



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

PROCESO DE TITULACIÓN

NOVIEMBRE 2020 – ABRIL 2021

EXAMEN DE GRADO O DE FIN DE CARRERA DE CARÁCTER COMPLEXIVO

PRUEBA PRÁCTICA

INGENIERÍA COMERCIAL

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO COMERCIAL

TEMA:

**CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO DE ÉTICA Y EL REGLAMENTO INTERNO DE LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LOS EMPLEADOS DEL BANCO DEL
PACÍFICO.**

EGRESADO:

CARLOS ALBERTO CASTRO CARPIO

TUTOR:

CPA. JULIO ERNESTO MORA ARISTEGA, MsC.

AÑO 2021

INTRODUCCIÓN

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito son entidades que se dedican a la captación de capitales y la colocación de los mismos a sus socios y la comunidad en general, proceso que les permite obtener un margen de rentabilidad; la Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Empleados del Banco de Pacífico que pertenece al Grupo Financiero Banco Pacífico, no es la excepción y realiza las actividades antes descritas; la investigación realizada y plasmada en el estudio de caso que se titula: Cumplimiento del código de ética y reglamento interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Empleados del Banco de Pacífico; está basada en el comportamiento de los empleados que tienen a su cargo la contratación de personal y concesión de créditos, en general la aplicación regular del código de ética y reglamento interno que rigen la conducta de las personas que trabajan en esta entidad.

El estudio de caso trata aspectos administrativos y de gestión, relacionados estrictamente con el quehacer del departamento de talento humano y crédito en el que se han trastocado lineamientos éticos consignados en los principios y valores de la entidad; a través del código de ética y del reglamento interno, es por ello que se enmarca en la sublínea de investigación: Empresas e instituciones públicas y privadas, debido a que la investigación se realiza en una cooperativa de ahorro y crédito cuyo fin es obtener utilidad en el proceso de sus actividades en el giro normal del negocio.

El objetivo del estudio de caso es identificar los factores que conllevan a los empleados a incumplir con los preceptos del código de ética y lo dispuesto en el reglamento interno de la empresa; para lo cual se aplicó una metodología basada en

la recolección de información a través de una entrevista que se aplicó a la gerente de la cooperativa y una encuesta a los trabajadores, ya que son los conocedores de los hechos que generan la causa principal de la investigación.

Los resultados encontrados en la investigación, están basados en los datos proporcionados a través de las encuesta y la entrevista, estos han permitido concluir adecuadamente y en función del objetivo general del trabajo realizado; llegando a determinar que los factores que permitieron que se dé una situación anómala en la Cooperativa, sea la extrema confianza que se le proporcionó a un funcionario, la personalidad, la formación y claro la debilidad y falta de controles internos por parte de los superiores, aunque a través de auditorías pudieron detectar las confabulaciones de los empleados para así evitar un fraude masivo.

DESARROLLO

La Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Empleados del Banco de Pacífico, es una entidad que se localiza en la provincia del Guayas en la ciudad de Guayaquil; en las calles Paula Icaza 200 y Carbo en la parroquia del mismo nombre; creada mediante resolución SEPS-ROEPS-2013-003566 de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria la cual es su ente rector; sin embargo está sujeta al reglamento interno de la entidad de origen que es el Grupo Financiero Banco del Pacífico, entidad de naturaleza privada con años de trayectoria en el ramo de la industria financiera del Ecuador, que abaliza los procedimientos realizados en la cooperativa.

Esta cooperativa fue creada con el objetivo de fomentar el ahorro entre los empleados de Banco de Pacífico a nivel nacional, de cuya captación de dinero se puedan conceder recursos económicos en calidad de préstamos; y así generar un ingreso que permita la sostenibilidad de la entidad; es decir que se impulse el crecimiento y permanencia en el tiempo de la entidad y conseguir una mayor renta per cápita y calidad de vida de los socios (Fernández García, 2011), como misión fundamental de la organización.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Empleados del Banco del Pacífico tiene la clasificación de cooperativa, debido a que es una asociación voluntaria de personas y no de capitales con plena personería jurídica de duración indefinida y de responsabilidad limitada, en la que los individuos se han organizado democráticamente a fin de satisfacer sus necesidades y promover su mejoramiento económico y social como un medio de superar su condición humana y su formación individual y en las cuales el motivo del trabajo y de la producción de la distribución y

del consumo es el servicio y no el lucro (Fundación Interamericana, 2015); con estos antecedentes los socios de la cooperativa lo que aspiran es obtener capitales en calidad de préstamos y con ellos lograr objetivos personales que les permitan crecer como persona, o al menos ese es el fin que se propone cada uno de ellos de manera personal al decidir pertenecer a la cooperativa, lo cual es un acto voluntario y no obligatorio.

