

UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE DE GUAYAQUIL

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN SECRETARIAL

TEMA:

**LA ÉTICA PROFESIONAL Y SU INCIDENCIA EN LA
ADMINISTRACIÓN DE LA UNIDAD EDUCATIVA BILINGÜE SANTO
DOMINGO DE GUZMÁN DURANTE EL PERIODO LECTIVO 2014 -
2015 EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL.**

**Proyecto de investigación previo a la obtención al título de
Licenciadas en Ciencias de la Educación
Especialización Asignaturas Secretariales**

AUTORAS:

LISETH KATHERINE YELA CARRIEL

PATRICIA STEFANIA CÁRDENAS ANDRADE

TUTOR:

Mg. Abel Haro Pacha

**2015
Guayaquil - Ecuador**

TABLA DE CONTENIDOS

TABLA DE CONTENIDOS	II
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR	IV
DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR	V
CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR	VI
AGRADECIMIENTO	VII
DEDICATORIA	VIII
RESUMEN EJECUTIVO	1
INTRODUCCIÓN	2
EL PROBLEMA A INVESTIGAR	3
1.1 TEMA	3
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
1.4 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA	4
1.5 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	5
1.6 SISTEMATIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	6
1.7 OBJETIVO GENERAL	7
1.8 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	7
1.9 LÍMITES DE LA INVESTIGACIÓN	7
1.10. IDENTIFICACIÓN DE LA VARIABLES	7
1.11. HIPÓTESIS GENERALES Y PARTICULARES	8
1.12. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	8
CONCEPTUALIZACIÓN	9
DIMENSIONES	9

Indicadores.....	9
• Ética profesional para secretarías.....	9
CAPITULO II	11
2.4 MARCO CONCEPTUAL	72
CAPÍTULO III	84
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	84
3.1. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN	84
3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS... 87	87
3.4. RECURSOS, FUENTES, CRONOGRAMA Y PRESUPUESTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	88
3.5 ENCUESTA A DIRECTIVOS Y PERSONAL ADMINISTRATIVO	90
3.6 Análisis y conclusión de resultados.	100
CAPITULO IV.....	102
LA PROPUESTA.....	102
4.2 JUSTIFICACIÓN.....	102
4.3. OBJETIVO GENERAL	103
4.4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	103
4.5 LISTADO DE CONTENIDOS Y FLUJO DE LA PROPUESTA.....	104
4.6 DESARROLLO DE LA PROPUESTA.....	105
4.8. IMPACTO/ PRODUCTO / BENEFICIO OBTENIDO.....	116
BIBLIOGRAFÍA	121

Guayaquil, 13 de Agosto de 2015

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor de Proyecto de Investigación, nombrado por el Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Carrera de Licenciada en Ciencias de la Educación, especialización Asignaturas Secretariales.

Yo, **Abel Haro Pacha**, certifico que el Proyecto de Investigación con el tema: **“La Ética Profesional y su incidencia en la Administración de la Unidad Educativa Bilingüe Santo Domingo de Guzmán durante el periodo lectivo 2014 -2015 en la ciudad de Guayaquil.”**, ha sido elaborado por las Srtas. **LISETH YELA CARRIEL; PATRICIA CÁRDENAS ANDRADE**, bajo mi tutoría y que el mismo reúne los requisitos para ser defendido ante el tribunal examinador, que se designe al efecto.

TUTOR

Mgs.

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Yo, **LISETH YELA CARRIEL** con C.I # 0992177446-9, **PATRICIA CÁRDENAS ANDRADE**, con C.I. # 092839992-2, en calidad de autor, declaramos bajo juramento que la autoría del presente trabajo me corresponde totalmente y responsabilizo de los criterios y opiniones que en el mismo se declaran, como producto de la investigación que he realizado.

Que somos las únicas autoras del trabajo del Proyecto de Investigación: **La Ética Profesional y su incidencia en la Administración de la Unidad Educativa Bilingüe Santo Domingo de Guzmán durante el periodo lectivo 2014 -2015 en la ciudad de Guayaquil.**

Que el perfil del proyecto es de nuestra autoría, y que en su formulación se han respetado las normas legales y reglamentos pertinentes, previa la obtención del título de Licenciada en Ciencias de la Educación, especialización Asignaturas Secretariales, de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil.

Guayaquil, 1 de agosto de 2015

Srta.
AUTORA

Srta.
AUTORA

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

De conformidad con lo establecido en el Capítulo I de la ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, su reglamento y normativa institucional vigente, dejo expresado mi aprobación de ceder los derechos de reproducción y circulación de esta obra, a la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil. Dicha reproducción y circulación se podrá realizar, en una o varias veces, en cualquier soporte, siempre y cuando sea con fines sociales, educativos y científicos.

El autor garantiza la originalidad de sus aportaciones al proyecto, así como el hecho de que goza de la libre disponibilidad de los derechos que cede.

Guayaquil, 1 de Agosto de 2015

Srta.
AUTORA

Srta.
AUTORA

AGRADECIMIENTO

Deseo agradecer profundamente a Dios, mis padres y resto de familiares, por compartir y dedicar gran parte de sus vidas conmigo y por darme aliento para la ardua tarea de caminar hacia la perspectiva de un nuevo día.

Doy gracias a mi estimado Tutor Abel Haro que ha cumplido una función importante en mi entorno académico, así como compañeros y maestros, vitales para el ejercicio de mi futura vida profesional.

Liseth Yela Carriel Y Patricia Cárdenas Andrade

DEDICATORIA

Con mucho cariño primordialmente a mis padres que me dieron la vida y han estado conmigo en todo momento, gracias por todo PAPÁ y MAMÀ, por darme una carrera para mi futuro.

Y al tutor, con especial aprecio, por ser un verdadero maestro.

He puesto una parte de mi alma en cada letra y palabra que he escrito, inspirada en la fortaleza de nuestro creador, al que dedico mi presente proyecto.

Liseth Yela Carriel Y Patricia Cárdenas

RESUMEN EJECUTIVO

El secretariado es una función esencial en cualquier tipo de actividad empresarial, tanto en el mundo de los negocios como en la industria, sector público y profesionales independientes.

La secretaria contribuye en el funcionamiento eficaz de una empresa por medio de una labor discreta, organizada y metódica. La terminología tradicional, ve a la secretaria como una persona que contesta correspondencia, elabora actas de reuniones, y da orientación tras un simple escritorio. Pero en los últimos tiempos, el concepto de secretaria ha cambiado y hoy es vista como una verdadera asistente de su jefe, al grado de asumir con ahínco algunas responsabilidades del mismo.

El trabajo administrativo que cada asistente tiene que realizar puede variar dependiendo de las actividades de la empresa, ya que cada sector tiene sus propias características y necesidades. También influye la forma jurídica de cada empresa, por ejemplo una oficina de gobierno no es lo mismo que una empresa familiar o privada, una vez que estas últimas tienen mayor libertad en la elaboración de documentación administrativa pudiendo lograr una mayor productividad en las operaciones cotidianas. Otro factor relevante es la dimensión del negocio; hay una diferencia considerable entre organizar una empresa pequeña y articular una empresa grande, teniendo como medida el volumen de operaciones y el campo geográfico de la acción.

Palabras clave: secretariado, eficaz, metódica, administrativo, responsabilidades.

INTRODUCCIÓN

Este proyecto consta de cuatro capítulos:

En el capítulo I, se desenvuelve el análisis del problema, con sus objetivos, delimitación y justificación, con la finalidad de explicar el problema encontrado dentro de la zona de estudio.

En el capítulo II, se desarrolla el marco teórico con la ilustración de temas fundamentales que contemplan el desarrollo del presente proyecto y de lo cual lleva a la comprensión del lector.

El capítulo III, se define la metodología de la investigación, con sus características del conocimiento de la población y la muestra del grupo objetivo a la cual se liga el trabajo.

Se especifican los resultados encontrados en la investigación de campo, donde se determinarán las necesidades de los sectores específicos para plantear la propuesta de forma correcta.

En el capítulo IV, la propuesta, misma que va dirigida a las secretarías administrativas.

Dentro de este trabajo, también se encuentran las conclusiones y las recomendaciones, necesarias para la finalización del mismo, así como la exposición de la bibliografía y los anexos.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA A INVESTIGAR

1.1 TEMA

La Ética Profesional y su incidencia en la Administración de la Unidad Educativa Bilingüe Santo Domingo de Guzmán durante el período lectivo 2014 -2015 en la ciudad de Guayaquil.

1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Existe dentro de la prestigiosa institución educativa una necesidad imperiosa de abordar la influencia de principios éticos y morales establecidos de manera clara y precisa. Debido a la problemática en la institución ya mencionada, es urgente considerar el rol que debe de cumplir la Secretaria Administrativa en el desempeño de su trabajo en base a la ética profesional, para de esa manera mejorar sus funciones y de darle a la Institución a calidad administrativa que corresponde.

Sin duda alguna el trabajo de la secretaria administrativa constituye en una base fundamental del trabajo organizativo, que se encuentra en constante actualización de datos relevantes de los estudiantes, así como la atención a los padres de familia que recurren a miembros de la secretaría del plantel para que se le den soluciones a sus problemas, desde un punto de vista ético y profesional.

Hay momentos que debido al sinnúmero de ocupaciones de la secretaria, existirá un ambiente tenso dentro de una atmosfera de presión, en especial para colegios de alta exigencia, cuya excelencia está enmarcada dentro de un contexto de valores y ética que por momentos se convierte en una situación complicada.

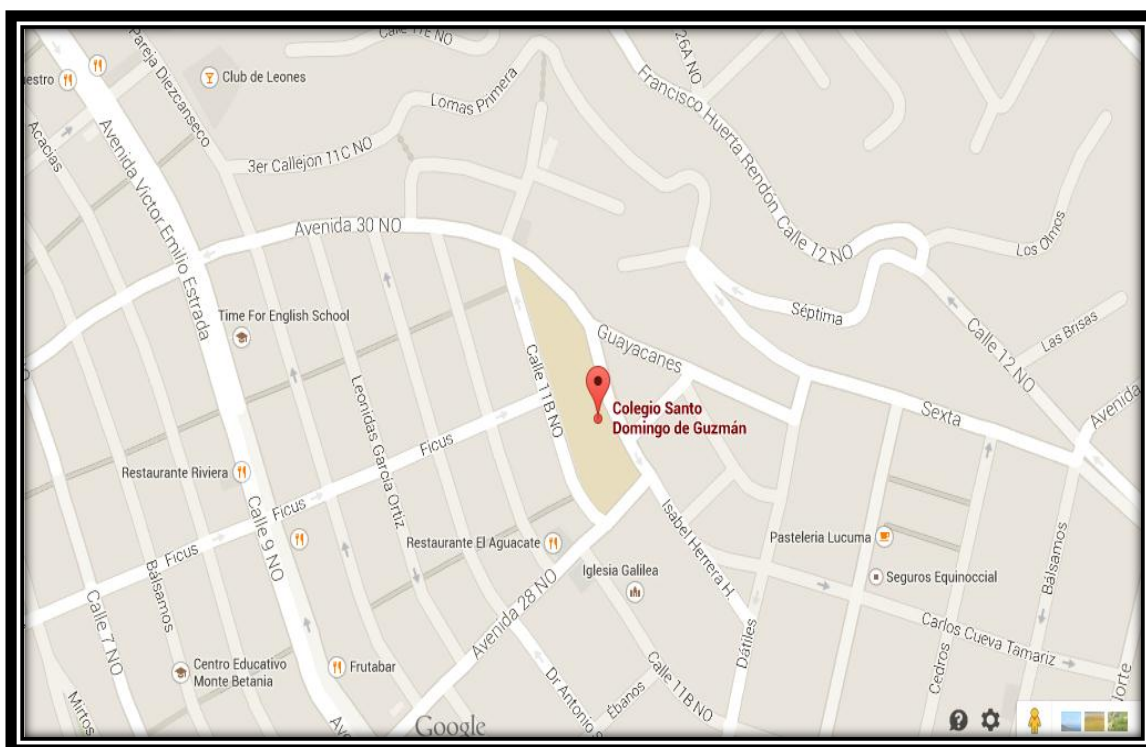
También se debe considerar el punto de vista de las secretarias, cuáles son sus aspiraciones como persona y como profesional, para determinar si estas metas van al alcance de la institución educativa.

1.3 FORMULACIÓN DE PROBLEMA

¿De qué manera incide la Ética Profesional para mejorar la Calidad Administrativa de la Unidad Educativa Bilingüe Santo Domingo de Guzmán durante el periodo lectivo 2014 -2015 en la ciudad de Guayaquil?

1.4 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

- Delimitación espacial : Centro educativo
- Ubicación: Calle Quinta # 608 y Las Monjas Urdesa., Guayaquil-Ecuador



- Delimitación temporal: Comportamientos que suponga infracción o descredito de la Secretaria Administrativa en el ejercicio de sus funciones dentro de la Institución Educativa.

1.5 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Se ha procedido a investigar debido a que es de suma importancia tratar desde la perspectiva de la Ética Profesional, en la labor de la Secretaria Administrativa, orientada a la acción humana y reflexiva de las personas, para formar una conciencia moral.

Es necesario señalar que la Institución educativa, está llamada a desempeñar un rol protagónico en la formación de los individuos por lo cual debe contar no solo con un cuerpo académico idóneo que la represente sino también con buenos elementos administrativos en que conste la aplicación del Código de ética profesional en la labor de la Secretaria Administrativa.

De acuerdo con el desempeño de la Secretaria Administrativa es necesario indicar que debe cumplir a cabalidad con las expectativas de la sociedad y darles respuestas oportunas a los desafíos que presenta el entorno educativo ya que el hecho que se conceda importancia a la formación moral, representa una oportunidad y una responsabilidad que hay que cumplir. La planificación y el desempeño de la labor de la Secretaria Administrativa deben establecer tareas para el tratamiento de los valores y de la formación moral de la Institución.

Esta investigación pretende demostrar la importancia de promover un ambiente de tranquilidad, de calma dentro de lo tenso que se puede convertir el trabajo de la secretaria, en especial por las exigencias del ministerio de educación, para las secretarias que trabajan con los estudiantes de tercero de bachillerato que deben de pasar las calificaciones al sistema, y obtener promedios que deberán

imprimirse en el título de bachillerato. Por lo que es necesario considerar estas ideas: Proporcionar un ambiente sano a las secretarias, mantener vías de comunicación con la secretaria o secretario general, estar en constante capacitación, desarrollar actividades recreativas con la familia y otros miembros de la comunidad educativa.

1.6 SISTEMATIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Unidad responsable: Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil.

Personas responsables: Liseth Yela Carriel. Patricia Cárdenas.

Período de ejecución: Año Lectivo 2014-2015

Título: **La Ética Profesional y su incidencia en la Administración de la Unidad Educativa Bilingüe Santo Domingo de Guzmán durante el periodo lectivo 2014 -2015 en la ciudad de Guayaquil.**

Descripción: Se trata de un estudio sobre la incidencia que tiene la ética profesional en la Administración Educativa, para de esta manera evidenciar la importancia de un trabajador que aplique además de conocimientos de su profesión acompañada de valores que promuevan un ambiente amable, eficaz y eficiente.

1.7 OBJETIVO GENERAL

- Determinar la incidencia de la Ética Profesional para mejorar la calidad administrativa de la institución Educativa por medio de la aplicación de un código de conducta que regule el comportamiento de los miembros de esta comunidad

1.8 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Analizar los principios de la ética profesional para las secretarías administrativas.
- Identificar las funciones de la administración educativa.
- Determinar las limitaciones de la administración educativa.

1.9 LÍMITES DE LA INVESTIGACIÓN

De espacio: La investigación se ejecutará en la Institución Educativa Bilingüe Santo Domingo de Guzmán.

Tiempo: La investigación se analizará en relación a la aplicación de la ética profesional en la administración educativa.

1.10. IDENTIFICACIÓN DE LA VARIABLES

1.10.1 Variable Independiente:

Ética Profesional

1.10.2 Variable dependiente:

Administración Educativa

1.11. HIPÓTESIS GENERALES Y PARTICULARES

La ética profesional constituye un tema relevante para la administración en la Unidad Educativa Bilingüe Santo Domingo de Guzmán debido a que este proyecto promoverá un ambiente saludable en el campo laboral de estas profesionales.

1.12. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	Indicadores
<p>Variable Independiente Ética Profesional.</p> <p>La ética es parte indispensable de la moral y las obligaciones de las personas, quienes por mantener un comportamiento ceñido a los patrones éticos se los llaman íntegros</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Principios de la ética profesional 	<ul style="list-style-type: none"> • Dignidad. • Integridad • Sigilo Profesional • Obligaciones profesionales específicas
	<ul style="list-style-type: none"> • Ética profesional para secretarias 	<ul style="list-style-type: none"> • Funciones básicas del secretariado • El Nuevo Rol de la Secretaria Ejecutiva • Funciones, actividades y/o tareas • Tareas de carácter administrativo y burocrático

<p>Variable Dependiente Administración Educativa</p>	<p>Funciones de la administración educativa</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Características • Los ámbitos de la administración educativa
<p>Es el conjunto de teorías, técnicas, principios y procedimientos, aplicados al desarrollo del sistema educativo, a fin de lograr un óptimo rendimiento en beneficio de la comunidad que sirve.</p>	<p>Limitaciones de la administración educativa</p>	<ul style="list-style-type: none"> • De orden económico • De orden político • De orden legal • De orden estructural • De orden personal

Operacionalización de las variables

CAPITULO II

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1. ANTECEDENTES REFERENTES

Realizado los archivos de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil se encontraron los siguientes proyectos:

Ruth Guarderas, Jessica Mero **“INCIDENCIA DE UN NUEVO MODELO EN GESTIÓN, LIDERAZGO Y VALORES PARA MEJORAR LA CALIDAD ADMINISTRATIVA DE LA UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR “PDTE. CARLOS JULIO AROSEMENA TOLA” DURANTE EL PERÍODO 2013 – 2014”** En este proyecto se pudo evidenciar la importancia de un nuevo modelo en gestión, liderazgo y valores, lo que implica que las instituciones educativas deben evaluar constantemente la parte axiológica de los miembros de la comunidad educativa. Tutor: Msc Giovanni Freire.

Grace Arévalo Espinoza, Sandra Ponce Rendón: **“DISEÑO ESTRATÉGICO PARA LA MEJORA DEL DESEMPEÑO EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL ÁREA DE MERCADEO, DIRIGIDO AL PERSONAL DE VENTAS EN PHARMACY’S.** En este proyecto se pudo evidenciar la importancia de un diseño estratégico que aborda la labor de la secretaria desde un punto de vista gerencial en el área de mercadeo. Tutora: Msc. Soraya Triviño De Aparicio.

2.2. MARCO TEÒRICO REFERENCIAL

2.2.1 Historia de la secretaria

Es un hecho demostrable que la investigación en el campo de la historia de la traducción se ha centrado hasta el momento sobre todo en la historia de la traducción literaria. Curiosamente la traducción e interpretación practicada fuera de este ámbito, ya sea en las administraciones de las diferentes naciones, en los consulados, embajadas, notarías, chancillerías, etc. – que posiblemente haya sido muy superior en volumen a la traducción literaria – está mucho menos explorada. No vamos a detenernos aquí a analizar las causas de este desequilibrio; simplemente señalar que se trata de un campo con grandes posibilidades de investigación, pues todas las naciones se han servido de traductores e intérpretes como instrumentos de mediación en la comunicación interestatal desde épocas muy tempranas.

El caso de España es singular pues desde 1527 existe un organismo específico dedicado a la traducción de documentos estatales, cuyo origen, evolución y funcionamiento se tratará de sintetizar en este artículo. La historia de este organismo ha podido ser trazada gracias a documentos inéditos que he encontrado repartidos en distintos archivos históricos: el Archivo Histórico Nacional, el Archivo General de Simancas y el Archivo del Ministerio de Asuntos Exteriores. En ellos se encuentran los expedientes personales de los traductores e intérpretes que trabajaron en dicho organismo así como los expedientes de los llamados *jóvenes de lenguas* nombrados a finales del siglo XVIII. Asimismo existe el propio archivo de la Secretaría de Interpretación de Lenguas, que reúne todos los borradores de los documentos traducidos desde 1773, además de varios libros de registro que aportan información muy valiosa sobre la historia de dicho organismo.

El nacimiento de la Secretaría

Como consecuencia de las intensas relaciones interestatales que se desarrollan a finales del siglo XV gracias al impulso dado por los Reyes Católicos se hace patente la necesidad de una mediación lingüística entre los incipientes estados modernos. Los mencionados monarcas crean una importante red de embajadas y embajadores dispersa por toda Europa (Escudero, 1976: 69). Posteriormente, Carlos V ampliará esta red y al traer consigo numerosos consejeros extranjeros, sobre todo borgoñones, italianos, flamencos y alemanes, implanta un sistema polisinodial para gobernar sus reinos tanto en razón de espacios geográficos como, por ejemplo, el Consejo de Indias o el Consejo de Aragón, como de materias, por ejemplo, el Consejo de Cruzado el Consejo de Inquisición (Martínez Cardós, 1972: 36).

Debido al territorio multilingüe y multicultural que gobernaba Carlos V, el volumen de correspondencia que debía mantener la Administración de la Península con otros territorios de la corona como Nápoles, Portugal, Borgoña, Flandes, los estados alemanes, Austria, las Indias, etc. era ingente y requería por tanto de continua traducción.

La lengua franca de esta época es sin lugar a dudas el latín, que se practica sobre todo en forma escrita, reservado especialmente para la redacción de tratados de paz o de guerra, capitulaciones matrimoniales, convenios y cartas reales, sin olvidar que era además la lengua por excelencia de la Iglesia. Sin embargo, en el plano oral, las lenguas de las cortes europeas y de la diplomacia son el italiano seguido del español (Mattingly, 1970). El francés también es una lengua con peso político, pues los dos monarcas más importantes del siglo XVI, Francisco I de Francia y Carlos V, comparten una misma lengua materna: el francés. En la Europa oriental, el latín y el alemán son las lenguas de la diplomacia más empleadas.

