

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRION
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



TESIS

**La ética profesional y la responsabilidad social del
personal administrativo en la Red de Salud Pasco – Año
2019**

Para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración

Autor: Bach. Fredy German CAPCHA ROJAS

Asesor: Mg. Jesús Moisés SALAZAR ALCARRAZ

Cerro de Pasco – Perú - 2020

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRION
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



TESIS

**La ética profesional y la responsabilidad social del
personal administrativo en la Red de Salud Pasco – Año
2019**

Sustentada y aprobada ante los miembros del jurado

Dr. José Luis GUERRERO FEBRES
PRESIDENTE

Dr. Ivan Bruno POMALAZA BUENDIA
MIEMBRO

Mg. Liborio ROJAS VICTORIO
MIEMBRO

DEDICATORIA

***Dedico de manera muy especial a mis padres
Ya que son ellos el principal cimiento para la construcción
de mi vida profesional, acuñando en mí
las bases de responsabilidad y deseos de superación.***

RECONOCIMIENTO

Primero y con mucha más importancia, reconozco sinceramente a mi docente asesor de la Tesis, por su esfuerzo y dedicación; sus conocimientos, sus orientaciones, su manera de trabajar, su persistencia, su paciencia y su motivación han sido fundamentales para realizar la investigación.

En segundo lugar, el reconocimiento a mis maestros quienes han contribuido con sus experiencias en el desarrollo de la investigación; y también a mis compañeros por compartir las aulas universitarias.

RESUMEN

La vida de cada uno se organiza alrededor de su profesión de tal suerte de que si ésta falta suele aquella desarticularse. La ética profesional tiene pues la tarea de articular los distintos aspectos sociales, económicos y personales, para legitimar la actividad profesional. Bajo esta perspectiva en la investigación se planteó como objetivo: determinar la relación de la ética profesional y la responsabilidad social del personal administrativo en la Red de Salud Pasco año 2019.

El trabajo se desarrolló bajo los parámetros de una investigación de tipo Aplicada; es decir, encontrar una solución a un problema práctico de nuestra sociedad; el nivel de la investigación es descriptivo - correlativo, el diseño empleado fue el No Experimental de corte transeccional; asimismo, se empleó el método científico como método general y los específicos como el inductivo, deductivo y el correlacional.

Para el levantamiento de información se empleó la técnica de la encuesta, cuyo instrumento fue un cuestionario estructurado con 22 ítems para la variable ética profesional y responsabilidad social respectivamente, con el cual se determinó la relación entre las dos variables en estudio; la encuesta presenta una escala de valoración de nunca, pocas veces, a veces, casi siempre y siempre, el cual fue aplicado al personal administrativo de la Red de Salud Pasco. La población y muestra lo constituyeron 83 personas que laboran en esta institución.

La interpretación de los resultados se realizó mediante la distribución de frecuencias y porcentajes, aplicando un tratamiento estadístico a nivel descriptivo y nivel inferencial, empleando la r de Pearson, el cual nos permite medir la relación de las variables en estudio.

Los resultados de la prueba de hipótesis muestran que la relación hallada del 37,1% es significativamente diferente de cero ($p=0,0$) a un nivel de confianza del 95%, además se muestra que la relación es positiva o directamente proporcional.

Palabras clave: Ética profesional, responsabilidad social, moral del profesional, comportamiento en el campo profesional.

ABSTRACT

The life of each one is organized around their profession in such a way that if it is lacking, it tends to disarticulate. Professional ethics therefore has the task of articulating the different social, economic and personal aspects, to legitimize professional activity. From this perspective, the research set out as an objective: to determine the relationship of professional ethics and social responsibility of administrative staff in the Pasco Health Network in 2019.

The work was developed under the parameters of an Applied type investigation; that is, find a solution to a practical problem in our society; the level of the investigation is descriptive - correlative, the design used was the Non-Experimental of transectional cut; Likewise, the scientific method was used as a general method and the specific ones such as inductive, deductive and correlational.

For the information gathering, the survey technique was used, whose instrument was a structured questionnaire with 22 items for the variable professional ethics and social responsibility respectively, with which the relationship between the two variables under study was determined; The survey presents a rating scale of never, rarely, sometimes, almost always and always, which was applied to the administrative staff of the Pasco Health Network. The population and sample were made up of 83 people who work in this institution.

The interpretation of the results was carried out through the distribution of frequencies and percentages, applying a statistical treatment at the descriptive level and inferential level, using Pearson's r , which allows us to measure the relationship of the variables under study.

The results of the hypothesis test show that the found relationship of 37.1% is significantly different from zero ($p = 0.0$) at a 95% confidence level, in addition it is shown that the relationship is positive or directly proportional.

Keywords: Professional ethics, social responsibility, professional morals, behavior in the professional field.

INTRODUCCIÓN

El cuestionamiento ético es inherente al actuar humano, por lo que resulta cotidiano enfrentarse a situaciones que requieren de la toma de decisiones en el orden individual y social. La toma de una decisión en lo general puede afectar a otras personas o algún elemento del entorno, no es tarea sencilla. Lo anterior exige tener en cuenta los principios éticos y obliga a plantearse una serie de preguntas que deben ser respondidas por un trabajo de reflexión del individuo antes de tomar una decisión, pues cualquiera de ellas, por simple que parezca, puede ser fuente de conflicto.

Actuar con inteligencia exige que consideremos bien la mejor manera de lograr nuestros objetivos y también el valor de esos objetivos, de manera que nos propongamos sólo objetivos éticamente aceptables. Las organizaciones públicas tienen la responsabilidad y la conveniencia de actuar según las normas de la ética y hacer prevalecer los valores que se correspondan con la ética vigente. Ello le proporciona buena reputación, autoridad, confianza y credibilidad por parte de la ciudadanía.

Por lo general, las leyes cambian constantemente de acuerdo con las nuevas realidades. La sociedad tecnológica ha abierto nuevas zonas en las que es posible, y de hecho así ocurre, la proliferación de nuevos tipos de violaciones de la ética y de los valores sociales, que en ocasiones caen en el terreno de la delincuencia: espionaje tecnológico, incluido el informático, chantaje informativo, tráfico de información privilegiada, robo de base de datos, los que se suman a los delitos ya tipificados en la sociedad industrial, vinculados a la esfera económico-financiera, como el fraude, la corrupción y otros.

Existe una enorme responsabilidad que recae en cada uno de aquellos que desempeñan una función pública, tanto desde el punto de vista de su ejemplo personal de conducta intachable, como en su accionar con el resto de la sociedad para que se cumplan y respeten los principios éticos y los valores que deben prevalecer.

Es por ello que la lucha contra la corrupción, como expresión de uno de los grandes dilemas a los que se enfrenta la humanidad actual, es un tema que convoca al debate

y a la reflexión internacional, y exige la búsqueda de soluciones radicales ante estos problemas.

Existe el consenso de que ésta ha llegado a tales dimensiones que se presenta como un obstáculo para el desarrollo económico y social en muchos países, por cuanto ha llegado a minar todos los ámbitos de actuación que comprometen la confianza pública, donde el funcionario utiliza su cargo o investidura para provecho personal. Son millonarias las sumas que se desvían del beneficio público a los bolsillos y las cuentas particulares, en detrimento de la vida del más necesitado y legítimo dueño, que es el pueblo.

Actualmente cobra mayor importancia el tema de la ética, la moral y los valores en el servicio público. Hay una responsabilidad directa en la gestión de los asuntos públicos, que cabe exigir a los gobiernos, así como a las instituciones. La corrupción, en sus nuevas y cambiantes formas de expresión, es, además de un delito, un modo de desorganización de la sociedad, a la que se unen los fenómenos éticos y morales inherentes al desarrollo de la ciencia y la tecnología.

En la práctica vigente muchos países han adoptado leyes, códigos y otros instrumentos legales que regulan el actuar ético de los ciudadanos que ocupan cargos públicos y de las entidades; en otros, se han creado instituciones, oficinas, comités y diferentes órganos oficiales para enfrentar la lucha contra la corrupción y las irregularidades administrativas.

Tal es el caso de los códigos de ética que buscan autorregular la actividad de los servidores públicos, en este sentido, como expresa José María Ortiz Ibarz en su libro "La hora de la ética empresarial", la adopción y aceptación de un código de ética es algo más que una declaración de buenas intenciones, ya que introduce en una perspectiva moral diferente; representa contenidos objetivos fijos, generalmente admitidos, no negociables, gracias a los cuales la actuación éticamente correcta es socialmente reconocida y premiada, tanto en el ámbito individual, como en el empresarial y público.

Actualmente en la esfera pública y en el mundo empresarial moderno, el tema de la ética y la responsabilidad social de los gobiernos y de los funcionarios públicos, así como de las empresas y de los empresarios, los asuntos referidos a la corrupción y los delitos de carácter ético adquieren una mayor relevancia, por cuanto se trata de preservar lo máspreciado que posee el hombre, que es la vida. Todo esto está estrechamente relacionado con temas tales como la ética, la moral y los valores.

La ética y la responsabilidad social es hoy objeto de estudio, de investigación y de regulaciones por gobiernos, empresarios, empleados, organizaciones sociales, líderes políticos, teóricos y otros muchos interesados en esta esfera. Al igual como se presenta en el caso del personal administrativo en la Red de Salud Pasco.

Con las consideraciones presentadas, la investigación se estructuro de la siguiente manera:

Capítulo primero: Problema de investigación, en la que consideramos el problema de investigación, los objetivos y la justificación, para determinar la relación entre la ética profesional y la responsabilidad social del personal en la Red de Salud Pasco.

Capítulo segundo: Comprende el marco teórico, considerado una de las partes fundamentales para la investigación, a través del cual se plantean los fundamentos teórico-científico del estudio, tratando de encontrar nuevos paradigmas al problema de investigación planteado.

Capítulo tercero: Comprende la parte metodología y técnicas de investigación; como el ámbito de investigación, el tipo, nivel y diseño de investigación; las técnicas e instrumentos empleados en el estudio; la población y muestra como contexto en estudio, referido al ámbito de observación, consignando cifras cuantitativas de la población objeto de estudio. El procesamiento informático y análisis de los datos recabados, su organización, clasificación, codificación y tabulación de la información permitieron obtener resultados importantes sobre el objeto de estudio.

Capítulo cuarto: Los resultados y discusión obtenidos, mediante el cual se corrobora la relación entre las variables en estudio: la ética profesional y la responsabilidad social. Finalmente, se llega a las conclusiones y recomendaciones de la investigación.

El Autor.

ÍNDICE

DEDICATORIA	
RECONOCIMIENTO	
RESUMEN	
ABSTRACT	
INTRODUCCIÓN	
ÍNDICE	

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Identificación y determinación del problema	1
1.2. Delimitación de la investigación	3
1.3. Formulación del problema	3
1.3.1. Problema principal.	3
1.3.2. Problemas específicos	3
1.4. Formulación de Objetivos	4
1.4.1 Objetivo General	4
1.4.2 Objetivos específicos	4
1.5. Justificación de la investigación	4
1.6. Limitaciones de la investigación	5

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudio	6
2.2. Bases teóricas – científicas	9
2.3. Definición de términos básicos	65
2.4. Formulación de Hipótesis	68
2.4.1. Hipótesis General	68
2.4.2. Hipótesis Específicas	69
2.5. Identificación de Variables	69
2.6. Definición Operacional de variables e indicadores	70

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación	71
3.2. Métodos de investigación.....	71
3.3. Diseño de investigación.....	72
3.4. Población y muestra	73
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	73

3.6. Técnicas de procesamiento y análisis de datos	74
3.7. Tratamiento Estadístico	74
3.8. Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación.	74
3.9. Orientación ética	74

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Descripción del trabajo de campo	76
4.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados	85
4.3. Prueba de Hipótesis.....	91
4.4. Discusión de resultados	96

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

BIBLIOGRAFÍA.

ANEXOS:

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Identificación y determinación del problema.

En el Perú existe una creciente demanda insatisfecha de ética y responsabilidad social gubernamental, esto no solo se refleja en los bajos niveles de confianza en las instituciones del sector público, sino también en los altos índices de corrupción percibidos. Si se considera la opinión pública respecto a la corrupción, la empresa privada queda en una mejor posición en comparación con muchas instituciones gubernamentales.

Por esta razón, entre muchas otras; se hace cada vez más clara, la oportunidad actual que poseen las organizaciones gubernamentales tanto para asumir de manera más explícita su responsabilidad social, así como para actuar como activadores estratégicos de la responsabilidad social empresarial. A diferencia de la responsabilidad social empresarial donde la iniciativa voluntaria juega un rol central, permitiendo no solo mejoras estratégicas en la gestión de las empresas, sino también innovadoras maneras de contribuir a la solución de problemas sociales.

La responsabilidad social por un lado, ve integrada en la misión de las distintas organizaciones gubernamentales un intrínseco rol social. En efecto, desde cierta perspectiva se puede decir que la responsabilidad social de las entidades

gubernamentales es maximizar el bienestar social de manera sostenible, no en una perspectiva vertical y asistencialista, sino en una perspectiva horizontal y relacional, creando vínculos de beneficio mutuo con los distintos actores del mercado y de la sociedad civil, de manera estratégica y sustentable.

Por otro lado, si bien la voluntariedad de la RSE se ve minimizada en la RSG, la innovación juega en ambas y sobretodo en la segunda un papel crucial; entidades gubernamentales incapaces de innovar corren el riesgo de quedar estancadas en la burocracia y caer en legalismos estáticos. Por esta razón colaboraciones gobierno-empresa o gobierno-sociedad civil suelen ser beneficiosas también para el perfeccionamiento de las instituciones gubernamentales.

Al no reposar tanto sobre la voluntariedad, la Responsabilidad Social o mejor dicho debería ser ejemplo de cómo integrar prácticas socialmente responsables, en cada etapa de los procesos de producción o de prestación de servicios. En este aspecto sin embargo queda mucho trabajo por hacer. Además, junto a la reducción del campo de acción de los gobiernos generado por la globalización; los últimos años algunos gobiernos, sobre todo a niveles locales, han tomado conciencia de la necesidad de ampliar el marco de referencia de las actividades políticas, ampliando los niveles de participación de manera subsidiaria, integrando agentes empresariales y de la sociedad civil en actividades de estimación presupuestal, planeamiento, auditoría, etc.

Este tipo de iniciativas, que son de las más desarrolladas en temas de RSG, son posibles porque responden a realidades sociales y culturales que permiten su realización, al respecto no hay recetas que puedan aplicarse de manera indiscriminada. Finalmente y en merito a la transparencia necesaria para el éxito de toda actividad socialmente responsable, se debe mencionar también las iniciativas metodológicas orientadas a la evaluación de actividades de la responsabilidad social que aseguran su éxito y la sostenibilidad.

En la medida en que sea posible informar y evaluar el alcance y los resultados de las iniciativas de responsabilidad social y ética, será posible también evidenciar de manera más clara cómo influye el gobierno en la calidad de vida de los ciudadanos. Influencia directa y decisiva que exige responsabilidad social.

En la investigación se tratará el tema de la ética profesional y responsabilidad social en la Red de Salud Pasco, como uno de los factores claves de éxito a largo plazo, así como de la influencia del entorno en el clima ético organizacional. A partir de esta propuesta se formula el problema de investigación.

1.2. Delimitación de la investigación.

Frente a la problemática planteada la investigación metodológicamente las delimitamos en los siguientes aspectos:

a) Delimitación Espacial.

Abarco la Red de Salud Pasco.

b) Delimitación Temporal.

Comprendió los meses de Enero, Febrero y Marzo del 2019.

c) Delimitación Social.

Comprendió a los Trabajadores de la Red de Salud Pasco.

d) Delimitación conceptual.

Es el manejo del material teórico-conceptual, estuvo comprendido en los alcances de los siguientes conceptos: Ética Profesional, Responsabilidad Social, entre otros etc.

1.3. Formulación del problema.

1.3.1. Problema principal.

¿Cómo se relaciona la ética profesional y la responsabilidad social del personal administrativo en la Red de Salud Pasco al año 2019?

1.3.2. Problemas específicos.

¿Cuál es la relación de la ética profesional en su dimensión eticidad de la profesión y la responsabilidad social del personal administrativo en la Red de Salud Pasco?

¿Cuál es la relación de la ética profesional en su dimensión moral del profesional y la responsabilidad social del personal administrativo en la Red de Salud Pasco?

¿Cuál es la relación de la ética profesional en su dimensión comportamiento en el campo profesional y la responsabilidad social del personal administrativo en la Red de Salud Pasco?

1.4. Formulación de Objetivos.

1.4.1 Objetivo General.

Determinar la relación de la ética profesional y la responsabilidad social del personal administrativo en la Red de Salud Pasco al año 2019.

1.4.2 Objetivos específicos.

- Conocer la relación de la ética profesional en su dimensión eticidad de la profesión y la responsabilidad social del personal administrativo en la Red de Salud Pasco.
- Conocer la relación de la ética profesional en su dimensión moral del profesional y la responsabilidad social del personal administrativo en la Red de Salud Pasco.
- Conocer la relación de la ética profesional en su dimensión comportamiento en el campo profesional y la responsabilidad social del personal administrativo en la Red de Salud Pasco.

1.5. Justificación de la investigación.

La investigación tiene una justificación práctica ya que se enfoca en conocer la relación de la ética profesional y la responsabilidad social del personal administrativo en la Red de Salud Pasco; para determinar la implementación de

procedimientos y estrategias de mejora en el desenvolvimiento del personal de esta institución.

