



**UNIVERSIDAD LAICA “ELOY ALFARO” DE MANABÍ**

**TEMA:**

**Ética profesional en la gestión empresarial, aplicada en el Departamento de Avalúos, Catastros y Registros del Municipio de Manta, en el año 2017**

**AUTORA:**

Marjorie Andrea Mendoza Barberan

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

**Carrera de Secretariado Bilingüe**

Manta, Marzo de 2018.

Ética profesional en la gestión empresarial, aplicada en el Departamento de  
Avalúos, Catastros y Registros del Municipio de Manta, en el año 2017

## CERTIFICACIÓN

En calidad de docente tutor(a) de la Facultad de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, certifico:

Haber dirigido y revisado el trabajo de titulación, cumpliendo el total de 90 horas presenciales, 10 virtuales y 300 horas autónomas, bajo la modalidad de proyecto de investigación, cuyo tema del proyecto es **“Ética profesional en la gestión empresarial, aplicada en el Departamento de Avalúos, Catastros y Registros del Municipio de Manta, en el año 2017”**, el mismo que ha sido desarrollado de acuerdo a los lineamientos estipulados para estos casos y en apego al cumplimiento de los requisitos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico, por tal motivo CERTIFICO, que reúne los méritos académicos, científicos y formales, suficientes para ser sometido a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

La autoría del tema desarrollado, corresponde a la señora Marjorie Andrea Mendoza Barberan, estudiante de la carrera de Secretariado Bilingüe, período académico 2017-2018 (1), quien se encuentra apta para la sustentación de su trabajo de titulación.

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

Lugar, 05 de marzo de 2018.

Lo certifico,

Dra. Mónica Luna Caicedo

**Docente Tutora**

**Área:** Humanística

## **APROBACIÓN DEL TRABAJO**

Una vez revisado y corregido el proyecto de investigación, **“Ética profesional en la gestión empresarial, aplicada en el Departamento de Avalúos, Catastros y Registros del Municipio de Manta, en el año 2017”**, realizado por la señora Mendoza Barberan Marjorie Andrea, autorizo su informe final y encuadernación respectiva para que sea entregada a las autoridades de la Facultad de Gestión, Desarrollo y Secretariado Ejecutivo de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, para la sustentación respectiva; lo certifico.

Manta, 05 de marzo 2018

**Dra. Mónica Luna Caicedo**

**Docente tutora**

## **DEDICATORIA**

Quiero dedicarle la presente investigación a Dios por iluminarme en la vida, sobre todo en la carrera estudiantil y hoy en la presente tesis; por haberme concedido una familia maravillosa, quienes me han impulsado; agradecer por la salud y vida que me ha dado a mí y mi familia.

Quiero también dedicar esta investigación a mis hijos por siempre estar a mi lado y constituirse en el motor de mi vida y por quienes he realizado este trabajo que se ve reflejado en esta culminación y no haberles defraudado.

A mi esposo, quien siempre estuvo a mi lado para impulsarme y darme ánimos en esos momentos de difícil situación que alguna vez me encontré.

Agradecer a mis familiares y amigos que por temor a omitir algún nombre no los detallo, pero saben que siempre están en mi corazón, así como ellos también me impulsaron de alguna u otra manera.

Les llevo siempre en mi corazón

Marjorie Andrea Mendoza Barberan

## **RECONOCIMIENTO**

Este trabajo fue posible gracias a la ayuda y dirección de mi tutora la Dra. Mónica Luna Caicedo que con paciencia guio mis pasos para la culminación de la investigación, también a los docentes que brindaron sus conocimientos, consejos y experiencias en la época estudiantil para ser un profesional con éxito.

Agradezco a la facultad que me apoyo en cada uno de los procesos educativos necesarios para lograr esta meta, y a la Universidad por permitirme realizar este sueño de obtener una carrera profesional que me ayude en el futuro.

Marjorie Andrea Mendoza Barberan

# ÍNDICE

TEMA .....	I
APROBACIÓN DEL TRABAJO .....	III
DEDICATORIA .....	IV
RECONOCIMIENTO .....	V
ÍNDICE .....	VI
RESUMEN .....	VIII
ABSTRACT .....	IX
INTRODUCCIÓN .....	1
MARCO TEÓRICO .....	7
CAPÍTULO I .....	7
FUDAMENTACIONES .....	7
1.1. Antecedentes Investigativos .....	7
1.2. Fundamentación legal .....	9
1.3. Fundamentación Filosófica .....	11
1.2. Fundamentación legal .....	12
1.3. Fundamentación Filosófica .....	14
Capítulo II .....	17
2.1 Definición de Ética .....	17
2.2 Ética profesional .....	17
2.2.1 Ética profesional en la formación universitaria .....	18
2.2.2 Características del profesional con ética .....	20
2.3 Moral .....	20
2.3.1 Características de la moral .....	21
2.4. Valores .....	22
2.4.1 Tipos de valores .....	22
2.4.2 Responsabilidad como un valor ético público .....	23
2.5. Deontología profesional .....	24
CAPÍTULO III .....	26
Gestión Empresarial .....	26
3.1. Definición de gestión empresarial .....	26
3.1.1 Universalidad: .....	26
3.1.2 Valor instrumental: .....	27
3.1.3 Multidisciplinar: .....	27
3.1.4 Especificidad: .....	27

3.1.5 Flexibilidad: .....	27
3.2 Funciones de la gestión empresarial .....	27
3.2.1 Planificación .....	28
3.2.2 Organización .....	28
3.2.3 Personal .....	29
3.2.4 Liderazgo .....	30
3.2.5 Características de un líder .....	30
3.2.6 Control.....	32
3.3 Ética en las organizaciones.....	32
3.2 Cultura Organizacional.....	33
3.3 Características de la cultura organizacional .....	34
3.4 Eficacia y Eficiencia.....	34
DIAGNÓSTICO DE CAMPO.....	36
Encuesta aplicada a profesionales .....	36
DISEÑO DE LA PROPUESTA.....	46
Tema: .....	46
Introducción .....	46
Objetivo específico: .....	47
Alcance: .....	47
<b>Transferencia de documentación al Archivo fijo: procedimientos.....</b>	<b>51</b>
5. Disposición Transitoria .....	54
Glosario de palabras: .....	55
CONCLUSIONES .....	56
RECOMENDACIONES.....	57
BIBLIOGRAFÍA.....	58
WEBGRAFÍA.....	61
ANEXOS .....	62



## RESUMEN

La ética profesional cada día ha tomado mayor fuerza dentro de la gestión empresarial debido a que la sociedad ha cambiado, de tal manera que exige un mayor desarrollo en las variadas habilidades de sus miembros y compromiso ético, es por ello que la realización de esta investigación se la hizo en el Departamento de Avalúos, Catastros y Registros del Ilustre Municipio de la ciudad de Manta, en el que laboran profesionales de diferentes áreas del conocimiento y la secretaria no podría ser la excepción, detectándose como problema medular que este departamento no está organizado en el manejo de la documentación, provocando malos entendidos entre el equipo de trabajo y es allí donde se deriva la inobservancia del valor de la responsabilidad.

En la introducción de este trabajo, se hace referencia al marco teórico, dentro del cual se ha considerado los antecedentes investigativos, la fundamentación legal y filosófica, sustentada en la recopilación de material bibliográfico que sirvió de base para las citas textuales de esta investigación. Dentro de la primer variable se hace referencia a la ética profesional, que es una normativa que explica el concepto de los actos morales y de conciencia de la persona humana, entrelazándola con la segunda variable que es la gestión empresarial, ciencia social y técnica encargada de la planificación, organización que tiene como finalidad obtener el máximo beneficio posible para la empresa.

Para el cumplimiento de los objetivos planteados, fue necesario la recopilación de la información, aplicándose una encuesta que fue condensada en gráficos e interpretada y analizada para la obtención de los resultados que confirmó la existencia de la problemática que está radicada en la falta de valores, por lo que se consideró como propuesta un instructivo que coadyuve a mantener un trámite estandarizado que permita la fácil ubicación de estos instrumentos al momento que sean requeridos por los usuarios.

Finalmente, conociendo las fortalezas y debilidades existentes en este departamento, se emitieron las conclusiones y recomendaciones pertinentes.

## **ABSTRACT**

Professional ethics has grown stronger every day in business management because society has changed, in such a way that it requires greater development in the varied abilities of its members and ethical commitment, which is why the development of this research it was done in the Departamento de Avalúos, Catastros y Registros Ilustre Municipio de la ciudad de Manta, in which professionals from different areas of knowledge work and the secretary could not be the exception, being detected as a core problem that this department is not organized in the management of the documentation, causing misunderstandings among the work team and that is where the non-observance of the value of responsibility is derived.

In the introduction of this work, reference is made to the theoretical framework, within which has been considered the investigative fundamentation, legal and philosophical foundation, based on the recopilation of bibliographic material that served as the basis for the textual citations of this research. Within the first variable reference is made to professional ethics, which is a regulation that explains the concept of moral acts and conscience of the human person, intertwined with the second variable that is business management, social and technical science responsible for planning, organization that aims to obtain the maximum possible benefit for the company.

To fulfill the stated objectives, it was necessary to collect the information, applying a survey that was condensed into graphics and interpreted and analyzed to obtain the results that confirmed the existence of the problem that is rooted in the lack of values, for what was considered as a proposal an instructive that helps to maintain a standardized procedure that allows the easy location of these instruments when they are required by the user.

Finally, knowing the existing strengths and weaknesses in this department, the pertinent conclusions and recommendations were issued.

## INTRODUCCIÓN

Para Fernández, (2015) “la ética profesional es un conjunto de normas de carácter ético aplicado en el desarrollo de una actividad laboral, puede aparecer reflejada en los códigos deontológicos o códigos profesionales a través de principios y valores contenidos en forma de decálogo o documentos de mayor extensión”. El autor hace referencia, a que la ética es parte primordial en la gestión empresarial debido al papel que realiza el profesional, porque debe alcanzar objetivos involucrados en el desarrollo de la misma, cumplir con normas o reglas que la institución tiene claramente definidas desde sus inicios, teniendo en cuenta que la gestión empresarial, es “el proceso de planear, organizar, integrar, direccionar y controlar los recursos (intelectuales, humanos, materiales, financieros, entre otros) de una organización, con el propósito de obtener el máximo beneficio o alcanzar sus objetivos”. Idalberto Chiavenato, (2005)

Mediante la ética en la gestión empresarial, se obtienen logros en la organización, como mantener un ambiente de trabajo equilibrado, reforzar vínculos empresa - usuario, manejar una buena imagen organizacional y así cumplir con los objetivos de la institución a quien se presta el servicio, operando de manera prudente y organizada todos los recursos involucrados en este proceso.

La ética profesional “marca pautas de conductas para el desempeño de funciones propias de un cargo dentro de un marco ético, en muchos casos tratan temas de competencia y capacidad profesional, además de temas específicos propios de cada área, a pesar de que la ética profesional utiliza valores universales del ser humano se centra la aplicación de estos valores en el ámbito laboral”, Menéndez. (1992).

El autor hace referencia a que dentro de las empresas el profesional debe aplicar valores éticos que son las cualidades morales inherentes a todos los seres humanos y comunes a todas las personas, lo cual permitirá al ser

humano vivir en sociedad y por su parte la organización alcanzará el éxito permanente de la misma, para el efecto, necesita realizar un correcto y minucioso proceso de selección de personal que permita identificar los valores éticos morales de quien laborará en ella, desde el gerente hasta del trabajador que realiza la limpieza, pues una persona cualquiera que sea su rol en la sociedad, debe contar con ciertas virtudes y descubrir otras en función del desempeño del ejercicio profesional, debido a que todos los días se enfrenta a la toma de decisiones.

La persona humana no puede vivir sin valores y su ausencia representaría un caos social que conlleva a la desorganización social y a una pandemia de corrupción en el entorno.

Por lo antes expuesto, con el tema planteado, se observó la necesidad de analizar en primera instancia lo que significa la ética profesional en la gestión de empresas enfocándolo en valores, que son normas de conductas y actitudes que se deben adoptar para mejorar la convivencia laboral y con ello la organización de las actividades, por lo que resulta imprescindible contar con el valor de la responsabilidad, pues el trabajo que se realiza con profunda seriedad resulta trascendental en lo interno y externo de la persona humana, la carencia de este valor puede ocasionar malestar en la organización, pérdida de tiempo valioso tanto en la empresa como en los usuarios, desbalance económico, todo esto deteriora la eficacia y producción en la realización de trámites, ocasionando una mala imagen institucional.

Se considera que entre los factores que influyen en la falta de responsabilidad profesional, no está en la carencia de un Código Ético que regule las conductas de este personal porque se cuenta con este instrumento desde hace varios años, es el hecho de que el funcionario adopta una posición de complacencia o comodidad, está privado de una herramienta útil que le permita tener la ruta del trámite solicitado por el usuario quien es la parte más sensible en el problema encontrado, puesto que es quien sufre las consecuencias de un mal servicio; a esto se suma desorganización del archivo, distracciones en el trabajo, entre

otros, desconociéndose de esta manera el valor de la responsabilidad. La responsabilidad no significa solo responder ante uno mismo, sino que también se debe responder ante los demás, y no se diga en el servicio público, que está supeditado a normas de carácter público que deben ser cumplidas conforme están escritas, caso contrario repercutiría en sanciones al no observarlas; una persona responsable es aquella que asume las consecuencias de sus actos intencionados, resultado de las decisiones que adopte o no, así como también de sus actos no intencionados, de tal manera que los demás queden beneficiados y no perjudicados.

Para que pueda revitalizarse el valor de la responsabilidad es necesario que se cumplan con dos requisitos: la libertad por cuanto las acciones han de ser realizadas libremente, así por ejemplo ni los niños pequeños, ni los animales, ni los ancianos, son responsable de sus actos pues carecen del uso de la razón. Así como también la ley, que debe existir para que se puedan juzgar las conductas ejecutadas, es decir implica rendir cuentas de los propios actos ante alguien que ha regulado un comportamiento.