Al ser una empresa de servicios lógicamente cuenta con empleados que pertenecen a la cooperativa los cuales son los responsables de los recursos económicos de esta entidad; es en estas circunstancias que se manejan contrataciones de personal para que ejecute diversas actividades contempladas en el reglamento interno, entendiéndose como tal a una serie de normas obligatorias que deben ser cumplidas por el empleado y empleador simultáneamente; este se refiere a un acuerdo bilateral, dentro del que los trabajadores y los patrones deben cumplir ciertos estatutos al laborar en una empresa o establecimiento. (Pérez Chávez & Fol Olguín, 2019).

En el Cooperativa de Ahorro y Créditos de los empleados del Banco del Pacífico, los procesos de selección de personal son abiertos y basados en una metodología de valoración objetiva, que toma en cuenta la cualificación profesional y la capacidad de los candidatos, con la finalidad de contratar personas con las competencias idóneas para cada puesto de trabajo. (Grupo Financiero Banco del Pacífico, 2013), por ende son considerados como los lineamientos establecidos para ejecutar la acción de contratación de personal nuevo.

En el Grupo Financiero Banco Pacífico al que pertenece la cooperativa; los colaboradores de quienes depende, directa o indirectamente, la selección y/o contratación de personal, guían sus decisiones y actuaciones sin admitir la influencia de factores que pudieran alterar la objetividad de su juicio, conforme a los criterios establecidos en los procedimientos de selección y contratación del Banco del Pacífico S.A. y sus empresas filiales. (Grupo Financiero Banco del Pacífico, 2013).

A pesar de lo descrito en los párrafos precedentes es allí donde radican las principales problemáticas de este estudio de caso, al contratar personal con escaso compromiso de trabajo, las mismas que son de índole administrativo generadas cuando se desestima con conocimiento de causa, lo que disponen las normativas que tiene el grupo financiero y por ende la cooperativa, por ser parte integral del mismo, desconociendo totalmente la concepción ética que se supone todo individuo debe gozar, en este contexto se entiende por ética a la ciencia que estudia las costumbres obligatorias, o sea las normas y el modo de ser de los seres humanos. (Chávez Calderón, 2014)

Este caso de estudio que está enmarcado en la sublínea de investigación: Empresa e instituciones públicas y privadas; de la carrera de Ingeniería Comercial; debido a que presenta problemáticas administrativas y éticas en torno al manejo de los recursos humanos y económicos; al cumplimiento del Código de Ética del Banco del Pacífico, así como el reglamento interno de la cooperativa, siendo las normas del Código de Ética y Conducta, de aplicación obligatoria para los empleados del Grupo Financiero Banco Pacífico, éstos están comprometidos a hacerlas extensivas en sus

relaciones con terceros independientes a la Institución, en todos los actos en los que su actuación pudiera afectar la buena imagen institucional.

La aplicación de las normas contenidas en el código, guardan estrecha relación con las normas legales vigentes en el país, de manera tal que en caso de inconsistencia entre ellas, prevalecerán las normas legales; problemas que a continuación son explicados al detalle:

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Empleados del Banco del Pacífico, al igual que en otras entidades similares una persona es la que se encarga de realizar todo el proceso de talento humano, entendiéndose por tal al conjunto de actividades que se realizan en las empresas con el fin de lograr enrolar a los mejores prospectos para el desempeño de la tareas; (Atehortúa Hurtado, 2015) este venía siendo ejecutado por una empleada que se desempeñaba desde los inicios de la cooperativa, que para el caso se identificará como la responsable de talento humano, para obviar su nombre por las implicaciones legales que puedan incurrir, por los datos consignados en el documento.