En lo que respecta al valor teórico, la justificación se refiere a la inquietud que surge por parte de los investigadores en profundizar el enfoque teórico de la ética profesional y responsabilidad social para tratar el problema de estudio.

En lo metodológico, se toma en cuenta el uso de las metodologías generales y específicas, así como el empleo de las técnicas con sus respectivos instrumentos, tales resultados sirven como aporte al estudio planteado en este caso y su aplicación en posteriores investigaciones.

1.6. Limitaciones de la investigación.

Las limitaciones generalmente fueron de orden económico ya que cuanto hubiéramos querido abarcar un estudio más amplio a nivel nacional sin embargo primo el factor económico, otra limitación que podemos resaltar fue la negativa de algunos funcionarios o colaboradores a ser sometidos a nuestros instrumentos de evaluación por temor a represarías o cuestionamientos se limitan.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudio

Se establece la referencia de investigaciones relacionados a la nuestra, siendo éstas:

- a. GONZÁLEZ CRUZ, Francisco (2008), en la tesis: *La Ética en las Organizaciones y el Desarrollo Local; concluye que, el éxito de las organizaciones tiene que ver, por supuesto, con la calidad de su gestión, de la calidad de los productos y servicios que ofrece, de su personal, en fin, de los diversos y complejos elementos y procesos de sus sistemas internos. Sin embargo también es determinante la calidad del entorno donde se inserta la empresa. Lugares de alta calidad, con una sociedad culta, organizada, solidaria, con elevados niveles de confianza, y que cuenta con un sector público eficaz, honesto, que establece reglas claras y las cumple, que tienen procedimiento sencillos y transparentes, seguramente son proclives a contar con organizaciones exitosas. En cambio en lugares con graves déficit de capital social y gobiernos corrompidos, la creación de empresas exitosas es más difícil.*
- b. SANTA FAJARDO, Laura Michel y FAJARDO CALDERON, Constanza Loreth (2010), en la tesis: *Caracterización de las Dimensiones de la Responsabilidad*

Social Empresarial (RSE) y su Relación con las Competencias Genéricas y Específicas en la Formación de un Profesional Efectivo Socialmente Responsable para la Sostenibilidad de las Mipymes del Quindío; concluye que, el análisis teórico sobre los elementos que afectan la categorización de las dimensiones de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) y los stakeholders y más aún en las empresas Quindianas. De igual forma se logra hacer una caracterización de las competencias genéricas y específicas del capital humano que pretenden ser profesionales efectivos y exitosos.

Asimismo, da cuenta de una reflexión de la relación existente entre la formación académica y práctica de los administradores para ser partícipes activos en el desarrollo sostenible de las empresas y la misma sociedad, de esta manera se analiza el compromiso que tienen las universidades en la formación de los futuros profesionales que administrarán diferentes organizaciones de acuerdo a las dimensiones de la RSE y se presenta una mirada de las competencias genéricas identificadas en el proyecto Tuning Latinoamérica y otras competencias gerenciales clasificadas con la información suministrada por los encuestados entre gerentes exitosos de las Mipymes del Quindío.

- c. CAN y ELLES, Josep M. (2011), en su investigación: Responsabilidad Social de las Administraciones Públicas; concluye que, *La vinculación de las Administraciones Públicas con la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) se puede concebir bajo una doble perspectiva, la promoción entre las empresas (RSE) o bien la aplicación interna. Esta nota se centra en la segunda. A pesar de que la gestión de la Responsabilidad Social de las Administraciones Públicas (RSA) implica un conjunto de acciones muy diversas y de gran riqueza metodológica, a menudo se han simplificado en una serie de aspectos muy concretos como la introducción de cláusulas*

sociales, la elaboración de códigos éticos y la publicación de memorias de sostenibilidad.

- d. MARTÍNEZ, Luis M. (2013), en la tesis: Responsabilidad Social y Comunicación Institucional en los Centros Educativos; concluye que, *la responsabilidad social corporativa (RSC) no es una táctica de imagen y reputación pero requiere de una estrategia de comunicación para que el estilo socialmente responsable cale en los grupos que pueden afectar o ser afectados por el logro de los propósitos de la institución educativa (stakeholders). Los centros educativos son organizaciones que tienen una escasa tradición en Comunicación Institucional (CI), lo cual dificulta el desarrollo de la RSC como rasgo propio del centro. En este artículo ofrecemos sugerencias con las que hacer una adecuada comunicación institucional que permita a los centros educativos adoptar con mayor voluntariedad y eficiencia su Responsabilidad Social Educativa.*
- e. CUEVAS MORENO, Ricardo (2011), en la tesis: Las Dimensiones de la Responsabilidad Social de las Empresas: Una guía de lectura para su estudio; concluye que, *una guía de lectura para el estudio de la RSE mediante tres dimensiones (herramienta de la actualidad, utilidad para la administración y construcción ideológica) las cuales corresponden lógicamente e históricamente a la evolución de la RSE. En efecto, el estado de conocimiento y desarrollo de la RSE en las últimas dos décadas se cristaliza en un discurso y una serie de herramientas en la actualidad. El juego de útiles para su aplicación y evaluación constituye la dimensión de útil para la administración. Al discurso corresponde la dimensión ideológica y doctrinaria; de tal manera que éstas se entrelazan en la praxis de la administración. Estas dimensiones permiten comprender el contenido y la forma de la RSE. En otros términos, esta división teórica tridimensional es al propio tiempo una guía de lectura para el estudio de la RSE. Se concluye, que pese al progreso que la*

responsabilidad social empresarial representa, subsiste la contradicción entre su vocación humanista/ecologista frente al interés privado.

2.2. Bases teóricas – científicas.

El término ética procede precisamente de la voz griega “ethos”, que significa uso o costumbre. También se utiliza indistintamente como sinónimo de moral, cuyo origen es el término latino “mos-moris”, algo perteneciente al carácter de la persona, o modo acostumbrado de obrar, acción o costumbre.

¿Quién no aprecia como un detalle de humildad que su jefe reconozca que se ha equivocado y, si es necesario, rectifique?

Cuando emitimos un juicio ético sobre un comportamiento valoramos la bondad o maldad de una “acción”. En otras ocasiones, lo que juzgamos es a la “persona” que realiza este tipo de acciones y hablamos de “sinvergüenza” para calificar a alguien que actúa de mala fe, de “trepa” para calificar al que busca subir a costa de pisar a los demás, o de “bellísima persona” para expresar la calidad humana de alguien.

En este sentido, la ética hace referencia a la calidad humana de las personas y de sus acciones o como lo entendieron los clásicos, a su excelencia. En una primera aproximación al concepto, cabe decir que un comportamiento se califica como ético precisamente cuando contribuye al desarrollo de las cualidades propias del ser humano o, lo que es lo mismo, cuando hace al individuo mejor persona, cuando su calidad humana crece.

Actuar bien supone actuar de modo que la acción realizada edifique al individuo como persona. Por eso, el bien, en sentido ético, es aquello que contribuye a la perfección de la persona como tal, al desarrollo de su dimensión propiamente humana. Una persona que habitualmente dice la verdad, se hace mejor persona y, por ello, alguien en quien se puede confiar de modo habitual.

El mal, en sentido ético, es aquello que deshumaniza. El que miente habitualmente pierde ante los demás la legitimidad de sus afirmaciones. La persona es beneficiaria o víctima de su propio actuar, ya que actuando se hace a sí misma. A nadie le gusta ser engañado, pues se siente rebajado, o tratado con menor dignidad de la que en justicia es merecedor. Desde esta primera aproximación intuitiva a lo que es la ética, se entiende que la mayor parte de tradiciones filosóficas y religiosas establezcan como una norma básica o “regla de oro ética”: haz con los demás lo que quisieras que hicieran contigo.

Este principio ético también suele ser enunciado en su forma contraria: “no hagas a otros lo que no te gustaría que hicieran contigo”. En definitiva, toda persona reclama ser tratada como persona, pide a los demás “que se pongan en su lugar”, (lo que hoy se denomina empatía).

Como es lógico, la “regla de oro” constituye un criterio ético cuya racionalidad es distinta a la económica o a la política y se basa, precisamente, en la realidad de que todos los seres humanos, por el hecho de serlo, quieren ser tratados como tales. En la regla de oro subyace un principio de igualdad, del que todo ser humano es digno merecedor.

Por lo que se ha dicho, la ética se caracteriza por ser a la vez un saber teórico y un saber práctico. No se reduce a un conocimiento acerca de lo que está bien o mal, sino que es un saber para, y un saber desde; esto es, un conocimiento para el gobierno o la dirección de las propias acciones, que ayuda a la persona a decidir cómo debe actuar para desarrollarse en plenitud, algo que todo el mundo busca y que, desde la antigüedad clásica, se ha llamado “felicidad”.

Quien actúa con justicia de modo habitual, es persona justa, algo que además de generar confianza en el propio obrar y satisfacción personal, supone el reconocimiento como tal. La persona justa es conocida por sus obras y por ello digna de confianza. La confianza surge, entre otros motivos, como resultado de la calidad ética del comportamiento del individuo. De la repetición de actos propios

de una virtud como la justicia, se llega a ser persona justa como ya explicara Aristóteles.

En el campo de la ética, la excelencia humana y la virtud se convierten en sinónimos. Ser una persona excelente es sinónimo de ser persona honesta, íntegra, transparente, virtuosa. El comportamiento humano es entendido, desde la ética, como una tarea de construcción personal, de desarrollo creativo de una vida armónica con uno mismo y con el entorno, de la búsqueda de la excelencia, de la mejora continua, que requiere de un renovado esfuerzo.

Ese esfuerzo para la mejora continua, constituye un proceso de aprendizaje que se da en todo ser humano desde la más temprana edad y que no termina hasta el final de la vida. Un esfuerzo que es voluntario, puede ser buscado libremente o rehusado, pero que implica en todo caso el aprendizaje personal.

Un aprendizaje que va transformando a la persona, un proceso que connota la repetición de actos libres, que generan hábitos. Cuando el hábito es positivo, como decir la verdad, actuar con justicia, u obrar con lealtad, hablamos de virtudes éticas, pues éstas son acordes a bienes humanos. Cuando el hábito moral adquirido es negativo se habla de vicios, como lo son el engañar, estafar o el humillar.

2.2.1. Ética Profesional

Estudia de los valores inherentes al ejercicio de una profesión y que emanan de las relaciones que se establecen entre el profesionista y la sociedad. El profesionista al ejercer su profesión además de contar con los conocimientos necesarios de su campo, debe contar con valores morales que tendrán como finalidad fundamental buscar y tratar de garantizar el bien común. La sociedad espera ciertos valores indispensables en un profesionista:

Justicia; Si en un sentido amplio se puede entender como la voluntad de dar a cada uno lo suyo. El deber de justicia del profesionista se contrae desde el momento de recibir el título profesional, que así se convierte en un contrato entre el profesionista y diversas instancias como el poder público, el profesionista, la universidad y la clientela. Se habla de un profesionista justo cuando busca en su ejercicio la equidad entre sus derechos y sus obligaciones, o cuando no hace distinción en la calidad del servicio que ofrece a quienes lo demandan.

Responsabilidad; Si la sociedad reconoce al profesionista como una persona capacitada en la solución de problemas específicos, lo menos que le exige es satisfacer estas demandas. Para dicha satisfacción, la sociedad recurre a la normatividad legal, donde los procedimientos judiciales exigen que la responsabilidad recaiga sobre personas físicas. Así, los ordenamientos legales exigen que exista una persona o personas físicas que asuman tal responsabilidad, que se reconozcan como autores de la actividad profesional específica.

Al hablar de autorías profesionales, no se excluye cuando la actividad profesional se realiza en sociedades o corporaciones de profesionistas. En este caso la autoría reconocida legalmente será la empresa, pero aun así deberá estar claro que las corporaciones otorgan responsabilidades específicas y tienen claro quién carga con ella.

Se puede entender la responsabilidad como la obligación de asumir las consecuencias de los actos propios y, por tanto, la obligación de prevenir las condiciones que puedan afectar al profesionista o a los demás.

Discreción; El valor del secreto profesional es indiscutible. La relevancia de este aspecto del ejercicio se da desde la connotación del término “secreto”, el cual se puede entender como una verdad conocida por unos pocos que debe mantenerse oculta a otros al menos por tres razones:

- Su revelación causa daños o disgustos a terceros.
- Se ha hecho una promesa.
- Porque existe un pacto o contrato en que el que lo recibe se compromete a no revelarlo.

Cuando el pacto o contrato explícito o implícito procede del ejercicio de una profesión, se habla entonces de secreto profesional. Toda profesión está obligada a guardarlo, lo que obliga a pensar en que el manejo de información referente a ejercicio debe hacerse con discreción. En el caso del secreto profesional, al igual que en el de la responsabilidad como cualidades que debe tener un profesionista, no sólo se refiere a las carreras como medicina, leyes o psicología, sino a cualquier profesión en que el manejo indiscreto o antiético de la información puede poner en peligro proyectos, organizaciones laborales o personas.

El secreto profesional no debe ser dirigido nada más por el aspecto jurídico, sino más bien en términos de un compromiso ético profesional. Honestidad Uno de los valores que debe ser pilar fundamental del quehacer profesional es la honestidad. Una forma de definir la honestidad es a partir de su relación con la verdad. Una persona honesta no engaña, reconoce sus limitaciones, no trata de obtener beneficios personales a partir de la necesidad del otro, actúa de acuerdo con lo que dice que piensa, etc.

La honestidad lleva al profesionista a ser una persona que además de vivir la verdad conduce a otros a tratar de alcanzar la propia. Para ser honesto profesionalmente primero es necesario serlo como personas. La honestidad, al igual que todos los valores, no es una prenda que se pueda quitar y poner de acuerdo con el rol que se desempeña.

2.2.1.1 Dimensiones e implicaciones de la ética profesional

El profesionalista al ejercer su profesión además de contar con los conocimientos necesarios de su campo, debe contar con valores morales que tendrán como finalidad fundamental buscar y tratar de garantizar el bien común.

Para ello, deberá poner en juego no sólo su inteligencia sino su voluntad. Deberá comprender que su responsabilidad en la consecución del bien común es mucho mayor que la del ciudadano común y corriente, ya que cuenta con el conocimiento que ha recibido a través de su formación y que lo compromete, ya que es el depositario de la confianza de la sociedad.

Ésta espera del profesionalista no sólo los servicios para los cuales lo formó, sino que se convierta en la vanguardia de la cultura, espera un compromiso de carácter moral. De lo anterior se desprende que el profesionalista debe tener una capacidad moral que es su valor como persona, lo cual da dignidad, seriedad y nobleza a su trabajo.

La capacidad moral es la trascendentalidad del profesionalista; esto es, su aptitud para abarcar y traspasar su esfera profesional en un horizonte mucho más amplio, que le hace valer como persona fuera y dentro de su trabajo. Es decir, el profesionalista además debe formarse en sentido ético: desarrollar aquellos valores que le permitan ejercer su profesión dignamente para llegar a ser una persona íntegra.

Se puede entender como ética profesional el estudio de los valores inherente al ejercicio de una profesión y que emanan de las relaciones que se establecen entre el profesionalista y la

sociedad. Durante el ejercicio de la vida profesional, surgen con frecuencia algunas preguntas para reflexionar, como:

- ¿De qué manera se tiene éxito profesional?
- ¿Cómo se logra el éxito económico y social?
- ¿De qué manera se pueden conjugar los éxitos personales sin comprometer la conciencia y dignidad humanas?
- ¿Qué valores rigen las acciones propias?

Las respuestas han llevado al hombre a reflexionar sobre los derechos y obligaciones derivadas del ejercicio de la profesión.

El estudio de la ética profesional es importante desde dos sentidos:

- En el orden especulativo, donde se trata de analizar los principios fundamentales de la moral individual y social, poniéndolos de relieve en el estudio de los deberes profesionales. Se busca definir con claridad la naturaleza de la profesión y las diferentes relaciones que se dan entre quienes las ejercen y los que son influidos por este ejercicio.
- En el orden práctico el estudio de la ética profesional estriba en que se deben conocer las conveniencias y consecuencias que rigen las relaciones entre profesionistas y los que reciben directa o indirectamente sus servicios. El profesionista debe tener una fundamentación ética de sus actos. Debe reconocer aquellos que en sí mismos son reprobables, que atentan contra la dignidad humana y que no existe justificante alguna para su realización, que lo alejan de la búsqueda del bien común.

El término deontología se atribuye a Jeremías Bentham (1832), quien entendía un saber que enseña al hombre la manera de

dirigir sus emociones de modo que queden subordinadas en cuanto es posible a su propio bienestar. La deontología entraña una serie de virtudes y actitudes que los profesionistas deben poseer y aplicar para hacer posible la moralización de la comunidad. Entre las virtudes que conforman un ejercicio ético de la profesión se encuentran la justicia, la caridad, la virtud intelectual y la dignidad personal.

En su tránsito por la vida se espera que el profesionista busque el desarrollo de estas virtudes que le van a conferir su realización como persona. En el desarrollo de ellas confluyen la familia, la escuela y la comunidad en general. Sin embargo, tener conciencia de ellas no es necesariamente un hecho que suele ocurrir, por lo cual se debe reflexionar en éstas y buscar su desarrollo.

En ocasiones se hace referencia a la ética profesional sólo como una serie de principios o códigos de acuerdo con los cuales debe vivir y realizarse el individuo, las cuales establecen el tipo de relación entre el profesionista y la sociedad.

Sin embargo, aun cuando en cada profesión las normas ayudan a regular las relaciones entre los demás miembros de esa especialidad, la ética profesional no se limita a la elaboración de códigos.