Este trabajo ayudará a fortalecer la ética de los profesionales de la empresa y, a conocer cómo esto influye o no en la gestión empresarial del Departamento de Avalúos, Catastros y Registros del Municipio de Manta para obtener un mejor rendimiento interno y repuntar al prestigio del servicio que se presta como institución y recuperar la confianza en el usuario que es de vital importancia porque el Municipio es la cara de la ciudad, siendo para ello importante que se conozca a ciencia cierta para qué sirve la ética y cuáles son los valores que se aplicarán en el ámbito de esta organización, y para efectos de este estudio se ha escogido principalmente el valor de la responsabilidad.

Debido a las exigencias no solo en las competencias del saber en el ámbito conocimientos técnico; o del saber hacer en cuanto a las habilidades del profesional; si no que además está, el ser que implica aptitudes personales, comportamientos y trabajo en sinergia.

La importancia de esta investigación radica en dar solución al problema encontrado en la institución, mediante una propuesta planteada en base a las conclusiones obtenidas durante el trabajo, porque si bien se cuenta con un Código Ético en la institución, no es menos cierto, que si la ética subyace del ser interior de la persona a través de su propia conciencia, los valores éticos se verían poco afectados, en virtud de que es un factor generador de confianza que representa un sello de distinción en nuestras acciones.

Esta investigación, pretende trascender a la práctica puesto que ya se tiene un Código Ético, y para ello es necesario buscar la forma de que se asuma el valor de la responsabilidad a través de un instructivo que permita verificar que se haya realizado la actividad de manera correcta y servirá de guía para todo funcionario antiguo o nuevo del departamento de Avalúos, Catastros y Registros, evitando que éste se vuelva indispensable, pues a su falta se ha percibido estancamiento en los trámites administrativos y una falta de pertinencia en el rol que debe cumplir.

El estudio de este trabajo investigativo será factible, porque cuenta con el apoyo de autoridades de la institución educativa y de la empresa, existen recursos materiales y económicos, fuentes bibliográficas, y también los conocimientos y destrezas del investigador en conjunto con la guía de un tutor para el proceso del trabajo.

Es importante destacar, que de conformidad a la Ley, las instituciones públicas a nivel de la provincia de Manabí disponen de su propio Código Ético, por su parte, la Ley Orgánica de Servicio Público establece, que se debe capacitar al personal constantemente en áreas de interés institucional, como en efecto se lo planifica anualmente y no podría quedar a un lado esta temática que es de relevancia en la sociedad.

En lo que corresponde a la ciudad de Manta el Ilustre Municipio, tiene como misión ser un gobierno local competitivo, líder en el desarrollo integral comunitario en los aspectos: social, turístico, económico, ambiental y

tecnológico, promoviendo la concentración y participación ciudadana, con responsabilidad compartida, para lograr calidad de vida equitativa e incluyente, contando con recurso humano eficaz, y en este caso, esta misión debe entrelazarse con el campo de acción de la ética no solo teórica si no práctica que se relaciona con el comportamiento ideal de la persona.

Dentro de las instalaciones del Gobierno Autónomo Descentralizado se encuentra el Departamento de Avalúos, Catastros y Registros que es el encargado de administrar el sistema de predios del cantón, de manera integral, para determinar los impuestos prediales de los bienes inmuebles de naturaleza urbana y rural, además debe brindar apoyo en la gestión que realiza esta institución, promover la eficiencia, eficacia y capacidad de la administración de todos sus trámites, pero esto último no es lo que se cumple, razón por la cual se consideró que este departamento era idóneo para el presente trabajo investigativo.

Bajo las consideraciones expuestas, es importante plantear el siguiente problema; deficiente responsabilidad de los funcionarios del Departamento de Avalúos, Catastros y Registros con el manejo y administración de la documentación. Para el efecto, se tiene como objeto de estudio la ética profesional y como campo, la gestión empresarial, para lo cual se consideraron las siguientes interrogantes ¿Identificar que es la ética profesional?, ¿Conoce la importancia de la gestión empresarial en el Departamento de Avalúos, Catastros y Registros del Gobierno Autónomo Municipal de Manta?, ¿Qué opina de la responsabilidad profesional?, ¿Para aplicar el valor de la responsabilidad es necesario hacer conciencia? ¿Considera importante la ética profesional en una institución?

El objetivo general del trabajo fue determinar la influencia de la ética profesional en la gestión empresarial del departamento de Avalúos, Catastros y Registros del Municipio de Manta, mientras que entre sus objetivos específicos se buscó: identificar qué importancia tiene la gestión empresarial, analizar el nivel de conocimiento de ética profesional, indagar la responsabilidad del

profesional con los trámites que se ejecutan en este departamento bajo la toma de conciencia, y finalmente, desarrollar un instructivo para la organización, estandarización en el manejo de documentos.

Para esta investigación se tomó como hipótesis, la ética profesional influye significativamente en la gestión empresarial del Departamento de Avalúos, Catastros y Registros del Municipio de Manta. Para la elaboración de este trabajo se establecieron las siguientes variables; como dependiente la ética profesional y como variable independiente la gestión empresarial.

Además, se contó con la investigación descriptiva, la cual caracteriza el objeto de estudio o una situación concreta señalando sus particularidades y propiedades, esto sirve para ordenar, agrupar o sistematizar los objetos involucrados en el trabajo indagatorio. También se utilizaron los métodos deductivos e inductivos con el primero se obtuvo información ya existente para crear nuevas conclusiones y en el segundo se determinaron conclusiones obtenidas de una hipótesis mediante la observación del objeto de estudio.

La técnica desarrollada fue la encuesta, la misma que sirvió para la recolección y análisis de la información; luego los datos estudiados, organizados y sistematizados se tabularon y graficaron para obtener así los resultados y realizar la correspondiente interpretación de los mismos.

El universo donde se centró la investigación sobre la ética profesional y la gestión empresarial fue el Departamento de Avalúos, Catastros y Registros del Municipio de Manta, el cual cuenta con dieciséis profesionales de distintas áreas del conocimiento en la que está inmersa en un gran número la secretaria y los asistentes administrativos. En este estudio la muestra fue probabilística simple, porque todos los elementos tuvieron la posibilidad de ser seleccionados, la población que se consideró fue pequeña, debido a que en este departamento solo laboran dieciséis profesionales en diversas áreas sin excluirse a la secretaria, por lo que fue una población finita.



# MARCO TEÓRICO

## CAPÍTULO I

### FUDAMENTACIONES

#### 1.1. Antecedentes Investigativos

En el mundo, las empresas buscan el desarrollo de su organización para estar a la par con la competitividad, por lo que, es fundamental contar con funcionarios no solo de alto nivel profesional, sino también de acrisolados valores éticos y morales, es así, que la Dra. Silvia Agulló Gimeno de la Facultad de Economía en la Universidad Ramón Llull de Catalunya, en su tesis doctoral “La Coherencia ética en la gestión de los recursos humanos: Un factor clave para la forja del ethos corporativo”, afirma que, “es función de la ética de la empresa legitimar la moral de todos sus individuos sobre la base de unos principios éticos de autonomía, justicia, no maleficencia y beneficencia, teniendo en cuenta los fines que, como empresa, la legitiman, estos principios no son rígidos y, aunque todos son importantes, en la realidad unos pueden primar sobre otros.”

El objetivo que tuvo la autora en esta investigación fue analizar la necesidad de fomentar la coherencia ética en y desde la gestión de recursos humanos para forjar el ethos corporativo, cuya primera palabra significa costumbre, conducta, carácter y personalidad y al unir estas dos palabras se refiere a los entornos empresariales con una cultura organizacional de responsabilidad social.

En esta investigación la autora concluyó, que la ética tiene sus inicios en la era de la reflexión filosófica, en la que se pueden tomar las mejores decisiones, es por esto, que “la reflexión ética en la empresa debe considerar los principios éticos al mismo tiempo que los económicos. Así, la ética empresarial como filosofía práctica, es a la vez un fin y un medio. Es un fin, puesto que su

objetivo es lograr una gestión que incluya el hábito de la reflexión sobre las morales para mejorar la calidad de vida de los stakeholders, promoviendo la generación de riquezas. Al mismo tiempo, la ética empresarial es un medio, en tanto que facilita la forja del ethos corporativo”. (Tesis, coherencia ética en la gestión de los recursos humanos: un factor clave para la forja del ethos corporativo, citado por Silvia Agulló Gimeno).

Esta autora hace referencia a la importancia de que los profesionales tengan como hábito, la ética, mediante la reflexión de lo que está bien o mal con la finalidad de mejorar la calidad como ser humano en la vida cotidiana y también en el área de trabajo, además de servir como medio para que facilite la eficiencia de los trabajadores forjando un ambiente laboral saludable a base de los valores éticos que tienen desde la administración o la organización en sí.

En la Universidad de Loja, en la Facultad de Ciencias Jurídicas el investigador Amoroso Iñiguez (2007) realizó su trabajo previo a la obtención de su Licenciatura, abordando el tema: “La ética como base fundamental para el desarrollo y éxito empresarial cuencano;” en el cual afirma que “la ética, hoy en día no se la puede considerar tan solo como un elemento de la vida si no el pilar fundamental para el desarrollo personal, continuo y exitoso”. Además asegura que “el éxito de la empresa va de la mano con las normas y políticas por la cual está regida, es por esto que en la sociedad ecuatoriana se considera que la ética debe nuevamente convertirse en el alma de cada una de las empresas, con la finalidad de transformar con responsabilidad, solidaridad y sentido un compromiso basado en la confianza”.

Este autor omite los objetivo de su investigación pero en su conclusión expone que una sociedad no se puede asentar sobre lo no ético en forma permanente, se vendría abajo.

En referencia a lo que el autor propone se puede decir, que la ética como ya se sabe, proviene internamente de la persona y es el ser individual el que decide realizar el bien o el mal, se ha convertido en un pilar muy importante dentro de

la sociedad para lograr mantener un equilibrio en la misma, las cuales están estructuradas de tal forma que si no existiera ética en el personal que labora en ellas puede que se mantengan en el medio empresarial pero muy difícilmente surgir más allá de donde se encuentran ubicadas, es decir, una institución carente de los valores éticos en sus profesionales se estancaría al contrario de una en la que predominen códigos de valores como respeto, responsabilidad, honestidad, entre otros que practicándolos diariamente generarían bienestar organizacional en sus miembros.

## **1.2. Fundamentación legal**

El estudio de la ética se ocupa únicamente de los actos típicamente humanos, es decir, de aquellos que dependen de la razón y de la libertad. “Una doctrina ética elabora, verifica afirmaciones o juicios determinados. Una sentencia ética, juicio moral o declaración normativa es una afirmación que contendrá términos tales como "bueno", "malo", "correcto", "incorrecto", "obligatorio", "permitido", referido a una acción, una decisión o incluso también las intenciones de quien actúa o decide algo. Cuando se emplean sentencias éticas se está valorando moralmente a personas, situaciones, cosas o acciones”, Saverio Coello (2014).

En este sentido, las disposiciones legales promulgadas por los gobiernos, generalmente definen los parámetros de conducta individual y colectiva, pero nunca son tan completas como para prever y cubrir todas las posibles situaciones del comportamiento humano. Por ello, individuos y colectivos deben estar preparados para conducirse e interactuar equitativamente con otros, aun en los casos no cubiertos por las disposiciones legales o cuando éstas fueren obsoletas. La conducta ética implica observar las disposiciones legales e incluso ir más allá; y abstenerse de tomar ventajas injustas, actuando o dejando de actuar en situaciones en que cualquier curso de acción siendo legal no fuere equitativo.

Los Códigos de Ética definen la conducta esperada en el cumplimiento de la ley y, adicionalmente, la conducta esperada en aquellos casos que no están

claramente cubiertos por las disposiciones legales o que no están prohibidos por ellas, conllevan una obligación para con la sociedad en general, por lo que es lógico que los funcionarios de mayor rango o los más altos en jerarquía, observen estándares de conducta aún más elevados, conforme se lo exige de quienes ejercen funciones de menor nivel jerárquico.

La ética más que ser vista como una norma o regla para la convivencia, debe ser vista como una orientación armónica que nos va a ayudar a vivir la vida con respeto y observancia a los principios establecidos en la Constitución del Ecuador que puntualiza como novedad el Ama Killa, ama llulla, ama shwa, que significa no ser ocioso, no mentir, no robar. Se puede contar con la norma, pero si no se cuenta con un cambio de actitud de las personas, difícilmente se puede poner en práctica los valores, pues las actitudes son hábitos internos en su mayor parte inconscientes, e indican las tendencias reales que la conducta manifiesta mejor que las expresiones verbalizadas que llamamos opiniones.

Las empresas públicas o privadas, por la necesidad de manejarse dentro de las culturas, los valores y el comportamiento ético y transparente disponen de un Código de Ética interno, sin embargo no lo aplican y eso genera deficiente prestación del servicio, mala práctica en el ejercicio de su profesión, falta de armonía en el ambiente de trabajo, desprestigio de la institución, lo cual podría generar responsabilidad civil y penal por la que deben asumir los servidores en su oportunidad.

El Gobierno Municipal de Manta, cuenta con un Código Ético el cual, en su capítulo 3) artículo 8 expresa lo siguiente; “la probidad.- Él funcionario municipal y los dignatarios de elección popular, deben actuar con rectitud y honradez, deben exteriorizar una conducta honesta procurando con su trabajo satisfacer el interés de la colectividad, desechando todo provecho o ventaja personal, sea en forma directa o a través de terceras personas”.

Para que una institución sea socialmente responsable, son necesarios mecanismos integrales de gestión, que incorporen una visión más humana y ética en el quehacer empresarial, entendiendo que las empresas son parte de la sociedad y se deben a esta.