La responsable de talento humano empieza a cumplir con sus tareas que en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Empleados del Banco del Pacífico que consisten en el reclutamiento, selección, desarrollo y evaluación del personal que ingresa a la cooperativa en calidad de nuevos funcionarios de tal manera que ayuden en la consecución de los objetivos para completar una gestión total del capital humano de la cooperativa mismo que se define como: El proceso de administrar el capital más valioso de la organización que es el personal que labora en ella a través de la gestión de cada uno de los elementos básicos que integran el sistema (Naumov

García, 2018), esas son las aspiraciones de los directivos de la cooperativa al incluir a un nuevo funcionario en la entidad, esperando de ellos el mejor contingente con el que pudieran aportar en la consecución de objetivos de la entidad.

La responsable de talento humano selecciona para la contratación a una empleada para que sea responsable de la concesión de créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Empleados del Banco del Pacífico, por ende a esta nueva empleada le corresponde la valoración de las solicitudes de créditos para su respectiva aprobación y para así realizar el desembolso de los recursos económicos a favor de los socios de la cooperativa, para que ellos realicen sus pagos de manera mensual para evidenciar el cumplimiento de sus obligaciones.

Siendo el crédito la herramienta económica a través de la cual la cooperativa puede ser auto sostenible y que pueda cumplir con el objetivo principal que es el del mejoramiento de la calidad de vida de sus socios; con la captación de recursos económicos para la inversión o para el consumo se espera que los socios regularicen su estado social, económico y emocional, propendiendo así a una vida más satisfactoria. (Garduño Estrada, Salinas Amescua, & Rojas Herrera, 2015), esta entidad subsiste de los créditos, porque la circulación de este capital le permite crecer y servir a los agremiados en ella.

Con el pasar de tiempo los empleados de la cooperativa pudieron notar la afinidad que entabla la responsable de talento humano con una de las encargadas de los créditos, contratada por ella, pero tener un compañero con mayor afinidad dentro de los puestos de trabajo no es un delito, que se conoce también como compatibilidad en actitudes o caracteres; se entiende como tal a las posibilidades,

características y complementariedades en sentido positivo que pueden tener dos o más personas, como miembros del equipo de trabajo en la entidad (García Solarte , Murillo Vargas, & González Campos, 2018), al no ser ilegal se considera una situación normal, sin pensar en ese momento que acciones podrían generarse de aquella afinidad aparentemente inofensiva.

Considerando lo descrito en el párrafo anterior y a pesar de no ser un delito el Código de Ética y Conducta del Banco del Pacífico; que para efectos de este caso lo definen como: un conjunto de normas de conducta respaldadas por valores y principios institucionales, que constituyen un marco teórico-ético y que torna prácticas las orientaciones morales. (Grupo Financiero Banco del Pacífico, 2013), lo considera no recomendable dentro de las relaciones interpersonales que se establecen en el Banco del Pacífico y sus empresas filiales, lo cual abarca a la Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Empleados del Banco del Pacífico debido a que están utilizando la razón social de la entidad, por ende su prestigio y trayectoria.

Esto explica la estructura del Código de Ética y Conducta que, desde el inicio, define los valores corporativos y principios de actuación que inspiran las acciones del Banco del Pacífico S.A. y sus empresas filiales, para después enunciar paso a paso las conductas esperadas por el público de interés identificado, esto es: clientes, usuarios, colaboradores, accionistas, proveedores, medios de comunicación, órganos gubernamentales, competencia y comunidad. (Grupo Financiero Banco del Pacífico, 2013), esta aseveración incluye a todos los empleados de la Cooperativa, que se ven en la obligación de cumplir cada una de las instrucciones emitidas en este código así

como las del reglamento interno de la cooperativa que proporciona directrices adicionales, específicas del trabajo.

El Código de Ética y Conducta rige para todas las entidades que conforman el Grupo Financiero Banco Pacífico y es de aplicación obligatoria para los colaboradores y Miembros de los Directorios de las empresas de Grupo Financiero, y sus normas constituyen las directrices sobre las que se instauran los reglamentos internos de trabajo de cada una de las empresas filiales del mismo, (Grupo Financiero Banco del Pacífico, 2013); con lo descrito se determina que todas las personas que laboran en la entidad tienen la obligación de conocer los postulados de este código y aplicarlos de manera obligatoria.