Fig. 1: Dimensiones de la Ética Profesional



Fuente: Adaptación Propia

2.2.1.2 Dilemas Éticos Profesionales

Un dilema ético es una narración breve, a modo de historia, en la que se plantea una situación posible en el ámbito de la realidad pero conflictiva a nivel moral, y se solicita una solución razonada del conflicto, o un análisis de la solución.

Los dilemas pueden ser hipotéticos, cuando se plantean problemas abstractos, generales, que a veces son de difícil ubicación en la realidad, pero quienes los analizan reconocen que son siempre posibles de presentarse en determinadas ocasiones de la vida real.

Los dilemas pueden ser reales, cuando plantean situaciones conflictivas tomadas de la vida diaria. Se basan en hechos reales, cercanos en el tiempo o en el espacio a los sujetos y suelen extraerse de los distintos medios de comunicación, de situaciones, de situaciones o vivencias personales, etc.

Las nuevas versiones se presentan de manera que no solamente se lance un juicio acerca de las acciones de los individuos del caso, sino que también se estimule la discusión acerca de lo que cada uno haría de verse involucrado en una

situación similar. Ejemplo: Corrupción de ingeniero - dueño de la obra.

El dueño de la obra le propone al ingeniero el uso de materiales de mala calidad o menos materiales del que requiere la obra con el fin de reducir el costo de esta, ofreciendo dinero si es necesario.

El ingeniero debe decidir si acepta la oferta o hacer las cosas con honestidad sabiendo que lo pueden despedir si niega la propuesta.

Algunos de estos problemas éticos son los siguientes:

1. Abuso de poder - utilizar el puesto para “pisotear” a unos o para favorecer a otros.
2. Conflicto de intereses - emitir normas en su ámbito de trabajo que redundarán en su propio beneficio, como lo es el participar en el proceso de reclutamiento cuando uno de los candidatos es miembro de su propia familia.
3. Nepotismo - reclutar muchos miembros de una misma familia en una institución.
4. Soborno - aceptar dádivas, obsequios o regalías a cambio de dar un trato especial o favor a alguien como retribución por actos inherentes a sus funciones.
5. Lealtad excesiva - mentir para encubrir la conducta impropia del supervisor o hacer todo lo que éste le diga, aun en contra de sus principios morales.
6. Falta de dedicación y compromiso - perder el tiempo, hacerse “de la vista larga” y no dar el máximo de su esfuerzo en el trabajo.

7. Abuso de confianza - tomar materiales de la institución para su uso personal o hacer uso indebido de los recursos disponibles en la misma.
8. Encubrimiento - callar para no denunciar a un traidor, movido por su amistad o por temor.
9. Egoísmo - buscar el bienestar propio en detrimento del beneficio de los demás.

2.2.1.3 Ética e Impacto en la Organización

La ética es una rama de la “filosofía moral”. Podemos definirla como: “La ciencia que estudia las acciones humanas en cuanto son buenas o malas”. Se ocupa del debe ser. Presenta un conjunto de principios y normas que forjan el “modo” en que el ser humano será más virtuoso.

El hombre siempre actúa para obtener algún fin. La ética es la ciencia que le enseña cómo debe actuar para conseguir ese fin. Está comprobado que todos tenemos un conocimiento ético espontáneo y un conocimiento ético racional.

Mediante el primero hacemos valoraciones morales. El segundo surge cuando el ser humano reflexiona sobre su experiencia moral para encontrar bases firmes, generando un saber sistemático. En tal sentido, el hombre orienta su comportamiento hacia la búsqueda de la verdad acerca de lo que es bueno. La ética racional busca profundizar la ética espontánea porque nos invita a reflexionar sobre la conducta de cada uno de nosotros.

Conocer y comprender como tienen que ser los actos humanos rectos es el objeto de la ética, que se puede definir con el proceso de comprensión de las acciones que tienden al

bienestar del hombre y al tipo de comportamiento y decisiones necesarias para lograrlo. La ética se configura en la conjunción de principios y valores que determinan el actuar y el reaccionar de una persona o un grupo.

Cómo y quién determina que un acto humano es bueno o malo? La libertad del hombre hace de él un sujeto moral, cuyos actos son calificables moralmente como buenos o malos, según sea: a) el objeto elegido, b) las circunstancias de la acción, y c) el fin buscado. Los actos humanos, a diferencia de los actos del hombre como ser viviente, son aquellas acciones que se realizan con pleno conocimiento y con libre voluntad. Sin embargo, la calificación de un acto como moralmente bueno o malo no siempre es fácil y por ello surgen frecuentemente los problemas o dilemas morales.

El hombre tiende naturalmente hacia lo que es bueno, considerando como tal toda acción que promueve su bienestar físico y espiritual y la convivencia con sus semejantes ya que, por esencia, es un ser social. Sin embargo, esa disposición del espíritu no alcanza su madurez hasta tanto lo natural se complementa con la educación en el seno familiar al principio, en las instituciones educativas y sociales más adelante.

A medida que el hombre evoluciona física e intelectualmente, también se desarrolla su habilidad para afrontar y resolver los dilemas morales, así la práctica correcta de un buen hábito se incorpora a la persona como virtud. Cuando una persona acepta un principio moral, cuando es parte integral de su código de conducta, entonces es natural que esa persona crea que es importante y bien justificado.

Cualquier virtud, implica necesariamente la libertad, racionalidad y voluntariedad del sujeto que la posee. A las virtudes naturales, prudencia, justicia y fortaleza, algunos pensadores agregaron las virtudes de la ética empresarial como el “modo de manifestar con los propios pensamientos, sentimientos y acciones los ideales y propósitos de la comunidad”, citando entre otras la lealtad, el honor, la competencia, la justicia, el cuidado por los demás; en los negocios son relevantes la integridad y el cumplimiento de la palabra empeñada.

Los juicios de valor expresan o implican la opinión de que algo es bueno o malo, correcto o incorrecto, mejor o peor, que debía ser o que no debía ser. Indican la actitud de una persona favorable o desfavorable a una situación determinada. Se caracterizan por su polaridad; para cada valor se puede enunciar un disvalor (o un contravalor): belleza – fealdad; lo sagrado, lo profano, la justicia – la injusticia.

Cuando los valores inspiran o determinan la conducta personal y son la base para la toma de decisiones de un sujeto, un grupo de personas o una organización nos encontramos con los valores morales. El conjunto de valores morales que son compartidos por un grupo de personas y que los distingue de otros grupos son parte de la cultura de la organización, como también el lenguaje común, los hábitos de vida diaria y en algunos casos la identidad demográfica y religiosa.

Resulta así que el sistema de valores es un conjunto de convicciones, compatibles y sustentables, estables en el tiempo, aceptables y compartidos como base del actuar.

Dentro de la ética de los negocios, se necesita establecer un sistema de valores para la organización, que respondan a las preguntas: ¿son buenos, honorables, éticos? ¿Están fundados en principios generales? Luego se establecerán prioridades, que se sincronizarán con los valores basados en los principios éticos universales de justicia y reciprocidad, concordantes con el cuidado y sensibilidad hacia las personas. Luego de lo descrito anteriormente ¿Por qué hablar de ética en el mundo de los negocios? La finalidad de la empresa, por ser una comunidad de personas, no es solamente producir utilidades, sino también promover el desarrollo integral del ser humano. Esto último consigue mediante la práctica de conductas éticas por parte de las personas que componen la organización.

Lo enunciado permite identificar, en una empresa, diferentes ámbitos éticos desde los cuales es posible analizar los mandatos morales:

- La ética personal es entendida como las exigencias propias de cada persona, independientemente de cuál sea su trabajo en la organización.
- La ética profesional, que deriva de la profesión o tarea desempeñada en la empresa (ingeniero, abogado, etc.), incluye la ética del directivo, ya que desde su función toma decisiones que condicionan las de otros; por ejemplo, cuando fija objetivos, establece políticas, genera estructuras.

Ahora, ¿qué debe hacer una organización para poder llevar adelante sus códigos de ética?, ¿Qué valor agregado aporta una organización al individuo y a la sociedad? ¿Cuáles son los

problemas frecuentes que tanto Directivos como Gerentes encuentran para poder llevar adelante un proceso ético?

Actualmente, muchos gerentes piensan que la ética es un tema de escrúpulos personales, restringido a ellos y su conciencia. Dichos ejecutivos están prontos a describir cualquier mal desempeño como un hecho aislado, el trabajo de un empleado deficiente. La idea de que su compañía pueda llegar a tener algún grado de responsabilidad por el desliz de dicho empleado ni siquiera pasa por su mente. En realidad, la ética tiene mucho que ver con la administración. Es muy raro que la característica de un solo individuo explique plenamente la cultura corporativa. Por el contrario, es más usual que las prácticas de negocios no éticos incluyan en forma tácita, si no explícita, la cooperación de terceros y reflejen los valores, actitudes, creencias, lenguaje y patrones de comportamiento que definen la cultura operacional de una organización. La ética es, en consecuencia, más un asunto de tipo organizacional que individual.

Para generar un clima que motive un comportamiento ejemplar, las corporaciones requieren de una actitud que vaya más allá de la tradicional postura punitiva. Un enfoque basado en la integridad combina una preocupación por el cumplimiento de la ley con un énfasis en la responsabilidad gerencial por un comportamiento ético (debe estar definido en la organización). No obstante, las estrategias de integridad puedan variar en diseño y alcance, todas están impulsadas a definir los valores rectores, aspiraciones y patrones de pensamiento de una compañía.

Cuando se integra esta estrategia en el día a día de una organización, se pueden prevenir daños por traspies éticos, como inculcar al mismo tiempo impulsos humanos poderosos de pensamientos y acciones morales. De este modo, el marco ético deja de ser una limitación opresiva, transformándose en el carácter distintivo de una organización.

2.2.1.4 Dilemas Éticos en las Organizaciones

Cada acción o decisión gerencial contiene – implícito o explícito – un problema ético, en tanto y cuanto los resultados tendrán impactos favorables y desfavorables en los miembros de la organización o en los grupos relacionados externos y cuyos serán afectados. Los aspectos humanos de la gestión son los más sensibles, por lo cual es necesario el análisis de las consecuencias probables, además de los estudios legales, financieros y organizacionales que son de práctica.

La Rue Tone Hosmer, dicta Estrategia Corporativa en la Escuela de Administración de Negocios en la Universidad de Michigan (U.S.A) y autor del libro, *The ethics of management* propone un análisis sistemático para la resolución de los problemas éticos en la administración de los recursos humanos. El análisis comienza en el detenido examen del contenido de la decisión o acción que creará beneficios definidos y ayudará a determinados grupos o individuos, pero que podrá causar efectos no deseados, daño y perjuicios a otras personas y grupos.

Este dilema está integrado por cinco elementos: Aspectos Financieros, Normas Legales, Contexto Organizacional, Entorno Social e Impacto en lo personal. Dichos elementos, que

no tienen respuesta única, muestran la dificultad para tomar una decisión, ya que de por sí los datos obtenidos no son comparables entre sí y tienen sus propios métodos y medidas para evaluar sus efectos.

Por un lado los datos financieros y legales pueden expresarse en forma cuantitativa; mientras que las consecuencias en la organización, en el entorno social y el impacto en lo personal sólo pueden considerarse cualitativamente. Es difícil combinar ambos grupos que tienden más bien a ser conflictivos.

Las acciones que producen consecuencias adversas en los integrantes de la organización o entre los miembros de la sociedad, a menudo producen buenos resultados financieros para los accionistas. Es sabido que las reducciones en la dotación mejoran los ingresos.

Esta correlación negativa justifica la necesidad del análisis ético en la gerencia de recursos humanos. Para ello existen dos caminos: Normas morales de conducta y Sistemas éticos de creencias.

Las normas morales de conducta fundamentan el modo en que creemos debemos actuar frente a situaciones determinadas. Se consideran subjetivas, imprecisas y variables según las personas. Otros autores sostienen que el carácter personal es una de las claves para los altos niveles éticos en los negocios. Se ha observado una estrecha conexión entre el carácter personal y el sistema de creencias o valores.

Cuando se presentan situaciones que configuran un dilema ético, los gerentes y los empleados necesitan un conjunto de directivas que puedan orientarlos en la toma de decisiones.

Con ellas podrán identificar y analizar la naturaleza del problema y decidir cual podrá ser el curso de acción que probablemente ofrezca la solución más favorable a las normas morales aceptadas y vigentes en la comunidad de negocios.

En general se mencionan tres enfoques: a) utilitario, b) legitimidad o de los derechos, c) justicia.

El utilitario juzga el efecto de las decisiones y conductas sobre otras refiriéndose al análisis costo – beneficio. Si el beneficio supera los costos, la acción es éticamente aceptable porque produce el mayor beneficio para el mayor número. Si resulta a la inversa, no se considera ética, porque es mayor al daño que el beneficio obtenido.

El criterio de legitimidad procura el reconocimiento de los derechos humanos fundamentales. Las decisiones han de ser consistentes con las libertades fundamentales y los derechos establecidos en la legislación.

Un tercer método del razonamiento ético se refiere a que la justicia existe cuando hay una distribución imparcial y equitativa de costos y beneficios entre individuos y grupos.

2.2.1.5 Poder Ético en las Instituciones y Organizaciones

Las instituciones y organizaciones desempeñan un papel de gran trascendencia para la vida de las personas y las sociedades del mundo actual. Además de ser fuentes generadoras de empleo y servicios tienen la gran responsabilidad de contribuir al desarrollo sustentable y sostenido del medio ambiente. Esto quiere decir, que antes de tener el interés de un beneficio económico deberá prevalecer el

compromiso por el respeto de las obligaciones morales y éticas que se tiene con las comunidades.

La ética en las instituciones y organizaciones definen lo moral o inmoral de las mismas, así como de las personas o grupos que las integran. Los individuos deberán aceptar y regirse por los principios morales o valores, cuando es así, podemos afirmar que la conducta es propiamente de carácter ético.

Las instituciones deberán de manera sistemática fomentar en sus miembros que tengan un desempeño y proceder ético en las responsabilidades y actos que tengan dentro y fuera del ámbito laboral. Esto significa, que no basta que sea solamente dentro de la organización sino también fuera de ella, pues afecta de manera directa la imagen de la persona el realizar actos inmorales y de manera indirecta a la institución.

El proceder ético en una organización donde se proyecte el cumplimiento de derechos y deberes en sus relaciones con empleados, clientes, proveedores, gobiernos, accionistas, con la misma comunidad, entre otros; inspira una confianza institucional y organizacional ante los demás y de esta manera podemos afirmar, sin temor a equivocarnos que es una empresa competitiva; y este tipo de conducta indudablemente que servirá de ejemplo para otras instituciones y organizaciones.

Pues sabemos que toda institución y organización no puede ser competitiva y de éxito a mediano o largo plazo, si su proceder en sus acciones no genera confianza. Por ejemplo, cuando hacen ofertas y promociones de sus productos o servicios que son un engaño y solamente se busca el aprovecharse de los

demás, en artículos o servicios de mala calidad, publicidad falsa de sus productos, entre otros.

En su libro Stephen P. Robbins nos expresa: “Las personas éticas no hacen cosas inmorales”; Esto significa que los seres humanos que tienen gran sustento en normas morales difícilmente realizarán actos inmorales, aun en situaciones donde se propicie cometerlas o por algunas circunstancias especiales en las organizaciones. Pero por otro lado, nos afirma que cuando no existe la madurez moral y ética en los individuos, es probable que se dejen influir en prácticas cuestionables por culturas fuertes. Por lo que se considera de gran utilidad, que los administradores evalúen a los aspirantes para determinar sus normas y valores éticos antes de ingresar a la organización.

De esta manera aumenta la probabilidad de que los individuos contratados sean personas íntegras y con principios éticos, garantizando con ello que tengan un comportamiento moral en las responsabilidades que se les asignen, en el ámbito laboral. Los actos inmorales tienden a reducirse cuando los empleados sienten un ambiente de apoyo en el trabajo; apoyos como descripción clara de puestos, un código de ética escrito, evaluar y recompensar los medios tanto como los fines y un cultura de expresar públicamente actos cuestionables.

Gracias a la información que no proporciona la tecnología y los diversos medios de comunicación, las personas en general nos podemos enterar del proceder tanto ético como de responsabilidad social que tienen las instituciones y

organizaciones ante la comunidad. Por ejemplo cuando las empresas no respetan los derechos laborales de sus empleados, no respetar la diversidad, actos de evasión de impuestos, acciones que provocan el deterioro en el medio ambiente, ausencia de programas sociales, el no respeto a los valores culturales, etc.

2.2.1.6 Ética Organizacional

Cuando se habla de comportamiento organizativo, los especialistas entienden que estamos ante una disciplina científica que «investiga el impacto que individuos, grupos y estructuras tienen en la conducta dentro de las organizaciones, con la finalidad de aplicar estos conocimientos a la mejora de la eficacia de tales organizaciones». El objeto material de estudio, o aspecto analizado, es el comportamiento humano en la organización, y el objeto formal, o aspecto desde el que se analiza, es la búsqueda de la eficacia.

En el caso de la ética organizacional, el objeto material es también la conducta humana, pero el objeto formal o aspecto analizado, es el estudio de esa conducta en cuanto buena o mala para el individuo, el grupo y la sociedad.

Aspectos que están completamente relacionados, pero cuya racionalidad es distinta. Como ya se ha expuesto, la racionalidad ética juzga acerca de lo que conviene hacer o no hacer, para la contribución al propio bien y al de la organización, en orden a la mejora de la calidad humana, del desarrollo de las potencialidades de cada uno de los miembros de la organización y de la contribución de ésta al bien común.