Finalmente, es notorio que para tener empresas socialmente responsables, se debe trabajar de forma coordinada y articulada tanto al interior como exteriormente que permita generar estrategias de desarrollo y organización, con la finalidad de alcanzar el bien común y un desarrollo equilibrado y sostenible.

### **1.3. Fundamentación Filosófica**

Esta investigación se fundamenta en el origen de las variables ética profesional y gestión empresarial llegando a la conclusión de que la palabra ética proviene del Griego Ethos que significa manera de hacer las cosas (costumbres, hábitos) esta palabra se relaciona con la filosofía en la moral y la manera de juzgar la conducta humana, es por esto que Pérez, (2006) asegura que “la ética profesional es el estudio de la responsabilidad que contrae el profesional con su entorno natural y social”.

Es decir, un profesional al momento que escoge y estudia la carrera que desea ejercer, va forjando costumbres y conociendo los Códigos Éticos que le facilitarán escalar en su nivel marcando su huella y nombre en las organizaciones que se desenvuelva, teniendo claro que de su conducta depende no solo la imagen de la empresa si no también su futuro en la sociedad como un ser éticamente responsable el cual todos admiran y respetan que es capaz de realizar una buena gestión empresarial, tomando decisiones que no rompan con los códigos de la organización.

La palabra profesión proviene del latín professio-onis y significa “acción efecto de profesar o ejercer”. Larousse, (1984). Es decir, es la acción que se realiza con un objetivo o fin dentro de una institución, la cual para su desarrollo

apuesta por personas que se han preparado por años en diferentes campos profesionales, y es en este punto en el que la ética y la profesión van de la mano.

En cuanto a la palabra Gestión podemos decir que surge del latín “gestio” y a su vez del italiano “gestione”. Que significa “hacer”, “llevar a cabo”, “administrar o gestionar”. Mientras que la palabra empresarial es relativo de las personas que dirigen una empresa la cual procede del latín “prehendere” que significa “captar” “atrapar”, es por esto que Stephen P. Robbins y Mary Coulter, (2005) entienden a la Gestión Empresarial como “la coordinación de las actividades de trabajo de modo que se realicen de manera eficiente y eficaz con otras personas y a través de ellas”. Es por esto que cómo se realice el proceso de gestión administrativa se ve afectado el desarrollo de toda una organización, de la cual dependen muchos colaboradores y usuarios que prestan y hacen uso del servicio a la sociedad; debido a esto se podría decir que la responsabilidad es base fundamental para este proceso.

La responsabilidad es un valor muy importante de la ética, se basa en la eficacia, eficiencia, y calidad del trabajo realizado y va de la mano con la gestión administrativa porque al momento en que se deben tomar decisiones se pondría en juego la empresa, y si se hace de manera irresponsable ocasionaría daños organizacionales, pero si simplemente se adopta una medida correcta, la llevaría al éxito.

## **1.2. Fundamentación legal**

El estudio de la ética se ocupa únicamente de los actos típicamente humanos, es decir, de aquellos que dependen de la razón y de la libertad. “Una doctrina ética elabora, verifica afirmaciones o juicios determinados. Una sentencia ética, juicio moral o declaración normativa es una afirmación que contendrá términos tales como "bueno", "malo", "correcto", "incorrecto", "obligatorio", "permitido", referido a una acción, una decisión o incluso también las intenciones de quien

actúa o decide algo. Cuando se emplean sentencias éticas se está valorando moralmente a personas, situaciones, cosas o acciones”, Saverio Coello (2014).

En este sentido, las disposiciones legales promulgadas por los gobiernos, generalmente definen los parámetros de conducta individual y colectiva, pero nunca son tan completas como para prever y cubrir todas las posibles situaciones del comportamiento humano. Por ello, individuos y colectivos deben estar preparados para conducirse e interactuar equitativamente con otros, aun en los casos no cubiertos por las disposiciones legales o cuando éstas fueren obsoletas. La conducta ética implica observar las disposiciones legales e incluso ir más allá; y abstenerse de tomar ventajas injustas, actuando o dejando de actuar en situaciones en que cualquier curso de acción siendo legal no fuere equitativo.

Los Códigos de Ética definen la conducta esperada en el cumplimiento de la ley y, adicionalmente, la conducta esperada en aquellos casos que no están claramente cubiertos por las disposiciones legales o que no están prohibidos por ellas, conllevan una obligación para con la sociedad en general, por lo que es lógico que los funcionarios de mayor rango o los más altos en jerarquía, observen estándares de conducta aún más elevados, conforme se lo exige de quienes ejercen funciones de menor nivel jerárquico.

La ética más que ser vista como una norma o regla para la convivencia, debe ser vista como una orientación armónica que nos va a ayudar a vivir la vida con respeto y observancia a los principios establecidos en la Constitución del Ecuador que puntualiza como novedad el Ama Killa, ama llulla, ama shwa, que significa no ser ocioso, no mentir, no robar. Se puede contar con la norma, pero si no se cuenta con un cambio de actitud de las personas, difícilmente se puede poner en práctica los valores, pues las actitudes son hábitos internos en su mayor parte inconscientes, e indican las tendencias reales que la conducta manifiesta mejor que las expresiones verbalizadas que llamamos opiniones.

Las empresas públicas o privadas, por la necesidad de manejarse dentro de las culturas, los valores y el comportamiento ético y transparente disponen de un Código de Ética interno, sin embargo no lo aplican y eso genera deficiente prestación del servicio, mala práctica en el ejercicio de su profesión, falta de armonía en el ambiente de trabajo, desprestigio de la institución, lo cual podría generar responsabilidad civil y penal por la que deben asumir los servidores en su oportunidad.

El Gobierno Municipal de Manta, cuenta con un Código Ético el cual, en su capítulo 3) artículo 8 expresa lo siguiente; “la probidad”. Él funcionario municipal y los dignatarios de elección popular, deben actuar con rectitud y honradez, deben exteriorizar una conducta honesta procurando con su trabajo satisfacer el interés de la colectividad, desechando todo provecho o ventaja personal, sea en forma directa o a través de terceras personas”.

Para que una institución sea socialmente responsable, son necesarios mecanismos integrales de gestión, que incorporen una visión más humana y ética en el quehacer empresarial, entendiendo que las empresas son parte de la sociedad y se deben a esta.

Finalmente, es notorio que para tener empresas socialmente responsables, se debe trabajar de forma coordinada y articulada tanto al interior como exteriormente que permita generar estrategias de desarrollo y organización, con la finalidad de alcanzar el bien común y un desarrollo equilibrado y sostenible.

### **1.3. Fundamentación Filosófica**

Esta investigación se fundamenta en el origen de las variables ética profesional y gestión empresarial llegando a la conclusión de que la palabra ética proviene del Griego Ethos que significa manera de hacer las cosas (costumbres, hábitos) esta palabra se relaciona con la filosofía en la moral y la manera de juzgar la conducta humana, es por esto que Pérez, (2006) asegura que “la ética



profesional es el estudio de la responsabilidad que contrae el profesional con su entorno natural y social”.

Es decir, un profesional al momento que escoge y estudia la carrera que desea ejercer, va forjando costumbres y conociendo los Códigos Éticos que le facilitarán escalar en su nivel marcando su huella y nombre en las organizaciones que se desenvuelva, teniendo claro que de su conducta depende no solo la imagen de la empresa si no también su futuro en la sociedad como un ser éticamente responsable el cual todos admiran y respetan que es capaz de realizar una buena gestión empresarial, tomando decisiones que no rompan con los códigos de la organización.

La palabra profesión proviene del latín *professio-onis* y significa “acción efecto de profesar o ejercer”. Larousse, (1984). Es decir, es la acción que se realiza con un objetivo o fin dentro de una institución, la cual para su desarrollo apuesta por personas que se han preparado por años en diferentes campos profesionales, y es en este punto en el que la ética y la profesión van de la mano.

En cuanto a la palabra Gestión podemos decir que surge del latín “*gestio*” y a su vez del italiano “*gestione*”. Que significa “hacer”, “llevar a cabo”, “administrar o gestionar”. Mientras que la palabra empresarial es relativo de las personas que dirigen una empresa la cual procede del latín “*prehendere*” que significa “captar” “atrapar”, es por esto que Stephen P. Robbins y Mary Coulter, (2005) entienden a la Gestión Empresarial como “la coordinación de las actividades de trabajo de modo que se realicen de manera eficiente y eficaz con otras personas y a través de ellas”. Es por esto que cómo se realice el proceso de gestión administrativa se ve afectado el desarrollo de toda una organización, de la cual dependen muchos colaboradores y usuarios que prestan y hacen uso del servicio a la sociedad; debido a esto se podría decir que la responsabilidad es base fundamental para este proceso.

La responsabilidad es un valor muy importante de la ética, se basa en la eficacia, eficiencia, y calidad del trabajo realizado y va de la mano con la gestión administrativa porque al momento en que se deben tomar decisiones se pondría en juego la empresa, y si se hace de manera irresponsable ocasionaría daños organizacionales, pero si simplemente se adopta una medida correcta, la llevaría al éxito.

## Capítulo II

### ÉTICA PROFESIONAL

#### 2.1 Definición de Ética

Ética proviene del Griego ethos, que representa la forma que tiene de comportarse habitualmente en la sociedad la persona, y como esto afecta sus aspiraciones, dependerá de las acciones que se realizan o las decisiones para bien o mal que se tomen.

“La ética es un esfuerzo de reflexión sobre el comportamiento humano que nos educa y ayuda a tomar decisiones racionales, y en sentido fuerte, decisiones que están precedidas de deliberación; las acciones humanas no son normalmente, exabruptos o actos no pensados y aun mas, es en ese sentido que la ética nos ayuda a formar decisiones racionales.” Giusti M. y otros, (2007)

En efecto las personas necesitan siempre tomar decisiones que los guíen a ser autónomos y responsables basados en valores éticos, sin esto no podría haber un buen ambiente laboral en las organizaciones afectando el desempeño o éxito de la misma. Pero esto se da desde el ser interno de la persona, es ella la que decide lo que es correcto e incorrecto, y se da desde su formación como persona con valores adquiridos desde la infancia y reforzados en la edad adulta, cada uno de estos valores sirve para estructurar hábitos en el comportamiento humano.

#### 2.2 Ética profesional

Dentro del ámbito organizacional la ética profesional es muy importante para delimitar comportamientos de los profesionales, según García López, (2006) la entiende como “la disciplina que tiene por objeto determinar el conjunto de responsabilidades éticas y morales que surgen en relación con el ejercicio de una profesión.”

En este sentido, se debe entender que los profesionales se destacan por las características que poseen y por la ocupación que realizan dentro de una institución, además de los valores éticos que deben poseer para manejar un perfil profesional acorde a las exigencias de la empresa en la que se desenvuelven, de esto depende brindar de manera eficiente y eficaz un servicio específico para así evitar la ineficiencia o mediocridad profesional y empresarial porque es de la responsabilidad y la coherencia de las decisiones que toman sus trabajadores que depende la imagen y éxito que la organización proyecta en la sociedad.

En las instituciones públicas se tiene como equivoco, el buscar el bien individualizado por encima del bien colectivo, olvidando que es deber común y universal el respetar a toda una sociedad brindando sus servicios de manera responsable, respondiendo con sabiduría y habilidad el requerimiento del usuario.

Por otra parte la organización debe tomar muy en cuenta, los esfuerzos y habilidades que poseen los funcionarios que realizan bien sus labores preocupándose por mantener como regla de oro la ética, logrando cumplir así metas establecida y duraderas a través del tiempo para la institución, de esta manera van conservándose los mejores empleados aquellos que se sienten valorados como profesionales, aquellos que dan la importancia de tratar al otro como uno desea ser tratado.

### **2.2.1 Ética profesional en la formación universitaria**

Hortal, (1994) plantea que la enseñanza de la ética profesional es “una ayuda a la reflexión sistemática sobre el servicio específico, las principales obligaciones y los posibles conflictos éticos con que va a tener que enfrentarse quien aspira a asumir responsable y lúcidamente el ejercicio de su profesión en beneficio de la sociedad.”

Este autor hace referencia de la importancia que tiene la enseñanza de la ética en la formación de los estudiantes universitarios, debido a que es un referente fundamental, al implicar y considerar los valores profesionales y promoverlos con la finalidad de tener un perfil exitoso que es para lo que se está preparando y las actividades que realizará en el futuro, así como el compromiso que adquiere con la sociedad y la organización donde se desenvuelva.

Bolívar, (2005) nos dice que llevado este principio pedagógico hasta la formación universitaria, nos conduce a pensar una profesionalidad donde los saberes académicos y las competencias técnicas propias de cada campo, necesariamente se imbrican con las cualidades, convicciones e identidades con la justicia, la solidaridad y el resto de valores propios de la sociedad democrática. Lograr esta divisa para el ejercicio de las profesiones constituye una de las finalidades de la formación universitaria, concebida ésta en la perspectiva de la ética profesional.

Por otra parte Miguel Martínez y otros, (2003) en su investigación, “La universidad como espacio de aprendizaje ético;” opinan que “Entre el profesorado universitario es fácil encontrar a quien se sorprende ante la afirmación de que este tipo de formación también corresponde a la universidad. Se argumenta a veces que éstas son funciones y responsabilidades de la familia y de la escuela, pero no de la universidad o de las instituciones de Educación Superior. El estudiante es una persona adulta y no precisa de tanta tutela, y mucho menos de carácter ético”.

Referente a lo antes expuesto, un estudiante universitario ya tiene bien definida su ética moral pero en el momento que decide qué carrera estudiar y empieza a adquirir conocimientos en diferentes áreas profesionales se encuentra con el hecho que toda profesión exige con mayor fuerza valores como responsabilidad, honestidad, eficacia, eficiencia a un nivel mucho más alto involucrando no solo a su ser como persona sino también a toda una organización.