Personas y entidades que solicitaban los servicios de la Secretaría

Los documentos que llegaban a la Secretaría de Interpretación de Lenguas procedían de todos los órganos de la Administración del Estado. Estos, por tanto, variaron en el transcurso de los años en función de las modificaciones y atribución de competencias de dichos órganos.

Así, a comienzos del siglo XVI, la Secretaría de Lenguas recibía encargos de todos los consejos: del Consejo de Estado, del Consejo de Inquisición, del Consejo Real de Castilla, del Consejo de Indias, del Consejo de Hacienda, etc. Dado que los consejos eran una suerte de ministerios y funcionaban al mismo tiempo como órganos legislativos, consejos de administración y tribunales de apelación, trataban todas las cuestiones por escrito y con una exasperante lentitud, que puso a prueba la paciencia de más de un secretario (Desdevises, 1989: 292).

Dichos órganos solían disponer de sus propios traductores, pero la Secretaría de Interpretación de Lenguas también realizaba con frecuencia este tipo de traducciones sin olvidar que los primeros Gracianes servían directamente a los monarcas y que traducían cartas reales, patentes de embajadores y numerosa correspondencia diplomática como ya he señalado.

En los siglos XVI y XVII la Secretaría de Interpretación de Lenguas recibía numerosos encargos de los consejos y sus secretarías, pero ya en el XVIII la situación empezó a cambiar y llegaban cada vez menos papeles de oficio y más de particulares por razones de distinta índole:

1. En primer lugar el peso político de España en la comunidad internacional había ido menguando paulatinamente y en consecuencia descendió el volumen de correspondencia.

3. Los últimos Gracianes no fueron traductores tan notables como los primeros y tampoco estaban dispuestos a traducir documentos por los que apenas percibían ingresos. La traducción particular era un negocio mucho más lucrativo.

4. La Secretaría se fue así especializando en la traducción de documentos eclesiásticos y privados, mientras que los traductores del Estado, que además estaban en nómina, se especializaron en la traducción de tratados y correspondencia más confidencial.

A la Secretaría llegaban por tanto los papeles procedentes de tribunales, ya que los documentos aportados por los extranjeros inmersos en algún tipo de pleito o juicio habían de ser traducidos por ley. De esta forma la Secretaría de Interpretación de Lenguas se mantenía por lo general bastante ocupada.

En el último tercio del siglo XVIII los documentos que llegaban a la Secretaría de Interpretación de Lenguas procedían de distintos organismos de la Administración como de la Secretaría de Cámara de Gracia y Justicia, del Consejo de Indias, de la Secretaría del Despacho de Estado, de la Cámara de Castilla, del Consejo Supremo de Guerra, de la Cámara y Gobierno del Consejo Real, etc. Los papeles traducidos procedían fundamentalmente de Flandes, Roma, los Estados alemanes, la Confederación Helvética, Portugal, Suecia, Francia e Inglaterra (Cáceres, 2000: 196).

En la primera mitad del siglo XIX el volumen de traducción volvió a disminuir, ya que la ley ya no exigía que todos los documentos escritos en lengua no castellana presentados ante tribunales pasaran necesariamente por la Secretaría de Interpretación de Lenguas, sino que podían traducirlos los traductores jurados de cada lugar, autorizados por un examen estatal que realizaba la propia Secretaría de Lenguas. Esta circunstancia restó gran parte

de trabajo a la Secretaría, además de privarla de una importante fuente de ingresos.

Los particulares que solicitaban traducciones solían presentar generalmente documentos personales como fes de bautismo, licencias para casarse, poderes, testamentos y similares.

Muchos particulares extranjeros hacían traducir diplomas obtenidos en el extranjero o papeles comerciales. De los tribunales se remitían fundamentalmente indultos, declaraciones y testimonios de extranjeros pendientes de un juicio o pleito (Cáceres, 2000: 197).

Tipos de documentos traducidos

Los documentos enviados de oficio a la Secretaría de Interpretación de Lenguas solían remitirlas los consejos. Del Consejo de Indias se remitían generalmente bulas pontificias, breves papales, tratados, cartas de embajadores o de cónsules y memorias, pero este tipo de documentos también eran bastante solicitados por la Comisaría General de Cruzada y por la Cámara de Castilla. La Primera Secretaría del Estado hacía traducir cartas de embajadores, de nobles extranjeros y diplomáticos y también documentos técnicos.

Entre los documentos de partes, mucho más abundantes, sobre todo a comienzos del siglo XIX, se encontraban fundamentalmente rescriptos y secularizaciones solicitados por clérigos y, por otro lado, fes de vida, de bautismo, diplomas, contratos, poderes, testamentos, licencias matrimoniales y otros.

Así lo atestigua el mencionado Moratín en una carta enviada a Melchor Jovellanos el 27 de abril de 1797, cuando tomó posesión de su cargo

y viéndose abrumado por la cantidad de trabajo que había en la oficina (Andioc, 1995).

Podemos distinguir por su naturaleza entre documentos jurídicos, diplomáticos y técnicos que a su vez se podrían dividir en los siguientes subgéneros:

Documentos jurídicos

Eclesiásticos: encíclicas, rescriptos, bulas pontificias, indultos, sentencias, secularizaciones, dispensas papales, breves, preces, concesión de dispensas matrimoniales, fes de bautismo, de matrimonio y de defunción, concesión de títulos nobiliarios o nombramientos eclesiásticos.

Públicos: circulares, ordenanzas, reglamentos, contratos.

Civiles: partidas de nacimiento, de matrimonio, de defunción, genealogías, despachos de concesión o rehabilitación de títulos nobiliarios, dispensas de residencia, fes de vida, testamentos, pasaportes, poderes y actas notariales, escrituras, capitulaciones matrimoniales, donaciones, cesiones, contratos civiles o mercantiles de toda clase y naturaleza, memorias y cuentas de sociedades.

Mercantiles: cartas de pago, escrituras de compra-venta, contratos, letras de cambio, pagarés, facturas, libros de contabilidad, poderes.

Penales: suplicatorios, autos de fe, sentencias, requisitorios, providencias, cédulas.

Documentos diplomáticos

Incluyen tratados, convenios, pactos, exequáturs, cartas y despachos de embajadores, memorias, patentes de cónsules, etc. Entre la correspondencia que se mantenía en la corte de Carlos III, Kleinmann distingue los siguientes tipos (en Juretschke, 1970: LII):

Carta. Carta breve para comunicar y confirmar asuntos sencillos y cotidianos como por ejemplo concertar una reunión, confirmar la llegada y partida de correos, envío de documentos, etc.

Notas. Más frecuentes que las cartas. Constituía la correspondencia más habitual entre el enviado de una Corte y las autoridades y ministros del país. Las notas podían ser firmadas o verbales, aunque las primeras eran menos frecuentes.

Memorándum. En ellos se determinaba el contenido de las negociaciones verbales de cierto peso político. Se dirigía siempre a primeros ministros y servía para enumerar o resumir las partes más importantes de una misión diplomática. No llevaban encabezamiento, fórmula de despedida ni sello. Se utilizaban más frecuentemente al comienzo o en los momentos críticos de una negociación.

Memoria. De carácter más oficial y formal. Expresa una manifestación u opinión que el enviado realiza en nombre de su corte.

La memoria representa, por tanto, mediante la figura del enviado, la voluntad del soberano y detallaba una misión o la marcha de un asunto determinado. Cuando un enviado redactaba tal documento solía mantener el texto de la orden original, pero en las cuestiones importantes recibía de la cancillería una memoria ya redactada, que únicamente entregaba a las autoridades en cuestión. Por norma general, los

memoranda y las memorias se redactaban en francés, mientras que las cartas y notas se escribían en italiano.

Documentos técnicos

Podemos enumerar dentro de este tipo de textos proyectos, informes, memorias, reglamentos sobre temas diversos como metalurgia, navegación, química, veterinaria, medicina, ciencias naturales y otros. Los documentos remitidos de oficio eran de lo más variopinto. En el primer libro de registro de la Secretaría de Interpretación de Lenguas están registradas, por ejemplo, las traducciones de unos impresos escritos en italiano sobre la peste que se extendió en 1781 en Salónica, Esmirna y Alexandreta (AMAE, ms. 244). El Magistrado de Sanidad de Venecia publicó un edicto acerca de este contagio y posteriormente una carta en la que se describen las precauciones que se tomaban en la República de Venecia para prevenir el contagio que se propagaba en varios puertos otomanos.

A veces llegaban también traducciones técnicas que planteaban bastantes quebraderos de cabeza a los traductores. Así se traduce en 1792 un proyecto redactado en francés por el conde Teodoro Batiani, gentilhombre de Cámara del Rey, sobre navegación en ríos contra corriente (AMAE, ms 244, f.406). Asimismo data una traducción del año 1774 de un calendario geográfico de San Petersburgo, impreso por la Academia Imperial de las Ciencias de esta ciudad (AMAE, ms. 244)

El 13 de febrero de 1781, el Secretario de la Junta de Comercio y Moneda, Luis Alvarado, remite un reglamento del Rey de Cerdeña sobre el modo de hilar y torcer la seda y solicita la traducción al castellano para instalar unas fábricas de hilado en España. El Secretario Samaniego escribe una carta a la Junta de Comercio y Moneda, el organismo que había solicitado la traducción, en la que manifiesta las dificultades que habían tenido para traducir el documento (AMAE, ms. 244).

Otro ejemplo data de 1782 cuando se le pidió a la Secretaría de Interpretación de Lenguas la traducción de una memoria sobre la forma de convertir hierro en acero. Felipe de Samaniego declinó este trabajo por considerar su conocimiento sobre esta materia insuficiente y propuso a Casimiro Gómez Ortega, profesor del Jardín Botánico, experto en química y con buen conocimiento del inglés. El Ministerio de la Marina solicitó el 13 de junio de 1782 la traducción de un proyecto en francés acerca de la conservación de agua dulce a bordo de los navíos (AMAE, ms. 244).

De las traducciones técnicas no siempre se hacía cargo la Secretaría de Lenguas; todo dependía del idioma y, por supuesto, de la disposición del Secretario a emprender una larga y difícil tarea. Moratín, por ejemplo, aunque mostró en repetidas ocasiones su preocupación para que la oficina obtuviera un mejor presupuesto y sus empleados gozaran de salarios más dignos, declinó en varias ocasiones trabajos que requerían una considerable inversión de tiempo y que resultaban molestos (Cáceres, 2000: 202).

Lenguas traducidas en la Secretaría

Mariano Juderías Bender señala que en la Secretaría de Interpretación de Lenguas se traducían documentos tanto de lenguas orientales como occidentales, en concreto del árabe, turco, sirio y persa, del y al latín, flamenco, toscano, alemán y francés. Si esto es cierto, Gracián Alderete había de servirse de otros traductores que le auxiliaran, pues es bastante probable que él tradujera únicamente de lenguas occidentales (latín, flamenco, italiano, francés y alemán).

Aunque Juderías no menciona el portugués es seguro que se traducía también de esta lengua y del catalán según figura en el memorial ya citado de Tomás Gracián.

Así y todo, en los siglos XVI y XVII se traducía principalmente del latín, francés, italiano y flamenco y en menor medida del alemán, inglés y portugués. Con menos frecuencia se traducía también del valenciano y catalán. Las tres primeras lenguas citadas eran las más traducidas. Muy ocasionalmente se realizaban traducciones del sueco, noruego y danés. No he podido constatar ninguna traducción de ningún idioma eslavo, ni del húngaro, finés o de las lenguas romances menos usuales como el rumano.

Las traducciones del árabe, siríaco, caldeo, turco y griego moderno las realizaban directamente los traductores del Estado al efecto y normalmente no llegaban a la Secretaría de Interpretación de Lenguas. En las pocas ocasiones en que la Secretaría, al menos en época de Samaniego y Moratín, se encontró con algún texto exótico, lo remitió directamente al traductor del Estado (Cáceres, 2000: 215).

Es seguro que en el último tercio del siglo XVIII solo se traducía de lenguas occidentales como expresa Samaniego en una respuesta que da al duque de Alcuía cuando éste le solicita una traducción del griego vulgar diciéndole: *en la oficina se traduce del latín y de 9 ó 10 lenguas europeas y no lenguas orientales* (AMAE, ms. 244: f. 477).

Este secretario solicitó en varias ocasiones que se agregara a su secretaría algún traductor de lenguas orientales para poder hacer frente a los encargos en estas lenguas, si bien no me consta que su petición surtiera efecto alguno.

En cuanto a la traducción inversa llegaban con bastante frecuencia documentos para traducir al francés y latín y en menor medida, al italiano.

Resulta harto difícil valorar la calidad de las traducciones, pues el archivo solo conserva los borradores de las traducciones, circunstancia que impide llevar a cabo un cotejo de los textos. En ciertas ocasiones, bien por error del archivero, bien porque había dos copias, se ha podido encontrar tanto el original como la traducción.

El ingreso en la Secretaría. Estudios y conocimientos requeridos

Como ya se ha señalado, el cargo de Secretario de la Interpretación de Lenguas quedó vinculado durante 190 años a la familia de los Gracianes, práctica común en aquella época, en la que ciertos cargos de la administración se pasaban de padres a hijos, de tíos a sobrinos u otros familiares. Con el último Gracián cambiaron las tornas. El hijo de éste (se trata del hijo del tercer Francisco Gracián) pareció demasiado joven y poco experimentado para el cargo de Secretario de Lenguas a la Administración, por lo que el título recayó finalmente sobre Miguel José Aoiz.

Los pretendientes al cargo de Secretario de la Interpretación enviaban un memorial al organismo pertinente haciendo constar sus méritos, fundamentalmente el conocimiento de idiomas, los estudios realizados y la experiencia laboral. Cuando Aoiz pretendió la plaza se presentaron junto con él otras 15 personas. Finalmente la selección se redujo a tres candidatos, entre ellos Juan Bautista Calzada, que había servido a las órdenes de Francisco Gracián durante 22 años (AHN, *Estado*, leg. 3422¹-2-). Seguramente venció Aoiz por la experiencia que había acumulado durante sus 14 años de servicio en la embajada de España en Inglaterra, además de sus conocimientos lingüísticos. Generalmente se presentaban entre 5 y 10 candidatos y, salvo algunas excepciones, la plaza era conferida a una persona de prestigio con formación humanista (AMAE, *Personal*, exp. 12171).

Curiosamente, ninguno de los oficiales mayores, por muy dilatada que fuera su experiencia, lograron obtener la plaza de secretario excepto en

ocasiones de urgencia, en que las proveían interinamente por ausencia, enfermedad e incluso fallecimiento del titular. Tales fueron los casos de Matías de Mur, Manuel Osorio o Carlos Bosch.

Normalmente el propio secretario elegía y contrataba a los oficiales de la Secretaría. Por lo general, echaba mano en primer lugar de los oficiales que habían servido con el secretario anterior, y que además le podían ayudar con su experiencia sobre la rutina de la oficina. Algunos de ellos como Manuel Ossorio, Juan Bautista Calzada, Matías de Mur o Agustín Álvarez Pato, sirvieron para varios secretarios e hicieron las veces de interino en caso de ausencia o enfermedad del titular. Pero a pesar de sus largos años de experiencia y reiteradas súplicas ninguno consiguió obtener la titularidad.

Suponemos que los secretarios sometían a los traductores a un examen escrito de traducción, aunque en los archivos no hemos hallado prueba de ello hasta la primera mitad del siglo XIX, cuando se conservan algunos de los exámenes que realizaron los aspirantes a traductores. De acuerdo con el expediente del traductor Juan Rizzo (AMAE, *Personal*, exp. 1145), en el año 1842 se estableció en la Secretaría que, por muy bajo que fuera el nombramiento (oficial supernumerario sin salario), había que superar previamente un examen.

A medida que iban quedando vacantes las plazas de los oficiales superiores (por renuncia voluntaria, jubilación o fallecimiento) los últimos iban ascendiendo en el escalafón por riguroso orden de antigüedad. La carrera del traductor oficial era por tanto muy larga y se necesitaban muchos años para lograr un puesto y un sueldo medianos.

El examen consistía generalmente en la traducción de textos redactados en los idiomas que el candidato alegaba conocer y en una redacción en lengua castellana. Se valoraban especialmente los

conocimientos de derecho y teología por la naturaleza de gran parte de los documentos que se traducían. Así, los oficiales traductores solían proceder de la rama de humanidades; eran juristas, filólogos, filósofos o teólogos. Generalmente se apreciaba también la capacidad para descifrar letras manuscritas e ininteligibles (AMAE, *Personal*, exp. 1145).

Presupuesto de la Secretaría y sistema de derechos de traducción

Hasta la época de Samaniego la Secretaría no dispuso de un presupuesto. El Secretario cobraba un salario anual por su trabajo de oficio y percibía además derechos por las traducciones que se realizaban a título particular. La Secretaría recibía en sus comienzos un estipendio de parte del Consejo de Cruzada, organismo para el que realizaba numerosas traducciones de concordatos y bulas. Del primer salario que tenemos noticia es el de Tomás Gracián (1576-1615) que percibía 85 maravedíes de vellón al año por las traducciones de Cruzada y otros 55 por ayuda de costa ordinario por las traducciones que realizaba para Hacienda.

Más de un siglo después, el secretario Miguel José de Aoiz se lamentó en un memorial de realizar un sinnúmero de traducciones para todos los Consejos sin percibir por ello ningún tipo de asignación, salvo la ya mencionada del Consejo de Cruzada, que en su época (primera mitad del siglo XVII) ascendía a 500 ducados. La queja de Aoiz se reflejó en una consulta del Consejo, que resolvió conceder un salario a Aoiz de 236.000 maravedíes al año, al igual que lo percibieron otros secretarios anteriores como Francisco Gracián (AHN, *Estado*, 34221 -2-).

Al siguiente secretario, Benavides, se le asignó un sueldo de 6.241 reales de vellón *al igual que a su antecesor* (AHN, *Estado*, 3441¹ -8-). Hacia la época final de su cargo, Benavides llegó a cobrar 11.000 reales de vellón.

Su inmediato sucesor, Samaniego, ingresaba un sueldo por secretario y casa de aposento.

Independientemente del sueldo fijo, existía un arancel en función del idioma que se aplicaba a los trabajos de traducción. Del total cobrado por una traducción el secretario solía pagar una tercera parte al traductor que la había realizado. Suponemos que el resto lo dedicaba a sufragar los gastos de la oficina como papel, tinta, muebles y enseres, diccionarios, y a pagar al oficial de partes y a los escribanos. De esta forma la Secretaría prácticamente se autofinanciaba, ya que el número de traducciones fue bastante crecido hasta la primera mitad del siglo XVIII, de acuerdo con Samaniego. Posteriormente el número de documentos decreció, y consecuentemente menguaron los ingresos de los traductores que trabajaban a las órdenes del secretario. Con Samaniego y posteriormente con Moratín, se estableció un nuevo arancel y un presupuesto para la oficina que asignaba sueldos, aunque bajos, para los oficiales de la secretaría (Cáceres, 2000: 232).

De la época de los primeros Gracianes no consta ningún papel acerca del presupuesto de la Secretaría ni del arancel que se cobraba por las traducciones. Sin embargo, el arancel debió ser superior en el siglo XVII que en el XVIII como se desprende de la siguiente afirmación de Samaniego (AMAE, *Personal*, exp. 1277):

Mientras que antes se pagaba por cada hoja de 18 a 20 renglones y de 32 a 33 letras cada uno por la traducción de piezas de Roma 10, ahora se pasa a 5 reales por traducir del latín, 4,5 reales por italiano.

Según este mismo secretario, los ingresos de la oficina eran muy superiores antes, aunque no especifica el año, no sólo por el mayor arancel sino por el mayor número de traducciones que se realizaban.

El descenso del volumen de trabajo se debió, entre otras causas, a las disposiciones de la Pragmática de 1768, por la cual se prohibía la libre introducción de bulas, breves y rescriptos del Papa, que menguaba notablemente el volumen de documentos susceptibles de ser traducidos. Samaniego fue además el primero en solicitar que el título de secretario gozara de los mismos honores que los secretarios de otros consejos y tribunales y tuvo por ello que satisfacer una serie de impuestos (AHN, *Estado*, leg.51414 –1- f.20).

Al ser Samaniego el primero en solicitar los honores de secretario fue eximido de pagar la media anata, un impuesto que debían satisfacer todos los secretarios por su título. En 1797 Moratín solicitó un aumento del arancel que le fue denegado con el argumento de que la última subida se había realizado en 1783. Después de un ir y venir de cartas entre Moratín y el Consejo de Estado se aprobó el siguiente arancel, que traslado aquí a título de ejemplo (AMAE, ms. 244, f. 508):

Crisis y decadencia de la Secretaría

Entramos ya en la etapa de crisis y decadencia de la Secretaría, que corre paralela con el periodo turbulento que atraviesa España, especialmente en época de Fernando VII. De 1809 a 1814 la Secretaría sufre un desdoblamiento. Había dos secretarios, uno en Madrid con el gobierno intruso y otro en Cádiz.

Así, fue nombrado por la Junta Central de Sevilla Blas de Mendizábal por un breve periodo de dos años, mientras que el cargo en Madrid lo ostentaba interinamente el primer oficial de la secretaría, Matías de Mur y de los Ríos (AMAE, *Personal*, exp. 08747). Mendizábal ascendió al cargo de cónsul general en Marruecos por lo que fue sucedido por otro insigne escritor español: Manuel José Quintana (1810-1814) (AMAE, *Personal*, exp. 969).

Este autor sería posteriormente cesado al regreso de Fernando VII en 1814, pero con el restablecimiento del régimen constitucional en 1820 vuelve a ser nombrado por un año. En los seis años de intervalo sirvió la plaza Pablo Lozano, bibliotecario real y traductor del Estado de lenguas orientales (AHN, *Estado*, leg. 3429¹ –12-).

