



# **UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA**

La Universidad Católica de Loja

## **ÁREA ADMINISTRATIVA**

TITULACIÓN DE MAGÍSTER EN GESTIÓN Y DESARROLLO SOCIAL

**“La Ética de los Proyectos Vinculados con la Colectividad de las  
Diferentes Secciones Departamentales de la UTPL”**

TRABAJO DE FIN DE MAESTRÍA

AUTOR: Samaniego Eguiguren, Andrea del Carmen

DIRECTORA: Ochoa Ochoa, Maritza Elizabeth, MGS

CENTRO UNIVERSITARIO LOJA

2014

## **APROBACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE FIN DE MAESTRÍA**

MGS.

Maritza Elizabeth Ochoa Ochoa

DOCENTE DE LA TITULACIÓN

De mi consideración:

Que el presente trabajo, denominado: "La ética de los proyectos vinculados con la colectividad de las diferentes secciones Departamentales de la UTPL" realizado por el profesional en formación: Samaniego Eguiguren Andrea del Carmen; ha sido orientado y revisado durante su ejecución, por cuanto se aprueba la presentación del mismo.

Loja, Septiembre de 2014

f) .....

## DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

“Yo, Samaniego Eguiguren Andrea del Carmen declaro ser autora del presente trabajo de fin de maestría: “La ética de los proyectos vinculados con la colectividad de las diferentes secciones Departamentales de la UTP”, de la Titulación Maestría en Gestión y Desarrollo Social”, siendo la Mgs. Maritza Elizabeth Ochoa Ochoa directora del presente trabajo; y eximo expresamente a la Universidad Técnica Particular de Loja y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales. Además certifico que las ideas, concepto, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de mi exclusiva responsabilidad.

Adicionalmente declaro conocer y aceptar la disposición del Art. 67 del Estatuto Orgánico de la Universidad Técnica Particular de Loja que en su parte pertinente textualmente dice: “Forman parte del patrimonio de la Universidad la propiedad intelectual de investigaciones, trabajos científicos o técnicos y tesis de grado que se realicen a través, o con el apoyo financiero, académico o institucional (operativo) de la Universidad”

f.....

Autor: Samaniego Eguiguren Andrea del Carmen

Cédula: 110448378-7

## **DEDICATORIA**

A mis padres Marco y Carmen por su apoyo y cariño infinito, especialmente por ser mis dos grandes ejemplos de perseverancia y fortaleza. A mis hermanos José y Francisco por ser parte fundamental de mi vida. A mi novio Christian, por ser mi ángel en la tierra y el compañero incondicional de mis días.

## **AGRADECIMIENTO**

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento a la Universidad Técnica Particular de Loja y a sus autoridades, especialmente a la Mgs. Maritza Ochoa Ochoa tutora de mi trabajo de investigación que fue de orientación fundamental para la realización del mismo. Al Mgs. Daniel Maldonado por sus recomendaciones y apoyo constante.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

|  |     |
|--|-----|
| CARATULA.....                                    | i   |
| CERTIFICACIÓN.....                               | ii  |
| DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS..... | iii |
| DEDICATORÍA.....                                 | iv  |
| AGRADECIMIENTO.....                              | v   |
| ÍNDICE DE CONTENIDOS.....                        | vi  |
| RESUMEN EJECUTIVO.....                           | 1   |
| ABSTRACT.....                                    | 2   |
| INTRODUCCIÓN.....                                | 3   |

### CAPITULO I

|  |    |
|--|----|
| <b>1. TEMA:</b> Responsabilidad Social Corporativa y Código de Ética.....                            | 5  |
| <b>1.1.</b> Responsabilidad Social Corporativa u Empresarial.....                                    | 5  |
| <b>1.2.</b> Importancia de Código de Ética empresarial, organizacional o en las institucionales..... | 8  |
| <b>2. TEMA:</b> Ética y conducta de empresas, organizaciones o instituciones.....                    | 15 |
| <b>2.1.</b> Ética de empresas, organizaciones o instituciones de Europa.....                         | 15 |
| <b>2.2.</b> Ética de empresas, organizaciones o instituciones Latinoamericanas.....                  | 20 |
| <b>2.3.</b> Ética de empresas, organizaciones o instituciones de Ecuador.....                        | 24 |

## **CAPITULO II**

|  |    |
|--|----|
| <b>1. TEMA:</b> Diseño Metodológico..... | 29 |
|--|----|

## **CAPITULO III**

|                                |    |
|--------------------------------|----|
| <b>1. TEMA:</b> Propuesta..... | 30 |
|--------------------------------|----|

|   |    |
|---|----|
| 1.1. Diseño del manual de ética para los proyectos de vinculación con la colectividad de las diferentes secciones Departamentales de la UTPL..... | 30 |
|---|----|

|                   |    |
|-------------------|----|
| CONCLUSIONES..... | 44 |
|-------------------|----|

|                      |    |
|----------------------|----|
| RECOMENDACIONES..... | 45 |
|----------------------|----|

|                   |    |
|-------------------|----|
| BIBLIOGRAFÍA..... | 46 |
|-------------------|----|

## **ANEXOS**

## RESUMEN EJECUTIVO

La Responsabilidad Social Corporativa se encuentra actualmente en boga y Ecuador es uno de los países que está incorporando éste nuevo sistema, el cual pretende que las empresas, instituciones y organizaciones sean responsables y transparentes con la sociedad; para ello se debe tener en cuenta varios factores y uno de ellos es poseer un código de ética para los empleados.

Presentar una propuesta a la Universidad Técnica Particular de Loja con el fin de realizar un manual de ética para todos aquellos proyectos que se encuentren vinculados a la comunidad, dando un beneficio a todos los integrantes del mismo debido a que el manual mitigará o disminuirá las faltas anti-éticas.

La presente propuesta ayudará a mejorar las tomas de decisiones de cada uno de los integrantes del proyecto, porque se establecerá actitudes y procedimientos positivos que ellos se deben regir desde el principio, durante y final del proyecto.

**PALABRAS CLAVES:** Responsabilidad social, manual, ética, código.

## **ABSTRACT**

Corporate Social Responsibility nowadays is on the raise and Ecuador is one of the countries that actually is incorporating this new system, which pretends that the Companies, Institutions and Organizations come to be responsible and honest with society; for this purpose we must take into account several factors and one of those factors is to possess an ethical code for the employees.

Presenting of a proposal to the Universidad Tecnica Particular de Loja in order to making an ethics manual for all of those projects that are engaged to the community, giving benefit to all members because the manual is designed for relieve or decrease the anti-ethical faults.

This proposal will help to improve the decisions that every member of the project does, because it will establish positive attitudes and procedures to which they must adhere from the beginning till the end of the project.

**KEYWORDS:** Social Responsibility, manual, ethics, code.

## INTRODUCCIÓN

La presente investigación tiene como fin realizar una propuesta con la intención de contribuir a la relación de la ética con todos aquellos proyectos de la UTPL que se vinculan a la comunidad de tal manera que se fijen normas de comportamiento y valores que se deben seguir, evitando las conductas inadecuadas de los integrantes o la falta de transparencia a la colectividad. Así también se debe integrar un conjunto de principios para las decisiones que se tomen.

En el primer capítulo se realizará una investigación bibliográfica en la que se obtendrá información sobre los manuales de ética que llevan algunas empresas de gran prestigio en Europa, Latinoamérica y terminando en Ecuador.

El segundo capítulo se describe la metodología la misma que se apoye en una investigación bibliográfica y documental para el marco teórico; posteriormente se analizará dicha información y se utilizará todo aquello que sea de provecho para el entorno en el que se va a trabajar, en éste caso sería la Universidad Técnica Particular de Loja y los proyectos que se encuentran sujetos a la sociedad.

El tercer capítulo estará enfocado en diseñar una propuesta de un manual de ética para los proyectos vinculados con la sociedad de la UTPL, éste será TRANSVERSAL, es decir, ira encaminada para todos los proyectos y seguirá una sola línea.

El diseño de la presente propuesta tendrá gran importancia porque contribuirá a la relación de la ética con todos aquellos proyectos de la UTPL que se vinculan a la sociedad de tal manera que se fijen normas de comportamiento y valores que se deben seguir, evitando las conductas inadecuadas de los integrantes o la falta de transparencia hacia la colectividad.

Uno de los problemas encontrados fue que la universidad no tiene un manual de ética específico para estos proyectos, tan sólo mantienen valores y normas institucionales de carácter general. Para darle solución a ésta problemática se ha realizado un diseño de un código de ética que va dirigido a todos aquellos involucrados, tanto actores externos como internos, en donde se especifica el actuar adecuado de cada uno de ellos.

La facilidad de realizar la propuesta fue el mantener contacto con dos grandes organizaciones que incentivan la Responsabilidad Social: DERES (Responsabilidad Social de Uruguay) y CERES

(Consortio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social), las cuales colaboraron con *links* en donde se explica minuciosamente los pasos a seguir para realizar un manual de ética y la implementación del mismo.

Uno de los inconvenientes que se encontró a lo largo de la presente investigación, fue la búsqueda en la web sobre la estructura de los manuales de ética de empresas, lo cual en un principio complicó el estudio y análisis. Pero como se explica anteriormente tanto DERES como CERES fueron de gran ayuda para la realización de la misma.

**CAPITULO I**  
**MARCO TEORICO**

El primer capítulo trata sobre la Responsabilidad Social en las entidades y los Códigos de Ética que deben poseer, los cuales servirán como normativas de la institución según sus principios y valores. Posteriormente se realizará una investigación bibliográfica sobre los Manuales de Ética de entidades que han sobresalido por sus valores empresariales en sitios como Europa, Latinoamérica y Ecuador.

## **1. Responsabilidad Social Corporativa y Código de Ética**

### **1.1. Responsabilidad Social Corporativa u Empresarial**

La Responsabilidad Social es un nuevo modelo de gestión a nivel mundial, por lo cual ha ido ganando importancia tanto en el sector privado y público. Es un tema que actualmente se encuentra en boga y su implementación en las empresas a traído beneficios tanto para las entidades como para la sociedad.

“Las propuestas de desarrollo conforman los principios normativos de la RSE al entender que las empresas tienen responsabilidades no solamente frente a sus accionistas, sino que también hacia otros grupos que se ven implicados o bien afectados por el desarrollo de sus actividades empresariales o intereses”. (Padilla, s.f.).

Principalmente, la RSC (Responsabilidad Social Corporativa) o RSE (Responsabilidad Social Empresarial) tiene como objetivo que todas las empresas, organizaciones o instituciones aparte de cumplir con su rol empresarial no descuide la responsabilidad social mejorando la calidad de sus empleados, clientes, comunidades o actores externos que se vean afectados por ésta; es decir, lograr una relación equilibrada entre la empresa y la sociedad.

Para construir la RSC es necesario hacerlo a través de ciertos elementos que ayudarán a facilitar éste proceso; Diego Padilla Catedrático de la Universidad de Concepción de Chile propone los siguientes elementos:

- El compromiso de la empresa al agregar un valor a la sociedad.
- La empresa deberá construir la RSC de manera absolutamente voluntaria, es decir, éste no es un proceso que se regulará por la ley.
- La RSC brindará beneficios a la sociedad o al público de interés, como por ejemplo: las comunidades, clientes, empleados, familias de los empleados y los beneficiarios de la empresa.
- En caso que la empresa afecte de manera directa o indirecta al ambiente deberá buscar herramientas o estrategias que no comprometan las generaciones futuras.
- Adaptar la RSC al contexto en la que va a operar la empresa.