Se podría decir que dentro del salón de clases influye mucho la enseñanza y el carácter del docente, debido a que en cierta manera es del ejemplo o admiración que se le tiene a un profesor que un alumno desarrollaría su profesionalismo, aunque necesariamente no siempre sea así porque se puede tener un pésimo instructor académico y aun así ser un profesional ético y responsable.

### **2.2.2 Características del profesional con ética**

Se ha conceptualizado como iguales la ética, la moral y a los modales encontrándose en el mismo nivel, sin embargo la ética no se trata de reglas a seguir sino del pensamiento y razonamiento de dichas reglas. Si bien es claro, que se basan prácticamente en lo mismo, tanto práctica como estudio de reglas personales de conducta, que pueden ser transmitidas de padres a hijos o inferidas directamente, como sucede en las empresas, donde se dictan principios éticos.

La ética profesional tiene varios aspectos o características que determinan el camino a seguir, entre las características que se destacan tenemos que, sigue reglas, tiene valores que señalan normas de convivencias, además es interna, es la persona la que decide entre lo correcto e incorrecto, es humana estudia los principios, deberes, conciencia y conducta dentro del área profesional.

### **2.3 Moral**

La moral se la puede definir como un conjunto de costumbres, creencias, valores y cultura que utiliza el ser humano, para orientar las acciones correctas o incorrectas del diario vivir, es la suma de estos conocimientos que adquiere del medio en el que se desenvuelve, la moral regula la conducta y comportamientos mediante los valores éticos que posee el individuo.

Lawrencw Kohlberg, (1992) define “la moral como un proceso cognitivo que permite reflexionar sobre los propios valores y ordenarlos en una jerarquía lógica. Además, para desarrollar este juicio moral es necesaria la asunción de roles, que se refiere tanto a la capacidad de ponerse en el lugar del otro, como de poder observar la situación problemática desde una perspectiva de tercera persona, o como un otro generalizado”.

### **2.3.1 Características de la moral**

La moral se transmite a través de los años de una generación a otra, evolucionando a lo largo del tiempo y posee diferencias fuertes en cuanto a las normativas y cultura de otra sociedad.

Es por esto que el autor Velázquez Manuel, (2006) señala varias características en cuanto a la moral, las cuales son:

- Se base en consideraciones imparciales.
- Están asociados con emociones y vocabularios especiales.
- Conducta humana en interferencia subjetiva.
- Establece mandatos positivos (hacer el bien).
- Regula actos internos.
- Las normas morales son categóricas.
- Es autónoma, emana de un mandato interior.
- Es unilateral.
- Proviene de la conciencia humana

Es así como con estas características se potencia el uso de la moral, la cual maneja asuntos que se piensa que dañarían o beneficiarían significativamente a los seres humanos, dependiendo de cuan significativas son las costumbres que maneja, además tener claro que los estándares morales no se establecen o cambian por cuerpos de autoridad específicos, más bien deben referirse a otros valores incluso el interés personal.

## **2.4. Valores**

Los valores son “esencias dadas como prioridad de manera inmediata e intuitivamente en los sentidos espirituales y no en la inteligencia, y la persona es el lugar donde nacen los valores son frutos de los cambios económicos y sociales; las personas forman parte de la sociedad cambiante y los medios de comunicación y la movilidad internacional son los vehículos de globalización de los valores, aunque cada país tiene su escala de valores dependiendo de su cultura, de su nivel de desarrollo económico, o de su religión dominante”. Ramiró Jofre, (2005).

Es decir, son aquellos principios que posee el ser humano para tener un buen comportamiento dentro de la sociedad, procurando evitar o controlar deseos e impulsos, malos actos, irresponsabilidades. Asimismo en los valores muchas veces se pueden ver involucrados los sentimientos, emociones, actitudes, hábitos, conductas, entre otros aspectos.

Debido a esto se hacen cambiantes, pueden mejorar y convertirse en virtudes, que desarrollados diariamente en el medio beneficiarían el entorno e inclusive la convivencia en la sociedad, o caso contrario, al darle un mal uso se convierten en anti valores, que son conductas y actitudes negativas, las cuales se oponen a la dignidad humana de tal manera que interfieren en las relaciones personales. En este sentido Vásquez Ramírez, (1999). Opina que “la práctica del valor desarrolla la humanidad de la persona, mientras que el contravalor lo despoja de esa cualidad”.

### **2.4.1 Tipos de valores**

Existen varios tipos de valores, cada uno con subdivisiones de los mismos y con diferentes características; entre estos tenemos los valores religiosos, morales, estéticos, económicos, efectivos, sociales, físicos, económicos, intelectuales y éticos, en los cuales sobresalen cuatro, la justicia que es la que se aplica para encontrar equidad en alguna determinada situación, el respeto



este valor permite valorar las cualidades del ser humano, la honestidad va de la mano con el respeto hacia otros y con uno mismo procurando ser sinceros siempre y la responsabilidad que es, el realizar las cosas en los plazos determinados eficaz y eficientemente.

#### **2.4.2 Responsabilidad como un valor ético público**

Responsabilidad es, responder con sabiduría y habilidad aquello que compete a una sola persona, esta no se la puede delegar, porque si no se realiza lo planteado las consecuencias recaen en quien tiene dicha responsabilidad, una persona es irresponsable cuando actúa de manera imprudente, con la labor asignada, y además es carente de la madurez necesaria para asumir las consecuencias de los actos que realiza dentro del área en que se desempeña.

“El concepto de responsabilidad incluye además, una dimensión psicológica, en tanto tiene en cuenta el sentimiento de responsabilidad como resorte emocional individual del sentirse afectado por el otro y como capacidad culturalmente construida de evaluar consecuencias de las propias acciones y de atribuirse a la obligación de hacerse cargo.”

“El concepto de responsabilidad incluye además, una dimensión psicosociológica, en tanto tiene en cuenta el sentimiento de responsabilidad como resorte emocional individual del sentirse afectado por el otro y como capacidad culturalmente construida de evaluar consecuencias de las propias acciones y de atribuirse la obligación de hacerse cargo” Wester, (2008).

Es decir, es la capacidad del individuo para comprender que está bien o mal y así responder por los actos que realiza, asumiendo compromisos y tomando decisiones para cumplir de manera comprometida con eficacia y eficiencia las labores que efectúa, brindando así un buen servicio a los usuarios de la institución en la que labora.

Por su parte, Camacho Laraña Idefonso, (2003) plantea que “donde quiera que hay un poder humano, hay libertad para usarlo de una manera u otra, y por tanto responsabilidad por su uso”.

Este valor se aplica en todos los ámbitos de la vida, para toda acción que uno realiza necesita ser responsable, y así llevar a cabo con éxito dicha acción o tarea, el ser humano tiene libertad de escoger como, cuando, y en qué momento actuar según se amerite, pero en el ámbito profesional y centrándose en la responsabilidad como valor ético en una empresa pública podemos decir, que la importancia es aún mayor debido a que de la institución se debe al colectivo, para cumplir con los objetivos por lo cual fue creada.

## **2.5. Deontología profesional**

Podemos definir la deontología como la ciencia del deber o la ciencia que estudia la moralidad de la acción profesional. Banks Sarah (1997). La teoría deontológica se ocupa de regular preceptos, normas morales y reglas de conducta, proponiendo una serie de deberes consensuados y pactados por un grupo determinado.

En relación con esto se puede decir que la deontología profesional es un conjunto de normas establecidas por la empresa que rigen la ética del profesional en su desenvolvimiento laboral, además que facilitan las relaciones interpersonales entre compañeros promoviendo un clima organizacional adecuado para el éxito de dicha institución. Una definición de este concepto la da Omar Franca Tarragó (2012): “La deontología se ocupa de los deberes profesionales; implica que la perspectiva que se adopta para la reflexión es la que surge de un polo de la relación: el profesional”.

Es decir plantea códigos deontológicos que regulan, guían y controlan las actitudes conductuales en el ejercicio de la profesión para así mantener un prestigio empresarial entre la sociedad administrativa en la que se desenvuelven. Entre las principales reglas de deontología que se debe

mantener siempre para así evitar la doble moral que hay en algunos casos, están:

- Responsabilidad personal
- Cumplimiento de la ley
- Relaciones con el público
- Evitar los conflictos de intereses
- Limitaciones en la actividad política
- Conducta en cuestiones de dinero
- Confidencialidad y uso de la información oficial
- Uso de la propiedad y los servicios oficiales
- Compras privadas de la propiedad del Estado por parte de los funcionarios
- Entorno de trabajo

## CAPÍTULO III

### Gestión Empresarial

#### 3.1. Definición de gestión empresarial

Reinaldo O. Da Silva, (2002) define la administración empresarial como “un conjunto de actividades dirigido a aprovechar los recursos de manera eficiente eficaz con el propósito de alcanzar uno o varios objetivos o metas de la organización”. Se puede decir que la gestión en las empresas es indispensable porque sin ella podría quebrar debido a la falta de organización distribución y uso de los recursos tanto físicos, financieros, espacio y tiempo, además de garantizar la competitividad en el ámbito empresarial.

Para Harold Koontz y Heinz Weihrich, (2008) la gestión empresarial es “el proceso de diseñar y mantener un entorno en el que, trabajando en grupos, los individuos cumplan eficientemente objetivos específicos”.

Este autor hace referencia al hecho de que la administración de empresas es una herramienta muy poderosa e importante debido a las ventajas que aporta como facilitar procesos, efectividad, eficacia, calidad, índice de productividad, y permanencia en el mercado, de tal forma que posee ciertas características que la diferencian de otras disciplinas:

##### 3.1.1 Universalidad:

La universalidad es un fenómeno administrativo que se desarrolla donde exista un organismo social, porque en él tiene siempre que existir coordinación sistemática de medios. Según Julio Carreto, (2007) “La administración se da por lo mismo en el estado, en el ejército, en la empresa, en las instituciones educativas, en una sociedad religiosa, etc; y los elementos esenciales en todas esas clases de administración serán los mismos, aunque lógicamente existan variantes accidentales”. Es decir, que la administración es universal porque se

puede emplear en todo tipo de grupo social ya sea una empresa pública o privada en cualquier tipo de institución.

### **3.1.2 Valor instrumental:**

Su finalidad es eminentemente práctica, siendo la administración un medio para lograr los objetivos de un grupo.

### **3.1.3 Multidisciplinar:**

Es un proceso por el cual varias disciplinas coinciden para cumplir con un objetivo utilizando y aplicando conocimientos.

### **3.1.4 Especificidad:**

Aunque la administración se apoya de diversas ciencias, su campo de acción es específico, por lo que no puede confundirse con otras disciplinas, el fenómeno administrativo es específico y distinto a los que acompaña. Julio Carreto, (2007) opina que “se puede ser un magnífico ingeniero de producción y un pésimo administrador. La administración tiene características específicas que no nos permite confundirla con otra ciencia o técnica”.

### **3.1.5 Flexibilidad:**

Los principios administrativos son flexibles y se adaptan a las necesidades que cada grupo social en donde se aplican.

## **3.2 Funciones de la gestión empresarial**

La gestión empresarial analiza varios factores como los financieros, logísticos, productivos para así poder concluir el objetivo de la empresa pero también utiliza cinco funciones las cuales son usadas para cambiar y mantener todas las tareas laborales, éstas son: planificación, organización, personal, liderazgo y control.

### **3.2.1 Planificación**

Hernández (2011) señala que “la planificación busca predeterminar un curso de acción a seguir para lograr los objetivos establecidos.” Es decir, que el primer paso para cumplir una meta es planificar como se va hacer, donde, porqué o cuando, tener claro lo que se quiere realizar, el procedimiento a utilizar y el tiempo que se va a tomar para culminar.

En este sentido, Galindo Munch,(2006) agrega que “los procedimientos permiten establecer la secuencia para efectuar las actividades rutinarias y específicas; se establecen de acuerdo con la situación de cada empresa, de su estructura organizacional, clase del producto, turnos de trabajo, disponibilidad del equipo y material, incentivos y muchos otros factores. Determina el orden en que debe realizarse un conjunto de actividades”.

Es importante trazar diferentes metas y estrategias para lograr cumplir los objetivos que se han planteado es por esto que la planificación es indispensable en toda organización debido a que mediante esta se puede saber los riesgos en los ámbitos tanto financiero, productivo, competitivo y demás. Esto se da como un proyecto a futuro de la empresa.

### **3.2.2 Organización**

Según Simón Andrade Espinoza (2013), la organización es "la acción y el efecto de articular, disponer y hacer operativos un conjunto de medios, factores o elementos para la consecución de un fin concreto".

Este autor expone la idea de que la organización es fundamental para obtener un resultado planificado dentro de un lugar o grupo de personas, el organizar como su palabra lo dice es el arte de poner cada cosa en su lugar en un momento determinado.

Por otra parte Ferrell, (2010) opinan que la "organización consiste en ensamblar y coordinar los recursos humanos, financieros, físicos, de información y otros, que son necesarios para lograr las metas, y en actividades que incluyan atraer a gente a la organización, especificar las responsabilidades del puesto, agrupar tareas en unidades de trabajo, dirigir y distribuir recursos y crear condiciones para que las personas y las cosas funcionen para alcanzar el máximo éxito"

La organización es la esencia de toda gestión empresarial, de esta depende el desenvolvimiento exitoso de un negocio o institución, esta nos ayuda a tener claro cómo se distribuye todo dentro de la empresa y no depende solo de una persona si no de varias debido a que el primer paso de la organización es el delegar tareas a las personas o departamentos correspondientes es así como realiza un buen uso del recurso humano y de la misma manera determinar donde corresponda los demás recursos cada uno de be ser organizado correctamente para evitar pérdidas en la organización.