A partir de este momento los nombramientos para el cargo de Secretario de la Interpretación se suceden rápidamente y recaen sobre personas de dudosa capacidad traductora. Uno de ellos fue José Paspati y Bracho, que llevaba trabajando en la Secretaría desde 1820 como oficial traductor (AMAE, *Personal*, exp. 12047). Debió de verter no pocos desatinos si nos atenemos a las palabras de José Sabau y Blanco (1826-1833), el siguiente secretario y hombre de sólidos conocimientos (AMAE, *Personal*, exp. 12083).

De Paspati opinaba Sabau que ignoraba no sólo las lenguas extranjeras sino la castellana. Una vez nombrado Secretario de la Interpretación, Sabau consigue colocar a un sobrino suyo, Pedro Sabau, que conocía muy bien la lengua alemana y que perteneció de hecho a la Academia Alemana-Española fundada en 1845 por Julio Kühn, traductor que también pasó por la Secretaría y posteriormente catedrático de Lengua Alemana en la Universidad de Madrid (AMAE, *Personal*, exp. 07188).

En este periodo dejan de proveerse las plazas de traductores del Estado. El citado Tomás de Iriarte y el intérprete de lenguas orientales, Pascual Stefani, natural de Jerusalén, (AHN, *Estado*, leg. 3414 –10-) son los últimos nombramientos de los que tengo constancia.

La recuperación

En la etapa final desde Sabau hasta Ceferino de Cevallos la Secretaría atraviesa una época de recuperación y equilibrio, especialmente bajo el

certero gobierno de Cevallos, gran administrador y defensor de los intereses de la Secretaría (AMAE, *Personal*, exp. 12171).

Pese a sus muchos esfuerzos y que de hecho mejoraron las condiciones salariales de los oficiales traductores, éstas seguían siendo insuficientes y algunos de ellos, de sólida formación lingüística, abandonaban el puesto a la mejor ocasión. En este periodo siempre hubo en la Secretaría algún oficial que conociera el alemán o el inglés (Pedro Sabau, Melitón Bartolomé, Julio Kühn y José Ahumada). Surgen paralelamente los intérpretes jurados de tribunales, práctica que repercutía sensiblemente en los ingresos de la Secretaría, por lo que Cevallos intentó que ésta obtuviera la exclusiva de la interpretación jurada. Tras repetidas gestiones en este sentido, se dicta una Real Orden en 1843, por la cual la Secretaría de Interpretación de Lenguas es el único órgano que puede realizar traducciones oficiales en Madrid, mientras que en los demás puntos del reino dicha competencia se atribuirá a los intérpretes jurados.

A la Secretaría se le reservó la interpretación jurada de los tribunales de la Corte, así como el derecho de revisión de traducciones en caso de que las partes interesadas quedaran insatisfechas, en casos de dudas lingüísticas o terminológicas o simplemente para ratificar que una traducción era correcta y se correspondía con el original. Pese a esta salvedad, la orden repercutía negativamente en la economía de la Secretaría, pues una parte importante de sus ingresos provenían precisamente de la traducción jurada. Cevallos, en desacuerdo con esta última orden, remite en julio de 1844 una carta al Primer Secretario de Estado, en la que insiste sobre la responsabilidad del traductor, especialmente cuando la naturaleza de los documentos es de índole judicial (Cáceres & Pérez, en prensa).

Esta vez, la perseverancia de Cevallos dio sus frutos, ya que el Ministerio de Estado se plegó parcialmente a sus reivindicaciones y a partir de 1851 comienzan a examinarse en la misma Secretaría de Interpretación

de Lenguas personas que, a partir de ese momento, quedan facultadas para traducir documentos del idioma o idiomas examinados *con derecho a cobrar un arancel por página traducida* y que reciben el título de *intérpretes jurados*. Mas poco duró esta medida, pues el 15 de agosto de 1853 el Ministerio de Estado emite otra Real Orden que afecta a los Ministerios de Gracia y Justicia. En dicha orden se comenta la dificultad de los candidatos a intérpretes jurados para examinarse en Madrid, pues carecen de medios para trasladarse. Se recurre así a una medida que habilita a cualquier persona entendida en el idioma de que se trate para la traducción pericial. Estos reciben un nombramiento provisional y deben prestar juramento en los actos judiciales (AMAE, ms. 244). En la orden se expresa la siguiente salvedad:

Si las partes interesadas no se conformaran con una traducción hecha por los intérpretes periciales porque crean perjudicarles por falta de exactitud o fidelidad, debe dejárseles el derecho amplio de recurrir a su costa a la interpretación central. También podrán recurrir a la Secretaría de Interpretación de Lenguas autoridades civiles y militares que consideren un asunto de tal importancia que no estimen suficiente la traducción de un intérprete jurado.

De nuevo la Secretaría pierde la exclusiva de la interpretación jurada, excepto en los casos ya citados. Esta es la situación de los intérpretes jurados hasta que aparece la primera norma legislativa de rango de ley que regula a las *Carreras Diplomática, Consular y de Intérpretes* del 24 de julio de 1870. Es la primera norma que reconoce el carácter facultativo e inamovible de los empleados de las mismas al tiempo que sienta las bases para una organización general de las funciones consulares.

El nombramiento de intérprete jurado lo otorgaba el Ministerio de Estado, previo examen de aptitud en la Interpretación de Lenguas. En caso de aprobar el examen había que prestar juramento ante el gobernador civil

pertinente de ejercer fielmente y en conciencia la profesión y de no cobrar por las traducciones otros derechos que los vigentes según la tarifa oficial de la oficina central. Los intérpretes ejercían sus funciones en las provincias del reino y sus traducciones seguían estando sujetas, si se solicitaba por las autoridades y tribunales particulares, a revisión por aquélla.

Para finalizar este breve repaso de la historia de la Interpretación de lenguas, quisiera añadir que este organismo sigue existiendo hoy con el nombre de Oficina de Interpretación de Lenguas. Su sede se encuentra en Madrid y depende directamente del Ministerio de Asuntos Exteriores.

Conclusión

La actividad de mediación lingüística no se circunscribe únicamente a la traducción literaria. La traducción e interpretación como instrumento de las relaciones internacionales y de la Administración se nos antoja como un mundo apasionante y un ámbito de investigación en el que aún queda mucho por explorar, especialmente en los archivos históricos. La corona española, que ejerce el dominio político en la Europa occidental de los siglos XV y XVI, crea un servicio de interpretación de lenguas que puede considerarse pionero en Europa.

Este organismo auxiliar del Consejo de Estado y posteriormente de la Secretaría de Estado atraviesa por fases de esplendor, crisis y decadencia, pero ha subsistido hasta nuestros días, lo que indica que la labor ejercida ha sido imprescindible a lo largo de todos estos siglos y en muchos aspectos _si exceptuamos la *tecnologización* actual de la actividad traductora_ su funcionamiento no difiere mucho del de un servicio de traducción contemporáneo como puede ser el de la Unión Europea. En la Secretaría trabajaron insignes escritores y también tácitos traductores que, por desgracia, pocas veces vieron recompensados sus esfuerzos.

Significado de Ética

“No basta con producir resultados, hay que tener calidad humana, y esto no es otra cosa que un comportamiento armónico con la ética. Tampoco es suficiente ser bueno; a la bondad hay que agregarle la ética y la comunicación con las bases del éxito personal”

Inmanuel Kant define a la **ética** como el **estudio de la moral** y de la acción humana. El concepto proviene del término griego *ethikos*, que significa “**carácter**”. Una **sentencia ética** es una declaración moral que elabora afirmaciones y define lo que es bueno, malo, obligatorio, permitido, etc. en lo referente a una acción o a una decisión.

Definición de la Ética

Según el diccionario **Larousse (2010)** La ética proviene del griego "Ethikos" cuyo significado es carácter. Tiene como objeto de estudio la moral y la acción humana.

Además añade, que la palabra ética viene del griego *ethos*, que significa costumbre y la palabra moral viene del latín *mos, moris* que también significa costumbre, ética y moral etimológicamente significan lo mismo. Las dos palabras se refieren a las costumbres.

Por lo que la definición nominal de ética sería la ciencia de las costumbres. Pero lo que en realidad le interesa a la ética es estudiar la bondad o maldad de los actos humano, sin interesarse en otros aspectos o enfoques. Por lo tanto podemos determinar que su objeto material de estudio son los actos humanos y su objeto formal es la bondad o maldad de dichos actos. Con esto podemos dar una definición real de

la ética como la Ciencia que estudia la bondad o maldad de los actos humanos.

Además tenemos que la Ética posee dos aspectos, uno de carácter científico y otro de carácter racional: el carácter científico queda fundamentado en que la ética es una ciencia, pero ¿por qué una ciencia?, ¿por qué no una técnica?

Bueno pues para aclarar esta duda tenemos que definir lo que es una ciencia; la ciencia es un paradigma fundamentado, paradigma porque establece un modelo universal o patrón de comportamiento de la realidad y nos puede decir cómo se va a comportar dicha realidad, o sea que la ciencia puede predecir el comportamiento de un objeto debido a que proporciona el modelo bajo el cual actúa, así pues la ciencia no nos "indica" cómo se comporta un objeto sino como "debe" actuar un objeto.

Es fundamentado ya que utiliza el método científico, que es el encargado de corroborar por todos los medios posibles la adecuación del modelo con la realidad. Recordemos que el modelo inicial que propone la ciencia es una hipótesis y que gracias al método científico, la hipótesis puede comprobarse y en ese momento se trata ya de un modelo fundamentado. En fin el carácter científico de la ética queda fundamentado en virtud de que esta disciplina presenta un paradigma de conducta valiosa que el hombre debe realizar

El carácter racional viene por el uso de la razón. La ética no es una ciencia experimental, sino racional ya que fundamenta sus modelos éticos por medio de la razón.

Ésta razón nos proporciona causas, razones, el porqué de la bondad en una conducta realizada. Con todo esto se puede decir que a la

Ética le concierne proporcionar las razones por las que ciertas conductas son buenas y por lo tanto dignas de realizarse, también de argumentar en contra de conductas malas como el homicidio, la drogadicción, el engaño, el robo, etc.

Así podemos concluir que Ética es el conjunto de normas que revelan el interior; y, la Moral las normas que demuestra el exterior, o sea de la sociedad.

“La ética estudia la moral y determina qué es lo bueno y, desde este punto de vista, cómo se debe actuar. Es decir, es la teoría o la ciencia del comportamiento moral”.

“La ética es una de las principales ramas de la Filosofía, ya que cabe dentro del estudio del ser mientras tenga bondad o maldad en sus actos”.

Tomado de inger., Peter. (1995) **Compendio de Ética**, p29 Alianza Editorial, Madrid.

Analizando al ser humano en un ámbito social, profesional o al que corresponde podemos notar que éste está sujeto a un conjunto de normas que rigen el orden de la sociedad al cual pertenece dicho individuo, en ese sentido el ser humano como producto social es un conjunto de conocimientos adquiridos a través de todo el desarrollo, no sólo de su vida; sino que, estos conocimientos son la consecuencia del acontecer histórico de la sociedad.

“La ética, tal como la historia de la filosofía la define, tiene como objeto la interpretación de este hecho de la vida humana, esto es: el

conocimiento de lo que está bien y lo que está mal en la conducta humana. En la raza humana considerada en su conjunto encontramos una tendencia en el sentido de juzgar que hay tres clases de actos.

1.- Aquellos que el hombre debería hacer.

2.- Aquellos que no debería hacer.

3.- Aquellos que puede hacer o dejar de hacer”

2.2.2. Importancia de la ética

Según Aristizabal, A (2001) la ética es parte indispensable de la moral y las obligaciones de las personas, quienes por mantener un comportamiento ceñido a los patrones éticos se los llaman íntegros. El fracaso de un gran porcentaje de personas que trabajan en el área administrativa se debe a su falta de valores.

Las personas con ética llevan a su empresa a muy altos niveles de desarrollo, y al contrario, las que carecen de ella no hacen más que producir desastres. Por tanto, propongo reflexionar sobre los aspectos siguientes:

- Conviene preguntarse con frecuencia: ¿qué valores guían mi vida?
- Encontrar una definición clara de lo bueno y lo malo. Esto se llama sabiduría.
- Poseer aspiraciones para proyectarse en el futuro y trazar pautas para su comportamiento.

- Jerarquizar los valores y preguntarnos que vale la pena ser, Hacer, conocer o poseer.

Obrar de acuerdo a la conciencia como medida de sus valores

2.2.3 Importancia del manejo de un Código de Ética en las organizaciones.

El manejo de un Código de ética es un excelente complemento en toda organización o empresa, constituye una oportunidad para que la sociedad confirme y observe una dosis apropiada de objetividad honestidad e independencia en el desempeño profesional de las secretarias y de toda profesional en todo el país.

Es importante manejar un código de ética, porque exige la creación inmediata de nuevos paradigmas de vida dejando de lado intereses personales, viviendo en comunidad y profesionalmente en el campo para el cual nos hemos preparado.

Toda secretaria tiene o debe desarrollar una ética profesional que defina la lealtad que le debe a su trabajo, profesión, empresa y compañeros de labor, pero esto solo se lograría a través del Código de Ética; de ahí la importancia de manejar este documento ya que en el poseen un conjunto de normas, términos y relaciones profesionales dirigidas a la comunidad orientada al logro de una cierta finalidad o prestación de un servicio.

2.2.4. El código de ética en la gestión administrativa

El Código de ética es animador. Por eso una ética de normas restrictiva de la acción humana por lo que estimula al hombre. De ahí

que las virtudes sean su tema central ya que fortalecen la facultad y, por tanto, facilitan la acción y la acrecientan.

El trabajo de las secretarías en la gestión administrativa, es una tarea fundamental que debe ser lo más perfecta posible y ordenada al servicio de los demás. Esto solo es posible si en todas las organizaciones mantuvieran un Código de Ética ó si lo tuviesen deberían actualizarlo; porque es una herramienta básica que debe primar en toda organización, para el buen desempeño de las funciones y de esta manera se representa mayor rentabilidad profesional; rentabilidad para un crecimiento real, sostenido y progresivo en el tiempo.

Existe una estrecha relación entre el compromiso con los valores éticos y la propia excelencia que tan positivamente influye en las gestiones administrativas. Puesto que el Código de Ética se define como el conjunto de criterios, conceptos y actitudes que debe guiar el proceder humano con el fin de atribuir a la profesión que se ejerce como secretarías.

De este modo, el Código de Ética y su adecuado uso e implementación, permitirá lograr un incremento en el valor del capital humano, el cual resultará en una competitividad sana que se verá reflejada en la transparencia y reputación no solo para la universidad sino también para cualquier entidad educativa superior que utilice este instrumento administrativo, lo que a su vez, dará posicionamiento y posibilidades en el mundo global que impera en la actualidad, ya que la práctica del Código de Ética que actualmente se está ejecutando gestiones administrativas de las secretarías un conflicto de intereses personales que se resisten a su implementación y seguimiento, y por el otro lado, existe la falta de involucramiento y aceptación de las secretarías.

De esta manera, la insuficiencia de un Código de Ética en las gestiones administrativas de las secretarías ocasionaría desvalorización, inestabilidad, desconfianza y una mala reputación para ellas, lo que trae como consecuencia que se vuelvan cada vez menos competitivas.

Hoy en día es más común que se presenten en las entidades educativas situaciones que resultan de la falta de ética como lo son un puesto otorgado por nepotismo, un aumento de sueldo por un favor hecho, un despido injustificado, compras o gastos de representación alterados, asignación de materias a profesores que no sean de la especialización.

Este comportamiento y práctica son el resultado de la falta de un Código de Ética bien estructurado e implementado, sobre todo, la falta de interés por parte de los administradores de esta entidad. Todas las Universidades deberían tener un Reglamento ó un Código de Ética, pero son pocas las que cuentan con este valiosísimo instrumento administrativo, implementándolo según sus necesidades y de acuerdo con el contexto nacional en el que se encuentran. De esta forma, lo han transformado en una práctica de éxito, ya que las trabajadoras que ejercen la función de secretarías lo aceptan y asimilan, lo respetan y practiquen.

“La ausencia de esta buena práctica en algunas entidades tanto públicas como privadas afecta considerablemente a las organizaciones, ya que en la actualidad, en un mundo globalizado, en donde no existen ya barreras comerciales y se requiere de una gran competitividad, resulta en una total falta de transparencia, lo que afecta el activo máspreciado de cualquier empresa: la reputación.

Esto, a su vez, ocasiona que la organización sea poco competitiva, pues ¿qué accionistas querrían invertir en una empresa que goza de mal prestigio por malas prácticas y corrupción? “19

En este punto, es en donde el uso del Código de Ética se hace imperante, pues es vital para lograr un valor agregado en el capital humano y una sana competitividad. Este instrumento, además de marcar lineamientos en el proceder y pensamiento de una organización, evita malas prácticas que a la larga no sólo la afectan a ella en lo personal; sino también, al entorno en el que se encuentra así como a la sociedad a la que pertenece.

Por otro lado, el Código de Ética es necesario para complementar importantes gestiones administrativas de la Universidad como secretarías de la INSTITUCIÓN, el desarrollo organizacional y la administración de recursos humanos para afrontar los retos que tiene la INSTITUCIÓN de una manera más efectiva.

El Código de Ética, por sus características y por su naturaleza misma, permite suprimir un conjunto de factores o de elementos que ancestralmente la administración heredó por aspectos sociales, culturales e históricos como: el nepotismo, favoritismo y la falta de transparencia.

También es requisito indispensable la difusión y práctica del Código de Ética entre las secretarías como parte de la gestión administrativa dentro de la Institución.

Del mismo modo, se debe establecer que esta herramienta es un instrumento valiosísimo de la administración de una empresa, el cual contribuye a incrementar la transparencia y competitividad de las organizaciones, así como

a generar y conservar su prestigio y reputación al incrementar el valor del capital humano.

En este sentido, se puede deducir que las buenas prácticas fructifican, pues si se hacen las cosas dentro de los márgenes éticos, legales y con equidad para todas las gestiones administrativas de la universidad, en el largo plazo, es seguro que se obtengan excelentes resultados para todos los interesados, accionistas, proveedores, distribuidores, empleados, clientes, estudiantes, profesores, la sociedad y la nación.

2.2.5 Principios de la ética profesional

Principios de carácter general

- **Dignidad:** La secretaria debe abstenerse de cualquier comportamiento que presuponga descrédito y desempeñar el ejercicio de su profesión con honra y dignidad.
- **Integridad:** Debe actuar con honradez, lealtad y buena fé.
- **Sigilo Profesional:** Debe observar rigurosamente el principio de confidencialidad en los hechos y noticias que conocer por razones conectadas al ejercicio de su profesión.

Obligaciones profesionales específicas

Del sigilo profesional:

Además de un deber, observar el sigilo profesional es un derecho que apoya el ejercicio de la profesión de secretaria. El derecho y la obligación del sigilo profesional comprenden:

- Las confidencias e información personal de la parte de su superior a la que pueda tener acceso en el ámbito del ejercicio de su profesión.
- Los hechos de conocimiento limitado que afecten sus superiores, compañeros o cualesquier miembros del colectivo en donde la secretaria realice su trabajo. Por ejemplo: dossiers personales, profesionales o médicos.
- La información cuyo contenido tenga un valor específico para un lector autorizado; o cualquier otra información que esté clasificada como confidencial, reservada o con una distribución a las personas específicas.

Elementos de la empresa:

- La secretaria evitará hacer copias de información confidencial y conservarla fuera de los archivos oficiales sin conocimiento de su superior.
- El sigilo profesional no debe entrar en conflicto con la lealtad a la entidad para la cual trabaja, que debe corresponder a la confianza que su superior deposita en ella al confiarle información confidencial. Por eso, debe comunicar a su superior cualquier información que pueda perjudicarlo o beneficiarlo a él propio o a la entidad. Los límites de esta divulgación son marcados por el sentido de lealtad y por la integridad que conforman el perfil profesional de la asistente ejecutiva

.Ética profesional de la Secretaria Administrativa

Según el Grupo Cultural, (2006) El universo está lleno de problemas éticos que una ayudante de la dirección ha de resolver durante su ejercicio profesional y de algún modo resulta inabarcable. La nueva tecnología y la capacidad de decisión que las empresas confieren a las secretarías, hace que su sentido de

responsabilidad mantengan un constante temple ético capaz de motivar actuaciones justas, humanas y honestas que permitan un discernimiento de lo bueno, de lo malo y de lo mejor desde una conciencia sensible y bien formada.

Encarnar los valores morales, la lucha por ser cada día mejores evitando los vicios y adquiriendo las virtudes, ofrecen un particular relieve a las secretarias de dirección, que son dignas de una confianza especial, porque debe tener claro que su puesto de trabajo es de total confianza y exige honestidad, respeto, consideración a sus superiores sin diferenciar con su trato cordial a otras personas de diferente posición jerárquica y sobre todo no debe confundir la cordialidad con la intimidad.

La discreción es una de las mejores cualidades de una secretaria, esto se refiere no sólo a lo que escucha, sino también a lo que habla a su modo de vestir, a sus movimientos, atender el teléfono, recibir y transmitir recados (especialmente relacionados con la vida particular de sus superiores y colegas). Reservar sigilosamente la documentación sobre las negociaciones de la empresa, los proyectos, aunque sean de su conocimiento no podrán divulgarse y en la medida que la secretaria se dé a respetar por su discreción así será apreciado por todos. Son importantes porque describen lo que es primordial para sus implicados, porque identifican los resultados que la mayoría espera, guían nuestras actuaciones y determinan si nuestras organizaciones tendrán éxito.

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

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

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

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

“Se encuentra adscrita a una jefatura de dirección de la empresa. Presta sus servicios con carácter de exclusividad a las órdenes del jefe o director”.

GRUPO CULTURAL, Secretaria Ejecutiva, Edición 2006, Editorial Grafillés, Madrid España.20

La Secretaria es la persona encargada de la administración de una oficina cuyas funciones en un sentido más amplio, es de mantener las relaciones y tramitar asuntos de la entidad, además de las otras actividades como el archivo, correspondencia, recepción de visitas, llamadas telefónicas.