El Grupo Financiero Banco Pacífico exige, para una apropiada aplicación del Código de Ética y Conducta, que todos los colaboradores conozcan su contenido y el de aquellas disposiciones legales relevantes que resulten de aplicación a las actividades que desarrollan como consecuencia de sus funciones. (Grupo Financiero Banco del Pacífico, 2013) en este contexto lógicamente no es aceptable un complot, que es una conspiración de carácter político, social o financiero; el concepto también se utiliza para nombrar a la conjuración o la confabulación entre dos o más individuos contra otro u otros; (Vásquez-Portomeñe Seijas, 2013) que es precisamente lo que hicieron los empleados al realizar actos no éticos con el fin de obtener beneficios propios que constituyen un fraude, desde cualquier punto de vista que se analice.

El acto fraudulento cometido por estos empleados deshonestos fue concederse créditos por altos montos sin ningún respaldo económico, tal como: fianza, hipoteca, o historial crediticio que asegure a la entidad de la recuperación de

estos valores, y sin considerar que está prohibida tal acción; se entiende por fraude a una declaración falsa a sabiendas de la verdad o la ocultación de un hecho material para inducir a otro a actuar a en su detrimento; en consecuencia, el fraude incluye cualquier acto intencional o deliberado de privar a otro de una propiedad o dinero por la astucia, el engaño, u otros actos desleales; (Asociación de Examinadores contra el Fraude, 2020) convirtiéndose en juez y parte del proceso de entrega de dinero; para su propio beneficio realizado con premeditación, alevosía y ventaja, que de acuerdo a la ley es censurable, cometiendo un fraude interno.

Tomando como referencia lo descrito en el párrafo anterior el fraude interno no es otra cosa que el uso de la ocupación o empleo de uno para el enriquecimiento personal a través del mal uso deliberado o mala aplicación de los recursos o activos de la organización; en pocas palabras, este tipo de fraude se produce cuando un empleado, gerente, o ejecutivo comete fraude en contra de su empleador; aunque los autores de fraude están adoptando cada vez más la tecnología y nuevos enfoques para conciliar y ocultar las tramas de fraude en el trabajo, las metodologías utilizadas en este tipo de fraudes generalmente se dividen en categorías claras, probadas a lo largo del tiempo. (Asociación de Examinadores contra el Fraude, 2020).

De esta manera han contravenido los valores y principios bajos los que deben de trabajar todos los empleados, se entiende como principio al precepto ético surgido como consecuencia del descubrimiento humano para catalogar una acción beneficiosa o perjudicial para sí mismo o sus semejantes, estas declaraciones guían su conducta, su accionar, su percepción de la realidad y su pensamiento. (Velásquez, 2016), es necesario mencionar que los involucrados en este hecho no hicieron un

análisis de la situación y lo único que al parecer los motivó a realizar estas acciones fue la ambición de dinero fácil.

El Grupo Financiero Banco Pacífico compromete a sus colaboradores a actuar con dinamismo y excelencia en el cumplimiento diario de sus funciones; sin embargo, en ningún caso su aplicación debe afectar a los valores corporativos y principios de actuación, evidenciando con sus actos una conducta inapropiada y que son personas que no son dignas de confianza personal y laboral; (Grupo Financiero Banco del Pacífico, 2013), se entiende que los valores corporativos son la tarjeta de presentación de la empresas, pues actúan al mismo tiempo como brújula para definir objetivos y concretar procedimientos; y como sello de calidad para los clientes internos y externos, (Huetteman, 2019) entre los valores no aplicados se distinguen:

La **responsabilidad** como valor fundamental de la entidad indica que se deben asumir las funciones y deberes dentro del Grupo Financiero Banco Pacífico, con la convicción y certeza de cumplirlas de manera eficaz, eficiente y oportuna; y (Grupo Financiero Banco del Pacífico, 2013); este no ha sido cumplido en el momento que la empleada no es capaz de responder por los procedimientos confiados a ella como profesional, el análisis y distribución de los créditos a los socios.