### **3.2.3 Personal**

El personal es el conjunto de profesionales con diversas habilidades y conocimientos que laboran en una empresa, para lograr un mismo fin. En este sentido Bayo y Merino (2002), opinan que "las personas que laboran en una empresa son uno de los activos más importantes de esta así como de los factores determinantes en su progreso"

Es decir, mantienen el equilibrio laboral, debido a que los trabajadores son un pilar fuerte al poseer las características que la empresa requiere, debido a esto se realiza un proceso de selección de personal el cual consiste en determinadas pruebas que se le realizan al postulante con el fin de obtener el perfil que el área administrativa requiere.

### **3.2.4 Liderazgo**

Idalberto Chiavenato, (1993) define como “la influencia interpersonal ejercida en una situación, dirigida a través del proceso de comunicación humana, a la consecución de uno o diversos objetivos específicos”.

El ejercicio de liderazgo se da cuando una persona o líder sabe caminar de la mano con su equipo de trabajo, esto se logra realizar por medio de procesos educativos y personales que desarrolla el profesional con la finalidad del éxito de la organización y hasta de la sociedad, un buen líder jamás será más que sus compañeros si no su mano derecha.

### **3.2.5 Características de un líder**

El profesor estadounidense Stephen Covey, (1989) en su obra El liderazgo centrado en principios, presenta cuatro fortalezas internas que todo líder debe poseer para luego desarrollar ocho características, que basan su gestión en los principios que rigen el comportamiento de cualquier individuo, las cuatro fortalezas internas de la cual habla Covey son:

- Seguridad: entendida como la autoestima, la fortaleza personal, la propia identidad, la firmeza emocional, el valor.
- Guía: procedente de la orientación que ha recibido el líder, es lo que determinará su toma de decisiones.
- Sabiduría: consistente en la capacidad analítica para obtener una visión holística de cualquier situación.
- Poder: referido a la valentía y la fuerza para llevar a cabo acciones y superar prácticas negativas en aras del perfeccionamiento personal.



Después de poseer estas fortalezas un individuo debe desarrollará las siguientes características para lograr ser un líder:

- Se someten a un aprendizaje constante. En el liderazgo basado en principios, los directivos muestran grandes dosis de curiosidad y emplean gran parte de su tiempo en formarse y ampliar sus fortalezas y habilidades.
- Están al servicio de los demás. Estos líderes tienen vocación de servicio, pues “consideran la vida como una misión, no como una carrera”, por lo que son responsables y colaboradores, dispuestos siempre a empujar al equipo hacia el éxito.
- Son positivos. La alegría, el optimismo y el entusiasmo son características del liderazgo basado en principios. Los managers irradian positivismo y lo contagian al resto de colaboradores, conscientes del poder que esta actitud genera en los demás.
- Creen en los demás. Los líderes basados en principios consideran los fallos propios y ajenos como el primer paso para mejorar; son conscientes de que todas las personas pueden dar más de sí y seguir creciendo, y refuerzan la confianza de los colaboradores a través de su apoyo y reconocimiento.
- Saben conciliar. Rechazan los extremismos. Para estos managers, el trabajo no lo es todo, sino que consiguen hallar el equilibrio entre la familia, el empleo y los amigos, contando con buenas relaciones sociales y manteniendo una rutina activa.
- Disfrutan de la vida. Otra de las características del liderazgo basado en principios es la capacidad de entender la vida como una aventura, exprimiendo al máximo las experiencias y sensaciones que les brinda y buscando nuevas experiencias con las que enriquecer su viaje.

- Generan sinergias. Estos líderes son proclives a fomentar la colaboración y cohesión de los grupos, consiguiendo grandes resultados al combinar las inteligencias de los diferentes colaboradores.
- Practican la autorrenovación. Tanto a nivel físico y psíquico, como espiritual y emocional, este liderazgo está en constante evolución a través de ejercicios y técnicas para fortalecer cuerpo, mente y alma.

### **3.2.6 Control**

Según Idalberto Chiavenato, (1993) el control “es fase del proceso administrativo que mide y evalúa el desempeño y toma la acción correctiva cuando se necesita. De este modo, el control es un proceso esencialmente regulador.” Este autor hace referencia al control que se debe seguir en cada uno de los procesos que realiza una empresa para así obtener las metas propuestas desde el inicio, sin esta presión no se podría culminar los objetivos propuestos por los miembros de la misma.

## **3.3 Ética en las organizaciones**

Hablar de organización humana supone hablar de un conjunto de personas que se unen para conseguir objetivos comunes, mediante medios tangibles o intangibles de modo más o menos estable. En ese sentido cada organización trabaja para conseguir su propia misión, que es su objeto o razón de ser. Manuel Guillen Parra, (2006).

Es mediante las personas, que la ética en las organizaciones ayuda a cumplir los fines propuestos en una empresa es un elemento esencial para fomentar su desarrollo sobre bases sólida y seguras para así poder sobrellevar la competitividad que cada día es mayor con este mundo tan globalizado.

Para esto se necesita crear códigos que permitan a los miembros de la organización fomentar una cultura organizacional basada en valores éticos y

morales como justicia, respeto, puntualidad, liderazgo entre otros, uno de los valores que más peso tiene al momento de gestionar es la responsabilidad, la cual es primordial en el éxito de la misma, de este valor se desprenden dos importantes funciones, la eficiencia y eficacia, en otras palabras, efectividad y productividad de todos los recursos administrativos.

### **3.2 Cultura Organizacional**

Robbins. (2005), define a la cultura organizacional como un sistema de significados compartidos por los miembros de una organización, que la distinguen de otras. Es decir, que la cultura organizacional son reglas o parámetros que deben poseer los colaboradores para el bien común de una institución marcando la diferencia en el ámbito empresarial.

En la misma línea el autor Robbins. (2010), explica que el reconocimiento de que la cultura organizacional tiene propiedades comunes no significa que no haya subculturas. Casi todas las organizaciones grandes tienen una cultura dominante y numerosas subculturas. Define que una cultura dominante expresa los valores centrales que comparten la mayoría de los miembros de la organización, mientras que las subculturas incluirán los valores centrales de la cultura dominante más los valores propios del grupo o departamento.

Estos autores hacen referencia al hecho de que la cultura organizacional es todo el conjunto de normas, hábitos, valores, actitudes y costumbres que manejan los profesionales dentro de una empresa, mediante el conocimiento de la misma a través del tiempo y todo esto se trasmite de una generación a otra.

Una organización que desea el éxito de todos sus miembros permitirá mediante su cultura que los individuos se identifiquen entre si y poseer siempre una conducta positiva obteniendo productividad laboral y profesional además de promulgar una imagen de satisfacción dentro y fuera de la empresa.

### **3.3 Características de la cultura organizacional**

Robbins, (1987) propone siete aspectos o características importantes que una empresa debe poseer para una correcta cultura organizacional.

- **Autonomía Individual:** Es el grado de responsabilidad, independencia y oportunidades para ejercer la iniciativa que las personas tiene en la organización.
- **Estructura:** Es el grado de normas y reglas, así como la cantidad de supervisión directa que se utiliza para vigilar y controlar el comportamiento de los empleados.
- **Apoyo:** Es el grado de ayuda y afabilidad que muestran los gerentes a sus subordinados.
- **Identidad:** Es el grado en que los miembros se identifican con la organización en su conjunto y no con su grupo o campo de trabajo.
- **Desempeño-premio:** Es el grado en que la distribución de premios dentro de la organización (aumento salarial, promociones), se basa en principios relativos al desempeño.

### **3.4 Eficacia y Eficiencia**

Reinaldo O. Da Silva, (2002) opina que la eficacia "está relacionada con el logro de los objetivos/resultados propuestos, es decir con la realización de actividades que permitan alcanzar las metas establecidas. La eficacia es la medida en que alcanzamos el objetivo o resultado"

Referente a lo antes mencionado la eficacia es realizar una actividad de manera rápida y en el tiempo determinado pero bien hecha, un ejemplo de esto

sería la refinería del pacífico un proyecto que se analizó para después darle fecha de entrega y asunto resuelto.

Mientras que la eficiencia es hacer una tarea en el tiempo determinado y con los recursos existentes sin salir del presupuesto, podría decirse que hasta gastando menos de lo ya estipulado en este aspecto Marlaine Lockheed y Eric Hanushek, (1994) señalan que "...un sistema eficiente obtiene más productos con un determinado conjunto de recursos, insumos o logra niveles comparables de productos con menos insumos, manteniendo a lo demás igual".

En el ejemplo anterior de la refinería podemos decir que hubo eficacia mas no eficiencia por que la refinería se entregó en el tiempo previsto pero a pesar de todos los estudios realizados para su ejecución y permanencia no genero ingresos si no muchos más gastos que lo que realmente se planifico.

Chester Barnard, (1938) sugiere que "la eficiencia hace referencia a los propósitos meramente personales que pueda tener el individuo; en tanto que la eficacia atañe a los objetivos comunes a toda la organización. Pero lo importante es que estos objetivos comunes se deben relacionar e integrar directa o indirectamente con las metas individuales".

Para este autor la eficiencia y eficacia van de la mano la una de la otra, las dos se compaginan se puede ser un profesional con estas características para conseguir mejorar como persona y además obtener el bienestar y los objetivos propuesto de la organización en la que se labora.

## DIAGNÓSTICO DE CAMPO

### Encuesta aplicada a profesionales

Análisis e interpretación de resultados de encuesta aplicada a los profesionales del Departamento de Avalúos, Catastros y Registros del Municipio de Manta.

1. ¿Está usted de acuerdo que la ética profesional influye en la gestión empresarial?

Ítem	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
1	Totalmente de acuerdo	13	81
2	De acuerdo	3	19
3	En desacuerdo	0	0
Total		16	100

**Fuente:** Funcionarios del Departamento de Avalúos, Catastros y Registros.

**Elaborado por:** Marjorie Mendoza

**Gráfico N°1**



De acuerdo a los datos arrojados por la encuesta, evidenciada en el gráfico N°1 se obtuvo que el 81% de los encuestados respondió que están totalmente de acuerdo con la pregunta, mientras que 19% opina que está de acuerdo pero tienen dudas de esto. Es decir, una gran mayoría de los colaboradores del Departamento de Avalúos, Catastros y Registros opinan que la ética profesional sí influye dentro de la gestión empresarial.

2. ¿Cuál es el nivel de influencia de la ética profesional en el departamento de acuerdo a la gestión que usted realiza?

Ítem	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1	Alto	1	6
2	Medio	11	69
3	Bajo	4	25
Total		16	100

**Fuente:** Funcionarios del Departamento de Avalúos, Catastros y Registros.  
**Elaborado por:** Marjorie Mendoza

**Gráfico N°2**



En el gráfico N°2 se observó que solo un 6% de los encuestados optaron por manifestar que la ética influye en la gestión que realiza dentro de sus actividades, lo cual resulta preocupante frente al 69% que se mantiene en un nivel medio, y le sigue el 25% en nivel bajo; reflejándose un mínimo porcentaje de funcionarios influenciado por la ética al momento de realizar sus actividades; resultado que afianza la investigación, pues producto de la falta de empoderamiento de la ética no se asumen las obligaciones laborales dentro del perfil ocupacional acarreando una falta de responsabilidad en el cumplimiento de sus actividades.

3. ¿Cuán importante es la gestión que realiza dentro de su área de trabajo?

Ítem	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1	Importante	16	100
2	Poco Importante	0	0
3	Nada importante	0	0
Total		16	100

**Fuente:** Funcionarios del Departamento de Avalúos, Catastros y Registros.  
**Elaborado por:** Marjorie Mendoza

**Gráfico N°3**



En el gráfico N°3 se obtuvo como resultados, que un 100% de los encuestados están totalmente de acuerdo que la gestión que realiza cada uno dentro de su área de trabajo es muy importante para el desenvolvimiento y buen desarrollo del Departamento, pero a pesar de esto, no están influenciados por la ética al momento de cumplir con sus actividades en la gestión empresarial, lo cual se constituye en una debilidad para la institución.



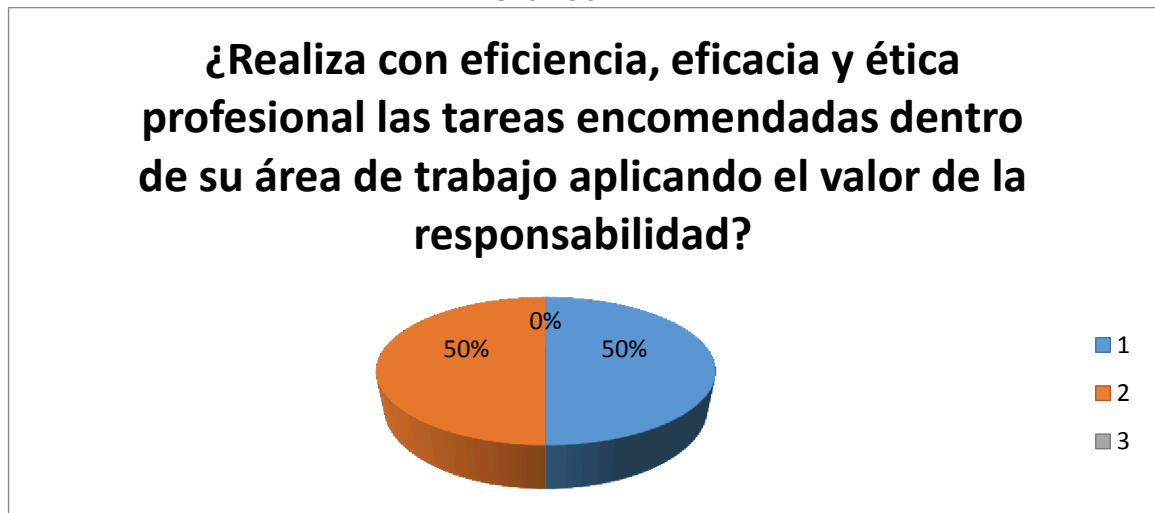
4. ¿Realiza con eficiencia, eficacia y ética profesional las tareas encomendadas dentro de su área de trabajo aplicando el valor de la responsabilidad?