La secretaria de la Dirección colabora y asiste al jefe para que pueda cumplir su función directa y organizadora, es decir, controla y ejecuta tareas administrativas y aquellas relacionadas con el mundo de las relaciones públicas y sociales, tendrá que sustituir al jefe en cuestiones que no sean privativas, dado que forma parte de un equipo de trabajo bien preparado y por poseer conocimientos suficientes de alto nivel cultural, amplia cualificación profesional y capacidad de iniciativa.

Los tiempos han cambiado y la secretaria ya no es la persona que sólo opera equipos para dar cumplimiento a sus obligaciones designadas, ahora su papel es de gestión en muchos aspectos y tareas que le recomienda el jefe en forma permanente o transitoria, desempeñándose en sus funciones con plena conciencia de responsabilidad.

2.2.6. El Nuevo Rol de la Secretaria Ejecutiva

El poco valor que muchas veces se le da a una secretaria es en parte culpa de ella misma, porque esa valoración depende del concepto que esa secretaria tenga acerca de su propia actividad.

La dignificación que se le pueda dar a un trabajo depende de la persona que lo realiza, hay actividades serviles porque hay actitudes serviles. Jamás una actividad será servil cuando la actitud sea de servicio, de apoyo, de crecimiento.

Las simples funciones de ver, oír y callar han trascendido. Los tiempos han cambiado, y además, la evolución del mercado exige nuevas funciones y conocimientos que hacen de la secretaria una profesional “todo terreno”. Pero ¿cuáles son esas nuevas funciones que desbancan por completo la idea de la secretaria “florero”?

¿Qué papel puede jugar la secretaria en estos tiempos de cambio? El papel que juega muchas veces no es tan valorado en un mundo de negocios donde predominantemente está el hombre, porque también las secretarias no autovaloran esa actividad, es decir, de ellas también depende que los demás valoren su función.

Ahora, la tecnología ha llegado a tomar puestos verdaderamente importantes, ha llegado a influir en una forma en

que las secretarias, inclusive, se han llegado a sentir desplazadas. Pero, yo pienso que es una de las profesiones que jamás va a ser extinta, porque el aspecto humano que aporta la secretaria será siempre insustituible, siempre y cuando la secretaria sea un elemento de brindar servicio.

La tecnología ha hecho necesario un cambio en la profesión y actividades administrativas muy rutinarias y han dado paso a otras que implican gestión, negociación, resolución de conflictos. En realidad es una actitud para asumir funciones con absoluta responsabilidad. Hoy en día los directivos buscan apoyo a su gestión y eso lo consiguen a través de ayudantes muy preparadas. Y es que la secretaria actual ha pasado de sólo atender llamadas a ser miembro con voz y voto y gran poder de decisión en los comités de dirección.

Esto advierte de la necesidad de las secretarias de adaptarse a la demanda a través de la adquisición de nuevos conocimientos. La secretaria actual debe formarse en habilidades directivas, organización y planificación, por supuesto.

Estar al día en los avances tecnológicos, no olvidar la siempre asignatura pendiente de los idiomas; pero con insistencia recalco, que el futuro de la secretaria pasa por gestionar con eficacia determinadas competencias que hasta ahora estaban exclusivamente en manos de los directivos. Por estos motivos, ya se ha roto con mitos y se ha terminado con la idea de pensar que ser secretaria es fácil y el confundir cualquier otro trabajo administrativo con las funciones de una secretaria ejecutiva.

El secretariado es una de las profesiones que se desarrollan en el campo de batalla, aunque tengamos una buena escuela para

secretarias, la mejor forma de desarrollarla y experimentarla es en el campo de acción. La verdadera secretaria se forja, se forma, se hace cara a cara con su cliente, con su jefe, en la empresa.

Son muchas las empresas que han descuidado acerca de cuál debe ser el nuevo rol de la secretaria ejecutiva moderna y muchas se preguntan ¿qué hacer al respecto? Simplemente, se debe seleccionar la secretaria que cumpla con los requisitos de un perfil que plasme sus responsabilidades, habilidades, destrezas, conocimientos, seriedad, asertividad, autoestima, manejo de interrelaciones humanas, trato, presentación, comunicación, todo aquello que permita facilitar la labor del jefe y además que le colabore en administrar adecuadamente su tiempo, comunicaciones, reuniones, organización de actividades prioritarias.

El departamento de selección de personal debe tener bien definido el cargo de la secretaria ejecutiva, con competencias de acuerdo a los requerimientos de la dinámica de los actuales escenarios; secretarias eficaces, atentas, de buen carácter, confiables, que generen entusiasmo, aplicabilidad en su desempeño, atención, manejo de idiomas. Secretarias bien identificadas con el manejo del lenguaje organizacional que el jefe utiliza.

Secretarias que utilicen adecuadamente su potencial creativo, innovador, que favorezca con su actuación la labor del jefe y evite al máximo que se den conflictos que afecten la armonía y generen un clima organizacional negativo.

La secretaria seleccionada debe contar con aspiraciones de logro, mostrar en su desempeño sus habilidades, destrezas, eficiencia.

Es muy válido como lo señala Anne Marie Richard:

“Que lo que las secretarias necesitan es tener un valor agregado. Ese plus consiste en herramientas para trabajar en equipo, autonomía para resolver situaciones y conocimientos de contabilidad y finanzas para armar sus presupuestos.

Además las secretarias tienen que desarrollar habilidades que le permitan tomar decisiones y manejar las relaciones interpersonales con criterio”.

Funciones, actividades y/o tareas

Organización del Trabajo del Jefe.- Tiene mucha ventaja contar con un buen profesional de apoyo en su labor como directivo, haciendo que su trabajo sea más fácil optimizando adecuadamente su tiempo efectivo, porque una adecuada organización del programa de actividades, da lugar a ofrecer un buen servicio al cliente.

De esta función primordial se derivan:

AGENDA: Es uno de los principales instrumentos con que cuenta la secretaria de dirección, porque le permite organizar y planificar el trabajo diario y compromisos adquiridos.

Viajes: La secretaria prepara con antelación los viajes profesionales de su jefe, ocupándose de su reserva de hoteles y transporte.

Citas y Reuniones: Una secretaria toma parte de su tiempo para dedicarse a concertar, confirmar o cancelar citas que tenga su jefe.

Relaciones públicas internas y externas

Esta es otra de las funciones primordiales que tiene la secretaria, las cuales son:

Llamadas telefónicas o envío de correos electrónicos: La secretaria se comunica internamente a través del teléfono o del correo electrónico con otras dependencias o departamentos, y externamente con otras instituciones, clientes y público en general.

Recepción y atención de los visitantes: La tarea habitual que tiene la secretaria es la atención personal a las visitas que acuden a la oficina para entrevistarse con su jefe, sean estas con previa cita o imprevistas.

Organización y reserva de comidas de trabajo: La secretaria se encargará de realizar la reservación de mesa en restaurantes para comidas de trabajo, a más de otras celebraciones como cócteles, cenas navideñas para el personal, entre otras.

Tareas de carácter administrativo y burocrático

Hay que referirse a las tareas propiamente administrativas que realiza la secretaria.

Creación, mantenimiento y puesta al día del archivo: Esta es una función asignada a la secretaria y que es de mucha importancia para lograr un desempeño ágil y ordenado en el trabajo diario. Debido a la gran cantidad de documentos que se generan

estos en forma permanente, necesitan de tener un lugar específicamente asignado para su pronta localización, siendo de gran ayuda aplicar técnicas para el manejo y uso de archivos.

Correspondencia: La secretaria se encarga de la recepción, registro y distribución de la correspondencia a los diferentes departamentos de la institución una vez que han sido revisados por la autoridad competente; así mismo, elabora todo tipo de documentos que tiene que enviar como cartas de excusa, felicitación, invitación, condolencias, entre otras.

Preparación de documentos: Es una tarea diaria que la secretaria efectúa como es una carpeta llamada FIRMA, la misma que contiene todos los documentos que el jefe tiene que firmar, incluidos los elaborados por otros departamentos.

Administración Educativa

Una definición derivada de la administración general podría expresarse de este modo: *Es el conjunto de teorías, técnicas, principios y procedimientos, aplicados al desarrollo del sistema educativo, a fin de lograr un óptimo rendimiento en beneficio de la comunidad que sirve.*

De las definiciones anteriores se pueden inferir algunas categorías conceptuales que es necesario explicitar:

- La educación es considerada una actividad institucional, por tanto es susceptible de ser administrada en base a los elementos teóricos y técnicos que proporciona la teoría administrativa (ciencia para algunos).
- La educación, en razón de su amplitud y complejidad, se concibe como un sistema, por tanto es viable analizarla y

administrarla con el aporte metodológico de la teoría de sistemas.

- La administración de la educación puede abarcar con las diferencias del caso tanto el nivel macroeducativo (sistémico), como el nivel microeducativo (institucional), cuya responsabilidad corresponde al Estado y a los promotores o directores, respectivamente. lo que implica el conocimiento indispensable de la teoría política.
- En el caso del macrosistema nos referimos a la administración educativa nacional, regional (departamental), municipal (aún no desarrollada en el país), etc., caracterizada por las funciones básicas de: definición de políticas, normatividad académica y administrativa, asignación presupuestal, construcción de edificios escolares, supervisión, evaluación, investigación, etc.
- En el segundo, el microsistema, nos referimos a la administración escolar de uno o varios establecimientos educativos, caracterizada por la aplicación de las políticas, el cumplimiento de las normas, la operacionalización del presupuesto y el desarrollo del currículo que además son objeto de supervisión y evaluación, tanto interna como externa.

Funciones

La administración educativa realiza funciones complejas y diversas en la medida de la complejidad del sistema educativo que administra, entre ellas:

- Diseño, desarrollo, evaluación del sistema educativo.
- Estudios de base para la definición de objetivos y políticas.
- Formulación de la normatividad académica y administrativa.
- Elaboración y aprobación de planes y programas (en base a los objetivos y políticas).

- Determinación y distribución de los recursos financieros.
- Administración integral (formación, desarrollo y bienestar) (leí magisterio).
- Formulación y adopción de decisiones estratégicas de trascendencia nacional.
- Control del cumplimiento de las políticas y por lo tanto de los planes, programas, decisiones y objetivos nacionales.
- Regulación y supervisión de los sistemas escolares privados.
- Por su parte, a la administración escolar le corresponde básicamente:
 - Adecuar y desarrollar los planes y programas formulados en los niveles superiores.
 - Relacionar el centro educativo con los padres de familia y con la comunidad del entorno.
 - Acciones de orientación en su doble dimensión de orientación vocacional y de desarrollo personal.
 - Aplicar un sistema de evaluación que comprenda al alumno, docentes y a la institución en su conjunto.
 - Servicios de apoyo y bienestar estudiantil.
 - Conservación, mantenimiento, seguridad y vigilancia del local, equipos y material educativo.
 - Actividades extraescolares de diversa índole.
 - Generación de recursos económicos adicionales al presupuesto asignado, etc.

El cumplimiento de estas funciones, en ambos niveles, se efectúa mediante las funciones administrativas o gerenciales consistentes en: planificar, organizar, dirigir, controlar, cuyas características se resumen en el ítem siguiente y son detalladas en capítulos posteriores.

Características

La secretaria saluda a los clientes, a los solicitantes de empleo y a otras visitas cuando llegan a la oficina. Si el visitante tiene una cita con algún empleado, la secretaria le da la bienvenida y anuncia su llegada al empleado correspondiente. Ya que la secretaria es a menudo la primera impresión que las personas tienen de la empresa, debe mantener una apariencia y una conducta profesional en todo momento. El uso correcto de etiqueta y una actitud amigable son una parte importante del empleo. Un saludo de manos y contacto visual a la llegada de un visitante, le hace saber que su presencia es reconocida y apreciada. Cuando un visitante o cliente deja el edificio, la secretaria le agradece por haber llegado y lo acompaña a la salida si es necesario.

Comunicación y correspondencia

La comunicación por teléfono y escrita es vital para ayudar a la empresa a avanzar y construir un negocio. La secretaria oficinista juega un papel importante en el proceso de comunicación dentro de la oficina y de la empresa. Ella toma llamadas, las transfiere a la persona adecuada o toma mensajes, hace llamadas telefónicas a los clientes y provee información o direcciones a los que solicitan ayuda. Además de la comunicación por teléfono, la secretaria oficinista también se involucra en la correspondencia escrita y por correo electrónico. Los ejecutivos y gerentes pueden pedirle a la secretaria que escriba cartas o que responda las consultas de los clientes. Ya sea que la comunicación se dé por teléfono, a través de cartas o por correo electrónico, la secretaria debe comunicarse siempre de una manera profesional, manteniendo la reputación que la empresa ha construido con trabajo.

La naturaleza, diversidad, complejidad y trascendencia de las actividades en torno a la educación permite aseverar que su administración debe caracterizarse por ser:

- Planificada, en cuanto que el desarrollo armónico y sostenido de la educación requiere de planes de variados horizontes temporales y espaciales.
- Controlada, a fin de medir y garantizar el cumplimiento de las actividades académicas y administrativas.
- Desconcentrada, para hacer factible la atención del servicio educativo hasta los lugares más recónditos del país.
- Coordinada, en razón de que la horizontalidad de la función educativa requiere una concordancia y armonización de todos los sectores y entidades que desarrollan este servicio.
- Interdisciplinaria, por cuanto la educación, al haber dejado de ser actividad de una sola profesión, requiere del esfuerzo de diversos especialistas.
- Dinámica, de manera que la toma y ejecución de decisiones sea lo más rápida, flexible y eficaz posible.
- Innovadora, para introducir nuevos métodos y procedimientos pedagógicos o administrativos, así como para posibilitar o apoyar los cambios estructurales.
- Participativa, para lograr aportes de docentes, alumnos y padres de familia, inclusive de otros grupos sociales y de la comunidad.
- Siendo la administración de la educación una derivación de la administración general consideramos perfectamente viable la aplicación de sus diversas técnicas, procedimientos e instrumentos al campo de la educación.

2.2.7 Los ámbitos de la administración educativa

En la administración son importantes los procesos de planificación, gestión, seguimiento y evaluación (control), entendidos como medidores o indicadores para la dirección escolar, constituyendo uno de los grandes aportes administrativos, que permiten tener una visión de la situación que se desea controlar.

Dentro de las tareas que se necesitan establecer se tienen; Crear una noción dentro de la IE de que tiene vida propia, propiciar que el sistema sea productivo educativo en forma eficaz e y eficiente, planificar, decidir, controlar, no solo los recursos materiales sino también los humanos, armonizar los conflictos humanos y garantizar el funcionamiento de la escuela.

Influencia de las principales teorías de la organización y administración educativas

La tarea fundamental de la administración escolar. La tarea fundamental es la de facilitar la enseñanza y el aprendizaje y para lograrlo se requiere de actividades concretas. Los estudiosos de la administración escolar estarían de acuerdo en aceptar las siete tareas que especifican Cambell, Corbally, Ramsever y otros. Estas tareas son:

- a. Las relaciones entre escuela y comunidad.
- b. Desarrollo del plan de estudio.
- c. Grupo de alumnos.
- d. Facilidades materiales.
- e. Equipo de personal.
- f. Dirección Financiera.
- g. Organización y estructura.

Características privativas de la organización y administración educativas

La administración escolar implica la dirección de la organización misma, el uso y ejercicio estratégico de los recursos, humanos, intelectuales, tecnológicos y presupuestales; la proyección de necesidades humanas futuras; la previsión estratégica de capacitación de los recursos humano y la formación docente; la vinculación con el entorno; la generación de identidad del personal con la organización; la generación de una visión colectiva de crecimiento organizacional en lo colectivo y profesional en lo individual y el principio de colaboración como premisa de desarrollo.

Perfil del administrador (o director) de instituciones educativas

El director de la Institución Educativa debe entender el plan como una guía para su trabajo que permite y demanda una reformulación constante, no es una camisa de fuerza sin posibilidades de cambio.

Así el director asume la planeación como un concepto integral y no parcial en la escuela, con un decidido ejercicio del liderazgo en la organización, con claridad en la organización del trabajo y organización de las personas que hacen la organización.

La administración de la educación se ejerce, obviamente, en toda entidad o ámbito jurisdiccional donde se realice la educación.

Es indudable que constituye actividad básica del Ministerio de Educación y en menor proporción de otros sectores. Con fines didácticos podemos establecer tres dimensiones para categorizar

los alcances de esta disciplina, la administración o gestión educativa.

Podríamos inferir que cualesquiera que fuesen los ámbitos de acción de la administración de la educación el que tiene un incuestionable predominio es el de la dirección o gestión de entidades educativas o administrativas tanto a nivel general como en alguna de las unidades operativas especializadas en materia de administración curricular de personal, planificación, supervisión, control, etc. Un mayor grado de especialización y experiencia permitiría cumplir funciones específicas de asesoría, investigación y docencia en el área.

Limitaciones de la administración educativa

El desenvolvimiento de la administración educativa en nuestro país, como posiblemente en otros países latinoamericanos, se ve limitado por una serie de problemas de orden económico, político, estructural, etc.

- De orden económico:

Los presupuestos siempre resultan insuficientes, agravándose con el uso inadecuado de los escasos recursos; por ejemplo, los bajos sueldos para el personal docente, que ocasionan actitudes negativas en su desempeño profesional. Es también evidente el desajuste entre el plan y el presupuesto, lo que no garantiza un desarrollo armónico del sistema educativo. Una estrategia que podría posibilitar un mejor servicio educativo sería la autonomía económica de que podrían disfrutar los centros estatales, lo cual le permitiría gestionar mejor y generar más recursos financieros.

- De orden político:

La excesiva influencia del partido gobernante, tanto para nombramientos, creación de centros educativos y otras acciones administrativas. De otro lado, la falta de claridad en la fijación de políticas educativas o de continuidad en el desarrollo de éstas, aun dentro de un mismo gobierno, dificultan enormemente la gestión institucional.

- De orden legal:

La abundancia de normas, muchas obsoletas o anacrónicas y aun contradictorias, en otros casos mal formulados o mal interpretados, que conducen a un enfoque burocrático de la administración.

- De orden estructural:

Excesiva centralización de responsabilidades en las dependencias del Ministerio de Educación, sobre todo a nivel de Alta Dirección. La filia de coordinación entre dependencias del propio ministerio y de éste con otros ministerios. Estructuras organizativas poco funcionales, con procedimientos onerosos, obsoletos y rutinarios con énfasis patológico en el "papeleo"

PAPEL DE LAS SECRETARIAS DE EDUCACION DE

Las Entidades Territoriales certificadas de conformidad con lo establecido en la Ley 715 de 2001, tienen la competencia de administrar el servicio educativo en su jurisdicción garantizando su adecuada prestación en condiciones de cobertura, calidad y eficiencia.

Lo anterior implica planificar, organizar, coordinar, distribuir recursos (humanos, técnicos, administrativos y financieros) y ejercer el control necesario para garantizar eficiencia, efectividad y transparencia en el servicio ofrecido (conforme el artículo 153 de la Ley 115 de 1994), mejorando la oferta a los estudiantes actuales y ampliando la cobertura de manera que se atienda en 100% de la población en edad escolar. En este marco de acción no solo es importante organizar y distribuir la planta de personal docente, directivo docente y administrativa de acuerdo con las necesidades del servicio, sino fortalecer los establecimientos educativos, que en últimas son los responsables directos de prestar el servicio, aplicando las políticas y lineamientos establecidos tanto por el Gobierno Nacional como por los Gobiernos locales de acuerdo con la realidad regional.

El fortalecimiento de los establecimientos implica, asistencia técnica y asesoría permanente, capacitación pertinente y asignación de los recursos necesarios para garantizar el funcionamiento de todos y cada uno de los establecimientos de su jurisdicción, independiente del tamaño de la infraestructura y de la matrícula que atiendan. Para el efecto, los Departamentos deberán además coordinar con los municipios no certificados, con el fin de concertar acciones que permitan la concurrencia organizada de recursos, para el logro de las metas definidas en los planes sectoriales y el mejoramiento continuo en el servicio prestado a los estudiantes.

1. FONDOS DE SERVICIOS EDUCATIVOS

Los Fondos de Servicios Educativos son cuentas contables de los establecimientos educativos, creadas como un mecanismo de gestión presupuestal y ejecución de recursos

para la adecuada administración de sus ingresos y para atender sus gastos de funcionamiento e inversión distintos a los de personal.

Dichos Fondos perciben ingresos de los diferentes niveles de Gobierno y de otras fuentes privadas, destinados exclusivamente a atender el servicio fundamental de educación y por lo tanto, son recursos públicos que deben manejarse de conformidad con las normas establecidas, buscando la eficiencia administrativa en beneficio de la comunidad.

Por consiguiente, cada entidad territorial certificada a través de sus secretarías de educación en cumplimiento de sus funciones debe ejercer un papel fundamental en la orientación y control de su ejecución. A continuación se describen las principales tareas de las Secretarías de Educación de las Entidades Territoriales certificadas frente a la organización, administración y control de dichos Fondos.

2a. DEFINICIÓN DE FONDOS DE SERVICIOS EDUCATIVOS Teniendo en cuenta que no todos los establecimientos educativos estatales deben contar necesariamente con un Fondo de Servicio Educativo, pero si deben estar asociados a uno existente de manera que puedan percibir los recursos tanto por venta de servicios como transferencias de los diferentes niveles de Gobierno y especialmente de los recursos de gratuidad asignados por la Nación a través del Sistema General de Participaciones, es importante revisar los Fondos existentes y su funcionamiento así como definir los nuevos Fondos requeridos, vale la pena aclarar que solo podrá existir un fondo por institución educativa. Como un prerrequisito para el

funcionamiento de los Fondos, la Secretaria de Educación debe verificar la existencia de: Consejo Directivo, Consejo de Padres de Familia, Proyecto Educativo Institucional y la definición de tarifas educativas. Para la creación de los Fondos se debe tener en cuenta: matrícula actual, monto de ingresos proyectados que permita garantizar la contratación de un contador, disponibilidad de recurso humano para atender adecuadamente su funcionamiento o disponibilidad de la secretaría para la asignación de un funcionario adicional.

Con base en lo anterior y el análisis de Fondos cercanos existentes, cada Secretaria de Educación certificada deberá realizar un análisis de viabilidad técnica y financiera que garantice el uso eficiente de los recursos tanto humanos, técnicos y financieros que permita una adecuada administración de los recursos.