La **honestidad** que determina que se debe evidenciar en cada una de las acciones, un comportamiento probo y sincero, que demuestre una profunda solvencia e integridad moral y ética. (Grupo Financiero Banco del Pacífico, 2013), contravenida al momento de aprobar créditos a su favor y al de sus allegados, perjudicando así a la entidad.

El **compromiso** que indica cumplir con perseverancia, profesionalismo, lealtad y sentido de pertenencia, los deberes y obligaciones, con apego a los objetivos estratégicos.(Grupo Financiero Banco del Pacífico, 2013), no se evidenció compromiso institucional en los empleados ya que sus acciones no están colmadas de profesionalismo sino de ambición y ganas desmedidas de perjudicar a la entidad a nivel económico y de imagen corporativa.

Entre los principios de conducta que han sido incumplidos por los actos ilícitos cometidos se distinguen:

La **integridad** como principio que rige la conducta establece generar confianza al obrar de buena fe, para evitar que el interés personal influya en sus decisiones e impedir acciones que permitan, amparen o faciliten actos incorrectos; cumplir con prudencia y confidencialidad los compromisos y respetar los acuerdos. (Grupo Financiero Banco del Pacífico, 2013), la conducta de estos empleados deja en evidencia su falta de integridad y revelando que no son personas de confianza en este ni en ningún trabajo.

La **lealtad** que determina desempeñar con fidelidad y asumir la responsabilidad de los actos; comunicar de manera oportuna todo incidente o irregularidad, que afecte o pueda lesionar los intereses del Grupo Financiero Banco Pacífico o de sus grupos de interés identificados. (Grupo Financiero Banco del Pacífico, 2013); palabra de la que los involucrados en el acto no conocen su significado, dado que sus acciones revelan que no son leales a un empleo y menos a la empresa a la que se debía, con

sus actos han roto toda la confianza que la entidad les depositó en el momento de contratarlos.

La **Legalidad** que manda cumplir con la Constitución de la República del Ecuador, con la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero y demás leyes aplicables, con la normativa expedida por la Superintendencia de Bancos y Seguros y la Junta Bancaria, con las disposiciones vigentes sobre obligaciones fiscales, relaciones laborales, transparencia de la información, defensa de los derechos del consumidor y responsabilidad ambiental. (Grupo Financiero Banco del Pacífico, 2013), el hecho de no incumplir postulados éticos y de tratar de perjudicar a la entidad evidencia la ilegalidad de los actos de los involucrados.

En este contexto, los aspectos éticos ganan una significativa importancia, debido a que las acciones y la conducta de los colaboradores producen efectos sobre todo aquello que se relaciona con el Banco del Pacífico S.A. y sus empresas filiales, una de ellas la Cooperativa objeto de este caso de estudio; en la que los empleados se confabulan para obtener un beneficio propio, en contra de todas las normas éticas y principios morales existentes dentro de la organización. (Grupo Financiero Banco del Pacífico, 2013).

La acción marca un precedente de la fragilidad que un momento determinado presentan los controles internos del grupo financiero, considerando a los controles internos como los procesos efectuados por el personal de la entidad diseñado para conseguir objetivos específicos, (Coopers&Lybrand, 2017), a pesar de los controles establecidos es en el proceso de auditoría y revisión detallada de los créditos en los

que se detecta el fraude, surgido del complot que se fraguó entre los miembros del equipo, con la intención de obtener un beneficio de la entidad.

El Grupo Financiero Banco Pacífico precisa que sus colaboradores asuman la titularidad de su gestión que les corresponde atender y que realicen las tareas asignadas con un alto grado de responsabilidad, profesionalismo, celeridad y eficacia; además reprueba que sus colaboradores pretendan ampararse en el argumento de que fueron exhortados por funcionarios del Grupo Financiero de mayor jerarquía, para eludir o atenuar su responsabilidad de acciones o decisiones que ocasionen la inobservancia de los Valores Corporativos y Principios de Actuación. (Grupo Financiero Banco del Pacífico, 2013).

