Colaboración y cooperación
- ✓ Habilidades de equipo.
- ✓ Discreción
- ✓ Puntualidad
- ✓ Responsabilidad
- ✓ Rigor y orden
- ✓ Paciencia
- ✓ Buen criterio
- ✓ Buena voluntad
- ✓ Dedicación y disponibilidad

Los deberes varían según el empleador, pero las tareas pueden incluir la selección y priorización de correo y las llamadas telefónicas, la investigación y la escritura memos; mantener calendarios y agendas de reuniones ejecutivas, preparar los materiales utilizados en presentaciones ejecutivas y hacer los arreglos de viaje; organizar y mantener los archivos y bibliotecas de oficinas de libros, periódicos y medios digitales. Las secretarías ejecutivas están cada vez más llamados a hacer trabajos que antes lo realizaban solo ejecutivos, como la investigación y la preparación de informes, entre otras (Ruiz Mateos, 2010, pág. 13)

La secretaria y las instituciones educativas

Este término es importante en esta investigación puesto que como lo sostiene Rubio (2012), las instituciones educativas son importantes y demandan de las secretarías ciertas cualidades que deben aplicarse en casa una de las funciones que realcen, por ello permite describir las siguientes como fundamentales:

- ✓ Participa coordinadamente junto con el resto del equipo directivo
- ✓ Ejerce funciones de jefatura de administración y servicios adscritos al centro, incluso medidas disciplinarias establecidas en las normativas institucionales
- ✓ Actúa en el control y gestión del centro: levantar actas de las sesiones, dar fe de acuerdos adoptados, entre otros
- ✓ Custodia actas, libros, archivos del centro docente.
- ✓ Realiza inventarios generales del centro y tenerlo actualizado.
- ✓ Diseña y formula los programas relativos a la educación, cultura, ciencia, tecnología, deportes, recreación y bienestar social.
- ✓ Formula y promueve acuerdos de concertación con los sectores sociales y privado.
- ✓ Planea, desarrolla, imparte, vigila y evalúa los servicios educativos a cargo del jefe de Estado.
- ✓ Somete al acuerdo del Gobernador del Estado las propuestas de autorización a particulares, para la impartición de educación en los tipos, niveles y modalidades a cargo del Gobierno; otorgar becas y tramitar subsidios para fines educativos.
- ✓ Expide constancias y certificados de estudio; otorgar diplomas, títulos y grados académicos, así como revalidar y establecer equivalencias de estudios
- ✓ Establece, administra y fomenta instituciones de carácter artístico, cultural y educativo, e impulsar las que desarrollen programas que promuevan y difundan la cultura étnica y los valores de la cultura al alcance popular.

Ahora en cuanto a la atención a los estudiantes deben las secretarias desarrollar habilidades y destrezas como:

- ✓ Confianza, amabilidad, cordialidad buscando los medios necesarios para satisfacer las necesidades del estudiante
- ✓ Empatía habilidad fundamental ya que significa proporcionar servicios personales de alto nivel; en una Institución Educativa se debe tener capacidad de servicio, para que haya una mejor imagen y prestigio.
- ✓ La identificación intelectual con los sentimientos, pensamientos o actitudes de otro, es uno de los componentes de la inteligencia emocional, es la capacidad de ponerse realmente en la posición del estudiante y entender su frustración.
- ✓ Buen manejo de las relaciones interpersonales o humanas lo que más valoran los clientes, la forma de hablar con buenos modales, aplicando términos suaves y trato muy cordial, con una sonrisa y tono de voz adecuado, capaz que llegue al cliente la satisfacción y la confianza para poder solicitar lo que desea.
- ✓ Comunicación asertiva, cualidad muy importante para ofrecer atención al estudiante, aplicando las normas para una buena interacción.
- ✓ Equilibrio personal, tino y acierto, dinamismo y decisión, eficiencia y eficacia.
- ✓ Cordialidad y amabilidad, puntualidad en las tareas, tenacidad y esmero para con las necesidades de los estudiantes.
- ✓ Espíritu de servicio, portavoz fiel, activa, recoge, resume y sintetiza las sugerencias y novedades, coordina las actividades de los departamentos para dar una estructura uniforme en bien general del estudiantado.