Con base en la viabilidad definida por la Secretaria de Educación, el rector o director rural previo acuerdo de aprobación del Consejo Directivo para la creación del Fondo, procederá a abrir la cuenta correspondiente y a realizar los trámites requeridos para su creación.

Nuevamente, la secretaría de educación debe definir los trámites requeridos y la Oficina encargada de registrar las cuentas correspondientes a los Fondos de Servicios Educativos y los procedimientos internos a seguir. En la revisión de los Fondos existentes, es necesario determinar los establecimientos que cuentan con Fondo de Servicios Educativos constituido, los establecimientos asociados a cada Fondo, la

disponibilidad de recurso humano para atender adecuadamente su funcionamiento, el monto de recursos disponibles que permita garantizar la contratación de un contador que atienda todos los informes contables requeridos y en general el funcionamiento actual de los mismos de manera que se ajusten a la normatividad vigente.

En este punto es importante recordar que el servicio que prestan los contadores también puede ser contratado directamente por la secretaria para un grupo de establecimientos logrando economías de escala. Con base en todo lo anterior cada Secretaria puede definir la necesidad de reorganizar los Fondos existentes, ya sea fusionando algunos o generando nuevos Fondos que permitan recaudar, distribuir, ejecutar y controlar de manera ágil los recurso asignados a cada establecimiento y a sus diferentes sedes.

De conformidad con el Decreto 4791 de 2008 la Entidad Territorial certificada debe ajustar el manual de funciones respecto de quien debe ejercer la función de tesorería o pagaduría del fondo de servicios educativos y fijar el perfil del servidor que deba asumir tal competencia, esto es, determinar las condiciones de saber y experiencia requeridas para asignar las responsabilidades propias de la función. Por lo tanto, cada Secretaria de Educación de acuerdo con la planta aprobada, debe verificar para cada Fondo Educativo existente o a crear, la disponibilidad de un funcionario administrativo, que ejerza la función de tesorería. En el evento de que el Fondo no cuente con dicho personal, la secretaria debe revisar la distribución de la planta administrativa para asignar el

funcionario respectivo o redefinir la permanencia del Fondo, revisando la posibilidad de asociarlo a uno existente. No obstante, este análisis y la decisión final debe ser revisada y concertada con los directivos docentes involucrados. Es importante anotar, que la naturaleza de este cargo es de confianza por lo cual la función de pagaduría debe ser ejercida por un funcionario público, que debe contar con una póliza para el manejo de recursos.

c. REGLAMENTO OPERATIVO DE LOS FONDOS DE SERVICIOS EDUCATIVOS

Las Secretarías de Educación de las Entidades Territoriales certificadas con base en la normatividad vigente sobre manejo de recursos públicos, en especial el Estatuto Orgánico de Presupuesto, el régimen presupuestal de la entidad y los reglamentos territoriales sobre administración de recursos públicos deben generar un documento que oriente a los rectores y directores rurales, y a los Consejos Directivos sobre el funcionamiento de los Fondos de Servicios Educativos.

En dicho documento deben establecer especialmente los criterios de asignación de recursos del Sistema General de Participaciones a los Fondos de Servicios Educativos para garantizar el funcionamiento básico de los establecimientos, las fechas de giro y las fechas de reporte de la información presupuestal. Teniendo en cuenta que anualmente, en el primer trimestre del año deben informar el valor y concepto de las transferencias a realizar, así como, las condiciones y manejo de las mismas. Así mismo, debe reglamentar el manejo de cajas menores, teniendo en cuenta la normatividad existente y los reglamentos territoriales definidos por la entidad territorial

certificada, dando lineamientos sobre contratación de menor cuantía teniendo en cuenta la normatividad existente y lo establecido en cada entidad territorial con el fin de que sea incorporado en los reglamentos expedidos por los Consejos Directivos frente a la contratación en cuantías inferiores a los veinte (20) salarios mínimos legales vigentes. Frente a las modificaciones presupuestales y teniendo en cuenta que deben ser aprobadas por la Secretaría de Educación correspondiente, deberá definir las reglas y procedimientos de aprobación y de ser posible un monto máximo sobre el cual cada Fondo a través del Consejo Directivo tengan la potestad de aprobar.

4 d. REGISTRO CONTABLE DE LOS FONDOS. Cada Secretaria de Educación debe abrir una cuenta contable para cada uno de sus Fondos, en la cual registre la información financiera de los mismos. Igualmente, debe orientar a los Fondos en el manejo contable y estandarización de informes a presentar, teniendo en cuenta las normas y lineamientos establecidos por la Contaduría General de la Nación.

e. ASISTENCIA TÉCNICA, ASESORÍA Y CAPACITACIÓN
Las Secretarías de Educación deben prestar asistencia técnica y administrativa a los establecimientos educativos estatales para el adecuado manejo de los Fondos de Servicios Educativos y de sus recursos de manera que se garantice la eficacia y transparencia en los mismos.

Para el efecto debe capacitar, asesorar y apoyar a sus directivos en aspectos financieros, presupuestales, contractuales y contables. Así como, en planeación de manera que se pueda articular el Plan de desarrollo tanto nacional como local y el proyecto educativo institucional, garantizando la priorización de

recursos para el cumplimiento de unas metas comunes y el mejoramiento continuo en la calidad, oportunidad y pertinencia del servicio educativo.

f. SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS FONDOS DE SERVICIOS EDUCATIVOS Las Secretarías de Educación de las entidades certificadas deben hacer seguimiento a los Fondos de Servicios Educativos en la administración y ejecución de los recursos. Para el efecto, debe solicitar informes presupuestales y contables con la periodicidad que defina de tal manera que pueda retroalimentar el quehacer diario de los establecimientos y redefinir políticas de asignación y uso de recursos.

Así como requerimientos de asistencia técnica y capacitación. Con base en estos informes y en otras acciones que defina como visitas y auditorías, la entidad debe ejercer la inspección y vigilancia correspondiente y garantizar el cumplimiento de la normatividad vigente. En caso de evidenciar anomalías o manejo irregular de recursos, debe iniciar las acciones disciplinarias, penales o fiscales pertinentes y de ser requerido ejercer la acción de repetición de conformidad con la Ley.

Para que un establecimiento educativo estatal pueda poner en marcha un Fondo de Servicios Educativos, es necesario contar previamente con la autorización de la Secretaría de Educación de la entidad territorial certificada, quien definirá el procedimiento a seguir para la obtención de dicha autorización.

Como prerrequisito para la creación del Fondo, cada establecimiento debe:

A. Contar con la autorización de la Secretaria de Educación de la Entidad Territorial Certificada y la aprobación del Consejo Directivo correspondiente

B. Contar con la resolución de creación y aprobación del establecimiento educativo, expedida por la Secretaria de Educación Certificada

C. Contar con la resolución de nombramiento del Rector o Director Rural del establecimiento educativo estatal

D. Tener organizado el Consejo Directivo

E. Tener definidas las tarifas de conformidad con los lineamientos de la Secretaria de Educación de la entidad territorial certificada correspondiente

F. Disponer de los recursos físicos, humanos y financieros para administrar de manera adecuada el Fondo, contratar de ser necesario, los servicios profesionales del Contador. En este punto, es importante recordar que cada fondo debe contar por los menos con un auxiliar administrativo que ejerza las funciones relacionadas con la tesorería y apoye al rector en la organización y administración del Fondo (sin que esto implique la ampliación de planta). Una vez verificadas estas condiciones, el rector o director rural de cada establecimiento debe:

1. Abrir una cuenta de ahorro denominada "Fondo de Servicios Educativos nombre del establecimiento educativo estatal", en una entidad bancaria que se encuentre vigilada por la Superintendencia Financiera. Al momento de gestionar la apertura de la cuenta, se debe presentar resolución de nombramiento del ordenador del gasto y

del funcionario que registre la segunda firma para los retiros, el acto administrativo de creación y aprobación del establecimiento educativo y solicitar las excepciones del caso (Ejem. 4xmil).

2. Registrar la cuenta bancaria ante la tesorería de la entidad territorial certificada a la que pertenece el establecimiento educativo. 3. Elaborar el proyecto anual de presupuesto del Fondo de Servicios Educativos y presentarlo para aprobación al Consejo Directivo, teniendo en cuenta la proyección de matrícula, las tarifas definidas, la destinación específica de recursos, las necesidades del establecimiento educativo.

FUNCIONES ESPECÍFICAS DE LA SECRETARIA

Objetivos y funciones específicas de la Secretaria administrativa.

Objetivos: coadyuvar con la dirección en la planeación, organización, coordinación y supervisión de los recursos humanos, financieros y materiales con que cuenta el centro, a fin de proporcionar oportunamente los servicios administrativos que se requieran para el desarrollo de las funciones sustantivas de la dependencia.

Funciones:

- coordinar y supervisar las actividades del personal que conforma la secretaria administrativa.
- vigilar el adecuado cumplimiento de los criterios emitidos por el director que permitan la coordinación con el resto de la organización.

- establecer los mecanismos de coordinación que permitan la adecuada administración de los recursos humanos, financieros y materiales asignados.
- representar al centro ante las autoridades administrativas universitarias.
- presentar a la consideración del director el proyecto del programa de actividades de la secretaria administrativa, con metas y objetivos particulares de cada área que la conforma, así como sus costos.
- llevar un registro y control de los asuntos y actividades relevantes de la secretaria administrativa por cada una de las áreas que la integran.
- informar de manera periódica al director sobre los avances en el cumplimiento de los programas.
- mantener relación directa con las dependencias normativas, a fin de evitar demora en el trámite de la documentación.
- supervisar el pago de nómina, el buen uso de la información que se derive de ella y su entrega oportuna a la dirección general de finanzas.
- apoyar al departamento de difusión en la logística para la realización de eventos.
- promover la capacitación y adiestramiento del personal administrativo en los programas y áreas que favorezcan su desarrollo y la superación del centro.
- supervisar la elaboración de informes presupuestales y su entrega a la dirección.
- vigilar la atención que se dé al personal en lo correspondiente a sus necesidades, derechos y obligaciones, sobre las bases legales procedentes.
- auxiliar al director en la elaboración anual del proyecto de presupuesto del centro conforme a criterios programáticos.
- presentar al director de la dependencia el anteproyecto de operación anual con objetivos y metas, así como el costo programado.
- vigilar el cumplimiento a la normatividad establecida por patronato universitario respecto al fondo fijo, presupuesto de ingresos extraordinarios.

- informar al director de manera especial sobre el ejercicio del presupuesto.
- establecer los criterios de registro y control de las operaciones contables y financieras derivadas de las actividades del centro.
- definir las políticas y procedimientos a seguir para el aprovisionamiento de bienes, materiales y prestación de servicios que se requieran en el desempeño de las actividades de las diferentes áreas.
- coordinar la comisión de higiene y de seguridad.
- coordinar y supervisar las actividades del personal de vigilancia, intendencia, transporte, archivo y correspondencia.
- programar el adiestramiento al personal de intendencia y vigilancia, con la asesoría y apoyo de la coordinación de asuntos laborales.
- coordinar las actividades inherentes a la recepción, control y entrega de la correspondencia.
- establecer los procedimientos y políticas de operación que faciliten la recepción, control y distribución oportuna de la correspondencia.

Objetivos y funciones específicas del Área de personal.

Objetivo: apoyar a la secretaria administrativa en la administración de personal y en la aplicación de la normatividad.

Funciones:

- aplicar correctamente las disposiciones establecidas en relación con la contratación y capacitación del personal.
- auxiliar a la secretaria administrativa en los asuntos de carácter laboral, en los que intervenga.
- establecer coordinación con las dependencias centralizadoras, para el trámite de los movimientos académicos y administrativos.
- establecer coordinación con la dirección general de asuntos del personal académico (dgapa) para cualquier trámite administrativo que afecte el desarrollo de los proyectos de investigación y el pago de estímulos.

- diseñar e implantar un sistema que permita la actualización de la plantilla, el registro oportuno de los movimientos de personal y la detección de incompatibilidades salariales.
- cumplir con el procedimiento establecido para el pago de la nómina y cuidar el buen uso de la información que de ella se deriva.
- establecer un sistema de archivo de los movimientos de personal académico y administrativo que sirva de fuente de información laboral y estadística.
- presentar a la secretaria administrativa el anteproyecto de operación anual del departamento, con objetivos y metas, así como el costo programado.
- acordar e informar oportunamente al superior jerárquico sobre la problemática y los avances en el cumplimiento de los programas establecidos para este departamento.

Objetivos y funciones específicas.

Contabilidad y presupuesto.

Objetivo: coadyuvar con la secretaria administrativa en el adecuado manejo y control de los recursos financieros y la emisión de información financiera oportuna y confiable.

Funciones:

- auxiliar a la secretaria administrativa en la elaboración del anteproyecto de presupuesto anual del centro y cuidar su distribución de acuerdo a las necesidades y compromisos de la dependencia.
- cumplir con la normatividad establecida por patronato universitario respecto al manejo del fondo fijo y a la captación, registro y utilización de los ingresos extraordinarios.
- establecer los mecanismos de financiamiento necesarios para cubrir oportunamente el pago a proveedores y otros compromisos de índole financiero.
- establecer y supervisar el sistema de registro contable presupuestal de las operaciones financieras.

- instaurar los mecanismos de control que permitan identificar oportunamente las desviaciones, para su información inmediata al superior jerárquico, que coadyuve a la toma de decisiones.
- presentar a la secretaria administrativa el anteproyecto de operación anual del departamento, con objetivos y metas, así como el costo programado.
- elaborar informe mensual automatizado de presupuesto, contabilidad e ingresos extraordinarios.
- elaborar con la supervisión de la secretaria administrativa los informes mensuales de formas múltiples, viáticos, gastos a reserva de comprobar y profesores invitados.
- acordar e informar periódicamente al superior jerárquico sobre los avances en el cumplimiento de los programas establecidos para este departamento.

Objetivos y funciones específicas.

Área de compras almacén e inventarios.

Objetivo: apoyar a la secretaria administrativa en la adquisición, entrega oportuna y adecuada de las requisiciones de material, mobiliario y equipo a las diferentes áreas que conforman la dependencia.

Funciones:

- planear y programar las adquisiciones de bienes y servicios, de acuerdo a las necesidades y asignación presupuestal del centro.
- elaborar un catálogo de proveedores previa investigación, análisis y evaluación de las características y comportamiento de los proveedores en el mercado, en cuanto a la calidad, precio y oportunidad de los bienes y servicios.
- implantar un sistema de control en el almacén de útiles de trabajo, mobiliario y equipo, desde la recepción de los materiales, su registro, y la elaboración de informes mensuales hasta la entrega al usuario, que permita conocer con oportunidad las existencias.
- apoyar a la dirección en la cotización y adquisición del equipo de cómputo.

- establecer los mecanismos necesarios para proteger, conservar y manejar adecuadamente los bienes.
- establecer políticas y procedimientos para el control del activo fijo.
- supervisar y controlar el uso de los bienes de activo fijo de la dependencia en coordinación con los responsables de los mismos.
- regularizar los bienes que no hayan sido adquiridos a través de la d.g.p.
- tramitar las bajas de activo fijo originadas por extravío, obsolescencia, destrucción, donación, venta o permuta de los bienes inventariados de la dependencia.
- informar al secretario administrativo sobre los movimientos de bienes de activo fijo de la dependencia.
- implementar un sistema de control del activo fijo.
- obtener de la secretaria administrativa la autorización presupuestal, previa a la adquisición de bienes y servicios.
- controlar las entradas y salidas del equipo.
- presentar a la secretaria administrativa el anteproyecto de operación anual del departamento, con objetivos y metas, así como el costo programado.
- acordar e informar periódicamente a la secretaria administrativa sobre los avances en el cumplimiento de los programas establecidos para este departamento.

Objetivos y funciones específicas.

Servicios generales.

Objetivo: apoyar a la secretaria administrativa en la detección, planeación y atención de los servicios de apoyo que requieran las áreas del centro para su mejor desempeño.

Funciones:

- planear y programar la reparación oportuna de los bienes muebles, propiedad del cuib, así como dar servicio a las instalaciones del centro, y demás necesidades en cuanto a mantenimiento del inmueble.
- supervisar que los bienes y servicios, se entreguen o se presten en el tiempo y lugar convenido, así como con la calidad requerida.

- establecer los mecanismos necesarios para proteger y conservar y manejar adecuadamente los bienes.
- proporcionar al personal, los materiales y útiles de trabajo que requiera para el buen desempeño de sus actividades.
- coordinar y supervisar el adecuado uso del equipo de transporte del centro, así como su mantenimiento.
- proporcionar equipo audiovisual y didáctico para cursos y eventos.
- dar apoyo logístico al departamento de difusión en la realización de eventos.
- proporcionar al personal, el equipo de limpieza necesario para el mejor desarrollo de sus actividades.
- proporcionar el mantenimiento preventivo y correctivo a los vehículos.
- coordinar las actividades inherentes a la recepción, control y entrega de la correspondencia.
- establecer los procedimientos políticos de operación que faciliten la recepción, control y distribución oportuna de la correspondencia.
- coordinar la ejecución de cursos contra incendios y sismos.

2.4 MARCO CONCEPTUAL

Actitud:

(Michinton, 2009) “Se trata de un sentimiento sobre algo o hacia algo, o bien una reacción mental y emocional ante circunstancias, personas u objetos.”

Afectividad:

(López, 2009) “Se puede definir a la afectividad como al conjunto de sentimientos emociones de una persona, que ayudan en el desarrollo de la personalidad y a establecer relaciones personales satisfactorias.” (Pág. 28).

Atención

(González & Ramos, 2010)

Junto a la senso-percepción, la atención es el proceso cognoscitivo más básico a nivel de entrada y procesamiento de información, y es fundamental para que otros procesos como el aprendizaje, la memoria, el lenguaje y la orientación, entre otros, se lleve a cabo.

Como comparte (González & Ramos, 2010), al referirse al término atención, es la forma en cómo una persona puede ser capaz de captar cosas básicas o no tan básicas, las cuáles le permite poder desarrollarse en cualquier situación de su vida, empezando desde el hogar, pasando luego por su etapa escolar, y por ultimo poder desarrollarse de manera adecuada en a lo largo de su vida, gracias al aprendizaje obtenido por haber prestado atención en diversas situaciones de su vida. En este caso, se refiere a la forma en la que es atendido el niño, la cual debe ser la adecuada para evitar que el niño se sienta rechazado.

Autoestima:

(Beauregard & Bouffard, 2010) “La autoestima es una representación afectiva que nos hacemos de nosotros mismos. Es un juicio positivo para con nosotros referido a nuestras cualidades y habilidades.”

Haciendo mención a lo compartido por (Beauregard & Bouffard, 2010), la autoestima es el amor, el afecto, ese pensamiento positivo que se tiene de sí mismo, es mostrar seguridad, basándose a las actitudes y creencias que una persona posee, para de esta forma poder presentarse ante el mundo.

Calidez:

(González S. , 2011)

Al hablar de calidez, se hace mención a dar calor, es decir la calidez que se logra sentir en un ambiente, por lo general la calidez también viene acompañada de afectividad, la calidez se la puede percibir en relaciones respetuosas de familias, amigos, parejas. (Pág. 23)

Haciendo referencia lo que dice (González S. , 2011), la calidez es un tipo de afecto que las personas suelen experimentar al sentirse a gusto en un ambiente, con alguna persona, o por alguna situación especial.

Conducta:

(Lowen, 2011) “Conducta es la mezcla de comportamientos, que conllevan a realizar una serie de actos a una persona, se deben tomar en cuenta que factores hacen que cierta persona tenga una conducta definida.” (Pág. 18)

Haciendo mención a lo dicho por (Lowen, 2011), la conducta es el comportamiento que demuestra una persona en la vida, una buena conducta en una persona denota que esta tiene respeto en su entorno, por la gente, por lo que dicen, mientras que una mala conducta hace que esta persona sea vista como una persona irrespetuosa, o que no tenga control sobre sí misma.

Esfuerzos:

(González S. , 2011) *“Se puede describir como las ganas y las energías que una persona tiene para conseguir o alcanzar una meta, vale mencionar que esforzarse significa pasar por cosas no tan fáciles para alcanzar esa meta deseada.”* (Pág. 15).

Estrategia:

Conjunto de acciones planificadas sistemáticamente en el tiempo que se llevan a cabo para lograr un determinado fin o misión.

Gestión

Es la asunción y ejercicio de responsabilidades sobre un proceso (es decir, sobre un conjunto de actividades) lo que incluye:

La preocupación por la disposición de los recursos y estructuras necesarias para que tenga lugar.

La coordinación de sus actividades (y correspondientes interacciones).

La rendición de cuentas ante el abanico de agentes interesados por los efectos que se espera que el proceso desencadene.¹

También se entiende por gestión al conjunto de trámites a realizar para resolver un asunto

Fernando Fantova. Manual para la gestión de la intervención social. Políticas, organizaciones y sistemas para la acción. Madrid: Editorial CCS; 2005.

Habilidades:

(Batalla, 2009) “Es una aptitud innata, talento o destreza que posee una persona para cumplir un cometido y que este tenga éxito.” (Pág. 21)

Referenciando lo expuesto por (Batalla, 2009), las habilidades son los conocimientos, talentos y destrezas que posee una persona, y que esta los implementa durante múltiples actividades y situaciones en su vida.

Instrucciones:

(Cheves, 2010) “Es un término que se usa a menudo para tener información detallada sobre la manera adecuada de hacer funcionar alguna cosa, por lo general se sigue una serie de pasos para llevar a cabo nuestro objetivo.” (Pág. 17)

Liderazgo

El **liderazgo** es el conjunto de habilidades gerenciales o directivas que un individuo tiene para influir en la forma de ser de las personas o en un grupo de personas determinado, haciendo que este equipo trabaje con entusiasmo, en el logro de metas y objetivos.

El liderazgo entraña una distribución desigual del poder. Los miembros del grupo no carecen de poder; dan forma a las actividades del grupo de distintas maneras. Aunque, por regla general, el líder tendrá la última palabra.