Un tipo de racionalidad que es complementaria a la económica, pero distinta. Una organización puede ser eficaz o eficiente, y estar contribuyendo a que sus miembros sean mejores personas o, por el contrario, puede estar deshumanizándolas si les exige que actúen mal llevándolas a la necesidad de engañar, de cometer injusticias, etc.

En el mismo sentido, conviene distinguir dos campos del saber que están tremendamente ligados como son la ética y la psicología ya que ambos estudian los actos humanos así como sus facultades, hábitos, sentimientos y tendencias. La ética y la psicología tienen el mismo objeto material, el comportamiento humano. Pero mientras que la segunda analiza las acciones bajo una racionalidad de leyes psicológicas, éstas son distintas a las éticas. Las leyes de la psicología definen, explican y predicen comportamientos sin entrar en su conveniencia ética. Ambas racionalidades no están desvinculadas.

La ética presupone y necesita de los conocimientos científicos que la psicología le proporciona, pero su enfoque es distinto. Los trastornos psicológicos afectan, sin duda, a la valoración ética de las acciones humanas, del mismo modo que los dinamismos psíquicos o los estados de ánimo influyen en los comportamientos y en su valoración moral.

Conviene no confundir los objetos formales de una y otra ciencia, pues se correría el riesgo de caer en un posible emotivismo ético o un psicologismo, si se redujeran los juicios éticos a puros sentimientos o reacciones psíquicas de apreciación, respuestas ante determinados estímulos, etc.

Con la ética y la sociología ocurre algo similar a lo expuesto. La ética, en su dimensión social, coincide con la sociología en su objeto material. Sin embargo, mientras que la sociología describe, clasifica y mide los hechos sociales a través de métodos empíricos, ayudando a una mejor comprensión de los mismos, «no es su misión y queda fuera de sus posibilidades metodológicas establecer lo que las personas deben hacer, aunque sí pueda señalar cuáles son las posibilidades de elección presentes y sus respectivas consecuencias».

La sociología, como la psicología, es necesaria y ambas constituyen aspectos complementarios para la ética. Hay muchos valores sociales que pueden estar, más o menos, presentes en determinados lugares y momentos, pero lo que está de moda no es necesariamente lo mejor desde el punto de vista ético. La valoración social y la ética son distintas.

Comer con las manos sin usar cubiertos puede ser una cuestión valorada positiva o negativamente en función de la cultura, pero ese juicio no es ético, es sociológico, y conviene no confundir los planos. En cambio, marcharse sin pagar la factura no es sólo una falta de educación o de buenas maneras, es evidente que se trata de un comportamiento inmoral.

La ética y la legalidad, o el derecho positivo, son también dimensiones distintas, aunque en este caso existe entre ellas una relación muy especial. En el ejemplo del restaurante, no pagar una factura supone un robo, lo cual es injusto e ilegal, pero no siempre lo legal es sinónimo de lo ético.

Las leyes son fruto de la decisión del legislador y su legitimidad en las sociedades modernas, se sustenta sobre la decisión del

libre juego de las mayorías. En el derecho positivo es de esperar que se actúe con justicia ética, cabe considerar que quienes legislan buscan el bien común, evitando la discriminación o la injusticia, y ahí es donde ética y derecho positivo se dan la mano.

Sin embargo, en la historia de las organizaciones y de las civilizaciones, ha habido y seguirá habiendo ejemplos en los que lo legislado no es ético por atentar contra derechos humanos básicos (la vida humana, la ecología, etc.). Dicho de otro modo, puede haber leyes injustas, y en este caso, el juicio ético es evidentemente distinto al legislativo.

Es, pues, un hecho que lo legal y lo moral constituyen aspectos distintos. Conducir por la derecha o por la izquierda es una cuestión legislada cuya dimensión ética es, inicialmente, irrelevante. No obstante, una vez promulgada la ley, los actos contrarios a ésta, pueden ser motivo de injusticias y atropellos éticos. Pero en su origen, ambos juicios de razón son distintos. Por otra parte, las leyes difícilmente podrán abarcar todos los casos de lo que conviene hacer o no hacer y pretender una sociedad excesivamente regulada no parece una idea deseable. Además, la ley se centra en comportamientos externos, y difícilmente puede juzgar la intención de los sujetos, lo que constituye uno de los elementos esenciales del juicio ético.

Para terminar esta breve aclaración acerca de lo que hace distinta a la ética en las organizaciones de otros campos del saber, conviene distinguir entre ética y religión. Los dos campos del saber analizan, también, el comportamiento humano. Sin embargo, la ética o filosofía moral, tiene como fuentes básicas

de conocimiento la experiencia y la razón, mientras que el estudio del comportamiento desde la religión, en el caso de las religiones reveladas, cuenta con una tercera fuente de conocimiento que es la fe.

La respuesta a la cuestión acerca de Dios tiene profundas implicaciones para la vida del ser humano en todas las culturas, y la práctica totalidad de los grandes pensadores de la ética han tratado esta cuestión.

Ya Aristóteles llegó a la conclusión de que la tendencia del ser humano a buscar la felicidad, no es algo que se haya dado a sí mismo, como no se ha podido dar a sí mismo la vida que posee. Este filósofo, como tantos otros, no puede evitar la reflexión acerca del papel del Arquitecto, del artífice del ser humano, y su papel en la explicación de su comportamiento. Este trabajo puede ayudar a la reflexión, pues sólo desde el diálogo de unos y otros campos del saber, la filosofía y la teología, será posible hablar un lenguaje común.

En síntesis, las diversas ciencias que estudian el comportamiento humano coinciden en su objeto material, pues todas ellas estudian las acciones humanas. La clave para realizar la distinción entre lo propio de la ética y las demás ciencias humanas se encuentra en su distinto objeto formal, es decir, el aspecto de la acción humana que es estudiado.

Ya se ha visto que la ética en las organizaciones analiza el comportamiento en cuanto bueno o malo. Hablaremos de que una organización es más humana, o mejor en sentido ético, en la medida en que contribuya al bien común y al desarrollo humano de quienes la integran.

2.2.1.7 Ética y Trabajo en la Organización

Para poder hablar de la dimensión ética del trabajo profesional en el mundo de las organizaciones conviene aclarar qué se entiende por “trabajo”. Tomando como base los escritos del profesor Llano (1999) cabe definir el trabajo profesional, como aquella actividad de carácter más o menos público o privado, que supone una aportación positiva a la sociedad, y que constituye de ordinario una fuente de ingresos para quien la lo practica.

En un conocido artículo publicado por la Harvard Business Review, el profesor Andrews (1969) planteaba la necesidad de un doble código para calificar un trabajo como profesional. Por una parte, un código científico-técnico del trabajo, es decir, ciertos principios científicos, o reglas, de acuerdo con las cuales éste debe ser hecho.

Y un segundo tipo de normas, código ético del trabajo, que define como aquellas reglas universalmente aceptadas, que orientan la moralidad de su ejercicio. Un buen profesional lo será en la medida en que ejerza su trabajo siguiendo la lógica de ambas dimensiones, la científico-técnica y la ética.

En realidad, la razón para considerar ambas dimensiones viene dada por la propia naturaleza del trabajo y de quien lo realiza. El trabajo es acción humana, y ésta es indivisible, si bien sus dimensiones técnica y ética pueden distinguirse en el plano teórico, resultan indisociables en el plano práctico.

La ética, o lo que es lo mismo, la posibilidad de desarrollo humano, es lo propio de aquellos seres que poseen entendimiento y voluntad libre. Precisamente por este motivo, el

trabajo profesional se convierte en ocasión de desarrollo humano en la medida en que en él se pone en juego la libertad. De no ser así, el trabajo dejaría de ser humano para convertirse en “maquinal” o en tarea puramente “animal”, en lo que de instintivo tiene el movimiento animal, de estímulo-respuesta, descrito por Paulov.

La dimensión ética del trabajo, junto con la científico-técnica, es la que lo convierte en ocasión de desarrollo personal, en un lugar para la realización propia. Olvidar la dimensión ética acarrearía consecuencias desastrosas.

En este sentido, en una primera aproximación, se puede calificar como trabajo éticamente bueno aquel que permite el desarrollo humano de quien lo realiza, por contribuir a su propio bien y al de los demás.

Evidentemente, esta definición es gradual, es decir, un trabajo puede ser calificado de “mejor” o “peor” en la medida en que contribuya más o menos a la propia mejora como persona humana. El trabajo es un bien en la medida en que es ocasión para la mejora personal e inseparablemente, como ya se ha dicho, cuando constituye una aportación positiva a la sociedad. Si se afirma que el trabajo es ocasión para el enriquecimiento, es porque cabe también la opción inversa, y es que el trabajo se convierta en ocasión de empobrecimiento humano. El logro de la perfección del individuo y la sociedad a través del trabajo no es posible sin esfuerzo, pero un esfuerzo que contribuye a la generación de conocimiento, de habilidades y de hábitos que hacen mejor a aquella persona que lo realiza y a aquellos a los que sirve, y con quienes se relaciona.

Necesariamente se hablará aquí de trabajo en un sentido amplio. No es posible entrar ahora en las dimensiones que permiten describirlo de un modo más técnico y riguroso, como serían su grado de especialización, formalización o centralización. Sí que es necesario detenerse en un aspecto clave desde el punto de vista ético, y es la libertad en el trabajo. La libertad, entendida como capacidad de autodeterminación, de decidir acerca de lo que se quiere llegar a ser, es condición necesaria para que el trabajo sea auténticamente humano, pues sin ella, no hay posibilidad de mejora personal. En el capítulo cuarto se analizarán los distintos conceptos de libertad.

Pueden existir trabajos en los que existe poca libertad física, o cognoscitiva, pero que permiten desarrollarse como personas, y es en este sentido en el que aquí se entiende el concepto. Sin libertad, además no se puede exigir responsabilidad de la tarea realizada.

2.2.1.8 Responsabilidad Social y Ética de las Organizaciones

Las organizaciones se han convertido en un factor de cambio e influencia social. Lo que las compañías hacen o dejan de hacer afecta de manera significativa a su entorno y a su ámbito más directo, sus propios empleados y trabajadores.

Altruismo o discrecional generosidad han sido dos formas de ver la responsabilidad social; sin embargo, el significado de responder ante la sociedad no es solo filantropía o un acto de caridad, sino cuestión de principios y compromisos como empresa y como empresarios.

La esencia de la empresa no es explotar, engañar o especular sino comprometerse con sus objetivos económicos y sociales

para lograr un elevado sentido de responsabilidad social y humana. La responsabilidad social es lograr ambos propósitos y conjugarlos de manera independiente.

De acuerdo con la forma en que se interprete esta relación se manifestará una diferente posición en cuanto a la responsabilidad social. Los puntos críticos sobre la responsabilidad social son muy controvertidos y han originado prolongadas polémicas y reducidos resultados. Resolver estos puntos es tomar una posición como organización o asumir un compromiso social.

Es frecuente que se afirme que si la empresa cumple con la ley, su compromiso está satisfecho. Las leyes marcan responsabilidades, entre otras las sociales, sin embargo, conviene aclarar que las leyes establecen condiciones que deben ser satisfechas antes de dar por cumplida su responsabilidad social.

En la legislación, dos ámbitos se destacan de manera especial: el trabajo y el ambiente. El trabajo como actividad regulada por el Estado y el medio como preocupación ecológica. Sin embargo, las leyes son el mínimo deseable, ya que la responsabilidad social rebasa los límites de la ley.

2.2.1.9 Principios Básicos de la Ética Profesional

Los trabajadores profesionales contribuyen al desarrollo de los seres humanos por medio de su aceptación de los siguientes principios básicos:

- a. Todo ser humano posee un valor único, lo que justifica la consideración moral hacia cada persona.

- b. Cada individuo tiene derecho a la autorrealización, hasta donde no interfiera con el mismo derecho de los demás y tiene la obligación de contribuir al bienestar de la sociedad.
- c. Cada sociedad, independientemente de su organización, debe funcionar de manera que proporcione los máximos beneficios a todos sus miembros.
- d. Los trabajadores profesionales tienen un compromiso con los principios de la justicia social.
- e. Los trabajadores profesionales tienen la responsabilidad de dedicar sus conocimientos y técnicas, de forma objetiva y disciplinada, a ayudar a los individuos, grupos, comunidades y sociedades en su desarrollo y en la resolución de los conflictos personales y sociales y sus consecuencias.
- f. Los trabajadores profesionales deberán proporcionar la mejor atención posible a todos aquellos que soliciten su ayuda y asesoramiento, sin discriminaciones injustas basadas en diferencias de género, edad, discapacidad, color, clase social, raza, religión, lengua, creencias políticas o inclinación sexual.
- g. Los trabajadores profesionales respetan los derechos humanos fundamentales de los individuos y los grupos reconocidos en la Declaración Universal de los Derechos Humanos de las Naciones Unidas y otros acuerdos internacionales derivados de dicha Declaración.
- h. Los trabajadores profesionales tienen en cuenta los principios de derecho a la intimidad, confidencialidad y uso responsable de la información, en su trabajo profesional. Los trabajadores sociales respetan la confidencialidad justificada,

aun en los casos en que la legislación de su país esté en conflicto con este derecho.

- i. Los trabajadores profesionales deben trabajar en estrecha colaboración con los clientes y usuarios y en interés de los mismos, pero prestando el debido respeto a los intereses de las demás personas involucradas. Se debe motivar a los clientes y usuarios a que participen lo más posible y deben ser informados de los riesgos y posibles ventajas de las propuestas de actuación que se les ofrezcan.
- j. El trabajo es incompatible con el apoyo, directo o indirecto, a los individuos, grupos, fuerzas políticas o estructuras de poder que destruyan a otros seres humanos con el terrorismo, la tortura u otros medios violentos similares.

2.2.1.10 Criterios Generales de Conducta Ética Profesional

- Tratar de comprender a cada cliente individual y su entorno, así como los elementos que afectan su conducta y el servicio requerido.
- Mantener y defender los valores, conocimientos y metodología de la profesión, absteniéndose de cualquier comportamiento que perjudique el desarrollo de la misma.
- Reconocer las limitaciones profesionales y personales.
- Promover la utilidad, a través de los canales adecuados, de forma responsable.

- Promover y compartir las oportunidades de conocimientos, experiencia e ideas con todos los colegas, profesionales de otras disciplinas y voluntarios, con el propósito de beneficiarse mutuamente.
- Llamar la atención de los organismos adecuados, dentro y fuera de la profesión, en los casos de violación de los principios y criterios éticos profesionales, asegurándose de que los clientes afectados sean adecuadamente involucrados.
- Defender a los colegas contra actuaciones injustas.

2.2.2. Responsabilidad Social

Se refiere al conjunto de obligaciones y compromisos, legales y éticos, nacionales e internacionales, de una determinada organización con sus “partes interesadas”.

Esas obligaciones y compromisos surgen, por un lado, de las expectativas de las partes interesadas y, por otro, de los riesgos e impactos que pueden tener las decisiones y actuaciones de la organización sobre sus derechos y oportunidades, con especial atención a los derechos y oportunidades de sus destinatarias finales.

Esta definición subraya, y pone de relieve, algunos rasgos de la responsabilidad social que son importantes para definir, concretar y justificar las estrategias que requiere su aplicación en el ámbito organizacional.

2.2.2.1. La Responsabilidad Social Adaptada a la Naturaleza del Contexto

Esta definición permite entender, en un sentido amplio y genérico, válido y aplicable a *cualquier* organización, en qué consiste la responsabilidad social. Pero los aspectos que hay que tener en

cuenta en la aplicación de una estrategia de responsabilidad social no vienen dados sólo por su significado genérico, sino, en buena medida también, por las características de las organizaciones donde se aplica.

Así, el concepto de responsabilidad social, siendo siempre el mismo, adquiere tonalidades diversas cuando se aplica a contextos organizacionales distintos, dependiendo de aspectos como la naturaleza de las organizaciones (privada, pública o privada social), su tamaño (grande, mediana, pequeña o micro), el sector al que pertenecen (industrial, servicios, agrícola...), o su presencia geográfica (local, nacional o transnacional).

Por tanto, cuando hablamos de la responsabilidad social del Tercer Sector, el sentido que adquiere el término en la práctica, debe modularse y adecuarse a la naturaleza y la función propia de las organizaciones que se integran en él.

A modo de primera idea-fuerza, cabe decir que la definición de responsabilidad social aportada también es aplicable a las organizaciones del Tercer Sector, pero conviene aclarar de qué manera se adecua a ellas atendiendo a sus características propias.

Esto exige, al menos en este momento inicial, tener en cuenta estas tres cuestiones:

- La función social de las organizaciones del Tercer Sector: el papel que cumplen en la sociedad o su razón de ser, ya que su responsabilidad se concreta a partir de ella.
- El ámbito de intervención de cada una de ellas (acción social, cultural, cooperación al desarrollo), para delimitar bien las partes interesadas y poder valorar el alcance e impacto de dicha intervención.

- Las particularidades propias de cada entidad como su figura jurídica (asociación, fundación), su tamaño, la composición de su base social (personas socias, voluntarias, colaboradoras, remuneradas), etc.

2.2.2.2 Caracterización de las Dimensiones de la Responsabilidad Social

La responsabilidad social empresarial como una nueva forma de hacer negocios, se puede analizar desde 3 diferentes enfoques: económico, social y medio ambiental; que permiten contemplar tanto interna como externamente la organización y no bajo la postura, de solo contemplar sus beneficios económicos sino lograr una integración con el entorno social y medio ambiental, por lo que se vuelve un engranaje de las acciones y resultados de las tres dimensiones, como respuesta efectiva a las demandas del entorno.