La ética profesional de las secretarias

El término ética es utilizado en todas las ciencias, ramas y profesiones de las que se sirve y sirven al ser humano, es el motor que pone freno y dirección al momento de actuar por parte de los profesionales, (Rodríguez, 2009), es un eje transversal en el ejercicio laboral, un componente que establece el equilibrio entre el ser – hacer – saber, está relacionado con su carácter, costumbre y moral, incluso se establece como un “modo o forma de vida” (Rubio, 2012), no es algo que se aprende en la escuela, sino que se va adquiriendo en la casa, como formación personal.

Martínez (2005; 2009, 2011) define el concepto de profesión de esta manera: "La profesión aquí se entiende como empleo, oficio y ocupación, mediante la cual producimos bienes y servicios socialmente valiosos, cuyo logro califica al buen o mal profesional, y que normalmente son retribuidos". No es ciencia, pero está relacionada con todas ellas, por eso deriva de su contenido teórico – técnico – práctico, propias de las costumbres y tradiciones de la vida, se perfecciona con los años y el nivel educativo de la misma, además que los niveles de control y regulación que rigen en la sociedad.

Esta formación integral, conlleva a la sociedad, a estar representada por la ética pública, es decir por la relación y disciplina fundamentales para la armonía de la sociedad, (Rubio, 2012), en muchos casos es considerada como el precio de la supervivencia de una sociedad y de la institucionalidad, que les permite protegerse de los actos irresponsables de uno o más individuos. Mientras más responsabilidades aceptan las personas, mayor será su recompensa en la sociedad y la comunidad. (López, 2011), en este caso como lo sostiene Rubio (2012), se reconoce tres niveles de responsabilidad:

- a. Responsabilidad Legal
- b. Responsabilidad Ética
- c. Responsabilidad Social

Para fines de esta investigación se referirá a la responsabilidad social que no es otra cosa más que “la imposición de una organización social o profesional sobre sus miembros, basado en estatutos, reglamentos y códigos, que deben originarse en principios y valores que rigen la conducta humana. Las responsabilidades legales, por si solas no son suficientes y una organización social o profesional, debe necesariamente asumir responsabilidades, por el interés público; son expresiones de reconocimiento de su responsabilidad social y profesional.” (Ruiz, 2010). Por ello se establece en todas las profesiones un código oficial y específico de la ética pública o profesional que equilibra el trabajo realizado por las personas y regula su accionar dentro de una sociedad determinada. (Reguera, 2011), entre los principios básicos están:

- ✓ Principio de identidad
- ✓ Principio de solidaridad
- ✓ Principio de autorrealización
- ✓ Principio de finalidad
- ✓ Principio de dirección
- ✓ Principio de productividad
- ✓ Principio de control
- ✓ Principio de oportunidad
- ✓ Principio de equidad o imparcialidad
- ✓ Principio de eficiencia
- ✓ Principio de abstenerse de elegir dañar a un ser humano
- ✓ Principio de la responsabilidad del papel que hay que desempeñar
- ✓ Principio de aceptación de efectos colaterales y
- ✓ Principio de cooperación en la inmoralidad

Esto indica que la ética profesional regula las actividades en el marco de una profesión, son elementos comunes que deben llevarse a cabo de la mejor manera posible, sin generar daños a terceros ni buscar exclusivamente el propio beneficio de quien las ejerce. (Torres, 2009) Algunos de los elementos comunes a la ética profesional son por ejemplo el principio de solidaridad, el de eficiencia, equidad, integridad, confidencialidad, considerar las disposiciones normativas, competencia y actualización profesional, respeto entre colegas, el de responsabilidad de los hechos y sus consecuencias, entre otros.

Todos estos principios y otros, están establecidos con el fin de asegurar que un profesional -abogado, médico, docente, empresario, ejecutiva, secretaria, cualquiera que sea, desempeñe su actividad coherente y responsablemente. es la manera como se aplica una forma de trabajo que conlleva a una eficiente, justa y eficaz actuación, no es coactiva ni censuradora, pero si promueve el trato justo y la equidad en todas las acciones que se realicen (Valdunciel, 2014), por ello en el plano profesional en este caso de las Secretarías la ética propone y aplica una serie de acciones en torno a su trabajo que le permiten delinear estrategias y caminos a seguir para una correcta aplicación en sus roles y funciones, esto se los conoce como el Código Deontológico, el cual está formado por un conjunto de normas, reglas y acciones profesionales que delimitan y proporcionan elementos necesarios para la búsqueda de un mejor ejercicio profesional y personal.