El autor Richard L. Daft, en su libro *La experiencia del liderazgo*, define el liderazgo como: La relación de influencia que ocurre entre los líderes y sus seguidores, mediante la cual las dos partes pretenden llegar a cambios y resultados reales que reflejen los propósitos que comparten. Los elementos básicos de esta definición son: líder, influencia, intención, responsabilidad, cambio, propósito compartido y seguidores.

Valores

Se entiende por valor moral todo aquello que lleve al hombre a defender y crecer en su dignidad de persona. El valor moral conduce al bien moral. Recordemos que bien es aquello que mejora, perfecciona, completa.

El valor moral perfecciona al hombre en cuanto a ser hombre, en su voluntad, en su libertad, en su razón. Se puede tener buena o mala salud, más o menos cultura, por ejemplo, pero esto no afecta directamente al ser hombre. Sin embargo vivir en la mentira, el hacer uso de la violencia o el cometer un fraude, degradan a la persona, empeoran al ser humano, lo deshumanizan. Por el contrario las acciones buenas, vivir la verdad, actuar con honestidad, el buscar la justicia, le perfeccionan.

2.5 MARCO LEGAL

LOEI

Art. 57.- **Secretaría.**- Las responsabilidades de Secretaría las desempeña el docente asignado para el efecto o un profesional del ramo, quien debe hacerse responsable de los siguientes deberes y atribuciones:

1. Llevar los libros, registros y formularios oficiales y responsabilizarse de su conservación, integridad, inviolabilidad y reserva;
2. Organizar, centralizar y mantener actualizada la estadística y el archivo del establecimiento;
3. Ingresar con exactitud los datos y registros académicos que requiera el sistema de información del Ministerio de Educación;
4. Conferir, previa autorización del Rector o Director, copias y certificaciones;
5. Suscribir, de conformidad con las disposiciones reglamentarias, y junto con el Rector o Director, los documentos de matrícula y promoción, y los

formularios o registros de datos requeridos por el Sistema de información del Ministerio de Educación; y,

6. Las demás obligaciones determinadas en la legislación vigente y las determinadas por la máxima autoridad del establecimiento.

Pues bien, en la Ley 4/2003, de 28 de febrero, se establece lo siguiente respecto a las responsabilidades de los miembros del órgano de representación, incluyendo al Secretario/a:

Artículo

k. La estructura y competencias del órgano de representación, las condiciones de nombramiento y destitución de sus miembros y la duración de los cargos.

Artículo 27. Responsabilidades.

1. Los miembros del órgano de representación ejercerán sus funciones en interés de los objetivos y finalidades de la asociación según lo establecido en la presente Ley y en los estatutos sociales.

2. Los miembros del órgano de representación responden por los daños causados en el ejercicio de sus funciones de acuerdo con la legislación aplicable.

Ello, sin perjuicio de que los estatutos constituyan el sistema de reglas por el que se rige la organización interna y el funcionamiento de la asociación, no pudiendo ser contrarios al ordenamiento jurídico, siendo las funciones más comunes del secretario las siguientes:

-Tener la responsabilidad del Registro de Socios y Socias, manteniendo actualizados los datos y las anotaciones a realizar.

- Redactar las actas de las sesiones de la Asamblea General, de la Junta Directiva, y responsabilizarse de los respectivos Libros de actas.

-Entregar certificaciones, credenciales y acreditaciones, con el visto bueno del Presidente o Presidenta.

-Despachar los asuntos ordinarios de la Secretaría.

-Colaborar con el Presidente o Presidenta en el desarrollo de las sesiones de la Asamblea General y de la Junta Directiva, dando cuenta de la Orden del Día y participando en la dirección de los debates.

-Todas las demás que le encomienden estos Estatutos.

Por su parte, de la legislación estatal en materia de asociaciones, es decir, de la Ley 1/2002, de 22 de marzo, reguladora del Derecho de Asociación, es de aplicación a este supuesto el artículo 15, a cuyo tenor:

1. Las asociaciones inscritas responden de sus obligaciones con todos sus bienes presentes y futuros.

2. Los asociados no responden personalmente de las deudas de la asociación.

3. Los miembros o titulares de los órganos de gobierno y representación, y las demás personas que obren en nombre y representación de la asociación, responderán ante ésta, ante los asociados y ante terceros por los daños causados y las deudas contraídas por actos dolosos, culposos o negligentes.

4. Las personas a que se refiere el apartado anterior responderán civil y administrativamente por los actos y omisiones realizados en el ejercicio de sus funciones, y por los acuerdos que hubiesen votado, frente a terceros, a la asociación y a los asociados.

5. Cuando la responsabilidad no pueda ser imputada a ningún miembro o titular de los órganos de gobierno y representación, responderán todos solidariamente por los actos y omisiones a que se refieren los apartados 3 y 4 de este artículo, a menos que puedan acreditar que no han participado en su aprobación y ejecución o que expresamente se opusieron a ellas.
6. La responsabilidad penal se regirá por lo establecido en las leyes penales.

De acuerdo con lo dispuesto, el artículo comentado sienta como regla general que de las obligaciones de una asociación responde la propia asociación “con todos sus bienes presentes y futuros”, tal como menciona el apartado primero del artículo referido, y no los asociados, tal como expresa el apartado segundo de dicho precepto legal. Respecto a las clases de responsabilidad, cuando el artículo 15 comentado viene a establecer que las asociaciones responderán de sus obligaciones con todos sus bienes, presentes y futuros, está pensando en la responsabilidad patrimonial, civil. Pero la actuación de los titulares de los órganos de la asociación puede determinar el nacimiento de responsabilidades distintas, ya que dicho artículo, en su apartado

4, alude a la responsabilidad civil, administrativa y penal, siendo necesario referirse de forma sucinta a cada una de estas responsabilidades.
-Responsabilidad civil.

El apartado tercero del artículo 15 establece la responsabilidad de los miembros o titulares de los órganos de gobierno y representación – artículos 7.1.h) y 11.4 de la Ley Orgánica 1/2002, de 22 de marzo-, y demás personas que obren en nombre y representación de la entidad, “por los daños causados y las deudas contraídas por actos dolosos, culposos o negligentes”, respondiendo los mismos ante la asociación, los asociados y terceros.

Al referirse este precepto legal, en su apartado tercero, a “deudas” y “daños”, es evidente que se refiere tanto a la responsabilidad contractual como extracontractual, a resultas de lo cual, siempre que exista dolo, culpa o negligencia, tanto al actuar de forma extracontractual como al negociar o perfeccionar un contrato o al ejecutarlo, incurrirán en responsabilidad los miembros del órgano o de los que hubiesen actuado a los que sea imputable el daño. Cuando la actuación se hubiera concretado en el seno de un órgano colegiado –por ejemplo, aprobar la formalización de un contrato, acordar la realización de la actividad causante de los daños-, serán responsables los que hubiesen votado el acuerdo, no los que se hubiesen abstenido o votado en contra. El apartado quinto del artículo 15 comentado, por su parte, establece la responsabilidad solidaria cuando no puede ser imputada de forma individual a ninguno de los miembros o titulares de los órganos de gobierno y representación “a menos que puedan acreditar que no han participado en su aprobación y ejecución o expresamente se opusieron a ellos”.

-Responsabilidad administrativa.

Los miembros o titulares de los órganos de representación, así como las demás personas que obren en nombre de la asociación, responderán administrativamente por los actos realizados en el ejercicio de sus funciones.

Por tanto, si en su actuación cometieren una transgresión jurídico-administrativa, incurrirán en responsabilidad. Serán los sujetos pasivos de la potestad sancionadora, debiendo dirigirse contra ellos el procedimiento sancionador administrativo, lo cual parece excluir la responsabilidad de la asociación, en base al carácter no lucrativo de las asociaciones y la naturaleza de los fines que persiguen, no habiendo querido la Ley 1/2002, de 22 de marzo, que la actitud dolosa, culposa o negligente de las personas que actúan en su nombre pueda afectar a la asociación.

Cosa bien distinta es la responsabilidad patrimonial que pudiera derivarse de la responsabilidad administrativa; en otras palabras, si como consecuencia de la transgresión jurídico-administrativa se hubieran producido daños patrimoniales a terceras personas, estaríamos ante una responsabilidad civil, quedando sometidos a las reglas particulares de este tipo de responsabilidad.

En suma, la responsabilidad administrativa es frente a la Administración Pública competente y las posibles consecuencias patrimoniales de dicha actuación contraria a derecho será frente a terceros, a la asociación –la cual podría tipificar la infracción como sanción- y a los asociados.
-Responsabilidad penal.

En aplicación de los principios del Derecho penal, serán responsables los miembros o titulares de los órganos de gobierno y representación y de las demás personas que obren en nombre y representación de la asociación, de los delitos y faltas que hubieren cometidos “por sí solos”, conjuntamente o por medio de otro del que se sirvan como instrumentos” y los que hubiesen inducidos a otros a contribuir o cooperación en su ejecución –artículo 29 del Código Penal, en concordancia con el apartado cuarto del artículo 15 de la Ley Orgánica 1/2002, de 22 de marzo. En el caso de comisión de algún delito se prevé la posibilidad de que el órgano jurisdiccional decreta la disolución de la asociación, conforme al artículo 320 del Código Penal, siempre y cuando se trate de una asociación que no se encuentre regulada al amparo de la Ley 1/2002, de 22 de marzo, de forma total, bien por tratarse de una asociación estatal, bien, de forma parcial, si estamos en presencia de una asociación autonómica mediante la aplicación de los preceptos básicos de dicha Ley, o, mediante su aplicación supletoria a dichas asociaciones, al tener el Derecho estatal carácter supletorio, a falta de normativa específica en materia de asociaciones.

Respecto a la responsabilidad civil que dimana de la responsabilidad penal, debe referirse que, conforme al artículo 116 del Código Penal: “1. Toda persona criminalmente responsable de un delito o falta lo es también civilmente si del hecho se derivaren daños o perjuicios. Si son dos o más los responsables de un delito o falta los Jueces o Tribunales señalarán la cuota de que deba responder cada uno. 2. Los autores y los cómplices, cada uno dentro de su respectiva clase, serán responsables solidariamente entre sí por sus cuotas, y subsidiariamente por las correspondientes a los demás responsables. La responsabilidad subsidiaria se hará efectiva: primero, en los bienes de los autores, y después, en los de los cómplices. Tanto en los casos en que se haga efectiva la responsabilidad solidaria como la subsidiaria, quedará a salvo la repetición del que hubiere pagado contra los demás por las cuotas correspondientes a cada uno” Así pues, los miembros o titulares de los órganos de gobierno y representación y las demás personas que obren en nombre y representación de la asociación, por tanto, serán responsables civilmente con arreglo a las normas generales –Código Civil-, si bien ha de tenerse en cuenta la norma especial contenida en el apartado tercero del artículo 15 de la Ley Orgánica 1/2002, de 2 de marzo, distinta del artículo 116 del Código Penal, cuando son dos o más los responsables de un delito o falta.

Según la normativa especial recogida en el artículo 15.3. de la Ley mencionada, cuando se trate de los miembros o titulares de los órganos de gobierno y representación o de representantes, responderán solidariamente ante la asociación los asociados y terceros”. En cuanto a la responsabilidad subsidiaria de la asociación, habrá de estarse a lo dispuesto en el artículo 120.3 y 4 del Código Penal, el cual asegura que:

3. Las personas naturales o jurídicas, en los casos de delitos o faltas cometidos en los establecimientos de los que sean titulares, cuando por parte de los que los dirijan o administren, o de sus dependientes o empleados, se hayan infringido los reglamentos de policía o las disposiciones de la autoridad que estén relacionados con el hecho punible cometido, de modo que éste no se hubiera producido sin dicha infracción.
4. Las personas naturales o jurídicas dedicadas a cualquier género de industria o comercio, por los delitos o faltas que hayan cometido sus empleados o dependientes, representantes o gestores en el desempeño de sus obligaciones o servicios”.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

La Metodología explica cómo se desarrollará la investigación. Es un procedimiento que contiene de manera ordenada los pasos a seguir y utiliza técnicas adecuadas en su ejecución con el propósito de generar conocimientos para lograr un objetivo, que en el presente trabajo es diseñar una propuesta .

En el presente capítulo se plantea la estructura metodológica que se constituirá en una guía descriptiva de los pasos a seguir para la ejecución del proyecto de investigación, estableciendo propósitos fundamentales.

El presente proyecto se enmarca dentro del paradigma cualitativo y se utilizará los tipos de investigación campo, descriptiva y bibliográfica.

Los Métodos son procedimientos o pasos que se deben seguir en una investigación con el fin de plantear soluciones a problemas detectados. El objetivo de los Métodos es orientar y dirigir de manera más eficiente un aprendizaje y sus habilidades: y muestran el camino a seguir por medio de procesos para el cumplimiento de las metas.

3.1.1 Modelo Cualitativo

Relacionado con la investigación enfocada en interpretar datos descriptivos través de expresiones orales, escritas o la observación de la conducta de las personas, utilizando para ello técnicas inductivas como pueden ser la encuesta o la entrevista. Lo relevante es entender el

entorno social y dentro del marco de referencia a los ciudadanos y ciudadanas.

3.1.2 De Campo

Santa Palella y Feliberto Martins (2010) establece que:

“La investigación de campo consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar las variables. Estudia los fenómenos sociales en su ambiente natural. El investigador no manipula variables debido a que esto hace perder el ambiente de naturalidad en el cual se manifiesta. Es de campo, porque la investigación se lleva a cabo en el lugar de los hechos”. (Pág.88)

3.1.3 Investigación Descriptiva

En consideración a las características de la información, la investigación es de tipo Descriptivo toda vez que permitirá determinar a través de la observación en el punto de venta el comportamiento, nivel de conocimiento y motivación de los vendedores y la percepción del cliente respecto al servicio recibido. Además, porque se investigan y detallan hechos que se dan en la farmacia, considerando las opiniones, criterios y sentir de quienes están involucrados en este proceso

3.1.4 Investigación Bibliográfica

Es Bibliográfica en consideración a las fuentes de consulta y recopilación de datos a través de medios impresos y digitales, utilizados durante el proceso de investigación. Considerando además, el análisis de la

información obtenida tales como: referencias en revistas, tesis, libros, enciclopedias, textos, trabajos monográficos, ensayos, ponencias, etc.

Santa Palella y Filiberto Martins (2010), define:

"El diseño bibliográfico, se fundamenta en la revisión sistemática, rigurosa y profunda del material documental de cualquier clase. Se procura el análisis de los fenómenos o el establecimiento de la relación entre dos o más variables. Cuando opta por este tipo de estudio, el investigador utiliza documentos, los recolecta, selecciona, analiza y presenta resultados coherentes". (pa.87)

El instrumento que utilizará la presente investigación es la **Encuesta**.

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

De acuerdo a lo que dice Bernal, 2006 "Es la parte de la población que se selecciona, de la cual realmente se obtiene la información para el desarrollo del estudio...." (p. 165). Según datos de la escuela, existen alrededor de 40 estudiantes en el curso seleccionado, y al ser una población menor a 100, se considera la muestra igual que la población. También se consideraron a los padres de familia de los estudiantes, así como a los directivos y docentes de la escuela.

Según Andino P. (2000) **"El Universo o población hace referencia a la totalidad de individuos (personas o Instituciones) involucrados en la investigación."** (Pág. 30).

Población

ESTRATOS	POBLACIÓN
• DIRECTIVOS	10
• DOCENTES	20
• PADRES DE FAMILIA	100
• ESTUDIANTES	100
POBLACIÓN TOTAL	230

Muestreo

Leiva (1996). *“Muestreo es un método o procedimiento auxiliar de los métodos particulares estudiados y especialmente del método descriptivo”* (Pág. 24).

Muestra

ESTRATO	MUESTRA
• DIRECTIVOS	10
• DOCENTES	-
• PADRES DE FAMILIA	-
• ESTUDIANTES	-
POBLACIÓN TOTAL	10

3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Los instrumentos de la investigación serán la observación y la encuesta.

Técnica	Instrumentos
Observación	Ficha de observación sistemática
Encuesta	Cuestionario de preguntas cerradas.
Entrevista	Preguntas abiertas: de tipo cualitativa.

3.4. RECURSOS, FUENTES, CRONOGRAMA Y PRESUPUESTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE DE GUAYAQUIL																									
CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																									
FACULTAD o ESCUELA					: CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN																				
TEMA					La Ética Profesional y su incidencia en la Administración de la Unidad Educativa Bilingüe Santo Domingo de Guzmán durante el período lectivo 2014 -2015 en la ciudad de Guayaquil.																				
TUTOR/A-ASESOR					: MSC. ABEL E. HARO PACHA																				
TOTAL HORAS DE ASESORÍA					: 60																				
TOTAL HORAS AUTÓNOMAS					: 580																				
NOMBRE					PATRICIA CARDENAS ANDRADE LISETH YELA : CARRIEL																				
ACTIVIDADES REALIZADAS	MESES																								
	FEBREO				MARZO				ABRIL					MAYO				JULIO				AGOSTO			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	5	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
REVISIÓN DEL TEMA	2h																								
AJUSTES AL TEMA Y BIBLIOGRAFÍA	2h																								
REVISIÓN DEL CAPÍTULO I	2h																								
CORRECCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	2h																								
CAPÍTULO I CORREGIDO	2h																								
LECTURA Y COMPRENSIÓN DE LAS VARIABLES	2h																								
REVISIÓN DE LA HIPÓTESIS GENERAL Y PARTICULAR					2h																				
REVISIÓN DEL CUADRO DE OPERACIONALIZACIÓN V.D.I					2h																				
LECTURA Y CORRECCIÓN DEL CAPÍTULO II					2h																				
LECTURA Y CORRECCIÓN DEL MARCO REFERENCIAL					2h																				
CORRECCIÓN DEL MARCO REFERENCIAL					2h																				
REVISIÓN DE LA INVESTIGACIÓN					2h																				
LECTURA Y CORRECCIÓN DEL CONTENIDO						2h																			
CAPÍTULO II CORREGIDO						2h																			
REVISIÓN DEL MARCO LEGAL Y GLOSARIO							2h																		
REVISIÓN DEL CAPÍTULO III								2h																	
LECTURA DE LA METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN								2h																	
REVISIÓN DEL PROGRAMA DE INVESTIGACIÓN									2h																
REVISIÓN DE LOS CUADROS DE LA POBLACIÓN Y MUESTRA										2h															
LECTURA Y CORRECCIÓN DE LOS INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN											2h														
REVISIÓN DE LOS CUADROS DE PRESUPUESTO DEL PROYECTO												2h													
ANÁLISIS DE LA RECOLECCIÓN DE DATOS													2h												
LECTURA Y CORRECCIÓN DE LAS PREGUNTAS DE LA ENCUESTA														2h											
REVISIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA															2h										
CORRECCIÓN DEL CAPÍTULO IV																2h									
REVISIÓN DEL IV																	2h								
REVISIÓN Y CORRECCIÓN DE LA PROPUESTA																		2h							
REVISIÓN DE LOS PLANTEAMIENTOS DE LOS OBJETIVOS																			2h						
REVISIÓN Y CORRECCIÓN DEL FLUJO DE PROPUESTA																				2h					
CORRECCIÓN DEL CAPÍTULO IV FINALIZACIÓN DE PROYECTO																						2h			
Firma					Firma					Firma															
TUTOR/A DEL PROYECTO					EGRESADO/A					DECANO/DIRECTOR															

Presupuesto

MATERIALES Y SUMINISTROS	CANTIDAD	TOTAL
Proyector	1	1
Fotocopias	50	50
Plumas – marcadores	20	20
Internet	Varias horas	
Pliegos de papel	10	20

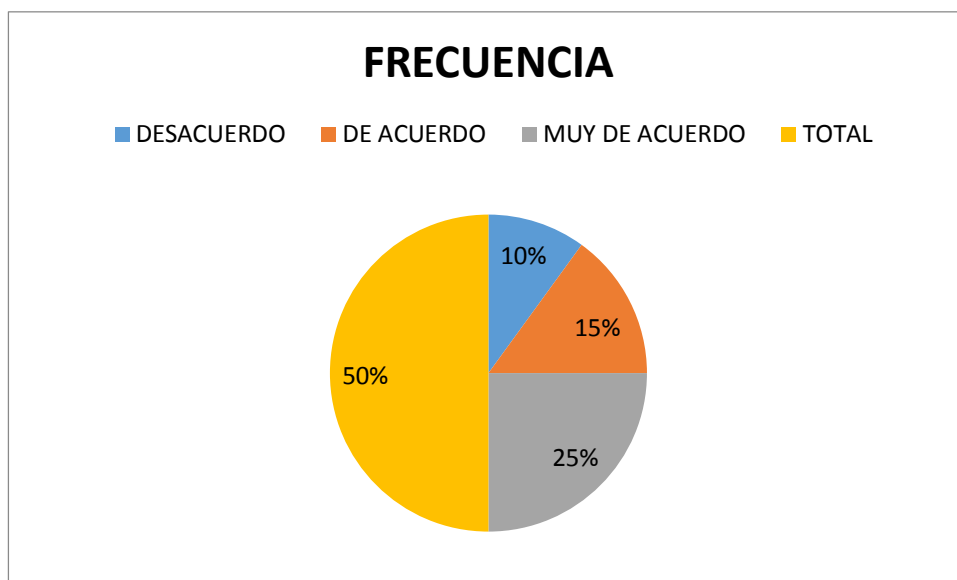
3.5 ENCUESTA A DIRECTIVOS Y PERSONAL ADMINISTRATIVO

1.- ¿Considera conveniente emprender un plan de creación de un código de ética para la secretaria ejecutiva tanto en empresas públicas como privadas a nivel nacional?