Por lo tanto, se evidencia la relación de las dimensiones de la RSE, donde la económica se complementa con aspectos sociales y ecológicos o ambientales, expresándose como un embudo, ya que no siempre se cumple que una organización aplique estrategias para los tres fines, sino que muchas veces se presenta la dimensión económica con alguna de las otras dos.

De esta manera, cabe resaltar la definición de empresa dada por (García & Casanueva, 2001, p. 3) que definen la empresa como una *"entidad que mediante la organización de elementos humanos, materiales, técnicos y financieros proporciona bienes o servicios a cambio de un precio que le permite la reposición de los recursos empleados y la consecución de unos objetivos"*

determinados" y su acción responsable debe ser enmarcada en un contexto integral donde se rijan por las diferentes necesidades, expectativas y valores que conforman el ser y quehacer de las personas que integran a la organización y con los que ella tiene relación, de esta manera las empresas pueden analizar los niveles de RSE, que según el Cemefi (Centro Mexicano para la Filantropía) explican las dimensiones integrales que la RSE involucra:

A. Dimensión Económica:

Interna, su responsabilidad se enfoca a la generación y distribución del valor agregado entre colaboradores y accionistas, considerando no sólo las condiciones de mercado sino también la equidad y la justicia. Se espera de la empresa que genere utilidades y se mantenga viva y pujante (sustentabilidad).

Externa, implica la generación y distribución de bienes y servicios útiles y rentables para la comunidad, además de su aportación a la causa pública vía la contribución impositiva.

Asimismo, la empresa debe participar activamente en la definición e implantación de los planes económicos de su región y su país. (Cajiga, 2013, p. 5).

B. Dimensión Social:

Interna: Implica la responsabilidad compartida y subsidiaria de inversionistas, directivos, colaboradores y proveedores para el cuidado y fomento de la calidad de vida en el trabajo y el desarrollo integral y pleno de todos ellos.

Sociocultural y política externa: conlleva a la realización de acciones y aportaciones propias y gremiales seleccionadas

para contribuir con tiempo y recursos a la generación de condiciones que permitan y favorezcan la expansión del espíritu empresarial y el pleno desarrollo de las comunidades y, por tanto, a un entorno de mercado favorable para el desarrollo de su negocio. (Cajiga, 2013, p. 5)

C. Dimensión Medio Ambiental o Ecológica, gestión del impacto ambiental y de los recursos naturales:

Interna, implica la responsabilidad total sobre las repercusiones ambientales de sus procesos, productos y subproductos; y, por lo tanto, la prevención (y en su caso remedio) de los daños que causen o pudieran causar.

Externa, conlleva a la realización de acciones específicas para contribuir a la preservación y mejora de la herencia ecológica común para el bien de la humanidad actual y futura. (Cajiga, 2013, p. 6).

De esta manera, las empresas independientemente de su tamaño y su actividad económica desempeñan un papel fundamental en la minimización de impactos negativos que generan en el desarrollo de su objeto social, siendo uno de los temas que actualmente atrae cada vez más la atención al sector privado y público.

Por esta razón, plantean (Berbel, Reyes, & Gómez, 2007) que: La Responsabilidad Social Corporativa comienza a entenderse y aplicarse de forma más integrada en las empresas y en la sociedad, trascendiendo el simple cumplimiento legal, la creación de utilidades, y la filantropía que se manifiesta en el patrocinio de caridad o inversión en asistencia social.

2.2.2.3 La RS como una Obligación y Compromiso de las Partes

Retomando de nuevo la definición, destaca su énfasis en las *obligaciones*, legales, y *compromisos*, éticos, de la organización con las partes interesadas y en relación a los riesgos e impactos asociados a sus decisiones y actuaciones sobre los derechos de las partes interesadas y las oportunidades asociadas a los mismos.

Es cierto que otras definiciones han incorporado al concepto matices relacionados con la *voluntariedad*, pero ese carácter es incoherente con el sentido más básico de la responsabilidad. Uno no elige ser o no ser responsable.

Ser responsable no es una opción y tampoco podemos elegir ejercer la responsabilidad o no hacerlo. Las organizaciones, al igual que las personas, son responsables de sus decisiones y actos. Y ejercen, de hecho, su responsabilidad en cada decisión y acto que llevan a cabo, a través de las operaciones y sistemas de decisión y gestión.

Lo que podemos elegir es actuar de forma irresponsable o responsablemente. Es decir, *respondiendo* de manera que se reduzcan los riesgos y se maximicen los impactos positivos derivados de la acción de la organización sobre los derechos y oportunidades de las partes interesadas, en el ámbito económico, social, medioambiental y de los derechos humanos, y tanto en el corto plazo como pensando en las generaciones futuras.

La responsabilidad se ejerce con cada decisión, tomada en libertad y con opciones a elegir, que provoca una acción o conjunto de acciones en las que se invierten recursos. Con estas acciones se producen resultados y externalidades de los que, a su vez, se derivan impactos positivos o negativos sobre los derechos y oportunidades de

las partes interesadas. Estas perciben estos impactos de distintas formas, generando una reputación de la organización que influirá, de nuevo, en la relación entre ésta y sus partes interesadas.

2.2.2.4 Planos en la Aplicación de la Responsabilidad Social

El concepto de responsabilidad social, pese a estar estrechamente vinculado a la gestión empresarial, se ha introducido en la agenda de debate de las sociedades que, hoy más que nunca, cuestionan el papel e impacto de los distintos actores, públicos y privados, con o sin ánimo de lucro, y conecta con “impulsos” que brotan de otros sectores de la sociedad (regeneración democrática, participación social, gobernanza, banca ética, comercio justo).

El hecho de que sea un nuevo paradigma, y se encuadre en un debate social más amplio, ha dado lugar a que la responsabilidad social sea considerada, por distintos actores, como una herramienta para generar cambios sociales e incidir en el marco normativo y en los comportamientos del resto de actores.

En este sentido, esos actores consideran las estrategias de responsabilidad social como una palanca para resolver o mitigar algunos de los problemas de la sociedad y la economía globalizada.

Estos enfoques han llevado a distinguir dos dimensiones o planos de la responsabilidad social, distintos pero interrelacionados:

- Un primer *plano interno*, hacia dentro, relacionado fundamentalmente con el gobierno y la gestión de la organización, así como con los compromisos y obligaciones con las partes interesadas internas (personas voluntarias, incluidas las socias, y, en su caso, remuneradas).

- Otro segundo *plano* externo, hacia fuera, que tiene que ver con la actividad de la organización y el modo en que gestiona sus obligaciones, compromisos y relaciones con las partes interesadas externas (las y los destinatarios, las administraciones públicas o la sociedad, entre otras).

Se trata de una división, en cierta medida artificial, realizada a efectos prácticos, para facilitar la conceptualización y despliegue de una estrategia, en este caso, de responsabilidad social. Volveremos sobre esta clasificación al abordar el contenido de la responsabilidad social de las organizaciones.

2.2.2.5 Pilares sobre los que se Sustenta la Responsabilidad Social

La orientación a las partes interesadas (“inclusividad”), la visión integral de los resultados e impactos, la sostenibilidad y la transparencia y rendición de cuentas, constituyen pilares sobre los que se sustenta el paradigma de responsabilidad social. Y enriquecen ayudan a entender mejor la definición de responsabilidad social se aporta inicio del capítulo.

a. Inclusividad u orientación a las partes interesadas

Las organizaciones (empresas, administraciones públicas y organizaciones del tercer sector) están “incluidas” en una realidad global e interdependiente, cambiante, gestionable pero no controlable.

Esto hace que las organizaciones sientan, cada vez más, que sus decisiones afectan e influyen a otras partes, así como que las decisiones y actuaciones de otras organizaciones o partes interesadas les influyen, en algunos casos sustancialmente.

La toma de decisiones y la gestión eficaz de las organizaciones obliga a considerar información sobre aspectos, internos y

externos, riesgos, impactos y actores no considerados hasta ahora.

Esta visión subraya la necesidad de que la organización conozca y gestione todos aquellos elementos relacionados con los derechos y oportunidades de las partes interesadas. Y, para ello, resulta preciso que tenga en cuenta los marcos de referencia sobre los que se sustenta la aplicación de la responsabilidad social en una organización: las obligaciones que plantea el marco legal (marco normativo), así como los diferentes modelos y estándares existentes relacionados con la responsabilidad social (códigos éticos, códigos de buen gobierno, etc.).

Como se podrá observar, el alcance del marco normativo es amplio pero definido, y casi todas las referencias están relacionadas con derechos de alguna de las partes interesadas. En este sentido, no es casual que muchas de las fuentes de la responsabilidad social, que sirven para identificar sus contornos, remiten en última instancia a normativas que reconocen y buscan garantizar derechos, como, por ejemplo, las normativas internacionales y regionales de derechos humanos de la ONU, OIT, OCDE, UE, OEA, entre otros organismos.

b. Visión integral de los resultados e impactos

Este aspecto se refiere a la necesidad de considerar en la gestión los distintos aspectos económicos, sociales y ambientales, de forma conjunta y relacionada.

Esto, sin duda, implica que afloran tensiones entre ellos en las distintas decisiones que una organización debe tomar. Así, en algunos casos, se verá que decisiones y actuaciones que buscan resultados positivos en unos aspectos pueden generar

impactos o riesgos no tan positivos en otros. Y surgirán, de esta manera, dilemas de responsabilidad social a resolver y gestionar.

La responsabilidad social conlleva, necesariamente, gestionar las tensiones que se producen entre los distintos aspectos, o entre el corto, medio y largo plazo, y hacer frente a los dilemas que surgen en relación a la gestión de los riesgos e impactos sobre derechos y oportunidades de las distintas partes interesadas. Este tipo de tensiones y dilemas se pueden plantear en relación a un gran número de cuestiones y tanto en el plano interno como en el plano externo.

Así, entre aspectos económicos o sociales, por un lado, y medioambientales, por otro. Por ejemplo, cuando se quiere poner en marcha un proyecto que contribuye al crecimiento económico y la generación de empleo, pero tiene un impacto medioambiental negativo. O, también, entre la viabilidad económica y la coherencia con los valores y misión de la organización. Por ejemplo, en relación a decisiones de captación de recursos, incidencia o gestión de las personas (empleadas y voluntarias).

c. Sostenibilidad

Igualmente, puede haber decisiones que resultando positivas por sus resultados en el corto plazo, pueden poner en riesgo los resultados de la organización y los impactos sobre derechos y oportunidades de las partes interesadas a medio o largo plazo.

Así, otra característica de la responsabilidad social es la gestión de la organización y sus impactos bajo el principio de sostenibilidad (económica, social y ambiental), que considera

tanto los impactos actuales, como los que se puedan producir a medio y largo plazo.

Además, la visión a largo plazo debe adoptar una perspectiva intergeneracional y perseguir un equilibrio justo entre generaciones. Esto implica buscar la satisfacción de las necesidades y expectativas sobre los derechos y oportunidades de la presente generación, sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades, ni violar sus derechos o limitar sus oportunidades.

Otra tensión o dilema habitual se plantea entre la “sostenibilidad” de la estructura de la organización, por un lado, y el despliegue de su misión y sus valores, por otro.

En este sentido, las decisiones y acciones a corto plazo, pueden garantizar la sostenibilidad de los medios y recursos pero al precio de comprometer la identidad y misión de la organización, a medio y largo plazo.

d. Transparencia y rendición de cuentas

Otro principio muy relacionado con el de inclusividad u orientación a las partes interesadas es el de transparencia y rendición de cuentas. Una relación fluida con las partes interesadas y el contexto social requieren que las organizaciones construyan, permanentemente, su legitimidad y generen confianza, en primer lugar, actuando responsablemente y, después, rindiendo cuentas sobre su actuación.

La responsabilidad social no puede entenderse sin un ejercicio de transparencia y rendición de cuentas. Y, al mismo tiempo, no cabe entender la transparencia sin realizar un ejercicio real

de responsabilidad sobre los resultados e impactos derivados de las decisiones, acciones y omisiones de la organización (rendición de cuentas).

De hecho, la transparencia constituye una parte esencial de la rendición de cuentas y ésta, algo más que la emisión de un informe o un mero acto de comunicación. En este sentido, sorprende que todavía se hable en algunas organizaciones de transparencia sin que ésta tenga asociado un ejercicio real de rendición de cuentas.

La confianza no se vende ni se compra. Se construye sobre la coherencia y la transparencia de las actuaciones y decisiones cotidianas.

Por tanto, si una organización no es capaz de generar confianza, es inútil intentar soluciones magistrales o campañas de comunicación masivas.

2.2.2.6 Metodología de Implantación del Proceso de Gestión de Responsabilidad Social

1º PASO: Identificar

A la hora de definir el alcance de la responsabilidad social de la organización, se puede comenzar:

- Realizando una primera identificación de los aspectos de la responsabilidad social que, a priori, parece importante considerar, tanto el plano interno como externo, y los impactos relacionados con los mismos;
- Identificando las posibles iniciativas o actividades ya emprendidas por la organización (carta de derechos de las personas beneficiarias, planes de igualdad, conciliación,

formación, etcétera) y que pueden formar parte de su estrategia de responsabilidad social, aunque se defina por primera vez.

La identificación de estos aspectos debe guardar coherencia con la primera definición que se haya realizado de la estrategia y política de responsabilidad social que, en cualquier caso, se irá matizando y concretando, también, a lo largo de todo este proceso.

2º PASO: Analizar

A partir de aquí se tratará de describir para después considerar:

- La misión y valores de la organización, con los que la estrategia de responsabilidad social deberá resultar coherente.
- Las partes interesadas de la organización.
- Las actividades de la organización (proyectos y servicios) y sus productos.
- La organización (su estructura) y sus procesos u operaciones relacionadas con el gobierno, la gestión y la intervención.

Una vez realizada esta descripción, el siguiente paso es realizar un análisis de:

- Las obligaciones legales de la organización y los compromisos éticos que ya ha contraído con sus partes interesadas, atendiendo a las especificidades sectoriales (su función social o razón de ser, su ámbito de intervención y sus particularidades propias), y con la pretensión de actualizar los compromisos y asegurarse de que se tienen en cuenta todas las obligaciones;
- Los resultados, riesgos e impactos, positivos y negativos, derivados de las decisiones y actuaciones de la organización sobre los derechos y oportunidades de las partes interesadas,

constatando también su percepción (ver “ciclo de relación con las partes interesadas: identificación de necesidades y expectativas”);

- Las políticas, procedimientos y comportamientos de la organización que generan los resultados e impactos positivos y aquellas que pueden implicar un riesgo y generar impactos negativos (análisis interno).

El *análisis externo* debe permitir actualizar las obligaciones y compromisos de la organización con las partes interesadas, tomando en consideración la evaluación previa de sus resultados e impactos y la percepción de las partes interesadas respecto a los mismos.

El *análisis interno* debe permitir:

- a) Identificar aquellos aspectos que es preciso gestionar, en el plano interno, en relación a los diferentes aspectos de la responsabilidad social, y algunos riesgos que se pueden plantear respecto a los mismos, aunque aún no se hayan manifestado o no sean considerados tales por la organización. Así, por ejemplo, representará un riesgo adoptar compromisos con las partes interesadas, externas, si la organización no está viviendo internamente lo que persigue o propone socialmente: una organización de acción social y que no cumple los requisitos en materia de integración de personas con discapacidad, una organización que promueve el comercio justo y no incorpora criterios éticos en la relación con sus propios proveedores, etc.

La comparación con otras organizaciones del mismo ámbito, sector puede posibilitar identificar tanto riesgos como buenas prácticas que faciliten el camino.

- b) Adecuar la estrategia y el proceso de gestión de la responsabilidad social a las particularidades de cada organización (tamaño, forma de gobierno, estructura organizativa, etc).

El conocimiento en profundidad de la organización nos permitirá definir un proceso de gestión de la responsabilidad social adecuada a la organización y eficiente, sobre la base de los sistemas de decisión y gestión ya existentes, introduciendo las adaptaciones precisas.

El análisis interno de la organización, que resulta imprescindible para establecer cualquiera de sus estrategias, también lo es para establecer su estrategia de responsabilidad social. Y es que para implantar cualquier estrategia en la organización es importante comprender los procesos de decisión, comunicación, interna y externa, medición, evaluación, análisis y, otra vez, decisión en los que se basan su sistema de gobierno y gestión.

La herramienta más básica para entender la estructura de una organización, y un primer elemento de apoyo para su análisis, es el organigrama. Existen distintos tipos: institucional, funcional, jerarquizado, matricial, por planetas; tantos como teorías de gestión y organización o usos se les quiera dar. Y lo importante es entender todos los que existan en la organización, si existieran varios, la relación y diferencia entre ellos, así como la razón de su existencia.

Aunque, de todos ellos, nos fijaremos especialmente en los que evidencien de una forma más clara la sistemática de toma de decisiones y los flujos de información.

La elaboración de un mapa que determine las funciones y responsabilidades de cada quien y las líneas de autoridad, sobre la base del organigrama inicial, nos mostrará la lógica que sigue la organización para definir sus políticas y desarrollar sus estrategias.

3º PASO: Diagnosticar

En este momento, se trata de elaborar un informe diagnóstico que, a partir del análisis anterior, evalúe y priorice las áreas de mejora, en relación con los diferentes aspectos de la responsabilidad social. Respecto al ciclo de relación con las partes interesadas forma parte de este paso, la priorización de sus necesidades y expectativas.