La ética profesional, en algunos casos, tiene que ver con acciones específicas de cada profesión, es decir, todos tienen como valores de ética profesional la confidencialidad de la información recibida, la eficiencia, pues en varias de las situaciones se trata de contextos que implican riesgos de vida, entre otros.

CÓDIGO DEONTOLÓGICO DE LAS SECRETARIAS (Aprobado por la Federación Nacional de Asociaciones de Secretarías, 2013)

1. PRINCIPIOS DE CARÁCTER GENERAL:

- **Dignidad.** - La secretaria debe abstenerse de todo comportamiento que suponga infracción o descrédito y desenvolverse en el ejercicio de su profesión con honor y dignidad.
- **Integridad.** - Debe actuar con honradez, lealtad y buena fe.
- **Secreto profesional.** - Debe observar estrictamente el principio de confidencialidad en los hechos y noticias que conozca por razones del ejercicio de su profesión.

2. PRINCIPIOS DE CARÁCTER GENERAL DEL SECRETO PROFESIONAL:

Además de un deber, observar el secreto profesional es un derecho que ampara el ejercicio de la profesión de secretaria, sin olvidar que existen leyes que lo protegen. El derecho y la obligación del secreto profesional comprenden:

Las confidencias e información personal de su superior, a que pudiera tener acceso en el ámbito de su ejercicio profesional.

- Los hechos de conocimiento restringido que afecten a sus superiores, compañeros o miembros cualesquiera del colectivo en el que la secretaria desempeñe su labor. Por ejemplo: dossiers personales, profesionales o médicos.

La información cuyo contenido tenga un valor específico para un lector no autorizado; o cualquier otra información que figure clasificada como confidencial, restringida o con una distribución de personas específicas.

- La secretaria evitará duplicar información confidencial y mantenerla fuera de los archivos oficiales sin conocimientos de su superior.

El secreto profesional no debe entrar en conflicto con la lealtad a la entidad para la que trabaja la secretaria, que debe responder a la confianza que su superior deposita en ella al confiarle y compartir información confidencial. Por ello, debe comunicar a su superior información que a él mismo o a la entidad para la que trabaja pudiera ocasionar perjuicio o beneficio. Los límites de esta divulgación van marcados por el sentido de lealtad y la integridad que conforman el perfil personal de la secretaria.

- **Relaciones con sus compañeros:**

La secretaria debe abstenerse de cualquier competencia desleal en relación con sus compañeros.

La discreción es un elemento específico en las relaciones externas de la secretaria y el fundamento primario de su capacidad para salvaguardar el secreto profesional. La secretaria debe ser consciente que la discreción es algo de una importancia fundamental. Lo que para otros miembros del colectivo puedan resultar faltas leves de respeto o convivencia (comentarios de menosprecio a compañeros, comentarios hirientes, jocosos, o tonos de burla; o dudar públicamente de la calidad técnica de un superior), para la secretaria es algo vinculado a su comportamiento profesional.

Es obligación de toda secretaria prestar su colaboración a todos sus colegas, cuando sea necesaria su intervención para que no se produzcan atrasos en el trabajo y no perjudique el normal funcionamiento de la entidad donde presta sus servicios.

- **Relaciones con la empresa:**

La secretaria debe estar siempre dispuesta a prestar apoyo y cooperación a su empresa y ha de conocer, así mismo, los objetivos y la política interna de la misma.

La secretaria no aceptará remuneración profesional que no sea por su salario, incentivos y bonos que su empresa destine a tal efecto. Le está prohibido aceptar gratificaciones económicas u otras compensaciones que estén directamente relacionadas con la transmisión de información.

La secretaria tiene el deber de contribuir a la celeridad del trabajo, no debiendo aceptar sugerencias ni coacciones para eludir su cumplimiento.