Tabla 3. 1 Código de Ética

VALORACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
DESACUERDO	2	20%
DE ACUERDO	3	30%
MUY DE ACUERDO	5	50%
TOTAL	10	100%

Gráfico3. 1 Código de Ética



Análisis:

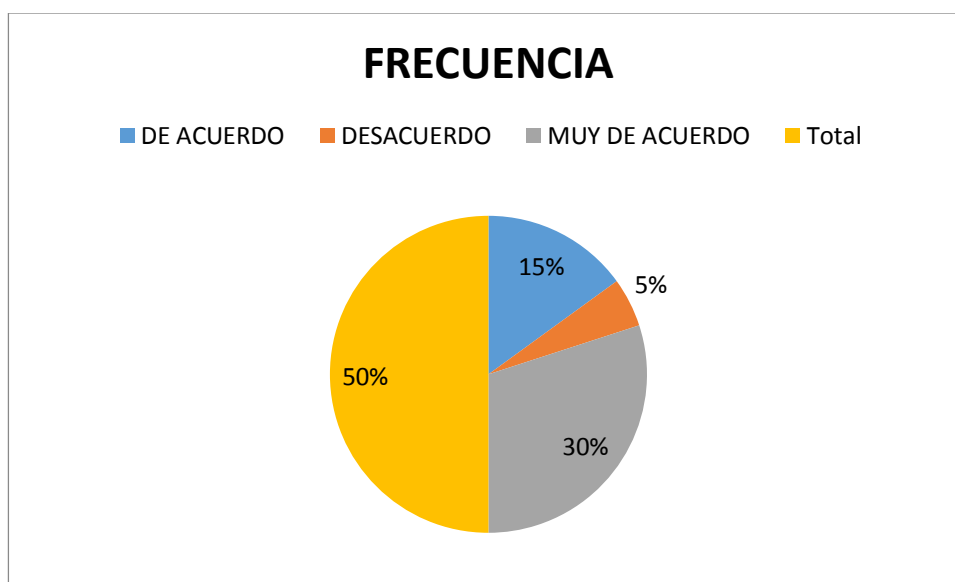
Para el 50% de los encuestados consideran importante emprender un plan de creación de un código de ética, Para un 30% de encuestados la idea de crear un código de ética también es necesaria, mientras que para el 20% están en desacuerdo.

2.- ¿La empresa en la que usted labora tiene un código de ética que rige las actividades de la misma?

Tabla 3. 2 Rige las actividades

VALORACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
DE ACUERDO	3	30%
DESACUERDO	1	10%
MUY DE ACUERDO	6	60%
Total	10	100%

Gráfico 3. 2 Rige las actividades



Análisis:

Para los docentes encuestados, pasos a seguir, es una respuesta que ocupa el 40%, mientras las respuestas: toda lectura es un proceso porque tiene un inicio y un final o un proceso que va de lo fácil a lo difícil abarcan un 30% respectivamente.

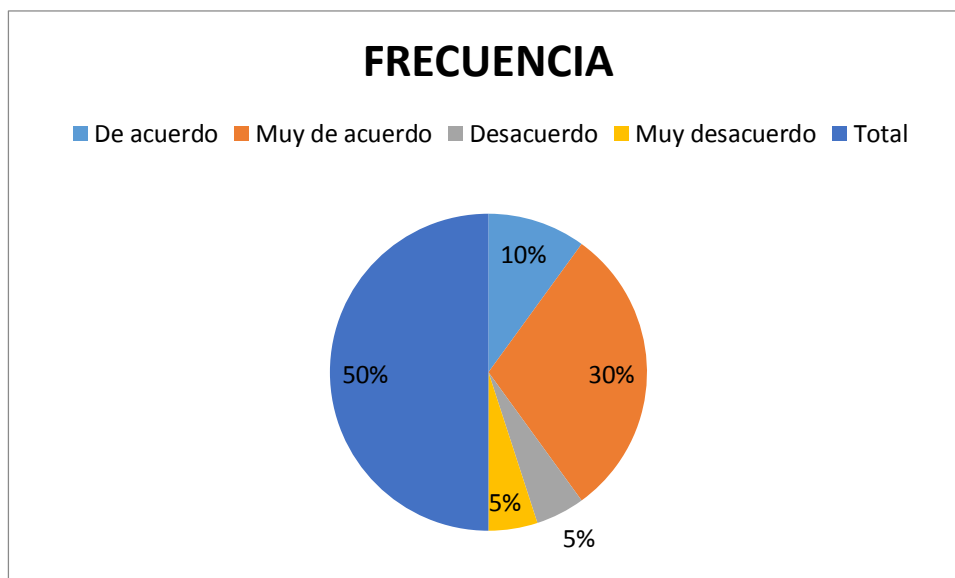
Dentro del esquema de funcionamiento de la empresa moderna, y la evolución de las sociedades se hace necesario manejar un Código de Ética adecuado para llevar a cabo todas las actividades en forma ordenada, organizada y con la responsabilidad que ellas requieran.

3.- ¿En caso de ser afirmativa la respuesta, el código de ética ha sido difundido a nivel corporativo?

Tabla 3. 3 Difusión

VALORACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
De acuerdo	2	20%
Muy de acuerdo	6	60%
Desacuerdo	1	10%
Muy desacuerdo	1	10%
Total	10	100%

Gráfico3. 3 Difusión



Análisis

El 60% de las Directivos que han sido interrogados indican que si ha sido difundido el Código de Ética a nivel Corporativo, el 20% manifiestan que desconocen que la haya difundido y el 210% restante se pronuncian que no ha sido difundido el mismo.

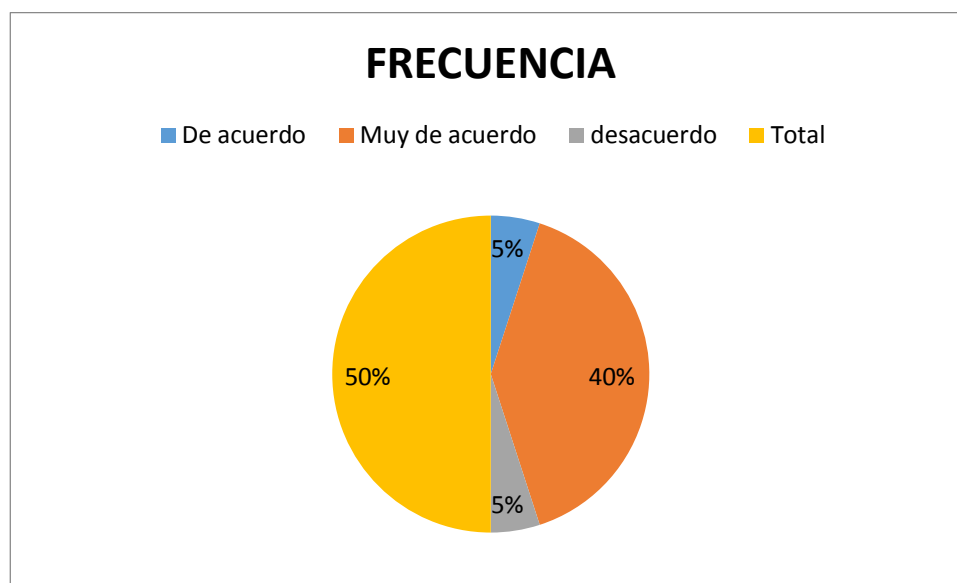
Consideramos que el Código de Ética debería ser difundido por la Institución, a toda la comunidad universitaria ya que el mismo constituye un conjunto de normas y reglas para el buen desempeño de las funciones en los diferentes cargos.

4.- A su criterio, ¿la aplicación de los principios éticos en las empresas constituyen obstáculos para su desarrollo?

Tabla 3. 4 Obstáculos

VALORACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
De acuerdo	1	10%
Muy de acuerdo	8	80%
desacuerdo	1	10%
Total	10	100%

Gráfico 3. 4 Obstáculos



Análisis:

Según las encuestas aplicadas a los Directivos el 90% manifiestan que la aplicación de los principios éticos en las empresas no son obstáculos para el desarrollo de la empresa, el 10% consideran que si constituyen un obstáculo para la misma.

A nuestro parecer considero que mientras existan principios éticos en todos los profesionales y todos los aplicáramos, estaríamos rigiéndonos a un orden una organización en forma responsable enfocándonos aún más hacia el desarrollo y progreso.

5.- ¿Considera necesario para las empresas tanto públicas como privadas, que las secretarías ejecutivas tengan un código de ética y lo apliquen en su ejercicio profesional?

Tabla 3. 5 Necesidad de un código

VALORACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
De acuerdo	10	100%
Desacuerdo	0	0%
Muy desacuerdo	0	0%
Total	10	100%

Gráfico3. 5 Necesidad de un código



Análisis:

Los resultados de esta interrogativa demuestra que el 100% de los directivos están de acuerdo en que las secretarías tanto de empresas públicas como privadas deben tener un Código de Ética para que sea aplicado en su ejercicio profesional.

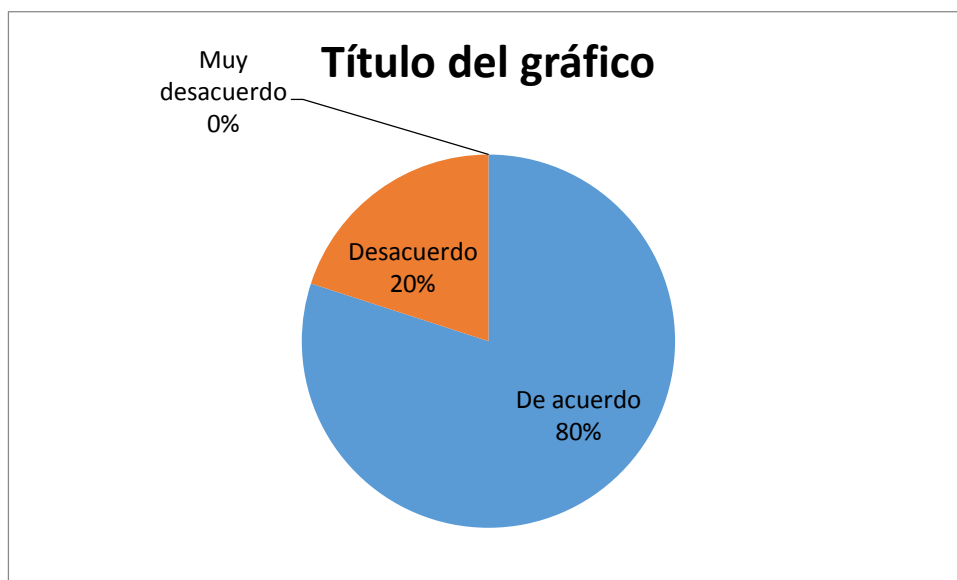
Los valores engrandecen a quienes lo pregonan y perfeccionan a quienes los poseen.

6.- ¿Cree usted que planificar actividades en el área de la secretaria ayudaría a su desempeño?

Tabla 3.6 Planificar actividades

VALORACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
De acuerdo	8	80%
Desacuerdo	2	20%
Muy desacuerdo	0	0%
Total	10	100%

Gráfico3.6 Planificar actividades



Análisis:

Los resultados de esta interrogativa demuestra que el 80% de los directivos están de acuerdo en que las secretarías tanto de empresas públicas como privadas deben tener un Código de Ética para que sea aplicado en su ejercicio profesional.

7.- ¿Considera usted que se aplican los valores en la secretaria educativa?

Tabla 3.7 Valores en la secretaria educativa

VALORACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
De acuerdo	10	100%
Desacuerdo	0	0%
Muy desacuerdo	0	0%
Total	10	100%

Gráfico3.7 Valores en la secretaria educativa



Análisis:

Los resultados de esta interrogativa demuestra que el 100% de los directivos están de acuerdo en que las secretarías tanto de empresas públicas como privadas deben tener un Código de Ética para que sea aplicado en su ejercicio profesional.

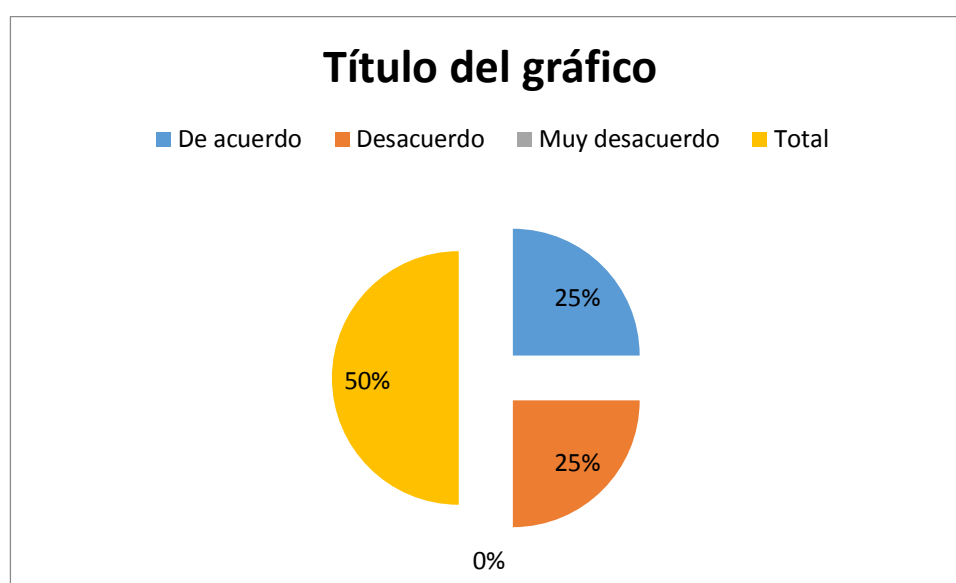
Los valores engrandecen a quienes lo pregonan y perfeccionan a quienes los poseen.

8.- ¿Debería evaluarse la práctica de la secretaria educativa?

Tabla 3.8 evaluarse la práctica de la secretaria

VALORACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
De acuerdo	5	50%
Desacuerdo	5	50%
Muy desacuerdo	0	0%
Total	10	100%

Gráfico3. 6 evaluarse la práctica de la secretaria



Análisis:

Los resultados de esta interrogativa demuestra que el 100% de los directivos están de acuerdo en que las secretarías tanto de empresas públicas como privadas deben tener un Código de Ética para que sea aplicado en su ejercicio profesional.

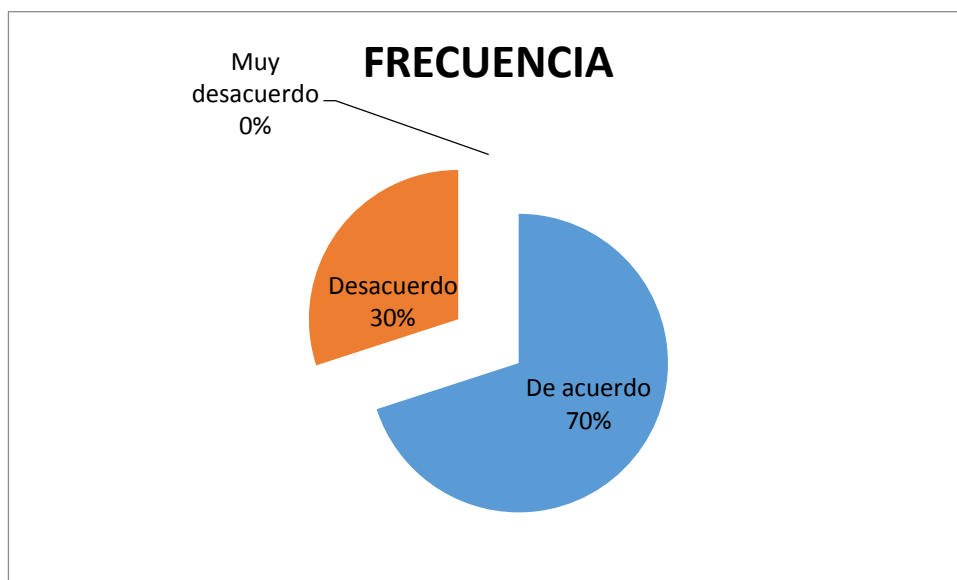
Los valores engrandecen a quienes lo pregonan y perfeccionan a quienes los poseen.

9.- ¿Cree usted que sea factible el desarrollo de talleres para la convivencia?

Tabla 3.9 Desarrollo de talleres

VALORACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
De acuerdo	7	70%
Desacuerdo	3	30%
Muy desacuerdo	0	0%
Total	10	100%

Gráfico3. 7 Desarrollo de talleres



Análisis:

Los resultados de esta interrogativa demuestra que el 100% de los directivos están de acuerdo en que las secretarías tanto de empresas públicas como privadas deben tener un Código de Ética para que sea aplicado en su ejercicio profesional.

Los valores engrandecen a quienes lo pregonan y perfeccionan a quienes los poseen.

10.- ¿Considera usted que las secretarías educativas deberían firmar un acta de compromiso laboral?

Tabla 3.10 Necesidad de un código

VALORACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
De acuerdo	10	100%
Desacuerdo	0	0%
Muy desacuerdo	0	0%
Total	10	100%

Gráfico3.10 Necesidad de un código



Análisis:

Los resultados de esta interrogativa demuestra que el 100% de los directivos están de acuerdo en que las secretarías tanto de empresas públicas como privadas deben tener un Código de Ética para que sea aplicado en su ejercicio profesional.

Los valores engrandecen a quienes lo pregonan y perfeccionan a quienes los poseen.

3.6 Análisis y conclusión de resultados.

1. Para el 50% de los encuestados consideran importante emprender un plan de creación de un código de ética, Para un 30% de encuestados la idea de crear un código de ética también es necesaria, mientras que para el 20% están en desacuerdo.
2. Para los docentes encuestados, pasos a seguir, es una respuesta que ocupa el 40%, mientras las respuestas: toda lectura es un proceso porque tiene un inicio y un final o un proceso que va de lo fácil a lo difícil abarcan un 30% respectivamente.
3. Dentro del esquema de funcionamiento de la empresa moderna, y la evolución de las sociedades se hace necesario manejar un Código de Ética adecuado para llevar a cabo todas las actividades en forma ordenada, organizada y con la responsabilidad que ellas requieran.
4. El 60% de las Directivos que han sido interrogados indican que si ha sido difundido el Código de Ética a nivel Corporativo, el 20% manifiestan que desconocen que la haya difundido y el 20% restante se pronuncian que no ha sido difundido el mismo.
5. Consideramos que el Código de Ética debería ser difundido por la Institución, a toda la comunidad universitaria ya que el mismo constituye un conjunto de normas y reglas para el buen desempeño de las funciones en los diferentes cargos.
6. *Según las encuestas aplicadas a los Directivos el 90% manifiestan que la aplicación de los principios éticos en las empresas no son obstáculos para el desarrollo de la empresa, el 10% consideran que si constituyen un obstáculo para la misma.*
7. A nuestro parecer considero que mientras existan principios éticos en todos los profesionales y todos los aplicáramos, estaríamos rigiéndonos a un orden una organización en forma responsable enfocándonos aún más hacia el desarrollo y progreso.
8. Los resultados de esta interrogativa demuestra que el 100% de los directivos están de acuerdo en que las secretarías tanto de empresas

públicas como privadas deben tener un Código de Ética para que sea aplicado en su ejercicio profesional.

9. Los valores engrandecen a quienes lo pregonan y perfeccionan a quienes los poseen.
10. Los resultados de esta interrogativa demuestra que el 80% de los directivos están de acuerdo en que las secretarías tanto de empresas públicas como privadas deben tener un Código de Ética para que sea aplicado en su ejercicio profesional.

CAPITULO IV

LA PROPUESTA

4.1 TITULO: APLICACIÓN DE NORMATIVA DE ÉTICA PROFESIONAL PARA MEJORAR LA CALIDAD ADMINISTRATIVA EN LA UNIDAD EDUCATIVA BILINGÜE SANTO DOMINGO DE GUZMÁN DURANTE EL PERIODO LECTIVO 2014 -2015 EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL.

4.2 JUSTIFICACIÓN

El plan de capacitación para las Secretarias y Asistentes Ejecutivas se basa en principios morales referidos a las tareas a realizar.

El sueño ideal de una empresa y de todos los directivos de empresa es tener una secretaria eficiente, perfecta. Pero ¿cómo lograr ser la secretaria perfecta?; ¿hay cursos de secretarias perfectas?; ¿se aprende o se nace?; ¿hace un jefe perfecto una secretaria eficiente o es una secretaria eficiente la que hace el jefe perfecto?.

Nuestra respuesta es que "es cosa de dos". Una buena secretaria no es sólo aquella que sabe idiomas, atiende perfectamente el teléfono y las visitas, escribe cartas y cosas por el estilo es algo más.

Es por ello que una buena secretaria necesita aprender tanto como el jefe. Debe ponerse al día de todo lo que es importante en la empresa, debe familiarizarse de cosas nuevas. Debe formarse continuamente, hacer cursos especializados y lo debe hacer en horarios extras, sin que afecte al normal desarrollo de cada día.

Por esta razón es de vital importancia que las Secretarías de la INSTITUCIÓN; se instruyan a través del Plan de Capacitación ya que este proporciona un mecanismo disciplinario, contiene los objetivos, los principios fundamentales, y las normas generales de conducta, aplicables a la práctica profesional diaria, permitiendo mayores oportunidades de solvencia moral en su actuación profesional.

4.3. OBJETIVO GENERAL

- **Identificar el nuevo perfil secretarial, estableciendo criterios y procedimientos para la vinculación laboral y el desarrollo profesional.**

4.4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Demostrar actitudes positivas hacia la profesión secretarial y prepararse para los cambios permanentes.
- Promover el comportamiento ético de las secretarías, con la finalidad de fortalecer sus valores, generando un ambiente laboral e interpersonal sano que se refleje en el servicio que se brinda a la sociedad.
- Capacitar en los distintos ámbitos y actividades, para contribuir a la generación de nuevos liderazgos femeninos y fortalecer los ya existentes.

4.5 LISTADO DE CONTENIDOS Y FLUJO DE LA PROPUESTA

- 1.- Trabajo dentro del marco de la ley
- 2.- Contribución al logro de los objetivos propuestos
- 3.- Desempeño con orientación a resultados.
- 4.- Transparencia y acceso a la información
- 5.- Aplicación de recursos y rendición de cuentas
- 6.- Relaciones con las personas y ambiente
- 7.- Desarrollo profesional y humano
- 8.- Salud y seguridad
- 9.- Medio Ambiente
- 10.- Comportamiento ejemplar

4.6 DESARROLLO DE LA PROPUESTA

NORMATIVA DE CONDUCTA

Quienes laboramos en compartimos la responsabilidad y de privilegio de contribuir a la tarea fundamental para el desarrollo y prosperidad.: la información de los buenos ciudadanos que habrán de tomar las riendas en el futuro cercano.