Cuando hablamos de grupos de interés de la empresa, son los que se presentan a continuación: “Enfoque *Stockholder* o *Shareholder*: basado en los socios y accionistas; Enfoque *Stakeholder*: basado en los individuos o grupos necesarios para el logro de los objetivos de la empresa” (Pozo, 2012, p. 19). Esto es imprescindible conocer, porque al saber cuáles son los grupos de interés de la empresa se puede realizar un manual de ética o una empresa moralmente ética llegando a acuerdos con ellos.

Para lograr una empresa responsable socialmente se debe trabajar en conjunto con los empleados, familiares de los empleados, clientes y sobretodo la comunidad en general (sociedad); con esto se pretende mejorar las condiciones de vida de los actores internos y externos de la empresa.

“Las herramientas para la responsabilidad social son: Transparencia y rendición de cuentas, uso de códigos de ética o de conducta, aplicación de auditoría ética y de RSC, protección al medio ambiente, promoción de los derechos humanos, cumplimiento de los derechos medioambientales y la responsabilidad ecológica, aplicación de los derechos laborales, trabajo justo y desarrollo sustentable y finalmente la utilización de marketing social”. (Pozo, 2013, diapositiva 17).

En el apartado anterior tomado de la videoconferencia de Mgs. Jorge Pozo, se puede observar que una empresa debería tener un manual de ética o de conducta, pero no porque la ley lo exige sino de manera voluntaria en donde se estipulará las normas, pautas o principios que ayudarán al buen funcionamiento de la misma, lamentablemente existen muchas empresas en nuestro país que aún no construyen éste manual o guía.

Actualmente Ecuador se encuentra innovando la RSC, como es el ejemplo de CERES (Consortio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social) que se encarga de gestionar en las empresas la Responsabilidad Social aproximadamente desde hace una década, su objetivo principal es formar empresas que se comprometan con el desarrollo sostenible en nuestro país, ésta organización no tiene fines de lucro.

La RSC o RSE en los últimos años ha tenido una excelente acogida a nivel mundial tanto en los países desarrollados como los que están en proceso, es por esto que la Organización Internacional de Normalización (IOS), decidió diseñar una norma internacional de RSC, denominada: IOS 26000, "para ser utilizada por organizaciones de todo tipo, tanto en los sectores público como privado, en los países desarrollados y en desarrollo, así como en las economías en transición. La norma les ayudará en su esfuerzo por operar de la manera socialmente responsable que la sociedad exige cada vez más. ISO 26000 contiene guías voluntarias, no requisitos, y por lo tanto no es para utilizar como una norma de certificación como la ISO 9001:2008 y la ISO 14001:2004, como denominó la Organización Internacional de Normalización".

La importancia de aplicar el diseño de ISO 26000 es para que las empresas no sean tomadas como meros negocios, sino lograr un compromiso con la sociedad y un desarrollo sustentable con el pasar del tiempo, como se expuso anteriormente, la idea es que las generaciones presentes y futuras no se vean afectadas por las empresas. ISO 26000 entrega una guía que servirá de ayuda a todo tipo de organización para que operen con responsabilidad social.

ISO muestra que actualmente existe presión por parte de los clientes, de las comunidades y de la sociedad para que las empresas ejecuten responsablemente sus negocios y con buenas intenciones para el público en general. Las empresas se están viendo de cierta manera obligadas a ser responsables con la sociedad, es decir, los clientes ya no sólo elegirán cualquier tipo de organización por su producto o servicio sino también a aquellas que sean socialmente responsables.

En el 2007 y 2008 la Organización Internacional de Normalización realizó un foro en Ginebra para determinar los aspectos positivos y negativos del ISO 26000, asistieron aproximadamente 300 personas de grandes y pequeñas empresas. En cuanto a los aspectos positivos los más destacados fueron: se ha logrado un entendimiento real de lo que es RSE y la ejecución de la

misma sin la necesidad de una ley. Otra ventaja es que tanto las organizaciones antiguas como las que recién están comenzando pueden seguir la guía del ISO 26000.

Se debatió aspectos que han resultado negativos al incorporar la guía ISO 26000, tales como: no hay recursos suficientes de las empresas para llevar a cabo el programa de responsabilidad social de ISO, el lenguaje utilizado es muy complejo, va dirigido mayormente a las grandes empresas. Y finalmente, se encontró un gran inconveniente que trata de algunos países que tienen leyes que están por encima de la Norma de ISO 26000, como por ejemplo el derecho de la mujer en países musulmanes.

## **1.2. Importancia de Código de Ética empresarial, organizacional o en las institucionales**

“Para la filosofía española Adela Cortina, la ética es: Un tipo de saber de los que pretenden orientar la acción humana en un sentido racional, es decir, pretende que obremos racionalmente (...). La ética es esencialmente un saber para actuar de modo racional (...) en el conjunto de la vida” (Raufflet, E., Lozano, J., Barrera, E., García, C., 2012, p. 18).

Ahora bien, se dice que la ética es aquella que hace actuar racionalmente al individuo, el código de ética o conducta será aquel que indica de manera clara la forma correcta de actuar de todos aquellos involucrados de una empresa, organización o institución. Pues éste código de ética tendrá rasgos particulares según la misión y visión de la empresa, es decir, como una especie de huella digital de cada organización, porque cada una se desenvolverá en un contexto distinto.

Los códigos de ética y conducta son normas o pautas que determina cada empresa para orientar de manera correcta el actuar de sus empleados, de los directivos, de los valores de la misma sin una ley externa que exija éste documento, será de manera voluntaria. Vale mencionar que por ser un código de ética particular de la empresa no se va a sobreponer a las leyes de un país.

Al tener una actividad que presente servicios o bienes a una sociedad se está involucrando automáticamente a personas. Es por esto que al conocer que hay necesidades o conductas humanas de por medio, se debe tener un instrumento que debe indicar la manera correcta de actuar ante diversas situaciones, por ejemplo: respetar los derechos del trabajador, ser

transparente con la sociedad, determinar los valores de la empresa, ser justos, equitativos, igualitarios, entre otros.

Rinnov Kan, (2007) dice: “Sin valores sólidos estamos coqueteando con el desastre, con valores sólidos, podemos enfrentar a los mercados internacionales”. Efectivamente como indica Kan, la empresa al tener valores determinados logrará orientar a sus empleados y usuarios por un mismo camino logrando cumplir con los objetivos de ésta. Un empleado no sólo debe tener claro su función dentro de la empresa, sino también la misión y visión de ésta.

La importancia de manejar un código de ética y conducta es que toda decisión que se tome será basada en éste manual y a la vez no permitirá actos de corrupción, de injusticia u otros. Pues, dichos manuales de ética y conducta servirán para el beneficio de la empresa porque al ser transparente con la sociedad en general se ganará la confianza por parte de ellos.

Es importante hacer conocer a los empleados que el manual de ética y conducta no es tanto una normativa a seguir, sino, una guía para mejorar la calidad de los actores directos e indirectos de la empresa para poder actuar correctamente dentro de ella. Por otra parte, los empleados al conocer su rol y los principios de la empresa podrán dar un mayor valor a su trabajo diario.

De cierta manera, al manejar un código de ética y conducta en el contexto donde se maneja la organización permite luchar por satisfacer adecuadamente las necesidades de los actores involucrados de la empresa.

“Como denominó Diederichs (2012), los factores a considerar antes de crear un código de ética son:

1. Es un documento “Vivo”:
  - Deber ser actualizado.
  - Hecho a la medida de cada organización.
  - Debe ser escrito de forma simple (Simple no significa genérico).
  
2. Está dividido en:
  - Principios – Normas de Conducta en su forma amplia.

- Reglas – Normas específicas en relación a mínimo nivel profesional aceptado en determinadas situaciones.  
Es un documento a ser utilizado todos los días, no para estar en un biblioteca.
- Se observó en el apartado anterior, que es necesario actualizar los manuales de ética según el contexto en el que esté atravesando la empresa, pero esto no quiere decir que se va a cambiar la esencia del manual, pues los códigos establecidos tendrán una base según la misión de la empresa.

Un código de ética debe ser entendido por todos los involucrados, es decir, desde los directivos hasta los voluntarios y sociedad en general que se vea inmersa en los procesos de la empresa. Se debe analizar el documento y entenderlo para poder llegar a un sólo actuar y no tener acciones incorrectas que pueda perjudicar tanto a la empresa como a los involucrados, de tal manera que todos sean beneficiados correctamente y sobretodo transparentemente.

Lamentablemente, en el mundo actual se ha observado grandes índices de corrupción, conductas antiéticas o ilegales, violaciones laborales sin ser reportadas, discriminación, desigualdad, entre otros, que afectan a las empresas y que se queda en la impunidad absoluta y es justamente los manuales de ética y conducta los que permiten un actuar correcto, siempre y cuando los directivos lo hagan conocer a todos los involucrados de la empresa pero sobretodo permitir la ejecución de éste, pues no serviría de nada tener un manual de ética y no hacerlo valido.

Ahora bien, se encuentra un gran problema que aún no ha podido ser resuelto y es la legalidad según el país o la religión; el inconveniente es que hay empresas que pueden tener establecidos sus códigos de ética pero no pueden sobreponerse a una ley o a una cultura o religión como es la musulmana, por ejemplo, hay sitios que no permiten por ningún motivo que trabajen las mujeres y contra eso no se puede ir la empresa, entonces, no siempre lo legal será lo correctamente ético. Ante esto lamentablemente no se puede hacer nada o casi nada, hasta que desaparezcan dichas leyes o costumbres por cultura o religión del país.

Otra idea de tener un código de ética y conducta es que los empleados tengan sentido de identidad con la empresa, que conozcan y se sientan parte de los valores que tiene la misma, de tal manera que no sea necesario su buen actuar sólo cuando las autoridades estén pendientes de ellos, sino, en todo momento. Esto se debe a que los directivos les darán un voto de confianza

para que ellos hagan correctamente las cosas según la guía de ética y conducta establecida por la empresa. Obteniendo mayor compromiso por parte de los empleados y generando un trabajo mayormente pulcro y sin actos de corrupción.

Aun teniendo plena confianza en el actuar de sus empleados es necesario que la empresa tenga establecido el manual de ética y conducta, pues esto disminuirá los actos de corrupción pero sobretodo tendrán claro los valores con los que se maneja la empresa.