4º PASO: Planificar

A partir de las áreas de mejora priorizadas será necesario definir, por vez primera, o actualizar la estrategia de responsabilidad social de la organización, estableciendo:

- Los objetivos estratégicos (visión u objetivos a largo plazo en relación a los distintos planos y aspectos de la responsabilidad social), en coherencia con la misión, visión y valores de la organización;
- El alcance de la responsabilidad social de la organización, es decir, las obligaciones y compromisos contraídos con las partes interesadas y, por tanto, los requisitos relacionados con la responsabilidad social que afectarán a las distintas áreas (gobierno, gestión de

personas, recursos, derechos de las personas beneficiarias, etcétera) para dar cumplimiento a dichas obligaciones y compromisos.

Una vez definidos los compromisos y obligaciones con las partes interesadas, en relación a los diferentes aspectos de la responsabilidad social de la organización, y establecidas las prioridades respecto a los mismos, es el momento ahora de concretar objetivos en relación con cada uno de los aspectos priorizados, las acciones y recursos para alcanzar los resultados e impactos deseados, y establecer indicadores que permitan valorar su consecución.

Con todos estos elementos objetivos en relación a los compromisos priorizados, indicadores, acciones, recursos, plazos, cabe elaborar un *Plan de Acción de Responsabilidad*, identificando algunos proyectos clave a llevar a cabo e indicando las áreas o equipos de la organización responsables de la ejecución de cada proyecto o acción y los procedimientos a los que estos proyectos o acciones afectan.

Profundizamos a continuación en algunos aspectos relativos a la definición de objetivos e indicadores, por un lado, así como de acciones y recursos, por otro.

a. Definición de objetivos e indicadores

Una vez seleccionados y priorizados los compromisos con las partes interesadas, se deben establecer los objetivos generales, específicos y operativos en los que se concreta la política y estrategia de responsabilidad social en un horizonte temporal que habrá que determinar, en general, y para cada objetivo en particular. Además, la organización debe establecer

los indicadores que permitan realizar el seguimiento y gestión de la evolución de esos objetivos, así como su evaluación final. Dichos indicadores deben basarse en información relevante sobre los aspectos a medir en cada caso. Es decir, sobre aquellos que permiten determinar de manera concreta y objetiva la consecución del objetivo y el grado en el que éste se ha alcanzado. Los indicadores deben permitir medir el grado de consecución del objetivo al que hacen referencia. La organización deberá contar con un procedimiento para recabar y consolidar la información relativa a los mismos.

Respecto al contenido de los indicadores y el número de indicadores a definir, no debemos olvidar que la información más relevante es la que hace referencia a los resultados e impactos, en relación a los diferentes aspectos de la responsabilidad social de la organización que queremos gestionar, con especial atención a los derechos y oportunidades de las partes interesadas.

Respecto a las fuentes de información, es importante que sean, sobre todo, quienes intervienen sobre el terreno y las propias partes interesadas. El conjunto de indicadores definidos conformarán un “*cuadro de mando*” para la gestión de la responsabilidad social que debería estar integrado en el sistema de control general de la gestión de la organización evitando diseñar sistemas paralelos.

b. Definición de acciones y recursos

En relación con los diferentes objetivos planteados, deberán definirse también las acciones y recursos necesarios para su consecución. De nada serviría definir una estrategia de

responsabilidad social, si no va acompañada de una asignación de recursos (humanos, materiales y económicos) coherente con los objetivos y plazos de la misma. Es importante identificar los recursos necesarios para cada acción, considerando el contenido y duración de las mismas, y cuantificarlos. No se trata por ejemplo, de establecer una partida genérica o realizar una asignación vaga de las responsabilidades en la ejecución de las acciones.

5º PASO: Actuar

Una vez definido el curso de acción a seguir, con un plan formalizado o no, se trata ahora de implantar y gestionar las acciones y proyectos previstos, introduciendo los criterios de responsabilidad social en las decisiones y actuaciones cotidianas de la organización.

En esta fase cobran protagonismo las y los responsables de ejecución de las acciones, de las distintas áreas o equipos implicados, pero, como hemos señalado, la dirección y el gobierno de la organización y las comisiones que se hayan podido generar a tal efecto deben realizar un seguimiento del despliegue de la estrategia de responsabilidad social.

6º PASO: Medir, Evaluar y Vuelta a Empezar

Las acciones de medición y evaluación deben ser continuas, durante el proceso de implantación de las acciones o proyectos, y al finalizar el mismo.

a. Medición

Entendemos por medición cualquier tipo de actividad de verificación o contraste que permita evaluar el grado de cumplimiento de un requisito, o la evaluación de algún

aspecto relevante de la responsabilidad social. Para que una estrategia de gestión de la responsabilidad social pueda ser eficaz debe estar orientada a la toma de decisiones. Por ello, al diseñar la estrategia, será necesario definir sobre qué información se basará la toma de decisiones y tratar de que dicha información sea el resultado de mediciones o tomas de datos lo más objetivas posibles.

Las mediciones deberán relacionarse con los aspectos priorizados (compromisos) y en relación a ellos deberemos buscar medir tanto los resultados de nuestra actuación como los impactos, positivos y negativos, que estos producen en los derechos y oportunidades de las partes interesadas y la percepción que éstas tienen de los mismos.

Por otro lado, la eficacia de cualquier procedimiento de medición se fundamenta en la calidad de la información obtenida y la confianza en la fuente de la información. Y, en ese sentido, como hemos señalado, deberemos tratar de hacer partícipes de las actividades de medición a las partes interesadas, al menos registrando su percepción sobre los resultados y los impactos derivados de los mismos.

Es evidente que la participación de algunas partes interesadas en los procesos de medición puede generar más confianza en los procesos de medición y sus resultados, y constituir una cierta garantía de independencia y objetividad.

Con ese mismo fin, la organización debe identificar y describir los procedimientos de obtención de datos sobre su actuación y resultados, en relación con los objetivos e

indicadores establecidos, que deberán ser precisos y verificables, minimizando el grado de incertidumbre de la medida.

b. Análisis de Datos y Evaluación

Como hemos señalado, las mediciones tendrán sentido siempre y cuando se integren en los procesos de toma de decisión de la organización. Y, por ello, el siguiente paso es el análisis de los datos, para extraer de ellos las conclusiones y aprendizajes pertinentes.

La organización debe analizar periódicamente la información obtenida mediante el procedimiento de medición en relación a los indicadores, así como de otras fuentes como:

- a) Auditorías, internas o externas, y evaluaciones.
- b) Información proporcionada por las partes interesadas e indicadores de satisfacción de las mismas.
- c) Reclamaciones, litigios, conflictos y sanciones.

A partir del análisis de esta información, será imprescindible evaluar, además de otros posibles aspectos:

- a) El cumplimiento de los objetivos, en base a los indicadores establecidos.
- b) El grado de satisfacción de las partes interesadas.
- c) Las no conformidades o problemas que se hayan detectado.

El resultado de la evaluación debe ser una parte importante de la revisión de la estrategia de responsabilidad social y convertirse en un insumo para un nuevo ciclo de gestión de la responsabilidad social.

Como hemos señalado, el despliegue de la estrategia de responsabilidad social debe responder a un enfoque de mejora continua. Y es que está demostrado, en la gestión de organizaciones, que no es posible implantar ni mantener políticas y estrategias en las mismas sin apoyarse en sistemas de evaluación y mejora.

2.2.2.7 La Responsabilidad Social de la Administración Pública

La vinculación de las Administración Pública con la Responsabilidad Social puede concebirse bajo una doble perspectiva, la promoción entre las empresas (RSE), o bien la aplicación interna de la responsabilidad social a las administraciones (RSA). Esta nota se centra en la segunda, y para comenzar a situar este enfoque queremos hacer referencia a las expectativas de compromiso que se han manifestado en foros institucionalizados.

El Consejo de la Unión Europea ya indicó el sentido de la necesaria inclusión de los agentes públicos como sujetos de la gestión de la RSC, afirmando que se debe incorporar, si procede, los principios de la RES en su propia administración.

La documentación que se generó tiene un gran valor e incluye unas conclusiones dirigidas a todos los sectores. Promover la Responsabilidad Social en la propia gestión de las Administraciones públicas e Instituciones dependientes es una de las recomendaciones que la Subcomisión consensuó destinadas a las administraciones públicas que muestran qué es lo que los grupos de interés y la sociedad esperan de las administraciones públicas en materia de compromisos de

Responsabilidad Social. Algunas de ellas interpelan incluso al nivel local, los ayuntamientos:

- Promover la Responsabilidad Social en la propia gestión de las Administraciones públicas e Instituciones dependientes.
- Incluir en los pliegos públicos de compras y contrataciones aspectos en los que prevalezca la RSE.
- Promover un diálogo fluido de las administraciones con las empresas.
- Reforzar el movimiento asociativo de los consumidores.
- Impulsar la Inversión Socialmente Responsable (ISR).
- Liderar iniciativas para promover Alianzas Público Privadas para el desarrollo vinculadas a la agenda de la RSE y a los Objetivos del Milenio.

Aunque la gestión de la Responsabilidad Social de las Administraciones Públicas (RSA) implica un conjunto de acciones muy diversas y de gran riqueza metodológica, algunos mensajes políticos estableciendo líneas de compromiso han simplificado un conjunto de aspectos muy concretos como la introducción de cláusulas sociales, la elaboración de códigos éticos y la publicación de memorias de sostenibilidad. De hecho, las cláusulas ya tienen una tradición más larga y los códigos éticos también tienen un recorrido desde la óptica de la ética aplicada, mientras que las memorias tienen un carácter más innovador, lo que ha hecho que algunos organismos públicos hayan querido ejercer un cierto liderazgo.

Antes de referirnos a estos posibles desarrollos metodológicos, aporta remos un marco de reflexión sobre el sentido de la RS en el sector público y algunos de sus aspectos más relevantes.

2.2.2.8 Retos de la Administración Pública

La administración pública en general acusa una pérdida constante de confianza de la ciudadanía en las instituciones públicas, hecho que se suele atribuir a la sensación de lentitud burocrática en la capacidad de adaptarse y dar respuesta a los nuevos retos, a la percepción de prácticas opacas de gestión y malas prácticas en la gestión de los intereses y obviamente, aunque puedan ser casos aislados, a los casos de corrupción pública.

Por ello, aumentar la transparencia en la gestión, fomentar la cultura de ética pública, gestionar los impactos sociales, ambientales y económicos que se produjeran, y transmitir a la ciudadanía el compromiso de la administración con los valores éticos son algunos de los principales inductores del fomento del buen gobierno en el sector público.

Por otra parte, cabe decir que recientemente, como consecuencia de la crisis económica de los últimos tres años, se ha añadido la expresión de un malestar ciudadano que desea una profundización democrática y que, pese a ser de expresión vaga, arraiga con una percepción general sobre las incapacidades de la política. Sería un elemento añadido que presiona al sector público, tanto a la Administración como a la clase política, no solamente para encontrar mejores soluciones sino también para mejorar el diálogo con los grupos de interés.

Sin embargo, gestionar un proceso de cambio no es fácil siguiendo los parámetros clásicos. Incluso en el caso de que la clase política realmente quiera aproximar el comportamiento de sus altos cargos y de los trabajadores públicos a las exigencias de la ciudadanía para mejorar el nivel de confianza, a menudo el reto se demuestra superior a las propias posibilidades, como consecuencia que afecta a todas las instituciones y atendidas las dificultades inherentes a las normas de funcionamiento del sector público. Por ello, los intentos para desarrollar el buen gobierno y la ética pública se han limitado a menudo a un código para los altos cargos, un curso de formación para el funcionariado, o una noticia de prensa anunciando unas pautas socialmente responsables... pero en general no se conocen casos de desarrollo de sistemas de gestión ética y socialmente responsables. Es fundamental observar que el gran *boom* de la RS ha comenzado cuando las organizaciones no se han limitado a ver la conveniencia para abordar unos problemas sino que han comprendido que es una palanca muy potente para desarrollar las organizaciones en el marco de su propia estrategia.

Así, la RS del sector público toma más fuerza cuando se vincula a la gestión del cambio, al abordaje de los retos de la transversalidad, al ahorro económico y de recursos, al diálogo con los grupos de interés y la creación de confianza, a la dirección de los equipos humanos, a la contratación de servicios, a la agencialización de la administración, al desarrollo de los valores internos.

Hay organizaciones que incorporan buenas prácticas concretas, pero la adopción de políticas consistentes y

profundas se da en aquellas entidades más excelentes, más orientadas al cambio, con más voluntad de liderazgo, con una vocación de crecer haciendo las cosas bien. También en el sector público se observa una gran cantidad de buenas prácticas de responsabilidad social, pero son especialmente aquellas instituciones y empresas públicas que tienen una vocación más nítida de liderazgo y de excelencia, y cuya forma jurídica se lo facilita, las que han comenzado a plantearse modelos de gestión integrada de la RS.

Si hace unos pocos años el concepto de responsabilidad social del sector público se hacía extraño y recibía respuestas de incompreensión, entendiendo que las instituciones públicas ya «eran del interés público», ahora se empieza a valora que no hay bastante con hacer las cosas bien desde un punto de vista normativo y de calidad sino que las maneras como se procede tiene impactos económicos, sociales, laborales y reputaciones que hay que gestionar porque también forman parte del interés público y de la responsabilidad que las instituciones han de asumir ante el conjunto de la sociedad.

2.3. Definición de términos básicos.

- **Administración:** Se conoce como el proceso de: planificar, organizar, dirigir y controlar. Es imposibles lograr una buena administraron sin implementar estos cuatro pasos, ya que esta es la base fundamental de la administración. "Administración es logro de objetivos de una entidad privada o pública, lucrativa o no lucrativa, con eficiencia y eficacia, coordinando todos los recursos, tiempo y humano principalmente, material y financiero, en un ambiente laboral de relacione interpersonales".
- **Calidad:** Es el nivel de excelencia que la empresa o negocio ha logrado

alcanzar para satisfacer a su clientela. Representa al mismo tiempo, la medida en que se logra dicha calidad. Característica que se atribuye a todas aquellas cosas que representan excelencia, eficacia y efectividad.

- **Capacitación:** Es el proceso sistemático y/o adquisición de nuevos conocimientos habilidades y aptitudes para una mejor calificación tendente a un mejor ejercicio de las labores.
- **Comunicación:** Un primer acercamiento a la definición de comunicación puede realizarse desde su etimología. La palabra deriva del latín *communicare*, que significa “compartir algo, poner en común”. Por lo tanto, la comunicación es un fenómeno inherente a la relación que los seres vivos mantienen cuando se encuentran en grupo. A través de la comunicación, las personas o animales obtienen información respecto a su entorno y pueden compartirla con el resto.
- **Compromiso:** Es común hablar de "ponerse la camiseta", dicho muy apropiado cuando hablamos de trabajo en equipo, pues la idea es que el conjunto de personas que trabajan por un fin, se sienta parte de él, como si fuera algo propio.
- **Conflicto:** El sentimiento de que los jefes y los colaboradores quieren oír diferentes opiniones; el énfasis en que los problemas salgan a la luz y no permanezcan escondidos o se disimulen.
- **Cordialidad:** El sentimiento general de camaradería que prevalece en la atmósfera del grupo de trabajo; el énfasis en lo que quiere cada uno; la permanencia de grupos sociales amistosos e informales.
- **Cultura:** Es el conjunto de todas las formas, los modelos o los patrones, explícitos o implícitos, a través de los cuales una sociedad regula el comportamiento de las personas que lo conforman.
- **Estrategias:** Líneas maestras para la toma de decisiones que tienen influencia

en la eficacia a largo plazo de una organización.

- **Ética:** Se relaciona con el estudio de la moral y de la acción humana. El concepto proviene del término griego ethikos, que significa “carácter”. Una sentencia ética es una declaración moral que elabora afirmaciones y define lo que es bueno, malo, obligatorio, permitido, etc. en lo referente a una acción o a una decisión.
- **Ética Pública:** Es la disciplina que estudia y analiza el perfil, la formación y el comportamiento responsable y comprometido de las personas que se ocupan de los asuntos públicos, generando un cambio de actitud en ella al inculcarles valores de servicio público.
- **Ética Profesional:** Estudia de los valores inherentes al ejercicio de una profesión y que emanan de las relaciones que se establecen entre el profesionalista y la sociedad. El profesionalista al ejercer su profesión además de contar con los conocimientos necesarios de su campo, debe contar con valores morales que tendrán como finalidad fundamental buscar y tratar de garantizar el bien común. La sociedad espera ciertos valores indispensables en un profesionalista.
- **Gestión:** En términos generales, por el término de gestión se referirá a la acción y al efecto de administrar o gestionar un negocio.
- **Gestión Pública:** Administración pública es un sintagma de límites imprecisos que comprende el conjunto de organizaciones públicas que realizan la función administrativa y de gestión del Estado y de otros entes públicos con personalidad jurídica, ya sean de ámbito regional o local.
- **Principios:** Los principios son el conjunto de valores, creencias, normas, que orientan y regulan la vida de la organización, Son el soporte de la visión, la misión, la estrategia y los objetivos estratégicos. Estos principios se manifiestan y se hacen realidad en nuestra cultura, en nuestra forma de ser,

pensar y conducirnos.