· **En relación con su profesión.**

La secretaria debe cultivar sus aptitudes y actualizar sus conocimientos, a fin que su trabajo se ejecute al más alto nivel de rendimiento. Demostrará permanentemente afán de superación y proactividad, tanto en lo personal como en su contribución a la empresa. La secretaria debe abstenerse de realizar cualquier práctica que pueda perjudicar la reputación de su profesión.

Ninguna secretaria debe valerse de su influencia sobre sus superiores, ni apelar a vinculaciones de amistad o recomendaciones para obtener.

- Ascensos no merecidos y, como consecuencia mayor remuneración de la que le corresponde en el trabajo que desempeña, impidiendo el ascenso de otras personas que, por su experiencia, y conocimientos y años de servicio lo tienen más merecido.

- Conseguir que personas que no están preparadas para el ejercicio del secretariado ejecuten las tareas propias de esta profesión.

- Conseguir que personas que no están preparadas para el ejercicio del secretariado ejecuten las tareas propias de esta profesión.

- Ha de ser consciente de que representa un colectivo al que tiene la obligación de defender y enaltecer.

- Ha de conseguir que se respete el Código Deontológico de su profesión. En este sentido, es apropiado que sea instrumento de difusión del mismo, tanto para afirmar los valores contenidos en el código como para ampararse en él.

Universidad Particular San Gregorio

La Universidad San Gregorio de Portoviejo, ubicada en la ciudad de Portoviejo, capital de la provincia de Manabí fue creada, mediante Decreto Legislativo # 2000-33, del 14 de diciembre de 2000, sobre la estructura de la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, extensión Portoviejo, que empezó a funcionar desde el 20 de mayo de 1968. (Universidad San Gregorio de Portoviejo. 2018)

La Universidad San Gregorio de Portoviejo basa su existencia en la acción planificada y conjunta con estudiantes, catedráticos, empleados, trabajadores, autoridades y fundamentalmente con el apoyo decidido de la comunidad manabita que ve en ella el propósito de brindar profesionales altamente capacitados y con criterio humanista acorde a las exigentes y avanzadas normas académicas de la educación superior actual.

Carreras profesionales

- ✓ Arquitectura
- ✓ Diseño gráfico
- ✓ Derecho
- ✓ Ciencias de la comunicación
- ✓ Educación inicial
- ✓ Odontología
- ✓ Gestión empresarial

- ✓ Finanzas y relaciones comerciales
- ✓ Auditoría y contabilidad
- ✓ Marketing
- ✓ Ciencias de la computación
- ✓ Producción y realización de televisión y radio

Actualmente tiene una población de 4500 estudiantes, 385 docentes de diversas especialidades, 145 personas laborando en la parte administrativa y de servicio de las cuales 65 son secretarias de las diversas escuelas y departamentos de la institución, por lo que la labor secretarial es importante y necesaria dentro de la misma, de ahí la necesidad de identificación de sus roles y funciones, así como de la satisfacción de la demanda.

METODOLOGIA

Por el carácter de social, se realizó un levantamiento de información de tipo cuali – cuantitativo, con una metodología, descriptiva, analítica y reflexiva, usando como métodos: bibliográfico, estadístico, descriptivo, deductivo, se usó para fines de la investigación tres instrumentos:

una guía de encuesta a estudiantes para medir el grado de satisfacción de la atención a las secretarias.

Una entrevista estructurada a las estudiantes para describir las funciones que desempeñan dentro de sus puestos de trabajo.

Una guía de observación participante que permitió visualizar las actividades y el desempeño laboral de las secretarias, esto se realizó durante dos meses: al iniciar el proceso académico, y en medio de los parciales.

La población total de la investigación fue de 4500 estudiantes y 65 secretarias de la Universidad San Gregorio de Portoviejo, tomando como muestra a 115 estudiantes de 12 de las carreras que oferta la misma y a un total de 48 secretarias.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

En la guía de encuesta a los estudiantes se usó la valoración de la escala de LIKERT, el cual permite medir el grado de satisfacción ante un servicio por parte de los usuarios, se tomó como ítems: Muy Satisfactorio, satisfactorio, neutral, poco satisfactorio, nada satisfactorio, los resultados fueron: en cuanto a la atención con estudiantes: el 45% muy satisfactorio, el 35% satisfactorio, el 12% neutral, el 8% poco satisfactorio esto sobre sale en las relaciones interpersonales. Para los estudiantes una de las situaciones que incómoda es la manera como se les trata cuando van a solicitar un trámite, puesto que consideran que son lentos y demorados los procesos, en muchas ocasiones las otras instancias administrativas no les esperan y pierden tiempo cuando se trata de esos requerimientos. (Cuadro No. 1).