A lo largo de éste apartado, se ha hablado sobre los beneficios internos de poseer una guía que contenga la ética y conducta empresarial, pero también existen ventajas externas como lo explica *DERES* (Responsabilidad Social Empresarial de Uruguay):

- Un código de ética disminuye riesgos que se pueden dar por algún tipo de conflicto con los actores externos. Pero si se tiene todo claro y se siguen pautas establecidas se puede incluso prevenir inconvenientes futuros.
- La empresa al tener un código de ética da mayor seguridad a sus clientes o usuarios porque sienten la confianza necesaria al saber que tienen valores y conductas transparentes, de hecho los inversionistas que son parte muy importante de ésta se sentirán respaldados por un manual de ética.
- Dichos manuales o guías mejoran la calidad laboral de los empleados y esto permite que la empresa consiga profesionales de excelencia, pues la gran mayoría desea tener un sitio de trabajo donde sean justos, equitativos, que no exista violencia laboral, entre otros.
- El tener y ejecutar un manual de ética ayuda a mejorar la imagen empresarial ante la sociedad en general, por ejemplo: al realizar proyectos de vinculación comunitaria en un comienzo es difícil lograr la aceptación de la comunidad, pero si la empresa es conocida por tener valores altamente calificados y ser transparente es más fácil conseguir apertura en la sociedad y por ende el proceso será mayormente eficaz con la colaboración de ambas partes.
- Es un error no tener una comunicación adecuada con el público o sociedad en general, es decir, vender una propuesta disfrazada para entrar más rápido con el proyecto o con el producto y esto a la larga hace perder clientes a la empresa, pero justamente el código

de ética evita éste tipo de situaciones y pretende que la empresa trabaje de forma transparente entregando un mensaje claro y veraz; así los usuarios se sentirán comprometidos con la misma y tendrán un sentido de identidad hacia la empresa.

- Al estar en un mundo de constante competencia, si se trabaja de manera ética y transparente con todos los involucrados se lograra que el resto de empresas que ofrecen un mismo producto o servicio se verán obligadas a ser correctamente ética.

Según el Dr. Omar França “existen cinco grandes áreas temáticas en las que se ve implicada la responsabilidad ética de la empresa: Responsabilidad ambiental, Cumplimiento de la leyes y relación con instituciones oficiales, Acción de apoyo a la comunidad, Relación con los clientes y los proveedores (publicidad responsable) y finalmente la relaciones de poder y de respeto intra laboral” En el párrafo anterior se observó una teoría de gran importancia según el Dr. França sobre macro temas que pueden ser de ayuda para desarrollar un manual de ética. Pero vale mencionar que la empresa tiene plena libertad de hacer temáticas y subtemáticas según su misión y objetivos empresariales para desarrollar un código de ética y conducta.

Según *The Smart Campaign* la manera de realizar un código de ética y conducta es de la siguiente manera:

- Paso 1: Realización de un comité del código de ética dentro de la empresa para que diseñe el manual, éste directivo o comité deberá estar integrado por personas del directivo, RRHH, una persona jurídica, así también se denominará una persona que será la articulación entre éste comité y los actores internos y externos. Se recomienda que el comité sea un número impar para evitar algún tipo de empate.
- Paso 2: Establecer las atribuciones del comité del código de ética, aparte de tener la función de diseñar el manual, ellos deben consultar y receptar sugerencias en el transcurso de la realización del código especialmente a los empleados en general y a los inversionistas. *The Smart Campaign* propone tener un buzón en el que los empleados puedan poner sus sugerencias anónimamente para el diseño de éste.

- Paso 3: Tener estrategias o técnicas de comunicación para invitar a todos los empleados a que aporten con ideas al manual, con la participación de todos los actores se pueden encontrar grandes perlas para la elaboración del código de ética. Esto se puede lograr por medio de una campaña, como por ejemplo: con correo electrónico, estafetas, reuniones con los altos directivos para que expliquen adecuadamente de que se trata el proceso, entre otros.
- Paso 4: Realizar un código borrador que permita hacer un proyecto piloto para observar cómo funciona éste, sobretodo tomando en cuenta que se trata de un documento muy delicado porque va a establecer el comportamiento y la conducta de los involucrados. De tal manera que se pueda hacer un seguimiento y controlar si está funcionando adecuadamente.
- Paso 5: Está claro que el manual debe mantener en su contenido la misión, visión y valores de la empresa para que pueda estar acorde con los objetivos que se pretenden seguir. Una vez que ya esté en funcionamiento se debe revisar y analizar para determinar si se debe realizar algún tipo de cambio que sea necesario. Se recomienda realizar una revisión cada cierto tiempo ya que la empresa y la sociedad en general está en continuo cambio.
- Paso 6: Hay que evaluar el código borrador que se mencionó en el paso 4, para esto el “*The Smart Campaign*” recomienda que se envíe a todos los directivos, altos mandos, colaboradores y conocedores del tema de ética para que revisen el documento borrador y opinen sobre lo bueno, lo malo, lo que hay que cambiar y lo que se debe aumentar a manera de retroalimentación.
- Paso 7: Una vez que se ha hecho la respectiva retroalimentación, regresará el código borrador a manos del comité de ética para evaluar todo tipo de sugerencia que se hizo y poder redactar el manual para la siguiente fase. Se recomienda que tenga un lenguaje claro y que se utilice un glosario con palabras que pueden prestarse para confusión o que ayude a aclarar conceptos.
- Paso 8: Divulgar el manual de ética y conducta a todos los empleados, inversionistas, colaboradores e incluso a los clientes y usuarios para que conozcan los valores que maneja la empresa; si es posible se debe pedir a los empleados que firmen un documento

donde se comprometan a seguir las pautas de ética y conducta. Por otra parte se debe buscar maneras de divulgar dicho manual, como por ejemplo: al mail personal o institucional, los directivos pueden ser los encargados de explicar el código por medio de reuniones o conferencias, se puede imprimir el código por partes según el interés del actor, así por ejemplo hacer un tríptico con la parte del código que iría dirigido sólo a clientes, inversionistas, empleados, entre otros.

- Paso 9: La empresa deberá tener un grupo encargado de vigilar el cumplimiento del documento de tal manera que no sólo quede para la biblioteca de la empresa, sino que sea controlado y se logre la ejecución de éste día a día.
- Paso 10: Cuando existan empleados que se integren recientemente a la compañía se debe hacer conocer el documento de tal manera que firme una carta de compromiso para que se haga valido el manual de ética y conducta en su actuar laboral. Evitando problemas futuros por no conocer las normas y valores de la institución a tiempo. Incluso el momento de firmar la carta de compromiso se puede dar un espacio de RRHH para que aclare cualquier tipo de duda que pueda tener el nuevo integrante con dicho manual.

Ahora bien, cuando se trabaja con proyectos vinculados a la colectividad, mayormente con comunidades, se observa desconfianza por parte de las personas que conforman estos grupos hacia las empresas, instituciones, organizaciones, etc. debido a que no siempre ha existido transparencia con ellos. Pero justamente lo que se pretende lograr con los manuales de ética y conducta es que todos los involucrados se vean beneficiados y no se los perjudique ni se les disfrace información. Lamentablemente, cuando se trabaja con comunidades existe por parte de ellos un nivel muy elevado de ignorancia, es gente que en su gran mayoría no ha estudiado y que se dejan engañar fácilmente por las empresas.

Es por esto que el manual de ética y conducta debe ir dirigido al entorno y contexto en el que se va a llevar a cabo el proceso, como lo mencioné anteriormente hay proyectos que trabajan con comunidades y como empresa hay que ser responsables socialmente de ellos y establecer un manual que los beneficie.

Es el caso de *Compass Group* trabaja con algunas comunidades, observando claramente en su código de ética la protección a los grupos que se ven expuestos o afectados por el proceso empresarial, por ejemplo: contribuir al desarrollo sustentable de manera positiva, contar con expertos para trabajar de forma adecuada con la comunidad, asegura a la comunidad que la empresa no es un medio para hacer cosas ilegales, apoyan los derechos humanos y no se permite irregularidades con éste aspecto por ningún motivo, la empresa deja claro a la comunidad que no aporta ni es partidaria de algún partido político, se respeta en su totalidad las culturas y costumbres de las comunidades y en caso que exista algún problema con esto la empresa se debe regir a la cultura de ellos; se compromete absolutamente a ser respetuosa con el medio ambiente donde la comunidad habita.

Así existe gran variedad de empresas que trabajan con comunidades y ven la necesidad de incluir en su código de ética y conducta el trato justo a estas personas sin sobreponerse a sus derechos, costumbres y tradiciones. La empresa al tener proyectos vinculados con la comunidad debe ser muy cuidadosa, pues se habla de personas que merecen ser tratados con dignidad y no vistos como meros instrumentos para lograr los objetivos propuestos.

Y finalmente, debe quedar claro que no basta con tener un manual de ética pues es necesario ejecutarlo y realizar un seguimiento para observar si se está cumpliendo adecuadamente.

## **2. Ética y conducta de empresas, organizaciones o instituciones**

### **2.1. Ética de empresas, organizaciones o instituciones Europeas.**

Hace varios años en Europa se desarrolló un marco para la responsabilidad social de las empresas con el fin de promover la buena práctica de éstas. Dentro de estos parámetros de RSC se pretenden promover la transparencia de las prácticas que realice la empresa, organización o institución.

El libro verde propone fomentar la transparencia de las empresas por medio de códigos de conducta y ética, lo que ha conllevado que estas realicen manuales que transparenten sus procesos y así poco a poco se ha ido incrementando el número de empresas que diseñan códigos para su mejora y el beneficio de la sociedad. Éste ha sido un medio eficaz para controlar o mitigar la corrupción.

Uno de los desafíos que ha ocurrido en las empresas de la unión europea con respecto a los códigos de ética no ha sido tanto el diseño del mismo sino el hacerlo válido y verificable.

Según la Comisión de Comunicación Europea, (2002) “en cuanto a responsabilidad social empresarial considera necesario que los códigos de conducta tengan:

- Como normas mínimas comunes de referencia los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y las directrices de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) para las empresas multinacionales;
- Incluyan mecanismos adecuados de evaluación y control de su aplicación, así como un sistema de evaluación de la conformidad;
- Impliquen en su elaboración, aplicación y control a los interlocutores sociales y otras partes interesadas, inclusive de los países en desarrollo;
- Divulguen las experiencias y prácticas correctas de las empresas europeas”

En el apartado anterior se puede observar que la Comisión de la Unión Europea, solicita que no sólo se diseñe el Manual de Ética sino que se lleve a cabo una evaluación para mantener un control de la aplicación de éste. Es decir, que para que funcione adecuadamente se debe hacer un seguimiento continuo para determinar si está marchando como se tenía esperado y si es necesario hacer algún cambio.

El Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España ha realizado un documento con la finalidad de hacer conocer a todas las empresas del país la importancia de manejar un código de ética y conducta. En primera instancia propone que toda empresa se maneje con valores y principios que generen confianza a la sociedad; así también hace un llamado a que sean reales en cuanto al diseño del manual, es decir, no realizar un código de ética que no se lo pueda llevar a cabo con el tiempo, ya sea por diversas circunstancias que lo impida.

El Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España solicita a las empresas que los códigos de ética y conducta sean divulgados a todos los empleados de la empresa y distintos mandos de la misma, con un lenguaje claro y sencillo para que absolutamente todos puedan entenderlo al manual y no se preste para malos entendidos.

Así también plantea que se difunda el código a través de todos los canales internos y externos que tenga la empresa, de tal manera que no sólo se informe el personal sino también el colectivo o inversionistas que pertenezcan a la ésta.

“Los códigos deben ir precedidos o enmarcados por la visión y misión de la empresa, que debe ser coherente con tales principios éticos en los que, obviamente, debe integrarse la atención a las personas y sus condiciones de trabajo” (Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España, s.f.)

Cuando se ofrece en el manual de ética transparentar determinada información se debe comprometer la empresa con la colectividad y buscar la manera de dialogar con ellos para indicar todo lo que se está ejecutando y los resultados que se han obtenido, de tal manera que sea observable el compromiso con la sociedad y se obtenga la confianza deseada, obviamente cuidando y protegiendo a dicha colectividad.