Ítem	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1	Siempre	8	50
2	De vez en cuando	8	50
3	Nunca	0	0
Total		16	100

**Fuente:** Funcionarios del Departamento de Avalúos, Catastros y Registros.

**Elaborado por:** Marjorie Mendoza

**Gráfico N°4**



En base a los resultados extraídos del gráfico N°4, tenemos que un 50% de los profesionales realizan con eficiencia, eficacia y ética profesional las tareas encomendadas en su área de trabajo aplicando el valor de la responsabilidad, mientras que el otro 50% no lo hacen de esta manera, lo que afecta considerablemente al cumplimiento integral de las actividades que se realizan en el Departamento de Avalúos, Catastros y Registros del Municipio de Manta, siendo importante un comprometimiento de todos los profesionales para el éxito institucional.

5. ¿Qué conocimientos tiene sobre ética profesional de acuerdo a la gestión que realiza dentro de su área de trabajo?

Ítem	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1	Muy Elevado	5	31
2	Poco Elevado	9	56
3	Nada Elevado	2	13
Total		16	100

**Fuente:** Funcionarios del Departamento de Avalúos, Catastros y Registros.

**Elaborado por:** Marjorie Mendoza

**Gráfico N°5**



Los resultados obtenidos en el gráfico N°5, es que, un 56% conoce sobre la ética profesional de acuerdo a la gestión que realiza, en tanto que un menor porcentaje del 31% dice conocer poco, y solo el 13% refiere no tener conocimientos, lo cual afianza que, es necesario establecer un instrumento que permita inducir al cumplimiento de las actividades de manera organizada en virtud que conocen de la ética profesional pero no la aplican, por lo que se torna necesario construir un instrumento que les conlleve a cumplir de manera responsable con procesos establecidos para ejecutar las actividades de competencia de este Departamento, pues las falencias no obedecen a el desconocimiento de la ética profesional como para pensar en una capacitación, más aun si esta está planificada por mandato de la Ley Orgánica de Servicio Público.

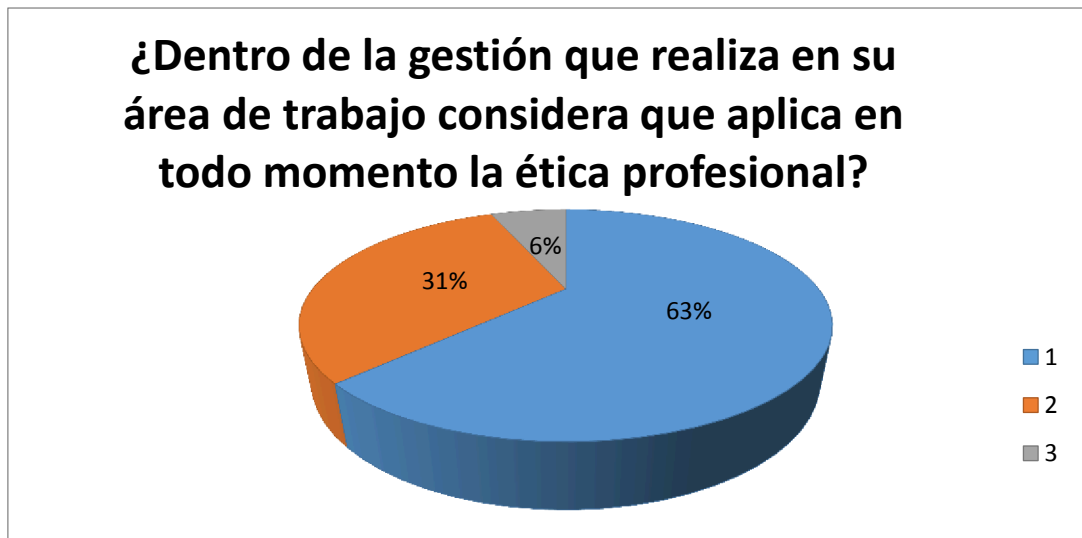
6. ¿Dentro de la gestión que realiza en su área de trabajo considera aplica en todo momento la ética profesional?

Ítem	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1	Siempre	10	63
2	A veces	5	31
3	Casi nunca	1	6
Total		16	100

**Fuente:** Funcionarios del Departamento de Avalúos, Catastros y Registros.

**Elaborado por:** Marjorie Mendoza

**Gráfico N°6**



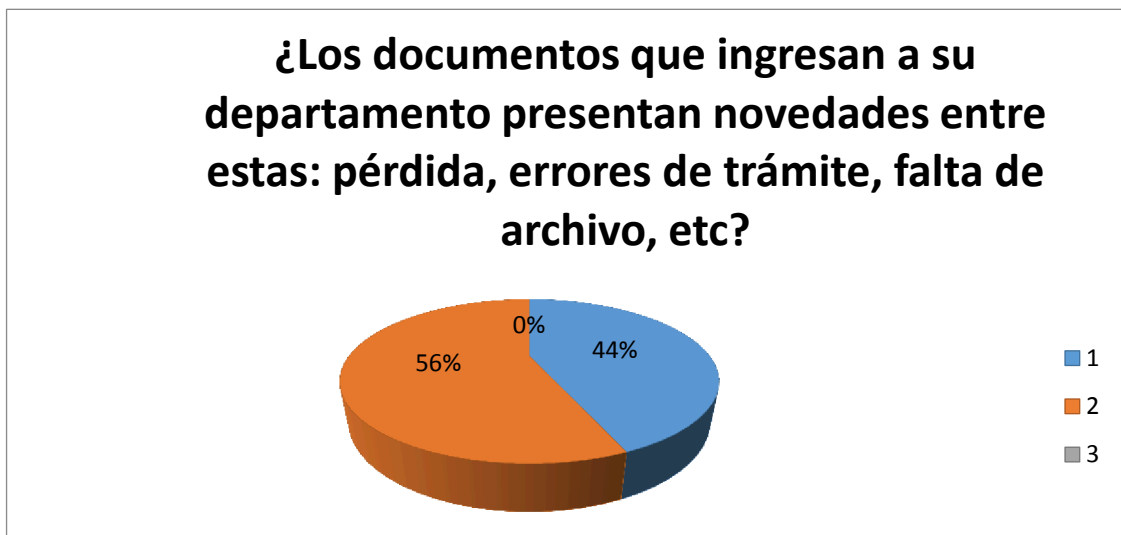
En el gráfico N°6 se observa, que un 63% de encuestados consideran que en el desempeño de su trabajo aplica la ética profesional, mientras que el 31% lo aplica a veces y el 6% casi nunca. Se analizó el nivel de conocimiento sobre ética profesional en la gestión empresarial, cuyo resultado, es que en el departamento de Avalúos, Catastros y Registros un gran porcentaje no aplica en todo momento la ética profesional, y aunque un 63% refiere hacerlo, el 31% ha manifestado que lo hace esporádicamente y ello puede influir en los demás, condición que no es conveniente para el manejo y organización del área administrativa.

7. ¿Los documentos que ingresan a su departamento presentan novedades entre estas: pérdida, errores de trámite, falta de archivo, etc?

Ítem	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1	Siempre	7	44
2	Ocasionalmente	9	56
3	Nunca	0	0
Total		16	100

**Fuente:** Funcionarios del Departamento de Avalúos, Catastros y Registros.  
**Elaborado por:** Marjorie Mendoza

**Gráfico N°7**



Los resultados obtenidos en este gráfico refieren, que un 56% del personal del Departamento opinan que siempre hay novedades con los trámites internos que se ejecutan, mientras que un 46% refieren que pasa ocasionalmente, percibiendo que efectivamente no hay una organización en la que se aplique principalmente el valor de la responsabilidad.

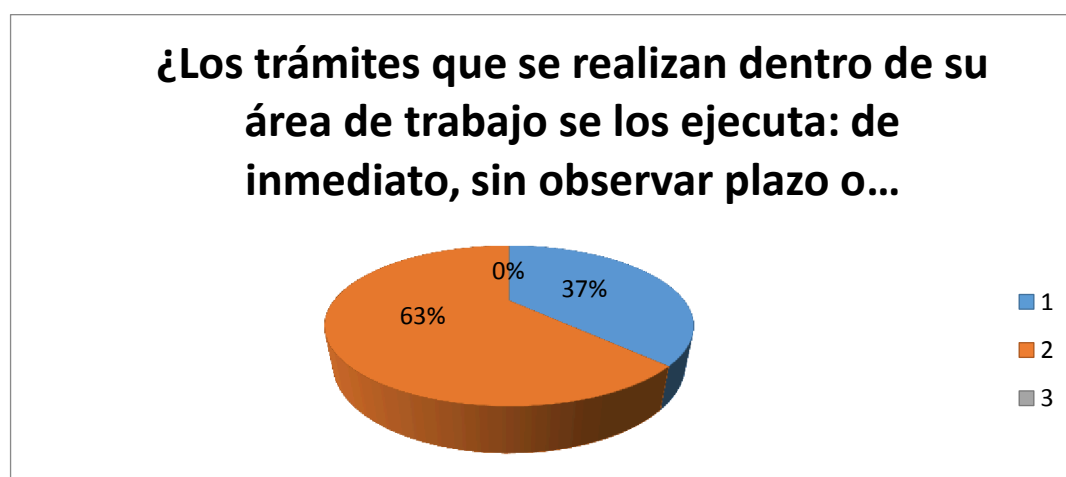
8. ¿Los trámites que se realizan dentro de su área de trabajo se los ejecuta: de inmediato, sin observar plazo o mediano plazo?

Ítem	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1	De inmediato	6	38
2	Sin observar plazo	10	63
3	A mediano plazo	0	0
Total		16	100

**Fuente:** Funcionarios del Departamento de Avalúos, Catastros y Registros.

**Elaborado por:** Marjorie Mendoza

**Gráfico N°8**



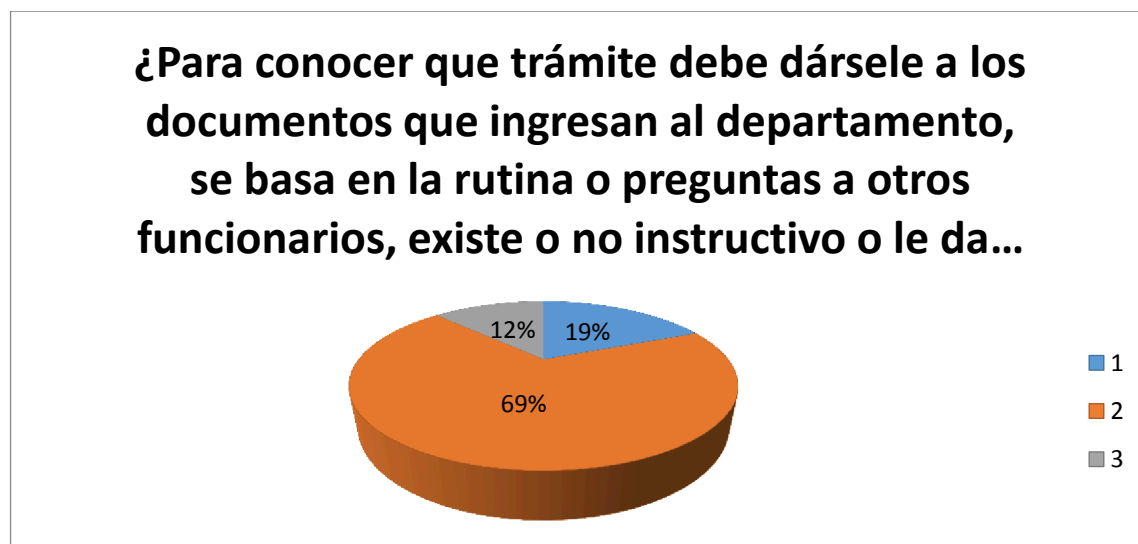
En el gráfico N°8 se obtuvo como resultado, que un 63% de encuestados no observan plazo alguno para realizar los trámites que les corresponde en su área de trabajo, mientras que un 37% refieren que lo hacen a mediano plazo, resultando preocupante que en ningún caso cumple de manera inmediata.

9. ¿Para conocer que trámite debe dársele a los documentos que ingresan al departamento, se basa en la rutina o preguntas a otros funcionarios, existe o no instructivo o le da lo mismo?

Ítem	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1	Rutina o pregunta	3	19
2	No existe instructivo	11	69
3	Le da lo mismo	2	12
Total		16	100

**Fuente:** Funcionarios del Departamento de Avalúos, Catastros y Registros.  
**Elaborado por:** Marjorie Mendoza

**Gráfico N°9**



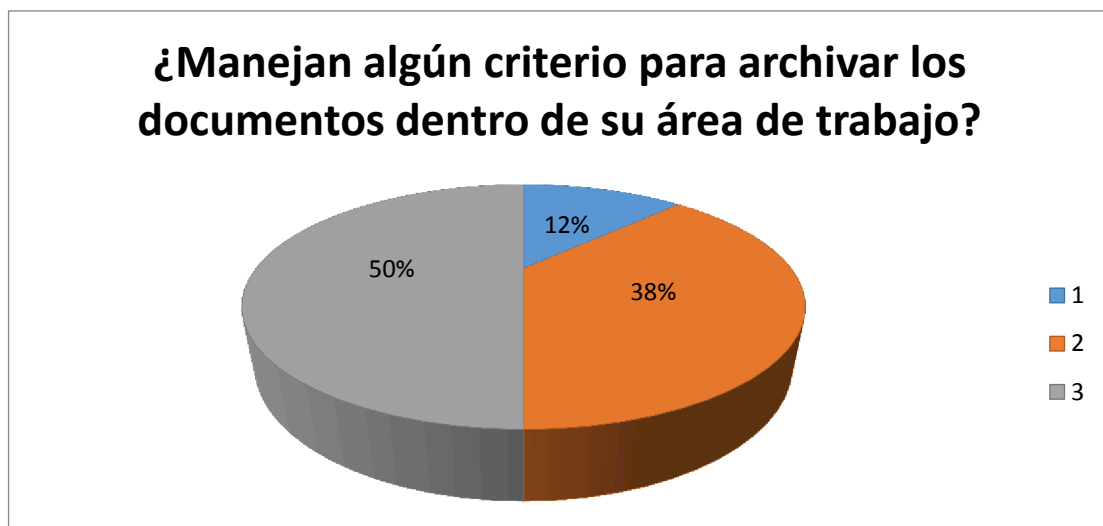
En este gráfico se puede observar que un 69% de los encuestados refieren no disponer de ningún instructivo para ejecutar trámite alguno en el Departamento, en tanto que un 19% ha manifestado basarse en la rutina o preguntas a otros funcionarios de mayor experiencia y un 12% no le da el interés que se requiere en el ejercicio de sus funciones.