- **Profesionalismo:** Es una virtud pública en la medida en que sirva a los intereses comunes de la sociedad. No en la medida en que sirva solo al mantenimiento y conservación de los roles, funciones y corporaciones existentes. Y es una virtud privada en la medida en que ayude al individuo a serlo realmente, a ser autónomo y no esclavo de sus actividades.
- **Responsabilidad:** El sentimiento de ser cada uno su propio jefe; no tener que estar consultando todas sus decisiones; cuando se tiene un trabajo que hacer, saber que es su trabajo.
- **Responsabilidad Social:** La responsabilidad social es un término que se refiere a la carga, compromiso u obligación, de los miembros de una sociedad ya sea como individuos o como miembros de algún grupo tienen, tanto entre sí como para la sociedad en su conjunto.
- **Servicio:** Entendido como aquella relación que va más allá de lo que el cliente espera y es percibido por éste como la realización de una compra con valor agregado.
- **Valores:** Los valores inspiran la razón de ser de cada Institución, las normas vienen a ser los manuales de instrucciones para el comportamiento de la empresa y de las personas.

2.4. Formulación de Hipótesis

2.4.1. Hipótesis General.

- La ética profesional incide de manera significativa en la responsabilidad social del personal administrativo en la Red de Salud Pasco al año 2019.

2.4.2. Hipótesis Específicas.

- La ética profesional en su dimensión eticidad de la profesión incide de manera significativa en la responsabilidad social del personal administrativo en la Red de Salud Pasco.
- La ética profesional en su dimensión moral del profesional incide de manera significativa en la responsabilidad social del personal administrativo en la Red de Salud Pasco.
- La ética profesional en su dimensión comportamiento en el campo profesional incide de manera significativa en la responsabilidad social del personal administrativo en la Red de Salud Pasco.

2.5. Identificación de Variables.

2.5.1. Variable Independiente

Ética Profesional

Dimensiones: (X)

- X₁ Eticidad de la Profesión
- X₂ Moral del Profesional
- X₂ Comportamiento en el Campo Profesional

Indicadores:

- Principios
- Valores
- Cultura ética
- Procedimientos éticos
- Toma de decisiones éticas
- Comportamiento
- Motivación para el trabajo

2.5.2. Variable Dependiente

Responsabilidad Social

Dimensiones: (Y)

- Y₁ Económico
- Y₂ Social

Indicadores:

- Distribución de bienes y servicios
- Generación de utilidades
- Responsabilidad compartida

Desarrollo integral

- Y₃ Ambiental

Prevención

Preservación

2.6. Definición Operacional de variables e indicadores.

Variable	Definición Operativa	Dimensiones	Indicadores	Escala
Ética Profesional (X)	<i>Las organizaciones deben resguardarse además en pro de conservar su ética, y garantizarla, el avalarse de Códigos de ética. Hace tiempo que las grandes corporaciones aprendieron que las mayores sanciones que pueden sufrir no son las impuestas por los gobiernos, sino la pérdida de su reputación y de la confianza de los mercados. Las instituciones procuran normalizar el comportamiento de un grupo de individuos.</i>	X ₁ Eticidad de la Profesión X ₂ Moral del Profesional X ₃ Comportamiento en el Campo Profesional	<ul style="list-style-type: none"> • Principios • Valores • Cultura ética <ul style="list-style-type: none"> • Procesos éticos • Toma de decisiones éticas <ul style="list-style-type: none"> • Comportamiento • Motivación para el trabajo 	Nunca Casi nunca A veces
Responsabilidad Social (Y)	<i>Se refiere al conjunto de obligaciones y compromisos, legales y éticos, nacionales e internacionales, de una determinada organización con sus "partes interesadas".</i>	Y ₁ : Económico Y ₂ : Social Y ₃ : Ambiental	<ul style="list-style-type: none"> • Distribución de bienes y servicios • Generación de utilidades • Responsabilidad compartida • Desarrollo integral • Espíritu de trabajo • Calidad de vida • Prevención • Preservación 	Casi siempre Siempre

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación.

La investigación es de tipo Aplicada, ya que se buscó conocer la relación del rol gerencial y la dirección estratégica del personal administrativo en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Pasco.

Gobero, G. y Moreno, J. (1997) *Proceso de la Investigación Científica*; Tiene por objetivo resolver problemas prácticos para satisfacer las necesidades de la sociedad. Estudia hechos o fenómenos de posible utilidad práctica. Esta utiliza conocimientos obtenidos en las investigaciones básicas, pero no se limita a utilizar estos conocimientos, sino busca nuevos conocimientos especiales de posibles aplicaciones prácticas. Estudia problemas de interés social.

3.2. Métodos de investigación.

3.2.1. Método General

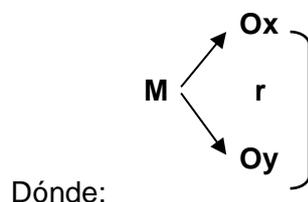
- *Método Científico*: es un proceso destinado a explicar fenómenos, establecer relaciones entre los *hechos* y enunciar leyes que expliquen los fenómenos físicos del mundo y permitan obtener, con estos conocimientos, aplicaciones útiles al hombre.

3.2.2. Métodos Específicos

- *Método Inductivo: Obtención de conocimientos de lo particular a lo general. Estableciendo proposiciones de carácter general inferidas de la observación y el estudio analítico de hechos y fenómenos particulares.*
- *Método Deductivo: Razonamiento mental que conduce de lo general a lo particular. Permite partir de proposiciones o supuestos generales que se deriva a otra proposición o juicio particular.*
- *Método Correlacional: Estudia la relación entre dos o más variables de la investigación.*

3.3. Diseño de investigación.

En la investigación se empleó el diseño No Experimental: transeccional – descriptivo – correlacional, según el siguiente esquema:



- m: muestra
- O: observación
- x: ética profesional
- y: responsabilidad social
- r: relación de variables

Sampieri R. (2004) Metodología de la Investigación; *los diseños transeccionales correlacionales – causales; estos diseños describen relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado. Se trata de descripciones, pero no de categorías, conceptos, objetos, ni variables individuales, sino de sus relaciones, sean éstas puramente correlacionales o relaciones causales. En estos diseños los que se mide – analiza (enfoque*

cuantitativo) o evalúa analiza (enfoque cualitativo) es la asociación entre categorías, conceptos, objetos o variables en un tiempo determinado. A veces únicamente en términos correlacionales, otras en términos de relación causa – efecto (razones por la que se manifiesta una categoría, una variable, un suceso o un concepto) (causales).

3.4. Población y muestra.

3.4.1. Población.

La investigación abarcó tomando como referencia al personal administrativo en un total de 83, quienes vienen laborando en la Red de Salud Pasco para el periodo de investigación.

3.4.2. Muestra.

El muestreo es el no probabilístico por conveniencia, ya que no se tomó ningún criterio de selección de los elementos de la población en estudio.

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

1. Observación

Proceso de conocimiento por el cual se percibió rasgos característicos de nuestro objeto de estudio. Esta nos permitió complementar las técnicas siguientes, teniendo así una visión global del estudio, en particular para identificar las posibles influencias socioeconómicas en la zona de influencia de la investigación.

2. Análisis Bibliográfico y Documental

De los libros, ensayos y artículos u otros documentos, como fuentes de información. Los textos en consulta para la elaboración de la investigación, fueron tomadas de la biblioteca de nuestra universidad y biblioteca especializada de la facultad, en lo que se refiere al campo de la investigación.

3. Encuesta

La encuesta llevada a cabo se dirigió al personal administrativo de la Red de Salud Pasco. El propósito de la encuesta es determinar cuantitativamente la relación existente entre las variables de estudio.

3.6. Técnicas de procesamiento y análisis de datos.

Concluido el trabajo de campo, se procedió a construir una base de datos en el Excel para luego realizar la representación gráfica e interpretación de los datos.

3.7. Tratamiento Estadístico.

Se realizó los análisis estadísticos en el paquete SPSS versión 27.0 realizando lo siguiente:

- a. Obtención de frecuencias y porcentajes en variables cuantitativas.
- b. Construcción de tablas para cada percepción según los encuestados
- c. Elaboración de gráficos por cada percepción estudiada para la presentación de resultados.
- d. Análisis inferencial con la prueba de chi-cuadrado de comparación de proporciones independientes.

Se efectuó a través del paquete estadístico SPS Ver. 27.0

3.8. Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación.

La validación de los instrumentos de Investigación se dio estadísticamente a través del Alfa de Crosbach.

Escala de Likert	Negativo (-)	Muy en desacuerdo	0.17	17%	35%
		Algo en desacuerdo	0.18	18%	
	Positivo (+)	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0.25	25%	65%
		Algo de acuerdo	0.15	15%	
		Muy de acuerdo	0.25	25%	
	Totales		1	100%	100%

3.9. Orientación ética.

Estuvo basado en el estricto cumplimiento de los parámetros establecidos para el desarrollo del trabajo de investigación, cumpliendo con citar a los autores relacionados al tema en estudio.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Descripción del trabajo de campo.

Considerando el diseño de la investigación, se ha procedido a realizar la medición de las dos variables en estudio con el correspondiente instrumento de medición al personal administrativo en la Red de Salud Pasco año 2019; a continuación se procedió a la recodificación de los datos para las variables de estudio referida a la ética profesional y la responsabilidad social; con lo cual se ha generado el respectivo MODELO DE DATOS (matriz de información distribuido en 83 filas y 22 casos para la primera variable y 22 casos para la segunda variable)

Posteriormente la información modelada; partir del cual se ha realizado el análisis de la información a través de las técnicas de la estadística descriptiva, tales como: tablas de frecuencia simple, tablas de frecuencia compleja, diagrama de barras, diagrama de cajas, diagrama de dispersión, medidas de tendencia central, medidas de dispersión así como la estadística inferencial para la contratación de la significancia estadística de la hipótesis, mediante la prueba paramétrica "r" de Pearson a fin de obtener la significancia de la relación entre las variables del estudio a nivel general y considerando sus tres dimensiones de

la primera variable, sobre la segunda variable con un nivel de significancia del 5%.

Finalmente como herramienta de apoyo, se han utilizado el programa IBM SPSS Versión 24.0 y el lenguaje de programación estadístico R Studio 3,3 con lo cual se contrasto la veracidad de los resultados, asimismo se generó los modelos estadísticos utilizados, además la redacción estuvo orientada por las normas del estilo APA séptima edición.

De acuerdo a la operacionalización y estructura de las variables en estudio, la primera está referida a la ética profesional y está constituida por tres dimensiones: eticidad de la profesión, moral del profesional, comportamiento en el campo profesional. La segunda variable está referida a la responsabilidad social y está constituido por las dimensiones: económico, social, ambiental.

De acuerdo con la figura 1, para el logro del objetivo general se pretende identificar la presencia de la relación general entre las variables ética profesional y responsabilidad social, de igual manera para el cumplimiento de los objetivos específicos se pretende determinar la relación de las tres dimensiones de la variable ética profesional con la responsabilidad social.

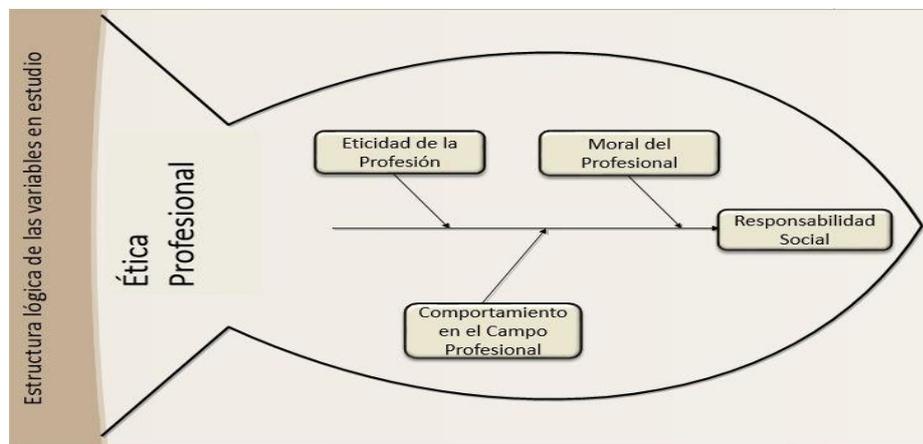


Figura 1. Diagrama de pescado para la estructura lógica de las variables de estudio.

Fuente: Software estadístico.

4.1.1. RESULTADOS A NIVEL DESCRIPTIVO

4.1.1.1. ÉTICA PROFESIONAL

Las puntuaciones obtenidas de las mediciones con los respectivos instrumentos, fueron recodificados en los respectivos rangos, de tal manera que se han obtenido los resultados siguientes.

Tabla 1. Resultados de la ética profesional del personal administrativo en la Red de Salud Pasco, año 2019.

Ética Profesional	f	%
Bajo	1	1,2
Medio	59	71,1
Alto	23	27,7
Total	83	100,0

Fuente: Cuestionario de encuesta aplicada.

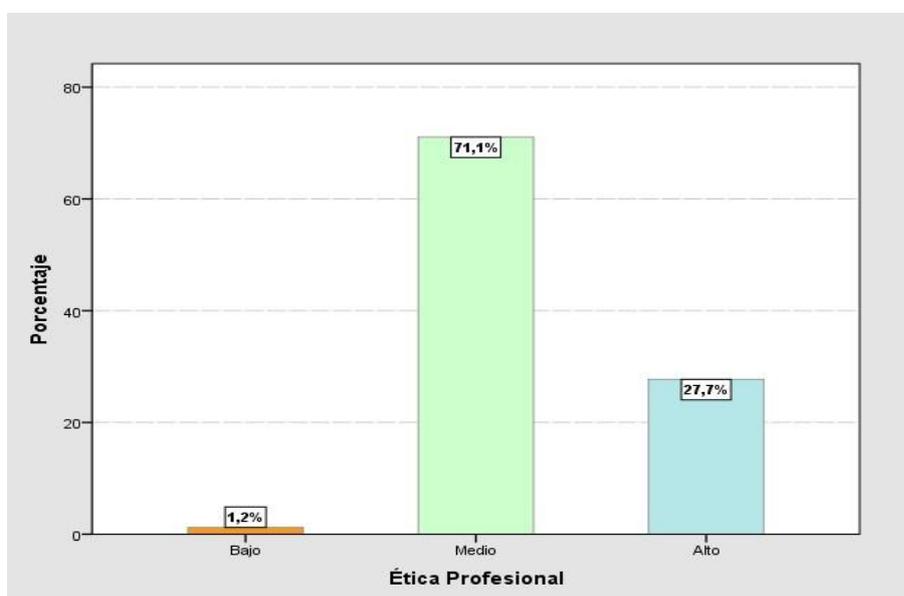


Figura 2. Diagrama de la ética profesional del personal administrativo en la Red de Salud Pasco, año 2019.

De la Tabla 1 podemos apreciar los resultados de la ética profesional, notamos que el 1,2% de los casos tienen un nivel bajo, el 71,1% un nivel medio y el 27,7% de los casos tienen un nivel alto. Además, estos resultados deben de estar en concordancia con los

resultados considerando las dimensiones de la variable *ética profesional*.

Tabla 2. Resultados de la *ética profesional* en su dimensión *eticidad de la profesión* del personal administrativo en la Red de Salud Pasco, año 2019.

Ética Profesional: Eticidad de la Profesión	f	%
Bajo	1	1,2
Medio	28	33,7
Alto	54	65,1
Total	83	100,0

Fuente: Cuestionario de encuesta aplicada.

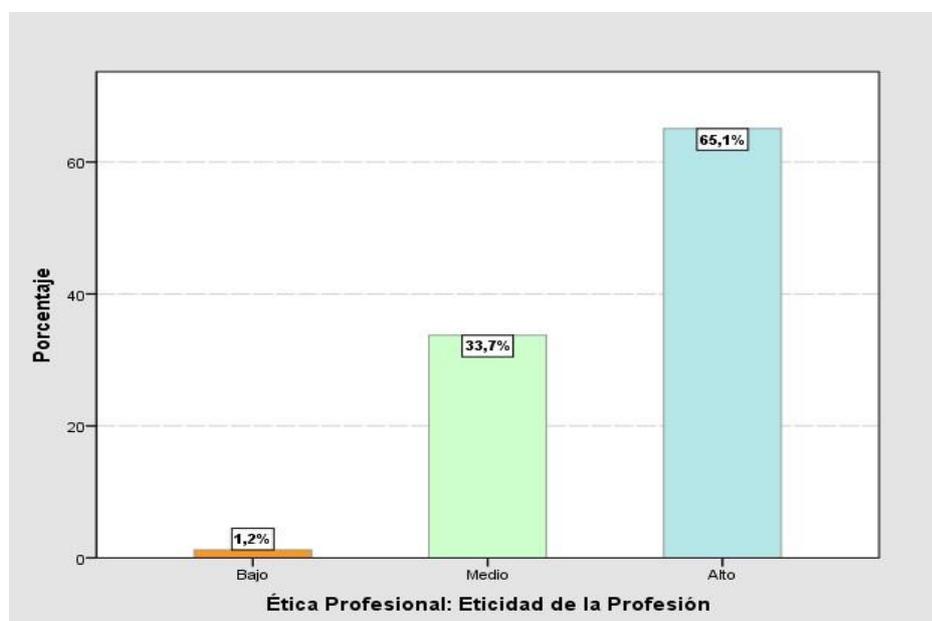


Figura 3. Diagrama de la *ética profesional* en su dimensión *eticidad de la profesión* del personal administrativo en la Red de Salud Pasco, año 2019.

De la Tabla 2 podemos apreciar los resultados de la *ética profesional*, en la dimensión *eticidad de la profesión*, notamos que el 1,2% de los casos tienen un nivel bajo, el 33,7% tienen un nivel medio y el 65,1% de los casos tienen un nivel alto; evidentemente el nivel alto está prevaleciendo de forma significativa sobre los

demás niveles. Además, estos resultados están en concordancia con el resultado general de la variable *ética profesional*.