Cuadro No. 1

Valoración de estudiantes en cuando a la atención de las secretarias.

Indicadores	Muy satisfactorio	satisfactorio	Neutral	Poco satisfactorio	Nada Satisfactorio.
Confianza, amabilidad, cordialidad	45%	35%	12%	8%	
Empatía	45%	35%	12%	8%	
La identificación intelectual con los	45%	35%	12%	8%	

sentimientos, pensamientos o actitudes de otro					
Buen manejo de las relaciones interpersonales o humanas	45%	35%	12%	8%	
Comunicación asertiva	45%	35%	12%	8%	
Equilibrio personal, tino y acierto, dinamismo y decisión, eficiencia y eficacia.	45%	35%	12%	8%	
Cordialidad y amabilidad, puntualidad en las tareas, tenacidad y esmero para con las necesidades de los estudiantes.	45%	35%	12%	8%	
Espíritu de servicio, portavoz fiel, activa, recoge, resume y sintetiza las sugerencias y novedades.	45%	35%	12%	8%	

Fuente: Estudiantes de la Universidad San Gregorio.

Responsable: Los autores.

Estos valores muestran que la parte de habilidades emocionales esta relacionadas estrechamente con la poca satisfacción que tienen los estudiantes al momento de realizar las demandas, sobre todo indican que cuando son trámites internos demoran mucho, aunque las políticas internas visualizan los procesos, no se cumplen, ocasionando malestar entre los usuarios, retraso de los procesos y a veces dificultades para con el periodo de clases. No obstante, este malestar en muchos casos es debido al ímpetu y la desesperación que le origina el desconocer los procesos y hacen que promueven un ambiente de desesperanza y aceleración, que con la buena predisposición y atención de las secretarías logran controlarlos y luego van bajando la intensidad de los mismos.

Se han establecido ya protocolos de procesos en la Universidad San Gregorio, no solo en relación al ejercicio laboral como tal, donde la responsabilidad, ética, confiabilidad y fiabilidad prevalecen sino que también a través de programas informático que permiten la conectividad y agilidad en los tramites, no obstante aún falta la capacitación y formación al personal para que se cumplan y se puedan tener los resultados esperados por los usuarios, que sin duda son quienes estan dentro de las demandas y ofertas de servicios inherentes al tema educativo, también por ser una universidad particular tiene que tener estrictos controles de calidad para garantizar el bienestar y la complacencia que es por la que se trabaja diariamente.

En cuanto a la entrevista estructurada realizada a las secretarías para conocer sus funciones dentro de las carreras y los departamentos que laboran, estan en relación a lo que promueve (López, 2015), esto implica también la aplicación de responsabilidad social y ética profesional en el ejercicio de las funciones y roles que desempeñan, las cuales estan presentes dentro del ámbito

de las secretarías y establecidas en los reglamentos y protocolos internos establecidos. Cuadro No 2

Cuadro No. 2

Encuesta a las secretarías de la Universidad San Gregorio para conocer las actividades que se realizan dentro del ámbito profesional en los diversos departamentos de la misma.

Indicadores	Porcentaje
Participa coordinadamente junto con el resto del equipo directivo	45%
Ejerce funciones de jefatura de administración y servicios adscritos al centro.	28%
Actúa en el control y gestión del centro: levantar actas de las sesiones, dar fe de acuerdos adoptados, entre otros	100%
Custodia actas, libros, archivos del centro docente.	100%
Realiza inventarios generales del centro y tenerlo actualizado.	100%
Diseña y formula los programas relativos a la educación, cultura, ciencia, tecnología, deportes, recreación y bienestar social.	45%
Formula y promueve acuerdos de concertación con los sectores sociales y privado.	68%
Planea, desarrolla, imparte, vigila y evalúa los servicios educativos a cargo del jefe.	54%

Fuente: Secretarías de la universidad San Gregorio

Responsable: Los autores.