10. ¿Manejan algún criterio para archivar los documentos dentro de su área de trabajo?

Ítem	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1	Si, se maneja	2	13
2	Poco se maneja	6	38
3	Nada se maneja	8	50
Total		16	100

**Fuente:** Funcionarios del Departamento de Avalúos, Catastros y Registros.  
**Elaborado por:** Marjorie Mendoza

**Gráfico N°10**



En el gráfico N° 10 se detectó que un 50% de servidores no maneja ningún criterio de archivo, mientras que el 38% de encuestados lo hacen en ocasiones, y el 12 % refieren dominar criterios de archivos debido a que se han preparado en esta área del conocimiento, tal es el caso de quienes hacen el rol de secretarias que laboran en este lugar, pero el desconocimiento de los demás no coadyuva para poder contar con una organización en los trámites que se hacen en el Departamento.

# DISEÑO DE LA PROPUESTA

## **Tema:**

Instructivo para organización y trámites internos.

## **Introducción**

La administración de la documentación en una empresa, es hoy en día un factor prioritario dentro de las organizaciones puesto que de su buen uso depende en gran parte el óptimo funcionamiento de la empresa y su rápida adaptación a las condiciones cambiantes del medio que las rodea.

Es por esto que el Departamento de Avalúos, Catastro y Registro del Municipio de Manta, busca un mejoramiento de sus labores operativas y administrativas; desea aplicar procesos en la administración de documentos para su mejor organización, con el fin de reestructurar aspectos de la institución en los que el capital humano tiene gran influencia; de esta manera los funcionarios y directivos de la empresa se muestran bastante interesados y apoyan al proyecto, viendo en esta una herramienta bastante importante para una mejor organización de la gestión empresarial.

El Departamento de Avalúos, Catastro y Registro brindan servicio a la sociedad y se proyecta a crecer y cualificarse, estableciendo ajustes, determinando prioridades, optimizando los recursos, objetivos solo posibles mediante el desarrollo de alternativas organizacionales como la constitución de un instructivo de procesos para dar agilidad a los trámites que ingresan a este departamento.

Para el progreso eficiente de este proyecto se hace necesaria la colaboración activa de todos los participantes y actores que de una u otra manera influyen en el normal desarrollo de las actividades del Departamento.



El propósito central del Instructivo es el de suplir lo que se ha reconocido como la mayor de las falencias del Departamento, este instrumento permitirá al personal tener un conocimiento claro y preciso de sus tareas, obligaciones y responsabilidades, en cuanto al manejo de la documentación que ingresa hasta su archivo.

La función específica de este instructivo es de instruir a los funcionarios del departamento sobre los distintos aspectos antes mencionados, procurando minimizar el desconocimiento de las obligaciones de cada uno, la duplicación o superposición de trabajo y pérdida de documentos, para mejorar la eficiencia y productividad de sus actividades.

**Objetivo específico:**

- Auxiliar en la inducción del manejo de la documentación que ingresa y sale del Departamento de Avalúos, Catastros y Registros.
- Estandarizar el trámite que se le debe dar a los documentos que ingresan y salen del departamento.
- Servir como vehículo de información del personal interno del departamento.

**Alcance:**

Este instructivo aplica para el Departamento de Avalúos, Catastros y Registros que inicia desde el ingreso de la documentación hasta su archivo físico y digital.

Un instructivo, es un documento que se prepara en una empresa con el fin de delimitar las responsabilidades y sirve para instruir y verificar que se haya hecho la actividad de manera correcta.

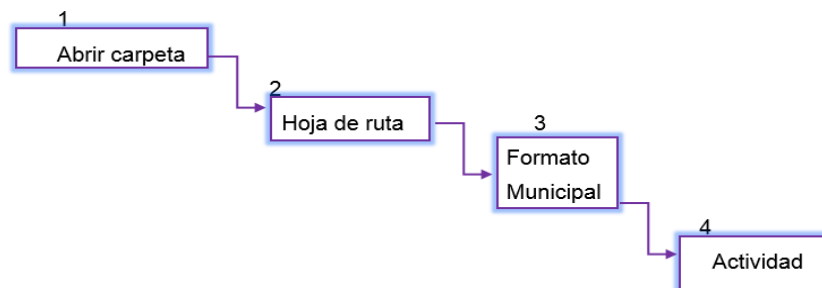
De esta manera, se evitarán funciones compartidas que no solo redundan en pérdidas de tiempo sino también en la dilución de responsabilidades entre los funcionarios de la institución.

Los documentos pasan por diferentes etapas desde que son creados para la gestión administrativa, circunstancia ésta que condiciona su ubicación:

## INSTRUCTIVO PARA ORGANIZACIÓN Y TRÁMITES INTERNOS

### 1. Etapa Inicial

1.1 Abrir una carpeta para cada asunto que ingresa, colocándole el nombre del usuario, agregando la hoja o formato de control de trámite que se diseñará para el caso en concreto y que se la deberá utilizar para la tramitación y resolución de los asuntos diarios que constituyen en la fase activa de los documentos, en la que se colocará el motivo de su ingreso y la petición del solicitante, que consiste en un formato que debe ser proporcionado en ventanilla del usuario de este mismo departamento. En esta la hoja de ruta o control de trámite se deberá escribir la acción que debe realizar el funcionario responsable, como por ejemplo inspección técnica.

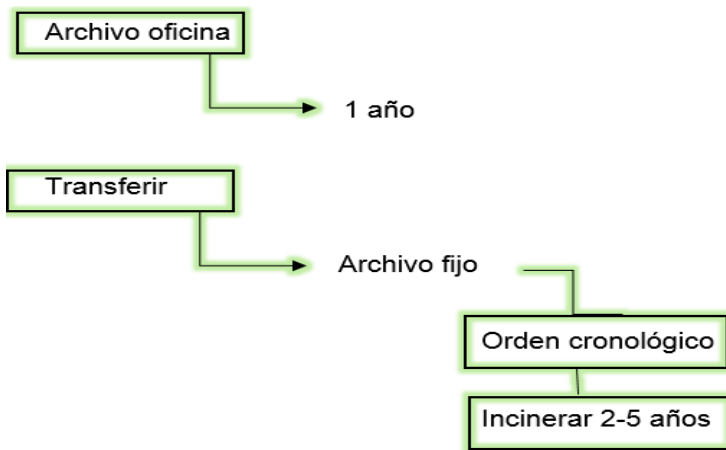


### 2. Segunda Fase:

2.1 Se denominada semiactiva, en la que, una vez concluido el asunto que los creó, la consulta de estos documentos disminuye aunque su valor administrativo aún está vigente y cualquier actuación posterior puede devolverlos a la fase activa (está pendiente trámite por alguna razón considerada, informes técnicos, criterios, homólogos, error de cálculos y valores, entre otros que deben constar en la hoja de ruta).

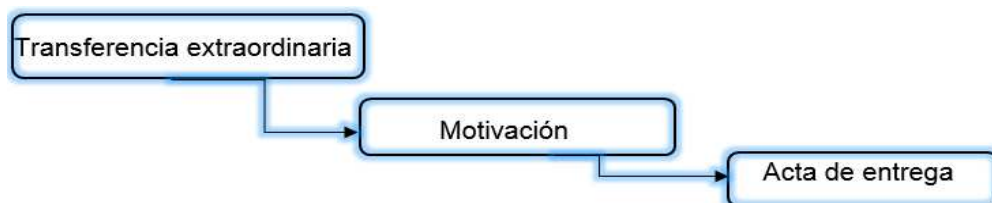
2.2 Como norma, una vez finalizada la fase activa o el trámite que se asignó o delegó, la documentación deberá permanecer en el archivo de oficina

correspondiente en cajas acondicionadas para el efecto, por un periodo de un año, consecuentemente deberá ser transferida al archivo fijo departamental mediante transferencia ordinaria que consiste en un listado de la documentación en orden cronológico que deberá ser conservada durante un período de entre dos y cinco años, dependiendo de su relevancia y al final de este tiempo será incinerada.



### 3. Norma Excepcionales.

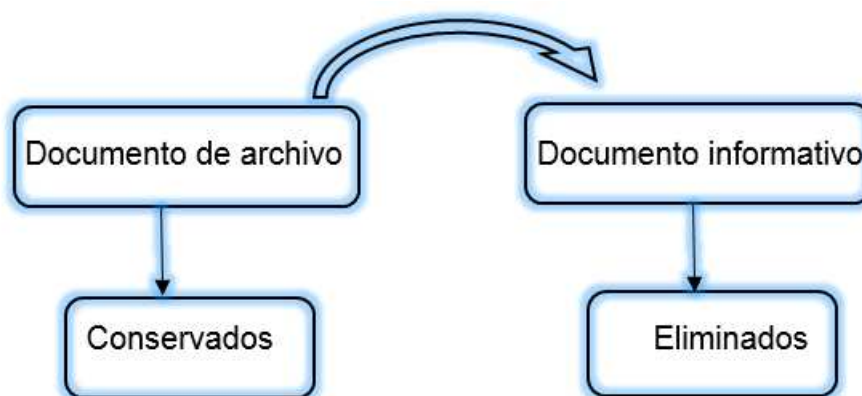
3.1 Tras consultar con el archivo fijo departamental, éste puede aceptar lo que denominaremos una transferencia extraordinaria, es decir, la remisión eventual de documentos por parte del funcionario a cargo del trámite, motivada por circunstancias que impidan su organización, custodia, conservación, control o servicio. Pero estas transferencias extraordinarias deberán documentarse cumplidamente mediante un acta de entrega.



3.2 Por último, en el supuesto de que un funcionario haya dejado de laborar sin que sus funciones sean asumidas por otra, la documentación que haya producido hasta su extinción será transferida al archivo fijo, sea cual sea su antigüedad.

#### 4. Cómo se organizan los archivos de oficina

De cara a una buena organización del archivo de oficina, hay que diferenciar entre los documentos de archivo propiamente dichos y los documentos de apoyo informativo, puesto que los documentos de archivo serán conservados, mientras que los documentos de apoyo habrán de ser eliminados una vez que haya finalizado su función informativa.



- **Los documentos de archivo:** son conjuntos orgánicos de documentos que responden a la dinámica de la oficina que los produce, son fuentes primarias de información y ejemplares únicos que testimonian la actividad de la institución, los cuales, una vez transcurridos los plazos establecidos de validez administrativa, legal, fiscal e informativa, deberán ser transferidos al Archivo fijo.
- **Los documentos de apoyo informativo:** son los que sirven de ayuda a la gestión administrativa, tales como boletines oficiales, revistas, publicaciones o informes elaborados por otras instituciones, etc. No serán transferidos al Archivo fijo y se destruirán en la propia oficina.

## Transferencia de documentación al Archivo fijo: procedimientos

### 1º Depurar

El primer paso que se debe hacer es depurar la documentación existente eliminando aquella que no tiene validez legal y aquella que ya no ayuda en nada por tener muchos años de antigüedad.



### 2º Clasificar

Se clasifica según el lugar de procedencia del documento y a la función de cada departamento de la organización.



### 3° Ordenar

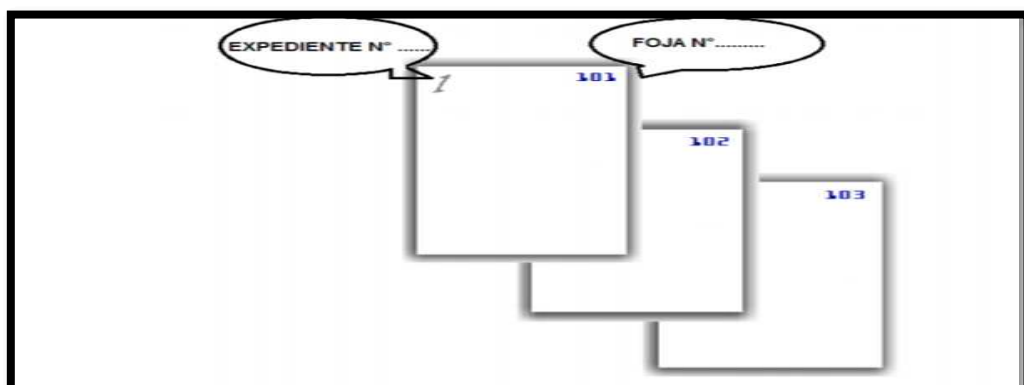
Al momento de ordenar la documentación se debe realizar según el formato establecido por la empresa y si no existe crear uno sea este numérico, cronológico o alfabético. Se debe ubicar y describir de manera que cuando se solicite sea de fácil acceso.



### 4° Foliar documento

La foliación de los documentos se realiza así: en la parte superior derecha se pondrá el número de fojas y en la parte superior izquierda el número de documento con tinta azul.

Si hubiera un Cd se foliará como una foja más del expediente, en caso de existir errores en el folio del documento se debe poner la razón en el lado superior derecho, incluyendo el número de folio correcto, el nombre y la firma o rubrica reconocida por el departamento de Recursos Humanos y la Secretaria del departamento.



## 5° foliar carpetas

Foliar las carpetas en el lado extremo superior derecho con lápiz legible y sin errores, Ubicar físicamente en el archivador que corresponda los folder y documentos.