Así mismo el Ministerio sugiere que al diseñar el código de ética empresarial se cuente con un Comité de Ética y posteriormente en la etapa de ejecución existan periódicamente auditorías de ética. Ésta última consiste en evaluar el manual para determinar si se está cumpliendo con lo deseado o si hay que realizar cambios; de preferencia se solicita que ésta evaluación la realice personas externas a la empresa para que en lo posible sea de manera objetiva.

La Unión Europea solicita a las empresas que se manejen sobre todo con valores y principios firmes. También les recuerda que ellas no podrían “ser” si no fuera por la sociedad, es decir, todo lo que hagan va a tener una repercusión hacia la sociedad y como tal deben ser responsables con sus actos para no perjudicar a terceros o al público en general.

Elsa González y Domingo García profesores de ética de la Universidad de Jaume I Castelló, han diseñado un gráfico para indicar según su criterio como debería ser el dialogo entre la empresa y los *Stakeholders* (personas que se ven afectadas por las actividades de la empresa) utilizando un modelo desde la perspectiva ética:

- Primero se debe tener claro cuáles son los *Stakeholders*, es decir, identificarlos.
- Mantener un dialogo previo con los interesados o afectados por la empresa.

- Se debe establecer cuáles son los valores y principios de la empresa y comentárselos a ellos por medio de dialogo directo si es posible o por canales externos.
- Buscar los intereses en común que se tenga con los *Stakeholders*.
- Hacerles conocer cuál es el código de ética que maneja la organización (a los empleados y *Stakeholder*).
- Formar a los empleados en cuanto al código de ética.
- El comité de ética debe recibir todo tipo de sugerencia para mejorar el manual.
- Se deben realizar auditorías éticas para conocer si se está llevando a cabo lo indicado en el manual o si se debe realizar algún tipo de cambio.
- Realizar las propuestas de mejora en caso de que las haya y así se va a lograr una excelente organización de la empresa en cuanto a sus valores y principios.

Los diseñadores de ésta propuesta de dialogo ético han indicado que tiene realmente excelentes resultados, pero una desventaja que ellos citan es que el procedimiento suele darse a mediano plazo, ya que todo proceso de dialogo suele ser lento pero aseguran que cuando se pasa ésta etapa se observa mejoras importantes en la organización.

Según Silvia Ayuso y Jordi Garolera en el año 2011 realizaron un análisis de los valores mayormente utilizados en manuales de ética de empresas españolas, donde se observa lo siguiente: responsabilidad, respeto, transparencia, trabajo en equipo, innovación o creatividad, integridad, igualdad, confidencialidad y profesionalidad. En éste mismo análisis hacen una comparación de los manuales de ética con empresas multinacionales y se determinó que España se basa mayormente en un tipo de ética personal más que profesional.

Así también se describe la relación que mantienen estas empresas con los grupos de interés por medio de porcentajes que han arrojado investigaciones realizadas en el 2011 por Ayasu, Garolera y ESCI, en los que se observa que mayormente se relacionan con los empleados, seguido por clientes, medio ambiente, proveedores, sociedad, accionistas y finalmente con la competencia.

De la investigación realizada por las personas antes mencionadas en diversas empresas españolas con respecto a los manuales de ética, se observó que la relación que manejan con los clientes debe ser: Confiable, honesta y ofrecer un servicio de calidad. En cuanto a los accionistas y proveedores se observa que las empresas mantienen su relación ética por medio de la honestidad y dialogo.

En cuanto a la manera de manejar la relación ética con los empleados lo hacen a través de: erradicar totalmente la discriminación, prevención de riesgos laborales, mantener un trato digno y contratación igualitaria.

Con lo que respecta a la relación ética con la competencia, se analizó que las empresas españolas utilizan en sus manuales la lealtad y el respeto. Así también en sus códigos de ética se menciona que al medio ambiente se lo protegerá y se reducirá la contaminación.

Toda empresa mantiene relación con la sociedad y esto hace que sus manuales de ética incluyan parámetros para relacionarse adecuadamente; de la misma investigación mencionada anteriormente se ha observado que las empresas españolas utilizan valores como: cumplimiento legal, respeto a los derechos humanos, no trabajo infantil, contribución al desarrollo social y colaborar con ONG.

Ayuso, Garolera y ESCI según su investigación realizada en el año 2011 han indicado que los empleados de la mayor parte de empresas españolas se los reglamenta éticamente para evitar la corrupción o situaciones que no permitan el desarrollo y beneficio de la misma. Entre aquellos aspectos que se toman en cuenta, son: no hacer fraude financiero ni de otro tipo, no se permite gastos injustificados, no robar, no hacer uso de recursos innecesarios, no filtrar información confidencial, no se aceptará sobornos a las autoridades ni a los usuarios, no se puede favorecer a personas por ser familiar o amigos, no utilizar drogas y alcohol dentro de las horas de trabajo, respeto mutuo, no acoso sexual entre empleados, directivos o a los usuarios, no realizar *bullying*.

De la misma forma se toma como referencia documentos éticos nacionales e internacionales como por ejemplo: declaración universal de los derechos humanos, pacto mundial, objetivos del desarrollo del milenio, entre otros, estos pueden ayudar a mejorar los manuales de ética.

Finalmente de las empresas analizadas se observa que la gran mayoría utilizan sanciones para aquellos que no cumpla con el código de ética pero también se implementa canales de denuncias en las empresas o departamentos específicos para receptor dichas denuncias.

En el proceso de la investigación bibliográfica sobre empresas europeas que mantienen buenos códigos de conducta y que han sido reconocidas y premiadas por su buen funcionamiento se

destaca Bayer, es una empresa farmacéutica de origen Alemán que se encuentra comprometida con la RSE y cuenta con un excelente manual de ética.

Primeramente vale mencionar que *Bayer* realizó un Manual de Ética que tuvo que ser revisado por un Consejo Ejecutivo y Consejo de Supervisión, así pues podemos observar que las grandes empresas en el proceso de diseño del manual siempre solicitan la supervisión de un Consejo. Su compromiso ético se lo ha llevado a cabo bajo los siguientes parámetros: Cumplimiento de leyes, reglas y regulaciones externas a la empresa; responsabilidad con la sociedad, el medio ambiente y su economía; no aprovecharse de otros en ningún sentido, el empleado de tener condiciones justas en su sitio de trabajo, los empleados deben estar siempre al servicio de la comunidad; todos los empleados, directivos, accionistas o personas que manejen información de la empresa, clientes, pacientes u de otro tipo debe ser confidencial y finalmente ofrecer transparencia al público en general.

Todo tipo de queja o preocupación que se tenga sobre la violación del código ético en la empresa Alemana Bayer, se la supervisará y si es efectiva dicha queja la persona o grupo se atenderá a consecuencias que incluso pueden llevar a la terminación del empleo.

## **2.2. Ética de empresas, organizaciones o instituciones latinoamericanas.**

Existe una organización que se denomina Red Interamericana de RSE, donde se observa los avances y la situación actual de 10 países que han colaborado para que se analice el presente tema, estos son: Argentina, Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, El Salvador, México, Panamá, Perú y Uruguay. Al ser la RSE un tema de gran magnitud se hará referencia tan solo a la ética que maneja cada uno de estos países para que posteriormente sirva como referente en la propuesta del III Capítulo.

Según el estudio de la Red Interamericana de RSE con la colaboración de VINCULAR (2005), indican lo siguiente “Existen países que muestran significativos avances en materia de adopción de concepto de RSE, asociado a mayor cantidad y competitividad. Esto, básicamente, como consecuencia de presiones e incentivos de mercado (tratados comerciales, exigencia de clientes), como también una mayor conciencia de los beneficios que generan la estabilidad y la paz social”.

Esto muestra que los países latinoamericanos están siendo parte de un cambio, en donde se ve la necesidad de construir valores y principios que identifiquen a la empresa. Aunque los resultados son alentadores faltan muchos aspectos por trabajar, debido a que es toda una cadena por culturalizar y cambiar.

Se inicia con el caso de RSE en Argentina, se ha demostrado según estudios que la mayoría de empresas prestan algún tipo de apoyo a la comunidad. Otro aspecto muy fundamental es que la sociedad Argentina está solicitando con mayor insistencia que las empresas realicen rendición de cuentas, evidentemente esto evitará la corrupción y así se mejorara la parte ética de la empresa. Hace algunos años se han venido creando organizaciones que incentivan la RSE y los valores de las empresas.

En el caso de Brasil se observa que al ser un país extenso la RSE se la tendrá que llevar de manera distinta en cada región. Se ha creído conveniente entrar a un proceso de educación para todos los funcionarios y socios para explicar de qué trata la RSE y los valores que contienen la empresa según la necesidad de ésta.

Chile se ha inclinado más por un cambio cultural en cuanto a RSE y así también se ha buscado incrementar valores que deben tener las empresas, instituciones, organizaciones y la sociedad en general. Éste país ha visto la importancia de educar en todos los niveles para lograr una sociedad responsable y en el futuro mitigar las malas prácticas empresariales por falta de valores. Actualmente se está ejecutando proyectos para adoptar la RSE en las pequeñas y medianas empresas, de tal manera que toda una sociedad se vea comprometida a mejorar en el desarrollo de las empresas u organizaciones.

A continuación se hablará de países tales como Colombia, México, Uruguay y Paraguay con respecto a los avances que han tenido en RSE, según los estudios realizados por la Red Interamericana de RSE y Vincular en el año 2005.

Con lo que respecta a Colombia, se observa que por varios años las empresas han aplicado más la filantropía pero esto ha llevado a formar una sociedad reactiva y no proactiva, es por ello que se está realizando un cambio y buscando estrategias para que las empresas adopten la RSE y todos los valores y principios que conlleva. Hoy por hoy Colombia está buscando la capacitación a las empresas para incluir la RSE.

México al igual que Colombia ha dejado de lado la filantropía, y se ha concentrado en incluir la RSE de manera ética mejorando la calidad de vida de todos aquellos que se encuentren vinculados a la empresa y se han comprometido con la comunidad y su desarrollo. Desde el 2001 se ha estado evaluando constantemente la ética empresarial.

Uruguay al generar RSE ha conseguido que las empresas den señales de transparencia y eviten la corrupción, ha mejorado notablemente la ética y la responsabilidad por parte de los involucrados. Uno de los principales promotores de RSE en éste país ha sido la Organización DERES, se encuentra integrada por empresas tanto privadas como públicas. En el III capítulo se tomará como referencia para la propuesta ya que es una organización que nace de la Universidad Católica de Uruguay y que ayuda a incrementar adecuadamente la RSE con sus respectivos códigos éticos y ha sido de gran relevancia en Latinoamérica.

Incluso otras organizaciones de Uruguay se han concentrado en fomentar a las empresas el humanismo y la justicia. Así también se está capacitando constantemente y a su vez reciben acompañamiento para poder manejar debidamente los procesos de RSE.