Las secretarías que participaron en las entrevistas manifestaron que las actividades que realizan son múltiples, en algunas ocasiones sienten que las responsabilidades encomendadas son muchas y por eso declinan en algunos procesos de atención al cliente, hace que se retrasen los procesos sobre todo porque en cada periodo aumenta la demanda de estudiantes. No obstante ellas cumplen con las actividades encomendadas y destacan que entre las que realizan están las de control, gestión, custodia, entrega de documentos, entre otros con el 100% y la menos realizan es la de dirección y control de actividades con otros compañeros, esto porque existen una ruta de proceso que le direccionan a cada cargo sus actividades específicas, sin embargo si ha tocado en algunos momentos realizarlo, consideran que necesitan espacios de formación y actualización sobre todo cuando se emplean nuevos procesos tecnológicos y acciones específicas dentro y fuera de la institución, las cuales se cumplen a medias por el tiempo que tienen para su realización que no es mucho.

Conocen del código de ética y establecen lineamientos para realizar su trabajo con responsabilidad, respeto, confianza, eficiencia, sobre todo con el trato a los estudiantes puesto que sus documentos son importantes y merecen el trabajo y la atención requerida.

Las observaciones realizadas al trabajo de las secretarías durante dos semanas separadas dieron como resultado:

- ✓ Las secretarías de la Universidad San Gregorio de Portoviejo tienen responsabilidades amplias que en algunos casos sobre pasan al tiempo de trabajo por día.
- ✓ Los estudiantes por su ímpetu y juventud están esperando que se les atienda de manera rápida, priorizada y exacta, lo que en algunas ocasiones ofusca a las secretarías que

- tratan de hacer su trabajo con profesionalismo y respetando los procesos dentro de su accionar profesional,
- ✓ La satisfacción por el trabajo que realizan se nota en casa una de sus acciones, las cuales están determinadas por las formas de hacerlo y con los resultados que se presentan.
 - ✓ Necesitan tiempo para formación y actualización, sobre todo en cuestiones tecnológicas, ya que la ser herramientas nuevas siempre tienden al inicio presentar inconvenientes para aplicarlos.
 - ✓ Los jefes muestran confianza, respeto, consideración y aceptación por el trabajo que realizan las secretarías sobre todo cuando se trata de la toma de decisiones en cuestiones de documentos de los estudiantes.

CONCLUSIONES

Las secretarías de la Universidad San Gregorio de Portoviejo, tienen un perfil profesional que le permiten cumplir sus roles y funciones con responsabilidad, ética, transparencia, eficacia, eficiencia que denotan en los resultados y en la satisfacción de los clientes tanto internos como externos.

Sus trabajos los realizan en razón de un protocolo de actuación y normativas institucionales que le permiten cubrir las necesidades de sus usuarios y brindar las facilidades y atenciones que requieren por parte de ellas para los trámites educativos que buscan. Sostienen que la formación y actualización deben ser uno de los componentes primordiales que garanticen buenos resultados, así como el uso de nuevas herramientas tecnológicas de trabajo para agilizar los procesos.

Los estudiantes son los clientes de mayor afluencia, son quienes requieren de ellas una atención oportuna, ágil, rápida y fiable para que sus procesos se cumplan como lo establece, a veces el desconocimiento y la poca generación de búsqueda de información hacen que se desesperen y promuevan en ellas un clima de estrés laboral que luego con el pasar de los días se pasa, esto sobre todo cuando empieza o finaliza el ciclo escolar.