Durante el proceso de auditoría ejecutado en la organización es que se detecta que los créditos concedidos a ella misma y a otros compañeros que no cumplían con requisitos para acceder a los mismos, los cuales habían sido otorgados con el fin de recibir una compensación económica por la gestión, es decir por pasar por alto los requisitos; burlando así los protocolos establecidos para este procedimiento; al evaluar estas acciones se toma la decisión de desvincular a los involucrados con visto bueno debido al hecho delictivo; es decir al fraude cometido y de realizar un proceso de fortalecimiento de los controles internos en el área específica de créditos y recuperación de los mismos.

De acuerdo a la información descrita en el párrafo anterior la auditoría constituye un elemento clave de la cadena de información para garantizar la transparencia informativa, y se encuentra sometida a un proceso de revisión que

afecta al concepto, contenido, alcance y responsabilidad de la actividad de los profesionales (Sánchez Fernández de Valderrama, 2008); esta definición se ajusta perfectamente a los hechos ocurridos en cooperativa, porque fue solo a través de la auditoría que se descubrieron las desviaciones de fondos a cuentas propias y de allegados como parte de la estafa.

En este caso que involucra la parte laboral y conductas inapropiadas y antiéticas, se presenta la figura de visto bueno es una forma de terminar la relación laboral a través de un procedimiento administrativo que el empleador lo tramita ante el Inspector de Trabajo si los hechos se ajustan a las causales que determina la ley. (Pérez Bustamante & Ponce, 2020); el trámite de visto bueno es un proceso corto, durante este tiempo el Inspector de Trabajo investiga los fundamentos por los cuales se propuso el trámite, mientras se resuelve el proceso, el empleador puede solicitar la suspensión de las relaciones laborales, para lo cual deberá consignar un valor equivalente a una remuneración. Una vez realizada la diligencia de investigación, donde se presentará toda la información que motiva la petición de visto bueno, el Inspector de Trabajo resolverá sobre la concesión del visto bueno. La resolución que emite el Inspector es susceptible de apelación ante la autoridad competente. (Pérez Bustamante & Ponce, 2020)

Al aplicar los instrumentos de recolección de la información tal como la entrevista, se desprende la información, cuyos aspectos más relevantes proporcionados por las unidades de observación, se detallan a continuación y son estos datos los que han servido de base establecer conclusiones validas:

Tabla 1*Resultados de la entrevista aplicada a la gerente de la Cooperativa*

Orden	Preguntas	Datos relevantes encontrados
1	¿Bajo qué normativas se realiza la vinculación de personal nuevo en la cooperativa?	Las que considera el Grupo Financiero Banco Pacífico.
2	¿Cómo la entidad garantiza el comportamiento ético y el apego individual y grupal al reglamento interno?	No existe una forma de garantizar, confiamos en los empleados.
3	¿De qué manera se mitigan los problemas antiéticos acontecidos en la empresa?	Cuando se hacen auditorias y se detectan problemas, se desvinculan a los empleados involucrados en problemas.
4	¿Qué criterio le merecen los diversos problemas surgidos del incumplimiento del reglamento interno y del código de ética?	Son repudiables porque pierden su empleo y salen con malas referencias
5	¿Cómo se fortalece el comportamiento ético entre los empleados de la entidad?	A través de charlas de ética.
6	¿Cómo cree que influye la personalidad en el cumplimiento de los aspectos éticos dentro de la entidad?	Es la mayor influencia que tienen los empleados.

Fuente: *Entrevista aplicada a la gerente de la Cooperativa***Elaborado por:** *Carlos Castro Carpio*

Al analizar las respuesta de la gerente se puede determinar que en la Cooperativa se impulsa el comportamiento ético a través de charlas las cuales no son frecuentes, además ella castiga severamente el accionar de los empleados que cometen actos ilícitos debido a que tales acciones le perjudican a la entidad y sobre todo a las personas que las cometen, porque tal vez no se descubran de inmediato, pero que con el tiempo si se descubrirán y los más perjudicados serán los hechores, porque ser desvinculados inmediatamente, en circunstancias poco honrosas.

La gerente revela que es a través de auditorías que se descubren las anomalías éticas que en su mayoría son de orden financiera y sobre todo están relacionada con los créditos; cuando ya se evidencia el delito se desvincula a los involucrados con visto bueno, como un procedimiento conocido por los involucrados; el hecho referido en la cooperativa cumplió con lo citado en este análisis, es decir constituyó una causal de separación de la entidad.