La Asociación de Empresarios Cristianos ADEC de Paraguay ha realizado una guía de autoaplicación de RSE en la que se recomienda como diseñar códigos éticos y valores de una empresa según el contexto de su país y Latinoamérica, para esto ha contado con la colaboración de las siguientes organizaciones: IARSE (Argentina), CERES (Ecuador), COBORSE (Bolivia), ETHOS (Brasil), PERU 2021 (Perú), UNIRSE (Nicaragua); como se observa existe países Latinoamericanos que han participado para realizar éste manual y esto lo hace mayormente relevante para la presente investigación bibliográfica, a continuación citaré aspectos importantes que se debe tomar en cuenta para diseñar un manual de ética y mejorar los proyectos sociales en las empresas según la Red Interamericana de RSE y Vincular (2005):

- Los valores y principios de las empresas, instituciones u organizaciones deben estar en un documento formal y debe estar a cargo de una persona o departamento que vigile el cumplimiento del mismo.
- Todo código de conducta debe ser adaptado o diseñado según el contexto de la empresa, como por ejemplo el idioma en el caso de las multinacionales.

- La empresa se encarga de la participación de todos los empleados y los grupos de interés.
- Periódicamente se realizan auditorias para evaluar el cumplimiento y eficacia del código de ética.
- Mantiene un diálogo constante con los grupos de interés.
- Anualmente se ejecuta un balance social para conocer todas las actividades sociales que ha realizado la empresa.
- Las auditorias deben ser realizadas por profesiones expertos en estos temas ya sean internos o externos a la empresa.
- Compromiso con los derechos humanos, naturales y laborales.
- Combatir la corrupción y todo tipo de trabajo forzoso u infantil.
- Toma medidas en cuento a reclamos o sugerencias de la comunidad.
- Cuenta con políticas de prevención para posibles reclamos de la comunidad.
- Mantienen grupos que están en continua relación con la comunidad.

Existen empresas que ejecutan acciones sociales por medio de proyectos vinculados a la comunidad y para esto es necesario:

- Mantener continua relación con ONG u organizaciones comunitarias para colaborar en caso de que sea necesario o realizar proyectos conjuntos que beneficien a la comunidad.
- Establecer alianzas con entidades públicas que permitan potenciar el desarrollo comunitario.
- Ceder horas de sus empleados para que ejecuten proyectos que beneficien a las comunidades.
- Diseñar un grupo multidisciplinario que fortalezca los proyectos dirigidos a la comunidad.

Un aspecto muy importante a considerar para los proyectos vinculados con la comunidad según Alonso y Talavera (s.f.) es lo siguiente: “Inversión social privada es el repase voluntario de recursos privados, de forma planeada, monitoreada y sistemática, para proyectos sociales, ambientales y culturales de interés público”.

Con respecto al párrafo anterior se puede observar que toda institución privada que plantee y ejecute proyectos para el beneficio de la sociedad deber ser de forma organizada y formal, manteniendo valores y principios que permita la intervención adecuada en la comunidad.

El que sea una acción voluntaria a la comunidad no quiere decir que es de baja calidad, al contrario debe ser controlada continuamente para que no se utilicen recursos innecesariamente y que los grupos de interés, es éste caso los usuarios, no se vean afectados.

Es necesario asumir todo tipo de responsabilidad, valores y principios con todos los que se ven involucrados en los proyectos a realizar. De tal manera que se pueda mitigar distintos tipos de corrupción y en caso de que no se cumpla con lo establecido se lleva a cabo un proceso formal que sancione lo ocurrido. Existen comités de ética internos que se encargan de éste proceso.

Hasta ahora se puede realizar una pequeña comparación con lo que respecta a RSE y sus respectivos manuales de ética entre Europa y Latinoamérica; en el caso de la primera se observa que las organizaciones están trabajando arduamente para que todas las empresas no sólo diseñen los códigos de ética sino también están buscando la ejecución de estos y que sean controlados periódicamente para mejorar los niveles de calidad.

En el caso de Latinoamérica el tema resulta un poco nuevo, actualmente las empresas están en una transición que van de ser filantrópicas a empresas que sean responsables socialmente y buscan la pro actividad de su gente por medio de capacitaciones.

### **2.3. Ética de empresas, organizaciones o instituciones ecuatorianas.**

En el año 2012 se realizó un estudio a cargo de la Fundación AVINA, GIZ e IDE bajo la autoría de Mónica Torresano a algunas empresas de Ecuador para conocer si manejan algún tipo de código de ética o algo que se asemeje a ello, en donde se pudieron observar los siguientes datos “En el Ecuador, del total de empresas encuestadas, el 23% cuenta con un código de ética, el 28% con un documento de similares características y el restante 49% no cuenta con tal instrumento. Se evidencia diferencias, sobretodo dependiendo del tamaño de la empresa. Es así que mientras en las empresas grandes el 78% cuenta con códigos de ética o documentos similares, éste porcentaje alcanza apenas el 51% de empresas pequeñas” (Torresano, 2012)

Según el estudio citado en el párrafo anterior, se observa que, lamentablemente las empresas en Ecuador casi no cuentan con códigos de ética y esto puede llevar a posibles situaciones de

corrupción, la falta de derechos hacia los grupos de interés u otras situaciones no favorables. Como se ha venido observando tanto en Europa como en Latinoamérica se ha creído de suma importancia manejar estos manuales de ética; incluso se propone como fundamental actividad que al comenzar una empresa tenga previamente diseñado un manual, es decir, no esperar a que esté en desarrollo sino desde un principio debe contar con el código ético respectivo.

Según Torresano (2012), se ha incluido aspectos de las empresas ecuatorianas encuestadas según su tamaño con sus respectivos porcentajes; a continuación se indicará parte importantes de dicho estudio:

- En cuanto a los derechos de los trabajadores se da a conocer que mayormente lo tienen las empresas grandes seguidas de las pequeñas, pero igual se denota una cantidad mínima del cumplimiento de dichos derechos, lo cual resulta poco alentador para nuestro país, aunque actualmente con la nueva constitución se ha logrado disminuir la falta de cumplimiento por parte de las empresas con respecto a los derechos de los trabajadores. Éste es un aspecto que debe ir necesariamente en un manual de ética.
- Con lo que respecta a la comunicación de la empresa con los trabajadores se observa en los resultados del estudio que mayormente se aplica en las empresas pequeñas y le sigue las empresas grandes. Como se indicó en los capítulos anteriores, es de suma importancia el dialogo porque solo por medio de él se puede comunicar los cambios o situaciones necesarias que deben saber los empleados o los directivos, como por ejemplo se debe comunicar el código de ética para que posteriormente no se refute cualquier acontecimiento no deseado. En el caso de las empresas grandes existen expertos que pueden ayudar a la comunicación por medio de estrategias y éste es un gasto necesario que debe realizar la misma.
- Uno de los factores importantes que hace que una empresa sea políticamente correcta es la inserción laboral de las mujeres sin discriminación alguna; en el presente estudio se observa que las mujeres empiezan a ganar espacio laboral en porcentajes bastante alentadores. Pero es necesario que el manual de ética tenga como objetivo proteger el bienestar de las mismas en su nicho laboral y que tengan la misma posibilidad que los varones al participar en mandos altos o medios.

- Las empresas se ven obligadas legalmente a no contratar personal infantil pero es necesario que dentro de los manuales de ética se apliquen políticas internas sobre la erradicación del trabajo infantil. Resultados del estudio que realiza Mónica Torresano indica que las empresas ecuatorianas están logrando la erradicación del trabajo infantil pero también realizan una cadena de valor a los proveedores para que no exista personal infantil trabajando para ellos.
- Según el estudio realizado, indica que en una mínima cantidad las empresas mantienen programas que integren y beneficien a las familias de los empleados. Hay que recordar que el manual de ética debe tener políticas que beneficien al empleado y sus familias.
- Un punto de gran importancia en los manuales de ética es el respeto a los clientes o usuarios que se vean involucrados en la organización, empresa o institución, en nuestro país se está logrando avanzar en éste aspecto. Aunque Ecuador está pasando por una etapa de filantropía al realizar donaciones por medio de Iglesias, ONG, fundaciones, etc. a comunidades del país.

Como dato extra, esto a la larga no resulta beneficioso para la sociedad en general porque se da atención paternalista y no se desarrollan personas pro activas. El reto es trabajar conjuntamente con la comunidad y diseñar políticas de respeto y transparencia en los manuales de ética para la sociedad involucrada.

“Para que una empresa sea socialmente responsable, son necesarios mecanismos integrales de gestión, que incorpore una visión más humana y ética en quehacer empresarial, entendiendo que las empresas son parte de la sociedad y se deben a ésta”. (Torresano, 2012).

Lo dicho en el párrafo anterior debería ser una reflexión para los empresarios, organizaciones o instituciones de Ecuador para que no sólo tengan un objetivo económico sino también mantengan una misión y visión humana y que pueda ser incorporada en los manuales de ética y conducta así se verá beneficiada todas las partes.

Por otra parte vale mencionar que “Existe un conjunto normativo que regula ciertas dimensiones de la RS, como por ejemplo, la relación entre empresa y el empleado, la relación con el medio ambiente, etc.” (Lima, López, 2012).

Para realizar un manual de ética puede servir de ayuda el marco legal ecuatoriano o normas internacionales que sirvan como técnica para diseñar el mismo pero al tomarlo al pie de la letra puede limitar a las acciones de la organización. Es por esto que se podría tomar tan sólo como referencia de leyes y técnicas ya prescritas en otros documentos y luego si diseñar el manual de ética según el contexto donde se lo va a aplicar.

Ecuador ha dado un gran paso en cuanto a la ejecución de prácticas de Responsabilidad Social por consiguiente las empresas se preocupan más por mejorar sus valores, ser más humanos y diseñar códigos de ética para evitar malas prácticas que afecte a los grupos de interés.

Finalmente, cómo lo describe Lima y López (2012), Ecuador ha tomado la iniciativa de reconocer a las empresas, organizaciones o instituciones que manejen la Responsabilidad Social como es el ejemplo de:

- Gobierno Autónomo Descentralizado de Pichincha que otorga reconocimientos a las empresas que logren: dialogo social, políticas anticorrupción, manejo de los *stakeholders*, entre otros.
- El Municipio del Distrito Metropolitano de Quito otorga premios a la RS en categorías "Responsable". El Municipio ha tomado esa iniciativa con el fin de incentivar a las según el tamaño y tipo de empresa. Las personas que deseen participar deben presentar un balance social de sus actividades y si se les da el reconocimiento recibirá una estatuilla que les autoriza que lleven en sus productos o servicios el distintivo "Socialmente empresas a que se desarrollen un marco de RS y que manejen éticamente su conducta.
- Municipio de Guayaquil y CEMDES: Realizan un concurso anual de empresas privadas que cumplan con criterios de RS luego se selecciona a la empresa ganadora y se le otorga un premio por el Muy Ilustre Municipio de Guayaquil.

Esto son algunos ejemplos de que Ecuador está impulsando a las empresas para que sean socialmente responsables lo cual será de gran beneficio para la sociedad en general. Vale recordar que las empresas, organizaciones o instituciones que manejen la RS deben contar necesariamente con manuales de ética y conducta ya que estos son parte de una empresa responsable con la sociedad y sus respectivos grupos de interés.

Así también, existen organizaciones en Ecuador sin fines de lucro que tienen como objetivo impulsar la Responsabilidad Social, entre las más reconocidas están: Instituto de Responsabilidad Empresarial (IRSE) y Consorcio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social (CERES).