BIBLIOGRAFIA

- Arce Mendoza, J., & Macías Guerrero, J. (2015). El perfil profesional de las Secretarías Ejecutivas y la Demanda en el Mercado Laboral de las Instituciones Públicas de la ciudad de Portoviejo, 2014 (Tercer Nivel: Licenciatura en Secretariado Ejecutivo). Universidad Técnica de Manabí, Facultad de Ciencias Humanísticas y Sociales, Carrera de Secretariado Ejecutivo.
- Armijos Vélez, M., & Zambrano Guacán, A. (2009). "Actitudes Y Prácticas Éticas De La Secretaria Ejecutiva Dentro De Su Ejercicio Profesional" (Tercer Nivel: Licenciatura en Secretariado Ejecutivo). Universidad Técnica Particular de Loja, Escuela de Asistencia Gerencial y Relaciones Públicas.
- Arteaga Rezabala, A., & Quijije Franco, I. (2017). El perfil profesional y la inserción laboral de las secretarías y secretarios ejecutivos en el campo de salud del cantón Portoviejo 2016 (Tercer nivel: Licenciatura en Secretariado Ejecutivo). Universidad Técnica de Manabí, Facultad de Ciencias Humanísticas y Sociales, Carrera de Secretariado Ejecutivo.
- Asociación del Secretariado Profesional de Madrid. (2013). Retrieved from <https://secretariasblog.files.wordpress.com/2017/08/codigo.pdf>
- Aules Oña, R; Villena Sánchez, G. (2011). "Formación Integral de la secretaria ejecutiva instructivo de funciones, aplicado al Hospital Pediátrico Baca Ortiz de la ciudad de Quito".

- Bayona, A. (2013). CÓDIGO DEONTOLÓGICO DE LAS SECRETARIAS. Retrieved from <http://principiosdeunasecretaria.blogspot.com/2014/11/codigo-deontologico-de-las-secretarias.html>
- Bercovici, G. Y Harach C., (2005) Manual de la Secretaria Eficiente, Ediciones Gestión 2000.
- Cahuasquí, Martha, (2010). La secretaria moderna, Ambato, Ecuador. P. 35.
- Cahuasquí, Martha. (2010), Organización y Práctica de oficina. Ambato. Ecuador: (Pág. 45)
- Cahuasquí, Martha. (2012). Etiqueta y protocolos secretarial. Ambato. Ecuador, p. 24.
- Carrión Jaramillo, M. (2013). La Ética profesional y su influencia en el desarrollo laboral de las egresadas del Instituto Tecnológico American Junior College, carrera de Asistentas de Gerencia Bilingüe, Cantón Quito, Provincia de Pichincha. (Tercer nivel: Licenciatura en Secretariado en español). Universidad Técnica de Ambato, Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación, Carrera de Secretariado en español.
- Código de ética Secretarial. (2018). Retrieved from http://www.actiweb.es/asuis/codigo_de_etica.html
- Constitución República Del Ecuador. (2008); Art. 3 numeral 4. Establece como deber primordial del Estado, entre otros, el de "Garantizar la ética laica como sustento del quehacer público y el ordenamiento jurídico". Art. 83 numeral 12. Responsabilidad de las ecuatorianas y ecuatorianos el "Ejercer la profesión u oficio con sujeción a la ética"
- Espino, M. (2009). Papel y desempeño de la secretaria ejecutiva. ELUNIVERSAL.MX. Recuperado el 4 de febrero del 2014. Disponible: http://blogs.eluniversal.com.mx/wweblogs_detalle.php?p_fecha=2009-02-03&p_id_blog=88&p_id_tema=6862
- Farías, R (2007), "Consejos para que tengas éxito en tu trabajo" Primera Edición en español en versión en digital. LIBROSENRED.
- France, M. (2008). Cómo ser una secretaria eficaz (1ªed.). Buenos Aires: editorial Granica S.A. Recuperado el 21 de marzo del 2014. Disponible en http://books.google.com.ec/books?id=cl9--f_vX5UC&printsec=frontcover&dq=libros+gratis+sobre+desempe%C3%B1o+de+las+secretarias&hl=es&sa=X&ei=r6QGU4bdIsTB0QHngoAw&ved=0CDIQ6AEwAA#v=onepage&q&f=false
- Franco A. (2005). Los talleres de sensibilización
- Godio, J. (2001), Sociología del trabajo y política, Buenos Aires: Corregidor.
- Gordillo, O. (2010), en el Módulo de Enseñanza - Formación. (Pág. 43).
- Hidalgo Meza, R. (2013). El comportamiento de la secretaria incide en el clima laboral de la Secretaría de Educación del Distrito Metropolitano de Quito. (Tercer Nivel: Licenciatura en Secretariado Español). Universidad Técnica de Ambato; Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación; Carrera de Secretariado en español.
- Lara Cáceres, M. (2015). Análisis del Desempeño Profesional de las Asistentes Administrativas de la Unidad Educativa Eugenio Espejo de la ciudad de Babahoyo y la relación con su formación profesional. (Tercer nivel: Licenciatura en Secretariado Bilingüe). Universidad Técnica de Babahoyo, Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación, carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe.
- Londoño Mateus, M (2009). "Habilidades de Gestión para La Secretaria Eficaz" Organización, Planificación, Habilidades y Protocolo. Editorial FC. 2ª. Edición. Fundación CONFETAL, Madrid.