Al aplicar la encuesta a los empleados se obtienen los siguientes datos:

Tabla 2

Inducción recibida antes de iniciar labores

Opciones	Frecuencia	%
Acordes al puesto	12	80%
Orientación al Servicio	3	20%
Ética y Valores	0	0%
Otros	0	0%
Total	15	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Cooperativa

Elaborado por: Carlos Castro Carpio

Como se observa en los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a los empleados se obtiene que la inducción a las responsabilidades derivadas del puesto son las más importantes, por tal razón no se han tomado en cuenta los aspectos éticos en la inducción, es importante resaltar que aspectos tales como la ética en el proceso de formación de la cultura organizacional, debido a que cuando se manejan valores económicos o acceso a ellos y no se tiene el espíritu de la honestidad el custodio de estos valores tendrá fuertes tentaciones, que pueden llevarle a cometer actos insanos que trastoquen los intereses de la entidad.

Tabla 3*Recordatorio de los aspectos éticos*

Opciones	Frecuencia	%
Siempre	0	0%
Frecuentemente	0	0%
A veces	10	67%
Rara vez	0	0%
Nunca	5	33%
Total	15	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Cooperativa**Elaborado por:** Carlos Castro Carpio

Si se analizan los resultados de la tabla número tres se determina que muy rara vez se les recuerdan los aspectos éticos dentro de la organización, claro que no es justificativo para que un empleado incurra en actos de deshonestidad con los valores o procesos que le han sido confiados como parte de su trabajo.

Tabla 4*Factores que influyen en la ética*

Opciones	Frecuencia	%
Personalidad	9	60%
Formación	5	33%
Educación	1	7%
Experiencia	0	0%
Entorno	0	0%
Cultura Empresarial	0	0%
Otros	0	0%
Total	15	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Cooperativa**Elaborado por:** Carlos Castro Carpio

Al analizar los resultados de la tabla cuatro se aprecia la opinión que tienen los empleados respecto al hecho de cometer actos ilícitos, los cuales consideran que los factores que más influyen en actuar con comportamientos poco éticos son la personalidad y la formación, la primera porque es nato de cada ser humano y la

segunda porque es el moldeado que cada persona recibe de la sociedad, la escuela y la familia que ayudan a determinar matices en su conducta.

CONCLUSIONES:

Los factores que conllevan a los empleados a incumplir con los preceptos del código de ética y lo dispuesto en el reglamento interno de la empresa; son la personalidad, la formación y las necesidades de obtener beneficios propios, por ello incurren en acciones deshonestas que perjudican a la entidad y a ellos mismos, debido que al final ellos son desvinculados de la entidad y su salida no es honrosa, por lo cual será muy difícil volver a laborar, porque sus antecedentes quedan manchados.

A pesar de que los procesos de contratación se dan bajo un estricto procedimiento de valoración de hojas de vidas, personalidad y experiencia se debe reconocer que las personas son como un iceberg debido a que no se puede conocer todo de ellas; las fallas en el sistema de créditos han sido el resultado de la debilidad de los controles internos aplicados en la cooperativa en esta área, y de la falta de supervisión constante de los montos otorgados a los socios en calidad de préstamos.

La forma en que la organización impulsa el desempeño ético en las acciones de las personas que trabajan en entidad es a través de charlas sobre aspectos éticos, los cuales no han dado los resultados deseados, dado que se dan con muy poca frecuencia y no es la manera más acorde para que los empleados pongan en práctica valores tales como la responsabilidad, la honestidad y el compromiso los cuales el grupo financiero los promueve.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

Asociación de Examinadores contra el Fraude. (18 de 12 de 2020). Obtenido de

<https://acfe-spain.com/recursos-contrafraude/que-es-el-fraude>

Atehortúa Hurtado, F. (2015). Gestión y Auditoría de la Calidad para Instituciones

Públicas. Antioquía, Colombia: Universidad de Antioquía.

Chávez Calderón, P. (2014). Ética. México: Grupo Editorial Patria.

Coopers&Lybrand. (2017). Nuevos conceptos de control interno . España: Diaz de

Santos.