En el caso de la primera se puede decir que es una organización que tomo la iniciativa en Ecuador con lo que respecta a RS, se fundamenta especialmente en valores, transparencia y ética. IRSE recomienda principalmente a las empresas que no pierdan los valores y que siempre trabajen para el desarrollo de la sociedad, sustentabilidad y medio ambiente.

CERES tiene como principal objetivo inculcar y sensibilizar a las empresas para que sean socialmente responsables con la finalidad de lograr una sociedad más justa y sostenible. CERES también se dedica a realizar investigación sobre RS para posteriormente poner a disposición de las empresas. A parte de ser una organización está compuesta por empresas privadas y públicas, ONG y fundaciones que buscan mejorar la RS en Ecuador.

**CAPITULO II**  
**DISEÑO METODOLÓGICO**

La línea de investigación para la presente propuesta es Responsabilidad Social Corporativa. El proyecto trata sobre “La ética de los proyectos vinculados a la colectividad de las diferentes secciones Departamentales de la UTPL” para esto se ha seguido un proceso metodológico de la siguiente manera:

- Investigación Bibliográfica y Documental: La investigación bibliográfica trata sobre la búsqueda de información escrita sobre determinado tema para tener una perspectiva completa de lo que se está investigando. En lo posible hay que tratar de conseguir el mayor número de documentos para ampliar los conocimientos sobre el tema. Buscar información actual y verificar que no contenga errores.

Documental: La investigación también se la puede realizar por medio de documentales que muestran temas específicos en forma audiovisual, el autor es quien determina el tipo de documental. El documental puede tener los siguientes contenidos: científico, educacional, divulgativo o histórico.

La presente investigación se compone de: revisión bibliográfica por medio de textos, internet y videoconferencias de la UTPL subidas a los canales de YouTube. Se ha investigado sobre la RSC, la importancia de la misma, conductas éticas de: Europa, Latinoamérica y Ecuador.

En éste caso se ha hecho una investigación bibliográfica sobretodo de la situación actual de algunos países sobre la RS y los códigos de ética. Para esto se ha visto la necesidad de investigar sobre empresas que les han otorgado reconocimientos por su desempeño y observar como manejan la ética y conducta. Esto servirá posteriormente como referencia para la propuesta que se presentará.

- Entrevistas: Las entrevistas sirven para conseguir y recolectar información por medio de un dialogo entre dos o más personas, basándose en un serie de preguntas.

En el caso de la presente investigación se utilizó la entrevista abierta, en la que el entrevistador tiene la flexibilidad y libertad de preguntar lo que considere necesario.

Las entrevistas han sido utilizadas para obtener información (tips o diseños de manuales de ética) que le den un valor agregado a la propuesta y sirvan como referente para la misma. Las personas u organizaciones que han sido entrevistados ha sido por medio de la red social Facebook, como es el caso de: CERES (Organización Ecuatoriana), DERES (Organización Uruguay).

**CAPITULO III**  
**PROPUESTA**

## 1.1. **Diseño del Manual de Ética para los proyectos de vinculación con la colectividad de las diferentes secciones departamentales de la UTPL.**

Previamente a la realización de la propuesta, vale mencionar que se contactó a organizaciones como DERES (Uruguay) y CERES (Ecuador), ambas instituciones colaboraron enviando links de sus páginas web en donde contiene información de cómo realizar un manual de ética y conducta.

La propuesta irá dirigida exclusivamente a los proyectos vinculados a la comunidad de la UTPL más no a la institución en general. Se basará en la misión y visión utepelina y los valores que ésta tiene.

“Su visión es el **Humanismo de Cristo**, que en su manifestación histórica y el desarrollo de su pensamiento en la tradición de la Iglesia Católica, propugna una universalidad potenciadora, conforme a la dignidad que el ser humano tiene como “hijo de Dios”, que hace a la Universidad acoger, defender y promover en la sociedad, el producto y la reflexión de toda experiencia humana.

La misión es buscar a la verdad y formar al hombre, a través de la ciencia, para que sirva a la sociedad.

La verdad como horizonte hacia el que dirigir, en comunión y respeto, nuestras más hondas dimensiones cognoscitivas, activas y vitales; una formación integral que aúne las dimensiones científico-técnicas de alta calidad, con las humanísticas, éticas y espirituales; un espíritu de investigación que contribuya al desarrollo de las ciencias experimentales y experienciales; y una disposición de servicio a la sociedad que suponga un efectivo aporte al desarrollo humanamente sustentable de su entorno local, del Ecuador y de toda la Humanidad, con preferencia hacia los sectores menos favorecidos, todo ello desde el sentido que aporta la reflexión metafísica y la pedagogía Idente.

La co-responsabilidad de toda la comunidad universitaria en la consecución de sus fines institucionales supone:

- Fidelidad a la visión y misión institucionales,
- Espíritu de equipo
- Actitud de gestión y liderazgo,

- Humildad intelectual, entendida como la continua superación y apertura a nuevos conocimientos, y
- Flexibilidad operativa que permita adaptarse a las circunstancias desde los principios”. (Universidad Técnica Particular de Loja, s.f.)

## SECCIÓN I

### Información general

- a) El Código de Ética va dirigido a las secciones departamentales que coordinan los proyectos vinculados con la colectividad, así también a los colaboradores (técnicos, becarios y todos aquellos empleados que participen en el desarrollo de cada proyecto social). Por otra parte el Manual de Ética también va destinado a las comunidades o sociedad en la que se va a desarrollar el proyecto, es decir, a los usuarios.

Es de suma importancia que el Manual de Ética vaya dirigido a las organizaciones o instituciones que intervengan en el proceso para que conozcan cómo debe ser su actuar al comprometerse con proyectos de la UTPL, como es el caso de ONG o instituciones públicas. De igual manera irá destinado a los proveedores.

En algunos proyectos colaboran estudiantes que están realizando Gestión Productiva, para ellos también debe ir dirigido una parte del Manual ya que se verán involucrados en el proceso.

- b) Debe existir un equipo que esté encargado de promover y verificar que se lleve a cabo el manual de ética para las personas que forman parte de los proyectos. Para esto se recomienda que cuenten con un cronograma que incluya plazos, de tal manera que periódicamente puedan observar si cada proyecto está cumpliendo con el manual. Se recomienda que no se exceda un número mayor a 10 personas en dicho equipo y que exista un líder o coordinador.

- c) Debe haber una etapa de sensibilización a las personas involucradas en los proyectos para explicarles de que trata el Manual de Ética y cómo se lo va a llevar a cabo. Para ello es necesario que conozcan la misión, visión y valores de la UTPL.

Se recomienda realizar talleres con los colaboradores de los proyectos que se encuentren vinculados con la comunidad y ponerlos al tanto de cómo se va a llevar a cabo el manual de ética, esto se puede hacer por medio de supuestos casos en donde existan conflictos y buscar soluciones para que observen como debe ser su actuar y cómo debe ser un clima ética adecuado.

- d) En el caso de la UTPL se está formando actualmente un Reglamento y Comité de Ética para la institución en general, las personas que trabajen en ésta institución deberán estar sujetas a dicho reglamento.

Pero como se ha puesto en consideración anteriormente es necesario contar con un manual de ética específico para los proyectos de la UTPL que se encuentran vinculados a la comunidad ya que en el reglamento no hace referencia a los principios que deben tener los actores internos y externos de dichos proyectos.

- e) La presente propuesta estará sujeta a los valores institucionales.
- f) El Manual de Ética podrá ser modificado según la opinión de las personas que se encuentren a cargo del mismo. También se podrá modificar periódicamente según las necesidades que se vayan observando en un futuro por medio de evaluaciones.
- g) Para la propuesta también se tomará como referencia normas internacionales que se han considerado de gran importancia para manejar adecuadamente la ética empresarial, institucional u organizacional
- h) El Manual de Ética y conducta deberá ser de fácil acceso para todos aquellos a quien va dirigido (Sección I – Literal A). Y con un lenguaje comprensible para que se pueda tener un fácil entendimiento por parte de todos los involucrados.
- i) En caso que la propuesta se la tome en cuenta deberá ser revisada por los asesores legales de la universidad para su aprobación.

## SECCIÓN II

### Valores Éticos Institucionales

- a) Fidelidad a la visión y misión institucionales; todas aquellas que trabajen (empleados, becarios, técnicos y alumnos) en los proyectos vinculados a la comunidad deberán tener un trato humano y digno hacia la sociedad involucrada.

Se debe servir lealmente a la sociedad por medio de calidad, de manera ética y espiritual para lograr un desarrollo del entorno local o de la comunidad.

- b) Espíritu de equipo; consolidar el apoyo entre compañeros y con la comunidad para trabajar en conjunto por el bienestar de quienes se vean directamente involucrados.

Mantener un clima organizacional adecuado en el trabajo para fortalecer lazos y formar un equipo pro activo y de alto desempeño hacia la sociedad.

- c) Actitud de gestión y liderazgo; las personas que formen parte de la institución deben tener no sólo conocimientos y aptitudes, sino también deben poseer una actitud adecuada con el resto de personas (grupos involucrados) sobre todo si se trata de un líder. Se debe tener una actitud con iniciativa para tomar acciones ante determinadas situaciones.

- d) Humildad Intelectual; las personas que formen parte de la UTPL deberán superarse a sí mismos en cuanto a conocimientos pero no deben ser prepotentes ante el resto de personas, siempre deben mantener una actitud humilde en cuanto a sus conocimientos y ser conscientes de los errores que se puedan cometer.

- e) Flexibilidad operativa que permita adaptarse a las circunstancias desde los principios; todos aquellos que trabajen en la institución deberán regirse a cambios según el contexto para lograr un mejor desempeño. Los empleados deberán tener la capacidad de adaptarse a dichos cambios.

### SECCIÓN III

#### Valores Éticos Específicos

#### **Colaboradores y Funcionarios (Coordinadores, Empleados, Técnicos y Estudiantes)**

- a) El Manual de Ética ira destinado por igual a todos los funcionarios y colaboradores sin ningún tipo de orden jerárquico.
- b) Todos los colaboradores y funcionarios están sujetos a los derechos y deberes que establece la Institución y la Constitución de la República.
- c) Se respetará los derechos humanos que son proclamados a nivel internacional.
- d) Los colaboradores y funcionarios deberán cumplir con las normas de conducta del presente manual de ética.
- e) Mitigar todo tipo de discriminación a los colaboradores y funcionarios. Tampoco se permitirá la discriminación entre compañeros.
- f) Respetar la igualdad de género.
- g) Ser responsable con el proyecto en el que se está trabajando (social, ambiental y económicamente).
- h) No puede existir el trabajo obligatorio.
- i) No existirá sobornos u extorsiones. Se actuará contra todo tipo de corrupción.
- j) Deberá existir un verdadero compromiso con el proyecto al que se encuentra vinculado.
- k) Mantener una actitud líder en el proyecto respectivo.
- l) Tener un comportamiento socialmente responsable.