## 6° Señalizar archivadores

Para la señalización de los archivadores se debe hacer uso de tarjetas con formatos que indique la información detallada de los archivos que se van a guardar en este lugar para permitir la agilidad en la ubicación y recuperación de la información.



## **7° Transferir al Archivo digital**

Si en la organización existe algún software de gestión documental, como por ejemplo athento que es un Software de Gestión Documental Inteligente esta herramienta busca ahorrar tiempo y esfuerzo en la gestión de documentos.



## **5. Disposición Transitoria**

Este Instructivo entrará en vigencia desde la fecha de su aprobación, y su aplicación es obligatoria para todo el personal que labora en el Departamento de Avalúos, Catastros y Registros del Municipio de Manta, caso contrario se aplicará lo que establece la Ley Orgánica de Servicio Público por incumplimiento de las obligaciones, en concordancia con su respectivo Reglamento y Código Ético Institucional.



## **Glosario de palabras:**

**Depurar:** Consiste en eliminar que no sirven con la finalidad de despejar espacio o documentos realmente importantes.

**Foliar:** Numerar los folios u hojas de un libro, manuscrito o registro

**Fojas:** Sinónimo de hoja, normalmente se usa en el área administrativa para individualizar numéricamente un documento.

**Semiactivo:** Son los documentos que se conservan y que han sido retirados del archivo activo finalizado el año fiscal. Su finalidad es suministrar información para comprobar operaciones o trámites realizados.

**Transferir:** pasar una cosa de un lugar a otro.

**Señalizar:** Señal o conjunto de señales que en un lugar proporcionan una información determinada, para su ubicación.

## CONCLUSIONES

- Los funcionarios que laboran en el Departamento de Avalúos, Catastros y Registros del Municipio de Manta, conocen de la existencia del Código de Ética y tienen claro que esta disciplina debe influir de manera positiva en la gestión empresarial, haciendo que cumplan con sus responsabilidades y obligaciones, sin embargo, al momento de hacerlo, aplican discrecionalmente procedimientos diferentes para trámites administrativos de la misma naturaleza, lo cual les lleva a romper con las normas establecidas, sustentados en que no hay instaurado ningún proceso para que se exija normalización de documentos escritos, lo cual conlleva a una desorganización en la gestión empresarial, como pérdida de escritos, identificación equivocada de solicitudes, archivo inoportuno, inexistencia de registro de ingreso y salida de documentos, situación que debilita el prestigio institucional.
  
- La responsabilidad en la función pública juega un papel muy importante, pues es la aptitud e idoneidad para responder por los actos u omisiones en el ejercicio de sus funciones. Nace del mandato que la sociedad otorga a los Órganos del Estado para que, en su representación, administren los recursos públicos persiguiendo el bien común y el interés público, por lo que los funcionarios del Departamento de Avalúos, Catastros y Registros deben propender al cumplimiento de sus obligaciones para no contravenir normas públicas y de conducta, como lo es el Código Ético Institucional.
  
- Son pocos los funcionarios de este Departamento que manejan algún criterio al momento de archivar la documentación, ocasionando un servicio deficiente, lo cual genera incomodidades en los usuarios y un mal servicio público.

## RECOMENDACIONES

- La institución cuenta con un Código de Ética y normas de carácter público que son conocidas por los funcionarios, sin embargo se requiere de la aplicación del instructivo que se propone como de carácter obligatorio, mismo que les sirva como vehículo de información para el tratamiento que se le debe dar a la documentación que ingresa y sale del departamento y de esta manera lograr una estandarización del trámite.
- No se debe desconocer que cada funcionario responde por sus propios actos en base a las normas que les regentan, por lo que la responsabilidad está implícita en el cumplimiento de su deber sin que esta sea transferibles, no obstante se recomienda un trabajo en equipo.
- Involucrarse con responsabilidad en el conocimiento e importancia de la gestión que se realiza en este departamento, para que resulte agradable la actividad que se ejecuta y mejorar la calidad del servicio.
- Involucrarse un poco más en el conocimiento e importancia de la gestión que se realiza en este departamento, para así lograr ser profesionales competitivos en su área y evitar inconvenientes laborales; creando, reforzando y fomentando hábitos de responsabilidad como profesional en todas las tareas asignadas, como en el caso del correcto manejo de la documentación, ejerciendo actividades basadas en valores éticos, evitando transferir responsabilidades a quienes no corresponden dentro de sus funciones con eficiencia y eficacia.
- Ejecutar el Instructivo que se plantea como solución al problema encontrado durante el desarrollo de este trabajo investigativo, para el correcto manejo, organización, y archivo de la documentación existente en la institución.

## BIBLIOGRAFÍA

- C. (1993). *Iniciación a la organización y técnica comercial*. México: McGraw-Hill.
- *Administración una perspectiva global y empresarial*. (2012). México: McGraw-Hill.
- Baldwin, C. (2011). *Gestión empresarial*. Firms Press.
- Barnard, C. (1932). *Las funciones del ejecutivo*. Nueva Jersey: Harvard University Press.
- Bermúdez, L. T. (2013). *Investigación en la gestión empresarial*. España: Ecoe Ediciones.
- Bolívar, A. (2005). *El lugar de la ética profesional en la formación universitaria*. *Revista Mexicana de Investigación Educativa*.
- Chiavenato, I. (2005). *Introducción a la teoría general de la administración*. México: Eisevier .
- Coello, N. S. (2014). *La ética en el Ecuador*. Guayaquil: Ecotec.
- Coulter, S. P. (2005). *Administración*. México: Pearson.
- Covey, S. (1989). *Los siete hábitos de la gente altamente efectiva*. España: Free Press.
- Fernandez, J. F. (26 de Noviembre de 2015). *issuu*.
- Ferrell, H. A. (2010). *Introducción a los negocios en un mundo cambiante*. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Franca Tarragó, O. (2012). *MANUAL DE PSICOÉTICA. ÉTICA PARA PSICÓLOGOS Y PSIQUIATRAS*. Ciencias Psicológicas.
- García de Alba Morales, J. M. (2005). *Ética profesional: parte fundamental (3a. ed.)*. México: García de Alba Morales, Juan Manuel.
- Hernández. (2011). *Fundamentos de gestión empresarial*. España: McGraw-Hill.
- Idefonso Camacho Laraña, J. L. (2003). *Etica y responsabilidad empresarial*. España: Unijes.
- Idefonso, C. L. (2003). *Ética y responsabilidad empresarial*. España: Unijes.

- Kohlberg, L. (1992). La educación moral. Madrid: Desclee de Brouwer.
- L.M, V. R. (1999). Conceptualización de valores Etnicidad, valores morales y educación. México.: Universidad Pedagógica Nacional.
- Larousse. (1984). Enciclopedia Universal. España: Editorial, S.L.
- López, M. D. (2012). Ética organizacional. Colombia: Ediciones de la U.
- Lourdes, G. M. (2006). Fundamentos de Administración. Argentina: Trillas.
- Menéndez, A. (1992). Ética Profesional. México: Herrero Hermanos.
- Merino, B. y. (2002). LOS DESAFÍOS DE LA COMPETITIVIDAD. LA INNOVACIÓN ORGANIZATIVA Y TECNOLÓGICA EN LA INDUSTRIA ESPAÑOLA. España: Fundación BBVA.
- otros, M. G. (2007). El sentido de la ética. Lima: Tubino.
- Parra, M. G. (2006). Ética en las organizaciones.
- Pérez, J. G. (2006). Corrupción ética y moral. España: Civitas Thomson Reuters.
- Ramírez, V. (1999). Conceptualización de valores. Etnicidad, valores morales y educación. México: Universidad Pedagógica Nacional.
- Reinaldo O. Da Silva. (2002). Teorías de la Administración. Paraninfo.
- Robbins, S. P. (2005). Comportamiento Organizacional. México: Pearson.
- Sanagustín Fons, M. V. (2012). Valores y ética empresarial: un enfoque sociológico. España: Editorial Trotta, S.A.
- Sarah, B. (1997). Ética y valores en el trabajo social. Barcelona: PAIDOS IBERICA.
- Simón, E. A. (2013). Manual de Gestión Empresarial. Perú: San Cristóbal.
- Valencia, M. M. (2009). Código de ética profesional. El Cid Editor | apuntes.
- Van den Berghe, É. (2016). Gestión gerencial y empresarial aplicadas al siglo XXI (3a. ed.). España: Ecoe Ediciones.
- Velásquez, M. (2006). Ética en los negocios conceptos y casos. México: Pearson Educación.
- Vila Ramos, B. (2013). Deontología profesional. Dykinson.

- Wehrich, H. K. (2012). Administración una perspectiva global y empresarial. México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES S.A. DE C.V.
- Wester, J. H. (2008). Utopía y Praxis Latinoamericana. SciELO - Scientific Electronic Library Online.

## WEBGRAFÍA

- Alcaldía. (10 de Enero de 2015). Manta Alcaldía. Obtenido de <http://www.manta.gob.ec/index.php/2014-05-27-15-26-03/mision-y-vision>
- Amoroso Iñiguez, J. P. (2007). Biblioteca digital Ecuatoriana. Obtenido de <http://dspace.uazuay.edu.ec/handle/datos/975>
- Giménez, S.A. (s.f.).La coherencia ética en la gestión de los recursos humanos. Obtenido de [http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/9317/Tesis\\_Silvia\\_Agullo.pdf?sequence=1](http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/9317/Tesis_Silvia_Agullo.pdf?sequence=1)
- Otros, M.M. (03 de Noviembre de 2003). La universidad como espacio ético. Obtenido de CEI; <http://www.oei.es/histórico/valores2/monografía03/reflexion02.htm>

# ANEXOS

**Anexo A:** Encuesta

## Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí

Facultad de Gestión, Desarrollo y Secretariado Ejecutivo  
Carrera: Secretariado Ejecutivo Bilingüe

**Encuesta**

**Fecha:** 01 de Marzo de 2018

**Indicaciones Generales:**

- Por favor sírvase responder de forma honesta y real las siguientes interrogantes, de su colaboración dependerá el éxito de la investigación.
- Lea cuidadosamente las preguntas y conteste con una (x) la respuesta que crea pertinente.

La encuesta realizada será de absoluta confidencialidad.

**Determinar la influencia de la ética profesional en la gestión empresarial del Departamento de Avalúos, Catastros y Registros del Municipio de Manta.**

1. ¿Está usted de acuerdo que la ética profesional influye en la gestión empresarial?

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

En Desacuerdo

2. ¿Cuál es el nivel de influencia de la ética profesional en el departamento de acuerdo a la gestión que usted realiza?

Alto

Medio

Bajo



**Identificar el nivel de importancia que tiene la gestión empresarial en el Departamento de Avalúos, Catastros y Registros del Municipio de Manta.**

3. ¿Cuán importante es la gestión que realiza dentro de su área de trabajo?

- Importante
- Poco importante
- Nada importante

4. ¿Realiza con eficiencia, eficacia y ética profesional las tareas encomendadas dentro de su área de trabajo aplicando el valor de la responsabilidad?

- Siempre
- De vez en cuando
- Nunca

**Analizar el nivel de conocimiento sobre ética profesional en la gestión empresarial del Municipio de Manta.**

5. ¿Qué conocimientos tiene sobre ética profesional de acuerdo a la gestión que realiza dentro de su área de trabajo?

- Muy elevado
- Poco elevado
- Nada elevado

6. ¿Dentro de la gestión que realiza en su área de trabajo considera que aplica con buen criterio la ética profesional?

Siempre

A veces

Casi Nunca

**Determinar la responsabilidad del profesional para con los trámites dentro del Departamento de Avalúos, Catastros y Registros del Municipio de Manta.**

7. ¿Los documentos que ingresan a su departamento presentan novedades entre estas: pérdida, errores de trámite, falta de archivo, etc?

Siempre

A veces

Casi Nunca

8. ¿Los trámites que se realizan dentro de su área de trabajo se los ejecuta: de inmediato, sin observar plazo o mediano plazo?

De inmediato

Sin observar plazo

A mediano plazo

**Precisar el nivel de capacidad que tiene el personal del Departamento para archivar documentos.**

9. ¿Para conocer que trámite debe dársele a los documentos que ingresan al departamento, se basa en la rutina o preguntas a otros funcionarios, existe o no instructivo o le da lo mismo?

Rutina o Pregunta

No existe instructivo

Le da lo mismo

10. ¿Manejan algún criterio para archivar los documentos dentro de su área de trabajo?

Si

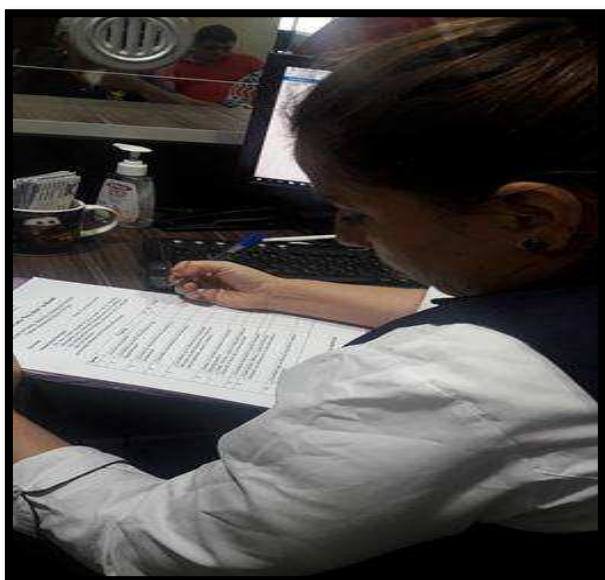
En ocasiones

casi nunca

## Anexo B: Encuestando



Funcionarios del Departamento de Avalúo y Catastro realizando las encuestas.



**Anexos C:**



En uno de los días de tutorías con la Dra.  
Mónica Luna Caicedo