Fernández García, R. (2011). La Dimensión del Desarrollo Sostenible. España: Ecu.

Fundación Interamericana. (2015). Aspectos Fundamentales de las Organizaciones

Cooperativas. Costa Rica: FIA.

García Solarte , M., Murillo Vargas, G., & González Campos, C. H. (2018). Los Macro

Procesos: Un Nuevo Enfoque al Estudio de la Gestión Humana. Cali,

Colombia: Universidad del Valle.

Garduño Estrada, L., Salinas Amescua, B., & Rojas Herrera, M. (2015). Calidad de

Vida y Bienestar Subjetivo. México DF.: Plaza y Valdez S.A.

Grupo Financiero Banco del Pacífico. (2013). Código de Ética y Conducta. Guayaquil:

GFBP.

Huetteman, L. (2019). El tesoro de los valores corporativos. España: Pearson.

Naumov García, S. L. (2018). Gestión e Innovación Total del Capital Humano.

México: Patria Educación.

- Pérez Bustamante & Ponce. (20 de 12 de 2020). Obtenido de
<https://www.pbplaw.com/es/visto-bueno-terminacion-relaciones-laborales/>
- Pérez Chávez, J., & Fol Olguín, R. (2019). Compendio Laboral Profesional. México DF:
Tax Editores.
- Rosas, P. M. (Ed.). (2019). Ética en los Negocios: Conceptos y casos (Sexta ed.).
México: Pearson.
- Sánchez Fernández de Valderrama, J. L. (2008). Teoría y Práctica de la Auditoría I.
México: Ediciones Pirámide.
- Universidad Técnica de Babahoyo. (01 de 2020). Líneas de Investigación de la
Universidad Técnica de Babahoyo. Babahoyo, Los Ríos.
- Vásquez-Portomeñe Seijas, F. (2013). Los delitos contra la Administración Pública.
España: Instituto Nacional de la Administración Pública.
- Velásquez, M. G. (2016). Ética en los Negocios, conceptos y casos. México: Pearson.

ANEXO N° 1

ENTREVISTA APLICADA A LA GERENTE DE LA COOPERATIVA

OBJETIVO: Obtener el criterio que tiene la gerente por el comportamiento poco ético de algunos de los empleados de la cooperativa.

Responder las siguientes preguntas:

1. ¿Bajo qué normativas se realiza la vinculación de personal nuevo en la cooperativa?
2. ¿Cómo la entidad garantiza el comportamiento ético y el apego individual y grupal al reglamento interno?
3. ¿De qué manera se mitigan los problemas antiéticos acontecidos en la empresa?
4. ¿Qué criterio le merecen los diversos problemas surgidos del incumplimiento del reglamento interno y del código de ética?
5. ¿Cómo se fortalece el comportamiento ético entre los empleados de la entidad?
6. ¿Cómo cree que influye la personalidad en el cumplimiento de los aspectos éticos dentro de la entidad?

ANEXO N° 2

ENCUESTA APLICADA A LOS EMPLEADOS DE LA COOPERATIVA

OBJETIVO: Identificar los criterios de los empleados respecto a la aplicación de los preceptos éticos y las disposiciones del Reglamento Interno de la Cooperativa.

Responder las siguientes preguntas:

1. ¿Qué tipo de inducción recibió al momento de iniciar a laborar en esta entidad?

- Acorde al Puesto
- Orientación al servicio
- Ética y de valores
- Otros

2. ¿Con qué frecuencia la entidad hace hincapié en el cumplimiento del código de ética y del reglamento interno?

- Siempre
- Frecuentemente
- A veces
- Rara vez
- Nunca

3. ¿Con qué frecuencia ha recibido socialización del código de ética y del reglamento interno?

- Siempre
- Frecuentemente
- A veces
- Rara vez
- Nunca

4. ¿En qué grado considera usted que la entidad puede mejorar el comportamiento ético de los empleados?

- Mucho
- Poco
- Nada

5. ¿Cuál cree usted que es el factor más importante al momento de cumplir las disposiciones éticas de la entidad?

- Personalidad
- Formación
- Educación
- Experiencia
- Entorno
- Cultura empresarial
- Otro/s