De ahí la importancia del desempeñar con eficiencia y eficacia el trabajo como sigue hacerlo con honestidad y no con discriminación. De ahí es la importancia de nuestra forma de actuar, siendo transparentes y perseverantes, así como también llevar una vida sana y cuidar al medio ambiente.

Para poder llegar a estas metas, debemos contar con un referente ético que oriente a la conducta de los trabajadores. Por eso este modelo contiene varios elementos que expresan la manera en la q debemos seguir, para encontrar el bien común.

Es importante considerar este código como guía del diario vivir, ya que depende de eso su interacción con los demás trabajadores a su alrededor.

Misión

Crear condiciones que aseguren el acceso de todos los ciudadanos a una educación de calidad, de la forma que la requieran.

Visión

Formar a los ciudadanos con valores, además de darles las herramientas necesarias para que pueda tener una vida productiva.

La educación es el principal elemento para garantizar la equidad y el mejor acceso a una calidad excelente de vida para todos, además de ser formadora del talento humano requerido para nuestro desarrollo.

Con estos valores, llevar a cabo esta conducta requiere la observancia por parte de los trabajadores, y para esto deben seguir los siguientes:

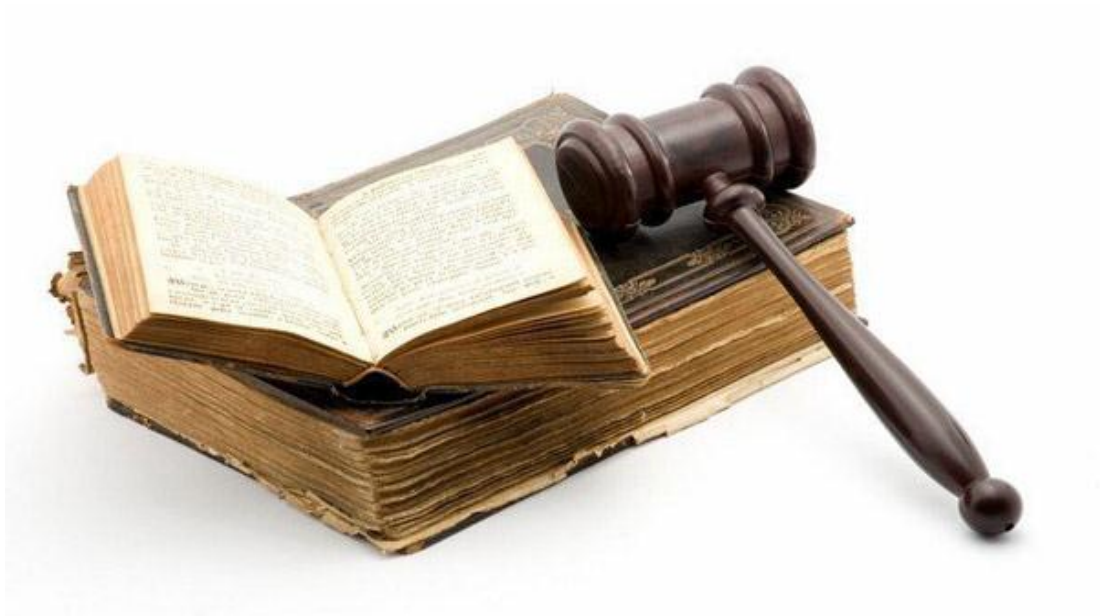
NORMATIVA 1

TEMA: 1.- Trabajo dentro del marco de la ley

Su objetivo general es conocer y aplicar el marco jurídico que regula nuestro actuar. Dentro de este contexto hay ciertos puntos para tomar en cuenta:

- OBJETIVOS.

- Cumplir las normas que regulan el actuar de los trabajadores y promover el cumplimiento entre ellos mismos.
- Cumplir funciones con actitud de servicio , respeto e inclusión
- Denunciar cualquier irregularidad contrario a la ley.



NORMATIVA 2



TEMA: 2.- Contribución al logro de los objetivos propuestos

Su objetivo general es entender que la participación laboral es fundamental para el desarrollo de una nación. Sus puntos a tomar son:

- OBJETIVOS

- Conocer la misión y visión de la entidad en la q se labora para el cumplimiento de sus metas.
- Promover y mejorar la confianza de la sociedad.
- Hacer del trabajo en equipo una labor incluyente y no discriminatoria, para así poder mejorar el empeño laboral.
- Atender con calidad y respeto a quienes proporcionemos nuestros servicios.

NORMATIVA 3



TEMA: 3.- Desempeño con orientación a resultados.

Su objetivo es conocer las tareas con mayor prioridad a realizar así como también conocer cuál es el impacto y el logro de las mismas, para así buscar el bienestar de la población. Sus puntos a tomar en cuenta son:

OBJETIVOS:

- Asumir la responsabilidad como trabajador, tomando decisiones que le correspondan.
- Evitar proponer normas innecesarias
- Proponer y desarrollar ideas para mejorar la productividad.
- Utilizar herramientas tecnológicas para mejorar el desempeño laboral

NORMATIVA 4

TEMA: 4.- Transparencia y acceso a la información

Su objetivo es poner a disposición del público, la información de manera clara y concisa. Sus puntos a tomar son:

OBJETIVOS

- Mantener ordenada la información bajo la responsabilidad del trabajador.
- Conocer y cumplir las normas de acceso de la información y protección de datos.
- Evitar utilizar y compartir información que perjudique en el ambiente laboral.



NORMATIVA 5

TEMA 5: Aplicación de recursos y rendición de cuentas

Su objetivo es administrar los recursos únicamente para cumplir con su objetivo. Sus puntos a tomar son:

OBJETIVOS

- Dirigir responsablemente el capital humano y ser eficientes en el uso de recursos financieros y materiales informáticos que sean asignados.
- Utilizar los recursos y servicios sin fines personales.
- Evitar las actividades ajenas a las responsabilidades designadas durante el horario laboral.



NORMATIVA 6



TEMA 6: Relaciones con las personas y ambiente

Su objetivo es aprender a tratar a los demás con la consideración que se merecen como personas. Sus puntos más importantes son:

- OBJETIVOS

- Respetar y promover los Derechos Humanos.
- Respetar la libertad de expresión de los compañeros de trabajo.
- Evitar cualquier manifestación de violencia entre compañeros laborales.
- Promover un ambiente laboral organizado tomando el cuenta la organización.

NORMATIVA 7

TEMA 7: Desarrollo profesional y humano

Su objetivo es ayudar al trabajador a buscar una manera de ser mejor persona para así establecer su permanencia dentro del trabajo. Sus objetivos específicos:

- Promover, facilitar y participar en las acciones de capacitación organizadas por la entidad, para adquirir y desarrollar los conocimientos y capacidades del trabajador para así mejorar sus servicios.
- Promover el desarrollo humano de los compañeros laborales.
- Contribuir con la conducta de los trabajadores para crear un clima laboral en el exista la igualdad laboral.



NORMATIVA 8

TEMA 8: Salud y seguridad

Su objetivo es ayudar a desarrollar al trabajador un comportamiento preventivo cuando ocurra algún posible accidente laboral. Sus puntos principales:

- El trabajador es responsable de cuidar su higiene, alimentación y actividad física.
- Respetar las zonas propuestas en el ambiente laboral para los no fumadores.
- Conocer y cumplir las medidas de seguridad impuestas en el trabajo.



NORMATIVA 9

TEMA 9: Medio Ambiente

Su objetivo es procurar el menor pacto ambiental participando activamente en la optimización del reciclaje. Sus puntos principales:

- OBJETIVOS
- Promover en los trabajadores el cuidado del medio ambiente.
- Evitar el desperdicio de papel mediante un mejor uso del correo electrónico.
- Utilizar con eficiencia los equipos tecnológicos.



NORMATIVA 10



TEMA 10: Comportamiento ejemplar

Su objetivo es procurar comportarnos de manera ejemplar poniendo siempre a las personas como centro de su conducta.

- Actuar conforme a los valores del código de ética para así promoverlos al resto del personal.
- Actuar de acuerdo a los valores señalados y promoverlos.

4.8. IMPACTO/ PRODUCTO / BENEFICIO OBTENIDO

Guayaquil, 14 de agosto del 2015

VALIDACIÓN DE LAS ENCUESTAS

Por medio de la presente yo; Msc Soraya Triviño Bloisse con C.I. #1201075213 ; en mi calidad de profesional Educativa, certifico haber revisado minuciosamente las encuestas realizadas en el proyecto: **APLICACIÓN DE NORMATIVA DE ÉTICA PROFESIONAL PARA MEJORAR LA CALIDAD ADMINISTRATIVA EN LA UNIDAD EDUCATIVA BILINGÜE SANTO DOMINGO DE GUZMÁN DURANTE EL PERIODO LECTIVO 2014 -2015 EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL.**

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad.

Atentamente;

Msc Soraya Triviño Bloisse
C.I 1201075213

VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA

Guayaquil, 14 de agosto del 2015

VALIDACIÓN DE LAS ENCUESTAS

Por medio de la presente yo; Msc Rosalva Edith Aragundi Rodríguez con C.I. #0913309878 ; en mi calidad de profesional Educativa, certifico haber revisado minuciosamente las encuestas realizadas en el proyecto: **APLICACIÓN DE NORMATIVA DE ÉTICA PROFESIONAL PARA MEJORAR LA CALIDAD ADMINISTRATIVA EN LA UNIDAD EDUCATIVA BILINGÜE SANTO DOMINGO DE GUZMÁN DURANTE EL PERIODO LECTIVO 2014 -2015 EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL.**

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad.

Atentamente;

Msc. Rosalva Edith Aragundi Rodríguez
C.I 0913309878

VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA

Guayaquil, 14 de agosto del 2015

VALIDACIÓN DE LAS ENCUESTAS

Por medio de la presente yo; Msc Kenia Ketty Ortiz Freire con C.I. #0906323084 ; en mi calidad de profesional Educativa, certifico haber revisado minuciosamente las encuestas realizadas en el proyecto: **APLICACIÓN DE NORMATIVA DE ÉTICA PROFESIONAL PARA MEJORAR LA CALIDAD ADMINISTRATIVA EN LA UNIDAD EDUCATIVA BILINGÜE SANTO DOMINGO DE GUZMÁN DURANTE EL PERIODO LECTIVO 2014 -2015 EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL.**

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad.

Atentamente;

Msc Kenia Ketty Ortiz Freire
C.I. 0906323084

CONCLUSIONES

1. La carencia de elaboración de planes de capacitación para que el personal administrativo evite que este tenga las herramientas necesarias para fomentar la creatividad que optimice el desempeño de sus estudiantes.
2. Escasa comunicación entre directivos y padres de familia.
3. Dificultades emocionales (problemas en el hogar, dificultades económicas, etc) hacen que se desvíe su atención hacia otras cosas que sin duda alguna disminuyen su rendimiento.
4. Las carencias y necesidades del alumno, no son satisfechas en su totalidad, ya que los mismos requieren de atención integral.
5. Prácticas tradicionales por parte del docente, que conserva el modelo de dictado, mismo que no se les enseña a razonar, el estudiante se vuelve un mero receptor de contenidos.
6. No se da uso al material didáctico como es debido, ni el empleo de la tecnología educativa.
7. Bajo rendimiento a nivel de grupo, ya que no se cultiva el trabajo grupal en bajo un modelo de gestión de liderazgo en valores para mejorar la calidad académica.
8. Carencia de una normativa de conducta clara en el colegios.

RECOMENDACIONES

1. Es de suma importancia que se desarrolle una planificación en base a sus herramientas existentes en la Institución Educativa.
2. Es necesario que se evalué las exigencias de los padres de familia mediante el uso de un buzón de sugerencias.
3. Trabajar en conjunto al Departamento de Consejería Estudiantil (DECE) para identificar las dificultades, y mediante un grupo multidisciplinario trabajar en los conflictos que se presenten.
4. Desarrollar un modelo de trabajo integral mediante un modelo triádico, maestro, padre de familia y estudiante.
5. Desarrollar un programa de lectura y comprensión para el incremento del pensamiento reflexivo en los estudiantes.
6. Observar periódica y sistemáticamente al grupo de trabajo en su entorno laboral.
7. Sacar el máximo de provecho de los recursos didácticos provistos por la Institución Educativa
8. Implementación de una a normativa de ética profesional para mejorar la Calidad Administrativa en la unidad educativa bilingüe Santo Domingo de Guzmán durante el periodo lectivo 2014 -2015 en la ciudad de Guayaquil.

BIBLIOGRAFÍA

ANDIOC, R. (1995): *Epistolario de Leandro Fernández de Moratín*, Madrid, Castalia.

- ARISTIZABAL, AI. (2009); *Manual de la Secretaria Moderna*, Segunda Edición, Editorial Printer Latinoamericana Ltda., Bogotá-Colombia, pág. 20-21-22-25

BOLETÍN DEL MINISTERIO DEL ESTADO (24 de julio de 1870): “Ley orgánica de las Carreras Diplomática, Consular y de Intérpretes,” p. 337-395.

- BRU, María (1999). *Enciclopedia de la Secretaria*. Tomo I Océano Grupo

CÁCERES, I. (2000): “La traducción en España en el ámbito de las relaciones internacionales con especial referencia a las naciones y lenguas germánicas (s. XVI-XIX)”, tesis doctoral leída en la Universidad Complutense de Madrid.

CÁCERES, I. Y L. PÉREZ (en prensa): “Antecedentes históricos y proyección futura de la figura del intérprete jurado en España”.

- CANDA, F (1998); *Secretaria Ejecutiva*. Tomo I. Editorial Cultura S.A.,

CORDERO TORRES, J. M. (1944): *El Consejo de Estado: su trayectoria y perspectivas en España*. Madrid, Instituto de Estudios Políticos

- DAFT, Richard (2004); *Administración*, Sexta Edición, Editorial Madrid-España, pág. 7-19.

DANVILA COLLADO, M. (1885): “El Poder Civil en España”. Memoria premiada por la Real Academia Española de Ciencias Morales y Políticas en el concurso ordinario de 1883, Madrid, tomo II.

DESDEVISES (1989): *La España del Antiguo Régimen*, Madrid, Fundación Universitaria Española, Seminario Cisneros.

Editorial S.A., Barcelona - España, pág. 8-30

Editorial, Barcelona, España

ESCRICHE, J. (1847): *Diccionario razonado de legislación y jurisprudencia*, Madrid.

ESCUDERO, J. A. (1976): *Los Secretarios de Estado y del Despacho*, Madrid, Instituto de Estudios Administrativos.

EZQUERRO, M. (1966): “Diego Gracián de Alderete”, tesis doctoral leída en la Universidad de Toulouse.

- GRUPO CULTURAL; Enciclopedia de la Secretaria, Tomo I Grupo
- GRUPO CULTURAL; Secretaria Ejecutiva, Edición 2006, Editorial Grafillés, Madrid - España, pág. 22-24-2

JUDERÍAS BENDER, M. (1892, febrero): “Historia de la interpretación de lenguas”, *Boletín del Ministerio del Estado*, p. 154-161.

JURETSCHKE, H. (1970): *Berichte der Diplomatischen Vertreter des Wiener Hofes aus Spanien in der Regierungszeit Karls III*. Edición anotada y comentada por Hans-Otto Kleinmann, Madrid, Görres-Gesellschaft/CSIC, tomo I.

LYNCH, J. (1964): *Spain under the Habsburgs. Empire and Absolutism (1516-1598)*, New York: Oxford University Press, vol. I

Madrid, España.

MARTÍNEZ CARDÓS, J. (1972): “Estudio preliminar”, in *Primera Secretaría de Estado. Disposiciones orgánicas de política exterior (1705-1936)*, de Carlos Fernández Espeso y José Martínez Cardós, Madrid, Secretaría General Técnica, Ministerio de Asuntos Exteriores.

MATTINGLY, G. (1970): *La diplomacia del Renacimiento*, Madrid, Instituto de Estudios Políticos.

Moderna, Edición 1985, Editorial Grijalbo, Barcelona – España, pág. 35.

OZANAM, D. (1998): *Les diplomates espagnols du XVIII^e siècle. Introduction et répertoire biographique (1700-1808)*, Madrid-Bordeaux, Casa de Velázquez. Maison de Pays Ibériques.

PAZ Y MELIÁ (1901): "Otro erasmista español: Diego Gracián de Alderete", *Revista de Archivos, Bibliotecas y Museos*, nº 5.

PEÑARROJA FA, J. (2000): "Historia de los intérpretes jurados", in José A. Sabio & José Ruiz & Jesús de Manuel (eds.) *Conferencias del curso académico 1999/2000*, Granada, Comares, p. 161-195.

SAN GINÉS, P. Y E. ORTEGA ARJONILLA (eds.) (1996): *Introducción a la traducción jurídica y jurada*, Granada, Comares.

- TÉCNICOS EDITORIALES ASOCIADOS S.A., Manual de la Secretaria

ANEXOS

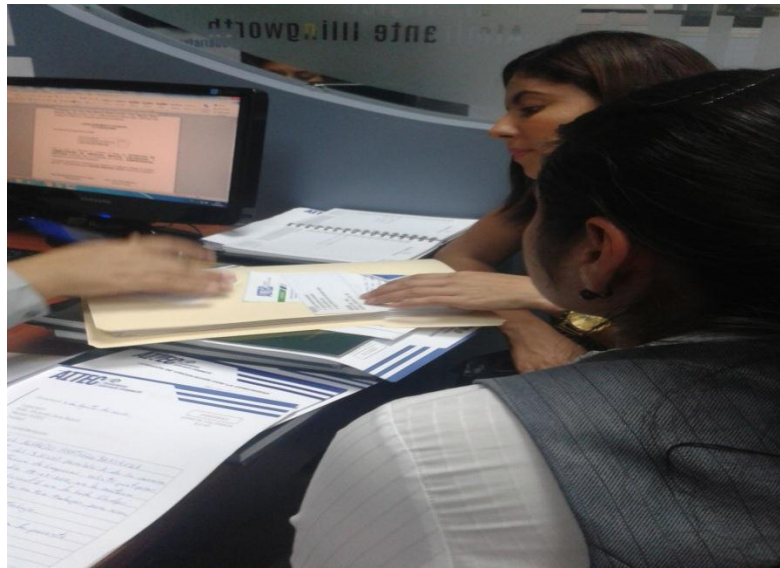
Imágenes del Proyecto



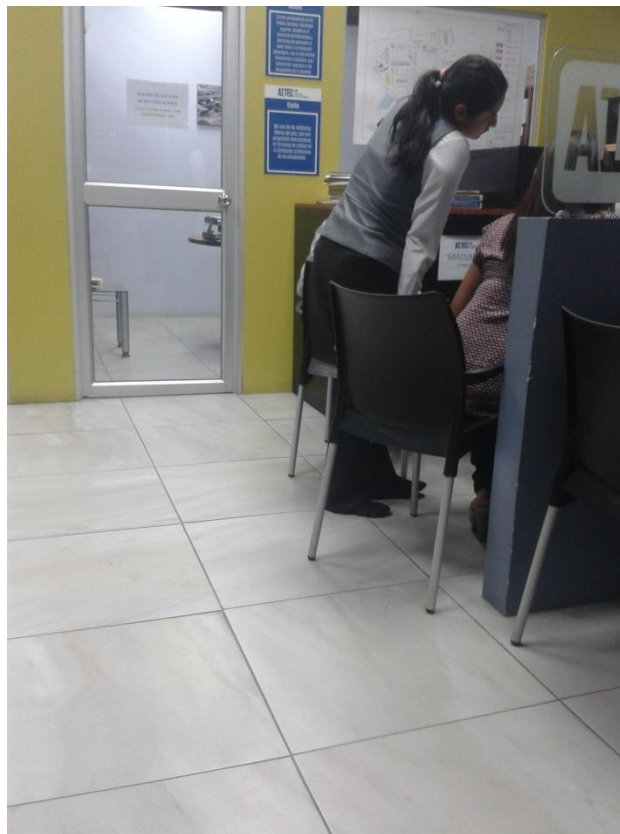
secretaria de la Institución



Desarrollo de trabajo de la Secretaria



Durante la sesión de encuestas





Resolviendo encuestas

Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil
Facultad Ciencias de la Educación

INSTRUCCIONES:

Lea en forma detenida cada una de las interrogantes y seleccione la respuesta que usted considere adecuada, marque una X En el casillero que corresponde al número de la opción que selecciono.

1. Muy de acuerdo.
- 2.- De acuerdo.
- 3.- En desacuerdo.
- 4.- Muy en desacuerdo

PREGUNTAS				
1.- ¿Considera conveniente emprender un plan de creación de un código de ética para la secretaria ejecutiva tanto en empresas públicas como privadas a nivel nacional?				
2.- ¿La empresa en la que usted labora tiene un código de ética que rige las actividades de la misma				
3.- ¿En caso de ser afirmativa la respuesta, el código de ética ha sido difundido a nivel corporativo?				
4.- A su criterio, ¿la aplicación de los principios éticos en las empresas constituyen obstáculos para su desarrollo?				
5.- ¿Considera necesario para las empresas tanto				

	públicas como privadas, que las secretarías ejecutivas tengan un código de ética y lo apliquen en su ejercicio profesional?				
	6.- ¿Cree usted que planificar actividades en el área de la secretaria ayudaría a su desempeño?				
	<i>7.- ¿Considera usted que se aplican los valores en la secretaria educativa?</i>				
	8.- ¿Debería evaluarse la práctica de la secretaria educativa?				
	9.- ¿Cree usted que sea factible el desarrollo de talleres para la convivencia?				
	10.- ¿Considera usted que las secretarías educativas deberían firmar un acta de compromiso laboral?				

¡Muchas gracias por su colaboración