- Londoño Mateus, M. (2015) "Guía para la Secretaria Ejecutiva". Manual de Comunicación Escrita y Atención al Cliente en La Empresa. 2ª. Edición. Fundación CONFEMETAL. Madrid, España.
- López, Silvia. 2009. Liderazgo ¿Cómo saber si soy buen líder? Pág. 21
- López, Silvia. 2011. Liderazgo. Pág. 10.
- Ludeña, A. (2009). La Formación por Competencias Laborales (2daed.). Lima: CAPLAB. Recuperado el 21 de marzo del 2014. Disponible en <http://www.caplab.org.pe/descargas/la%20formacion%20por%20competencias%20laborales.pdf>
- Martínez Espinoza, E. (2009) Financiación Pública Financiación Privada de la formación Profesional. Editorial: Organización Internacional del Trabajo
- Martínez, A., (2003) "Cívica y Valores" nueva Imprenta Mariscal Quito, Ecuador.
- Martínez, Martín. M. Buscarais Estrada, María R. (2002). Revista Iberoamericana de Educación. Mayo/Agosto. (Pág. 17).
- Mejías, C. (2009) "Cambio y Vida Laboral" Ediciones Garnica. México S.A. D de CV. t-. 2009.
- Mora, V. (2008). Perfil de la nueva secretaria ejecutiva.
- Prado Galán, J (2002), "Ética, Profesión y Medios. Universidad Iberoamericana, biblioteca Francisco Xavier Clavijero 1ª reimpresión 2002. Impreso y hecho en México.
- Rodríguez Mayra (2009). "Actitudes y prácticas éticas de la Secretaria ejecutiva dentro de su ejercicio Profesional"
- Rubio Navarro, Elena (2012). En su artículo "Las reglas de oro de un buen clima laboral"
- Ruiz Mateos, M. (2010), Manual Técnicas de Secretariado: formación para el empleo. Editorial CEP, S.L. recuperado el 21 de marzo del 2014. Disponible en <http://site.ebrary.com/lib/utbabsp/docDetail.action?docID=10646731&p00=diccionario+para+las+secretarias>
- Sevilla Quiroz, M. (2009), "1001 Sugerencias para la Secretaria Eficaz". Editora Ecuador F.B.T Cía. Ltda. Quito, 2ª. Edición LIBRESA.
- Singer, P., (2009). "Ética Práctica" Cambridge University. Press 1999. Ediciones AKAL S.A. para lengua española, Madrid, España.
- Taquechel Barreto, A. García Díaz, C. (2008). Aprende a ser secretaria: manual para el desempeño profesional de la secretaria. Editorial Universitaria. Cuba
- Torres M. Y Vásquez C. (2009). "La calidad de la información en servicios: Factor de productividad social". American and Caribbean Conference for Engineering and Technology, Venezuela.
- Universidad San Gregorio de Portoviejo. (2018). Retrieved from <http://www.sangregorio.edu.ec>
- Valdunciel, A. (2014). Tema 1: Código Deontológico del Secretariado. Retrieved from <http://cssjgs-organizareventosempresariales.blogspot.com/2016/10/tema-1-codigo-deontologico-del.html>
- Valenzuela, E; Ponce León, M. (2006), "Impacto Laboral de egresados universitarios y opinión de los Empleadores". Universidad Autónoma de Baja California. México. Librero editor. Colección Problemas Educativos de México. Impreso en México D.F.
- Zandomeni de Juárez, N. (2008) Inserción Laboral de los Jóvenes. (1ra edición). Santa Fe. Universidad Nacional del Litoral