- m) Mantener la confidencialidad que se exija según sea el caso.
- n) Mantener un comportamiento digno hacia la sociedad y los compañeros de trabajo.
- o) La honestidad debe ser el principio fundamental para mantener el respeto que se merece los actores involucrados.
- p) Mantener la identidad hacia la institución y con el proyecto.
- q) Toda función que se cumpla en el transcurso del proyecto debe ser eficaz y vigorosa.
- r) Libertad de la institución hacia los colaboradores y funcionarios en cuanto a: religión y política, es decir, cada persona puede tener sus creencias o ideologías.
- s) Mantener un ambiente laboral de equilibrio y armonía con los compañeros.
- t) Mitigar todo acto de violencia ya sea de tipo psicológica o física.
- u) Los funcionarios y colaboradores deberán ser tolerantes con sus compañeros y con los actores que se estén involucrados en el proyecto al que pertenecen.
- v) Se deberá ser solidario entre compañeros, esto ayudará a mejorar el ambiente laboral. Los miembros internos del proyecto deberán trabajar en equipo.
- w) Los estudiantes que realicen Gestión Productiva deberán estar a cargo del coordinador del proyecto y deberán ser informados del presente manual, ya que ésta sección también va dirigida a ellos.
- x) Deberán mantener una buena conducta y moral según lo establecido en los literales anteriores de tal manera que no se vea afectado su entorno laboral, ni tampoco se vea perjudicada la institución o la dignidad de la sociedad o colectividad con la que se va a trabajar.

\*Los valores, deberes y derechos que han sido expuestos se han basado en los principios Institucionales, también se ha tomado como referencia las normas ISO 26000 y códigos éticos de instituciones de gran prestigio.

## **Usuarios y Destinatarios**

- a) La presente sub sección irá dirigido exclusivamente a los usuarios que se verán involucrados en los proyectos que realice la universidad y así también a los funcionarios y colaboradores.
- b) No se comprometerá la integridad física y psicológica de los destinatarios.
- c) No se los podrá comprometer en la intervención de situaciones incorrectas o de mala moral.
- d) Acoger y defender a la sociedad involucrada en los proyectos y que no se vean afectados negativamente en el proceso por ningún motivo.
- e) Los usuarios deberán conocer la misión y visión de la UTPL para que actúen acorde a los valores de la Institución.
- f) El funcionario o colaborador deberá actuar con humanismo y calidad con los destinatarios.
- g) Los usuarios están en el derecho de exigir transparencia en los proyectos que se estén realizando con ellos (De qué trata, Con qué fin, Resultados obtenidos, De qué manera se verán involucrados y todo lo que conlleva el proceso).
- h) Los destinatarios no podrán cometer fraude o deshonestidad. Pues todo proyecto es en bienestar del entorno local.
- i) Se deberá realizar periódicamente una rendición de cuentas de cada proyecto en el que podrá asistir libremente los destinatarios. En caso que los proyectos sean en comunidades pues los integrantes del proyecto deberán dirigirse al sitio en cuestión para hacer conocer la rendición de cuentas.
- j) Mantener una actitud respetuosa entre los usuarios y los integrantes del proyecto.
- k) Trabajar conjuntamente con los usuarios. Por ningún motivo se los mantendrá al margen del proyecto. Ellos también forman parte del equipo.

- l) No se actuará discriminatoriamente por ningún motivo (religioso, cultural, político, étnico, orientación sexual, entre otras).
- m) Fomentar la solidaridad entre los miembros de la comunidad (usuarios), para lograr un bienestar común.
- n) Se respetara los derechos humanos que son proclamados a nivel internacional.
- o) Los usuarios están en todo su derecho de colaborar o no en el proyecto. No se podrá exigir o forzar su colaboración.
- p) Los funcionarios y colaboradores deberán implementar estrategias para evitar situaciones de corrupción con los usuarios. Esto se lo hará según el contexto donde se éste efectuando el proyecto. Es decir cada proyecto es libre de buscar técnicas anticorrupción con la comunidad que trabajen.
- q) Existirá un compromiso con los usuarios que la información que se entregue para el proyecto será confidencial. En el caso de los estudiantes que participen del proyecto por Gestión Productiva deberán ser informados de la confidencialidad que deben guardar con la información entregada.
- r) Debe existir un dialogo constante con los usurarios para hacerles conocer la fase en la que se encuentra el proyecto y como se verán beneficiados. En caso que exista algún inconveniente también deberán ser informados.
- s) El funcionario y colaborador deberá mantener una actitud de apoyo frente al destinatario y buscar el crecimiento del usuario en el proceso.
- t) El proyecto deberá cumplir con los objetivos propuestos y entregar la confianza necesaria a sus usuarios de que el proceso tendrá un comienzo y un fin.

\*Los valores, deberes y derechos que han sido expuestos se han basado en los principios Institucionales, también se ha tomado como referencia las normas ISO 26000 y códigos éticos de instituciones de gran prestigio.

## **Cooperantes**

- a) Ésta sub sección va dirigida a todas aquellas ONG, instituciones públicas y privadas que colaboren en el proceso de los proyectos.
- b) Los cooperantes no podrán desacreditar en las decisiones a los colaboradores ni funcionarios.
- c) Mantener la dignidad profesional tanto de los cooperantes como de los funcionarios y/o colaboradores.
- d) Los colaboradores y funcionarios deberán entregar la información estrictamente necesaria a los cooperantes. No se podrá otorgar información que sea confidencial.
- e) Los cooperantes deberán mantener un verdadero compromiso e involucramiento con la Institución y el proyecto en cuestión.
- f) Los cooperantes no podrán cometer fraude o deshonestidad, deberán adoptar una actitud moral y ser transparentes.
- g) Deberán respetar los principios de legalidad de la Institución.
- h) Los cooperantes deberán mantener espíritu de equipo con los funcionarios y colaboradores.
- i) Los cooperantes deberán conocer la misión y visión de la UTPL para que actúen acorde a los valores de la Institución.
- j) Fomentar la solidaridad entre cooperadores y funcionarios.
- k) Mitigar todo acto de violencia ya sea de tipo psicológica o física.
- l) Toda función que se cumpla en el transcurso del proyecto debe ser eficaz y vigorosa.

- m) Acoger y defender a la sociedad involucrada en los proyectos y que no se vean afectados negativamente en el proceso por ningún motivo.
- n) No se actuará discriminatoriamente por ningún motivo (religioso, cultural, político, étnico, orientación sexual, nacionalidades, entre otras).
- o) Deberá existir un dialogo constante entre funcionarios y cooperantes para intercambiar información que beneficie al proyecto.
- p) Los funcionarios deberán entregar todo tipo de apoyo para que los cooperantes puedan brindar su ayuda.

### **Proveedores**

- a) La presente sub sección irá dirigida a todos los proveedores de insumos para los proyectos vinculados a la comunidad de la UTPL.
- b) Los proveedores deberán mantener una actitud respetuosa con los funcionarios y colaboradores.
- c) Las condiciones de trabajo para los proveedores deberá ser responsables y seguras.
- d) Se deberán elegir proveedores que sean responsables ambientalmente.
- e) En lo posible se deberá elegir a proveedores que estén comenzando su actividad para generar empleo.
- f) No se elegirá a proveedores que fomenten el trabajo infantil.
- g) No existirá discriminación respecto al empleo de los proveedores por ningún motivo.
- h) No se aceptará ninguna forma de corrupción por parte de los proveedores.
- i) No se elegirá proveedores que exijan a sus empleados trabajar forzosamente.

\*Los valores, deberes y derechos que han sido expuestos para los cooperantes y proveedores de insumos se han basado en los principios Institucionales, también se ha tomado como referencia las normas ISO 26000 y códigos éticos de instituciones de gran prestigio.

## **SECCIÓN IV**

### **Sanción o Amonestación**

- a) Las sanciones por incumplir con el manual de ética y conducta se dará según el estatuto Institucional de la UTPL y el comité de ética.
  
- b) Estas podrán ser amonestaciones: escritas o verbales para los funcionarios o colaboradores; también se podrá proceder a una suspensión temporal o definitiva según la gravedad de la falta. En el caso que la falta no sea de mayor gravedad se podrá llamar la atención verbalmente.
  
- c) Los usuarios al incumplir con el manual de ética pueden ocasionar un desequilibrio del proyecto afectando a su entorno o comunidad. Si el incumplimiento es reiterativo o grave se procederá a la separación temporal o definitiva en el proyecto y no se verá beneficiado por el mismo.
  
- d) Los cooperantes al no cumplir con el manual de ética deberán ser sancionados de manera verbal o escrita. Según la falta que cometan también podrán ser suspendidos de manera definitiva del proyecto.
  
- e) Si se conoce que los proveedores están incumpliendo con lo dicho en el presente manual, como por ejemplo, trabajo infantil serán excluidos del proyecto y no serán contratados nuevamente para proveer insumos.

La finalidad de éste manual es mantener la integridad de los usuarios y de todos los actores internos y externos que formen parte de los proyectos. Al ser estos proyectos dirigidos a la comunidad se debe ser muy estricto con los valores y principios que deben tener cada integrante, caso contrario habrá que sancionar su mal actuar.

Para esto se deberá contar con un comité de ética que se encuentre formado por algunas autoridades y un equipo multidisciplinario que esté en la facultad de sancionar o amonestar la

falta de moral y ética, con el objetivo de asegurar el alto rendimiento de cada proyecto, mitigar la corrupción y asegurar los derechos humanos de cada integrante.

## **SECCIÓN V**

### **Implementación del Manual de Ética y Conducta**

- a) Aprobación Organizacional y Difusión: El código de ética una vez que sea aprobado por la dirección, deberá ser difundido por la máxima autoridad de la UTPL el Canciller Dr. José Barbosa Corbacho, para todos aquellos que se encuentren involucrados en los proyectos de vinculación a la sociedad. Al ser comunicado por la máxima autoridad ayudara a que tanto los funcionarios como los colaboradores se comprometan mayormente con la colectividad de manera ética.

El manual se lo presentara a través de una sesión solemne con todos los interesados (actores internos y externos), en donde se expondrá todos y cada uno de los valores éticos. Posteriormente será difundido al mail institucional de casa funcionario y colaborador para que lo estudien con detenimiento.

Una vez que el manual se ha difundido a los involucrados, es necesario no quedarse en simple enunciados sino en la implementación del mismo. Para esto se utilizará talleres que irán dirigidos a los funcionarios y colaboradores en donde se expondrá casos reales de la UTPL o hipotéticos en los que se presentaran problemas y se deberá dar una solución y toma de decisiones por medio del manual de ética.

Así también será enviado el manual de ética a los cooperantes y proveedores a sus correos electrónicos. En la página web de la UPTL también deberá incluir el manual de ética de los proyectos vinculados con la comunidad, de tal manera que toda la sociedad podrá ser informada de los valores éticos que se manejan.

Con lo que respecta a los usuarios y destinatarios se difundirá el manual por medio del coordinador de cada proyecto de manera formal y verbal.

Es necesario que en la divulgación del código de ética se les permita a los involucrados realizar todo tipo de pregunta o inquietud para que posteriormente no se den malos entendidos.

- b) Fomentar y Controlar el Cumplimiento del Manual de Ética: La Universidad contará con un equipo que se encuentre a cargo del manual de ética, ellos se encargaran de controlar el desempeño del manual. También estarán encargados de solucionar inquietudes sobre la aplicación del manual.

Éste equipo receptorá todo tipo de denuncia o malas práctica con lo que respecta al manual. Existirán casos en donde los funcionarios y colaboradores querrán hacer una denuncia bajo el anonimato por lo cual existirá un buzón donde se podrá colocar todo tipo de denuncia para posteriormente darle un seguimiento a la persona o caso manifestado.

- c) Evaluación: Se debe realizar una evaluación periódica para revisar si se está cumpliendo positivamente el manual, por medio de algunas herramientas que se presentan a continuación:

Questionarios: Estos servirán para puntuar al manual de ética y son de gran importancia porque participan en ellos personas que están manejando diariamente el código (funcionarios y colaboradores). Los temas generales que deberán tener los cuestionarios son: El cumplimiento del código ético por parte de todos los involucrados (incluyendo autoridades), la relación de la UTPPL con los proveedores, usuarios y cooperantes, la calidad laborar que se les entrega a los funcionarios y colaboradores; la responsabilidad social, económica y ambiental. Esto será puntuado según una escala de valor y deberá ser validado por profesionales de la misma institución y actores externos contratados.

Se realizará grupos de discusión (elegir muestra de funcionarios y colaboradores) en donde se recabe información sobre puntos que se deban cambiar o implementar al manual.

Es necesario realizar una auditoria externa sobre el manual para evaluar de manera imparcial si se debe realizar cambios y controlar el funcionamiento del manual.

Una vez realizado los cambios necesarios se deberá comunicar a todos los involucrados y seguir un proceso de comunicación para que se dé a conocer la nueva versión del manual de ética y volver a capacitar a los funcionarios y colaboradores.

### **Conclusiones:**

En el presente trabajo de investigación se puede concluir lo siguiente:

- Toda empresa, institución u organización debería contar con un código de ética, porque esto conlleva a que los involucrados (actores internos y externos) actúen de forma correcta y se mitigue las malas prácticas empresariales.
- Europa actualmente se encuentra en el proceso de incentivar a las empresas a que no sólo diseñen los manuales de ética y se queden en simples papeles, sino a la

implementación de éste y a realizar una evaluación periódica para mantener un mayor control del manual y su responsabilidad social.

- Latinoamérica está siendo parte de un cambio, donde las empresas se encuentran frente a la necesidad de construir valores y principios como parte fundamental de su estructura. Para aquello se ha visto la necesidad de re-educar y capacitar a los empresarios sobre la importancia de manejar la Responsabilidad Social.

Latinoamérica está renunciando a la filantropía y está en un proceso de incluir la Responsabilidad Social para mejorar la calidad de vida de los actores internos y externos y fomentar una sociedad con actores mayormente pro-activos.

- Respecto a Ecuador, las empresas se encuentran mayormente centradas en una meta económica. Pero se encuentran incluyendo poco a poco la ejecución de prácticas que sean responsables con la sociedad, así también se están incluyendo incentivos por parte de las municipalidades para fomentar la RS, que han sido de gran ayuda para avanzar en éste tema.
- La Universidad Técnica Particular de Loja cuenta con principios y valores éticos pero no con un Manual de Ética institucional, ni ningún tipo de documentos similares.

### **Recomendaciones:**

Al finalizar la propuesta sobre el manual de ética dirigido a los proyectos de la UTPL vinculados a la comunidad, se puede recomendar lo siguiente:

- Se recomienda a la UTPL diseñar un manual de ética que vaya dirigido a los funcionarios, colaboradores, cooperantes, usuarios y proveedores según en el contexto que se manejan los proyectos vinculados a la colectividad, a través de un equipo multidisciplinario. con la presencia mínimo de una autoridad de la UTPL

- Al tener el diseño final del Manual de Ética se deberá comunicar a todos los involucrados sobre el mismo y recomendando especialmente que se comunique de dicho manual a los usuarios de las comunidades que están siendo partícipes de estos proyectos.
- Realizar auditorías externas de manera periódica para: evaluar el manual, su cumplimiento y posibles cambios de forma imparcial.
- Estructurar un Comité de Ética en el que cada integrante tenga diversas competencias y conocimientos, su principal función deberá ser analizar las faltas de los involucrados y buscar la sanción o amonestación según sea la gravedad de la situación. También recomendando que ellos participen de la aprobación del manual.

## Bibliografía:

Alonso, M., Talavera, S; ADEC. (s.f.). *Indicadores de Responsabilidad Social Empresarial*. Recuperado de: [http://www.empresa.org/doc/Manual\\_Indicadores.pdf](http://www.empresa.org/doc/Manual_Indicadores.pdf) Consultado el 26 de Febrero del 2014

Ayuso, S., Garolera, J., ESCI. (2011). *Códigos éticos de las empresas españolas: Un análisis de su contenido*. Recuperado de: <http://mango.esci.es/assets/Uploads/Documentos-de-trabajo/Documento-de-trabajo-10Cdigos-ticos.pdf> Consultado el 10 de Febrero del 2014

Bayer HealthCare Pharmaceuticals (2013). *Ética Corporativa*. Recuperado de: <http://www.bayerpharma.com.ar/compania/eticacorporativa.asp#> Consultado el 11 de Febrero del 2014

CAMARA ARGENTINA DE LA PROPIEDAD HORIZONTAL Y ACTIVIDADES INMOBILIARIAS. (s.f.). *Normas de Ética para Administradores*. Recuperado de: [http://www.caphai.com.ar/index.php?option=com\\_content&view=article&id=53&Itemid=65](http://www.caphai.com.ar/index.php?option=com_content&view=article&id=53&Itemid=65) Consultado el 11 de Marzo del 2014

Cámara de Industria y Comercio Ecuatoriano-Alemana (s.f.). *Responsabilidad Social Empresarial*. Recuperado de: <http://ecuador.ahk.de/es/servicios/responsabilidad-social-empresarial/> Consultado el 2 de Enero del 2014

Compass Group (s.f.). *Código de ética de Compass Group*. Recuperado de: <http://www.compass-group.cl/Code%20of%20Ethics%20Spanish.pdf> Consultado el 31 de Enero del 2014

Consortio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social (s.f.). *Responsabilidad Social Empresarial*. Recuperado de: <http://www.redceres.org/> Consultado el 6 de Enero del 2014

Consultoría PYME, (2007). *Importancia de un código de ética*. Recuperado de: <http://www.consultoria-pyme.com/99-1-Importancia+de+un+codigo+de+etica..html> Consultado el 14 de Enero del 2014

DERES (s.f.). *Responsabilidad Social Empresarial. Manual para Elaborar Códigos de Ética Empresarial*. Recuperado de: <http://deres.org.uy/wp-content/uploads/Manual-de-Etica-DERES.pdf> Consultado el 28 de Enero del 2014

Diederichs, F. (2012). *La importancia de los códigos de ética en las empresas*. Recuperado de: <http://www.amchamchile.cl/sites/default/files/Walmart.ppt> Consultado el 17 de Enero del 2014

ESADE (2002). *Comunicación de la comisión relativa a la responsabilidad social de las empresas: Una contribución empresarial al desarrollo sostenible*. Recuperado de: [http://itemsweb.esade.edu/wi/research/iis/pdfs\\_web/Libro\\_Verde.pdf](http://itemsweb.esade.edu/wi/research/iis/pdfs_web/Libro_Verde.pdf) Consultado el 05 de Febrero del 2014

González, E., García, D., Universidad Jaumé I, Castelló. (2006). *La Responsabilidad Social (RSE) en Europa: la apuesta por un nuevo modelo de empresa*. Una revisión crítica desde la ética empresarial. Recuperado de: <http://www.e-revistas.uji.es/index.php/recerca/article/viewFile/199/184> Consultado el 05 de Febrero del 2014

Lima, M., López M. (2012). *Proyecto: Alianza para el Desarrollo, Iniciativas de Reducción de la Pobreza Eficientes y Sostenibles a través de una Cooperación Innovadora entre ONG, Personas, Sector Público y Universidades del Ecuador. Consultoría para el levantamiento de información transversal sobre la responsabilidad social del Ecuador*. Recuperado de: <http://www.redceres.org/wp-content/uploads/2013/09/Informaci%C3%B3n-Transversal-sobre-la-RSE-Ecuador.pdf> Consultado el 04 de Marzo del 2014

Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España, Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo (s.f.). *Condiciones de trabajo y códigos de conducta*. Recuperado de: [http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/601a700/ntp\\_693.pdf](http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/601a700/ntp_693.pdf) Consultado el 5 de Febrero del 2014

Organización Internacional de Normalización, ISO (s.f.). *ISO 26000 visión general del proyecto*. Recuperado de: [http://www.iso.org/iso/iso\\_26000\\_project\\_overview-es.pdf](http://www.iso.org/iso/iso_26000_project_overview-es.pdf) Consultado el 6 de Enero del 2014

Padilla, D. (s.f.). *Responsabilidad Social Empresarial. Origen y Propuesta*. Recuperado de: [http://www.observatorio-rse.org.es/Publicaciones/diego\\_padilla\\_zelada.pdf](http://www.observatorio-rse.org.es/Publicaciones/diego_padilla_zelada.pdf) Consultado el 2 de Enero del 2014

Pesce, D., GTZ. (s.f.). *Gestión de Responsabilidad Social para la Sostenibilidad de los Negocios y Norma ISO 26000 de RS*. Recuperado de: <http://www.slideshare.net/RSEPERU/iso-26000-lima-modificada> Consultado el 11 de Marzo del 2014

Pozo, J.E. (2012). *Responsabilidad Social Corporativa* (1ra ed.). Loja: Universidad Técnica Particular de Loja

Pozo, J.E. (2013). *Responsabilidad Social Corporativa*. (Video). Conferencia dictada en la Maestría en Gestión y Desarrollo Social, de la Universidad Técnica Particular de Loja. Recuperado de: <http://www.youtube.com/watch?v=9diyXWLuHuA> Consultado el 3 de Enero del 2014

Puterman, P. (2012). *Lo bueno, lo malo y lo feo de la ISO 26000*. Recuperado de: <http://www.diarioresponsable.com/portada/destacados/16079-lo-bueno-lo-malo-y-lo-feo-de-la-iso-26000.html> Consultado el 9 de Enero del 2014

Raufflet, E., Lozano, J., Barrera, E., García, C. (2012). *Responsabilidad Social Empresarial*. México: Pearson Educación.

Red Interamericana de RSE; Vincular. (2005). *Situación de Responsabilidad Social en Latinoamérica hacia un desarrollo sustentable*. Recuperado de: <http://www.vincular.cl/publicaciones/SituacionRSELatinoamerica.pdf> Consultado el 26 de Febrero del 2014

The Smart Campaign (s.f.). *¿Cómo elaborar un código de ética o conducta?*. Recuperado de: [http://smartcampaign.org/storage/documents/Tools\\_and\\_Resources/Como\\_elaborar\\_un\\_Codigo\\_de\\_Etica\\_o\\_Conducta\\_The\\_Smart\\_Campaign.pdf](http://smartcampaign.org/storage/documents/Tools_and_Resources/Como_elaborar_un_Codigo_de_Etica_o_Conducta_The_Smart_Campaign.pdf) Consultado el 29 de Enero del 2014

Torresano, M. (2012). *Estudio de Responsabilidad Social de Empresas en Ecuador*. Recuperado de: <http://estudiorseecuador.com/wp-content/uploads/2013/03/Estudio-de-RS-de-empresas-del-Ecuador.pdf> Consultado el 04 de Marzo del 2014

Universidad Técnica Particular de Loja. (s.f.). *Misión y Visión*. Recuperado de: <http://www.utpl.edu.ec/utpl/informacion-general/mision-y-vision> Consultado el 06 de Marzo del 2014