Tabla 3. Resultados de la *ética profesional* en su dimensión *moral del profesional* del personal administrativo en la Red de Salud Pasco, año 2019.

Ética Profesional: Moral del Profesional	f	%
Bajo	1	1,2
Medio	22	26,5
Alto	60	72,3
Total	83	100,0

Fuente: Cuestionario de encuesta aplicada.



Figura 4. Diagrama de la *ética profesional* en su dimensión *moral del profesional* del personal administrativo en la Red de Salud Pasco, año 2019.

De la Tabla 3 podemos apreciar los resultados de la *ética profesional*, en la dimensión *moral del profesional*, notamos que el 1,2% tienen un nivel bajo, el 26,5% tienen un nivel medio y el 72,3% de los casos tienen un nivel alto; evidentemente el nivel alto está prevaleciendo de forma significativa sobre los demás niveles. Además, estos resultados están en concordancia con el resultado general de la variable *ética profesional*.

Tabla 4. Resultados de la ética profesional en su dimensión comportamiento en el campo profesional del personal administrativo en la Red de Salud Pasco, año 2019.

Ética Profesional: Comportamiento en el Campo Profesional		
Profesional	f	%
Bajo	1	1,2
Medio	25	30,1
Alto	57	68,7
Total	83	100,0

Fuente: Cuestionario de encuesta aplicada.

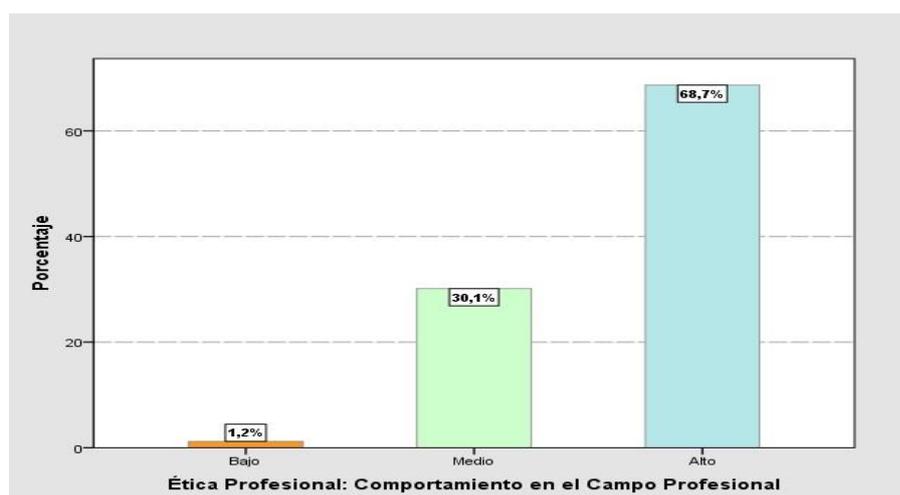


Figura 5. Diagrama de la ética profesional en su dimensión comportamiento en el campo profesional del personal administrativo en la Red de Salud Pasco, año 2019.

De la Tabla 4 podemos apreciar los resultados de la *ética profesional*, en la dimensión *comportamiento en el campo profesional*, notamos que el 1,2% tienen un nivel bajo, el 30,1% tienen un nivel medio y el 68,7% de los casos tienen un nivel alto; evidentemente el nivel alto está prevaleciendo de forma significativa sobre los demás niveles. Además, estos resultados están en concordancia con el resultado general de la variable *ética profesional*.

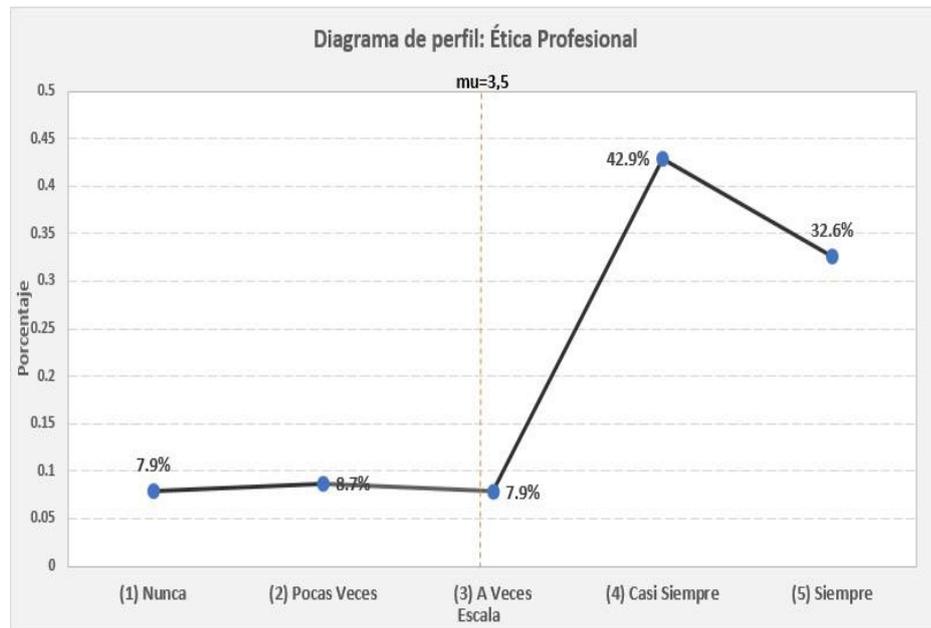


Figura 6. Diagrama de la ética profesional del personal administrativo en la Red de Salud Pasco, año 2019.

En la figura 6 se *tiene* el diagrama de perfil para los resultados de la *ética profesional*, observamos que el valor de la media en la escala original es de 3,5 que la tipificamos como *a veces*, además:

- Categoría NUNCA: está representado por el 7,9% de los casos.
- Categoría POCAS VECES: está representado por el 8,7% de los casos.
- Categoría A VECES: está representado por el 7,9% de los casos.
- Categoría CASI SIEMPRE: está representado por el 42,9% de los casos.
- Categoría SIEMPRE: está representado por el 32,6% de los casos.

Por el valor de la media y la tipificación se desprende que la mayoría de los casos analizados han respondido la alternativa casi siempre tipificada con la etiqueta 4, pues la media aritmética obtenida es de 3,5 que tiende a la tercera categoría.

4.1.1.2. RESPONSABILIDAD SOCIAL

Tabla 5. Resultados de la responsabilidad social del personal administrativo en la Red de Salud Pasco, año 2019.

Responsabilidad Social	f	%
Bajo	1	1,2
Medio	29	34,9
Alto	53	63,9
Total	83	100,0

Fuente: Cuestionario de encuesta aplicada.

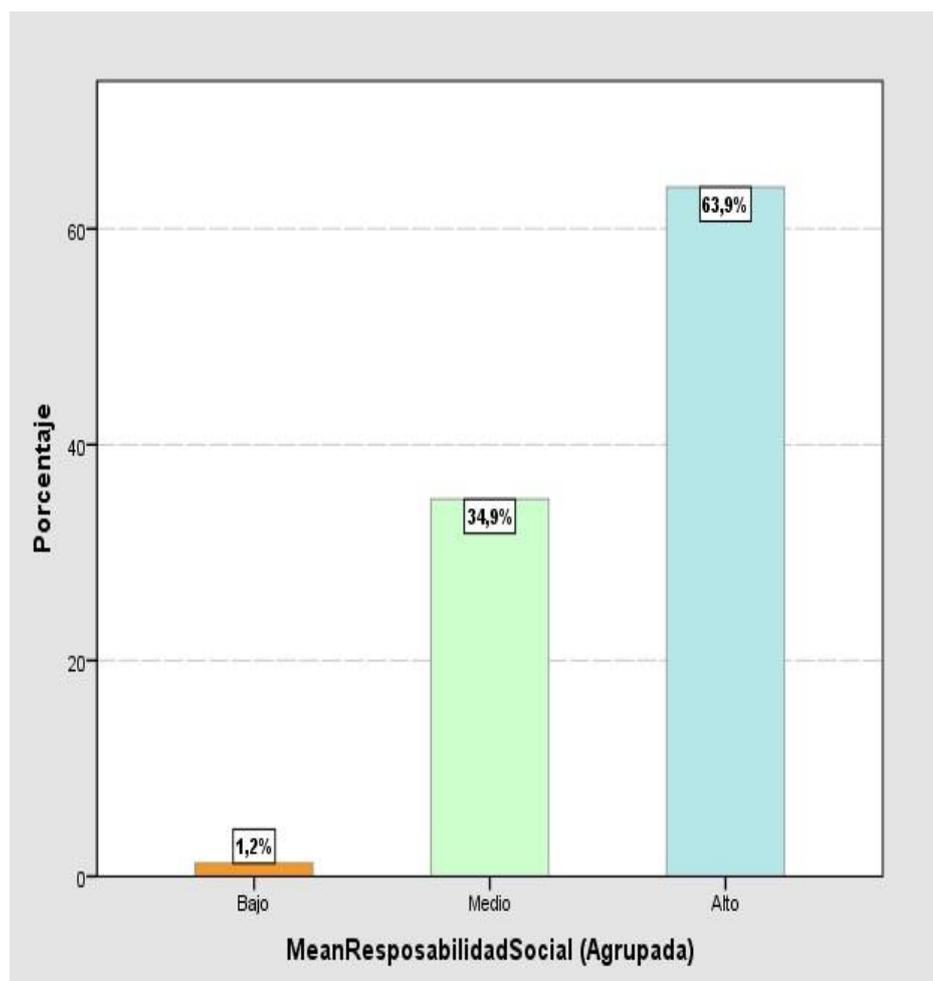


Figura 7. Diagrama de la responsabilidad social del personal administrativo en la Red de Salud Pasco, año 2019.

De la Tabla 5 podemos apreciar los resultados de la *responsabilidad social*, notamos que el 1,2% tienen un nivel bajo, 34,9% tienen un nivel medio y el 63,9% de los casos tienen un nivel alto;

evidentemente el nivel alto está prevaleciendo de forma significativa sobre los demás niveles.

Tabla 6. Resultados de las dimensiones de la responsabilidad social del personal administrativo en la Red de Salud Pasco, año 2019.

Dimensiones	Bajo		Medio		Alto		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Económico	3	3,6	32	38,6	48	57,8	83	100,0
Social	1	1,2	32	38,6	50	60,2	83	100,0
Ambiental	1	1,2	29	34,9	53	63,9	83	100,0

Fuente: Cuestionario de encuesta aplicada.

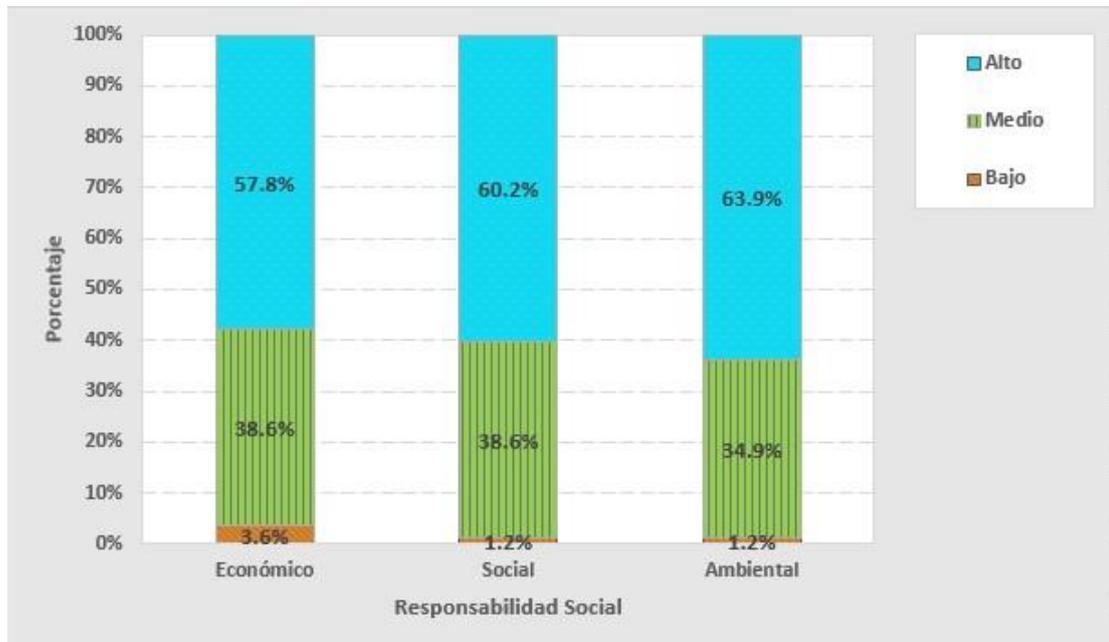


Figura 8. Diagrama de las dimensiones de la responsabilidad social del personal administrativo en la Red de Salud Pasco, año 2019.

- **DIMENSIÓN ECONÓMICO.**- El 3,6% tienen un nivel bajo, el 38,6% tienen un nivel medio y el 57,8% tienen un nivel alto.
- **DIMENSIÓN SOCIAL.**- El 1,2% tienen un nivel bajo, el 38,6% tienen un nivel medio y el 60,2% tienen un nivel alto.

- **DIMENSIÓN AMBIENTAL.**- El 1,2% tienen un nivel bajo, el 34,9% tienen un nivel medio y el 63,9% tienen un nivel alto.

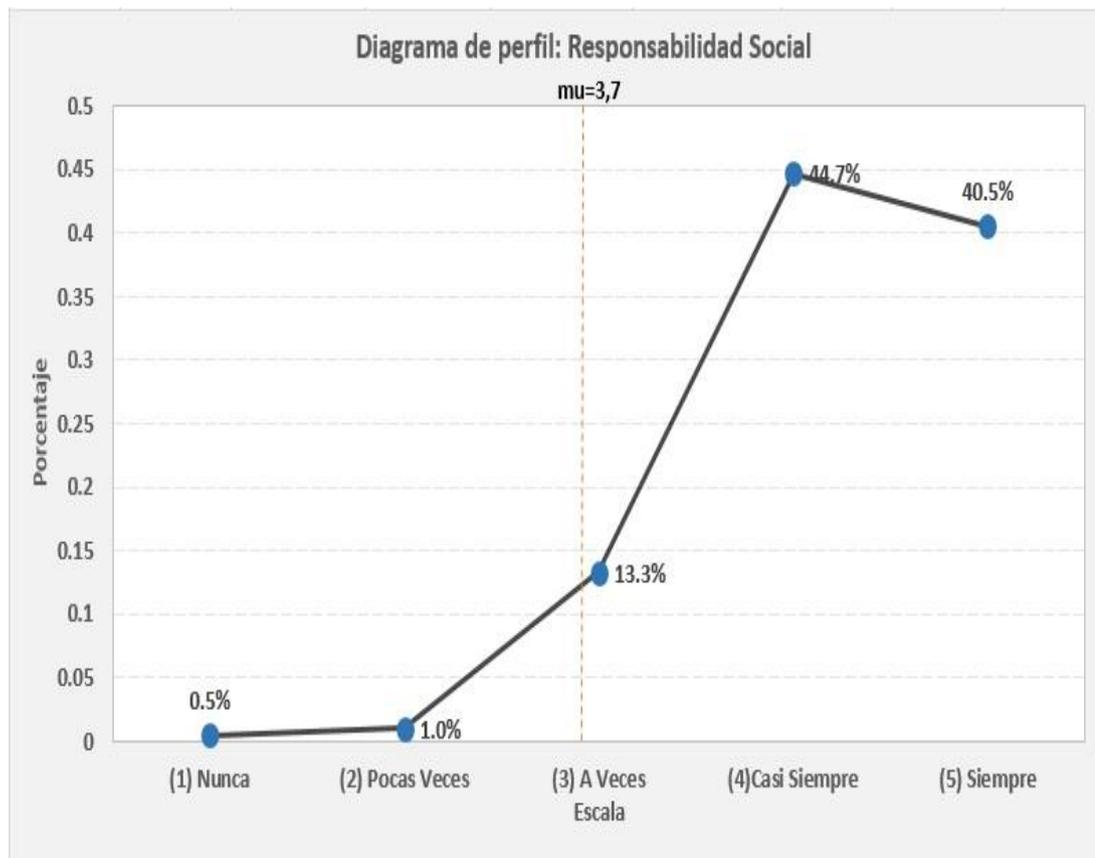


Figura 9. Diagrama del perfil de la responsabilidad social del personal administrativo en la Red de Salud Pasco, año 2019.

En el diagrama de perfil de la figura 9 nos muestra los resultados del perfil de la *responsabilidad social*, observamos que el valor de la media en la escala original es de 3,7 que está próxima de *a veces*, además:

- Categoría NUNCA: está representado por el 0,5% de los casos.
- Categoría POCAS VECES: está representado por el 1,0% de los casos.
- Categoría A VECES: está representado por el 13,3% de los casos.
- Categoría CASI SIEMPRE: está representado por el 44,7% de los casos.
- Categoría SIEMPRE: está representado por el 40,5% de los casos.

4.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados

A NIVEL INFERENCIAL

4.2.1. DISTRIBUCIÓN NORMAL DE LAS PUNTUACIONES



Figura 10. Resultados de las estadísticas de la Ética Profesional.

En la figura 10 podemos observar las correspondientes estadísticas de las puntuaciones de la variable *ética profesional*. Como se observa el valor de la media es de 84,819 que se tipifica como medio, el valor de la desviación estándar es 8,184 que nos representa la variabilidad o dispersión de los datos respecto a la media, el valor de la varianza es de 66,979 que es el resultado de elevar al cuadrado la desviación estándar. En la misma figura podemos observar que la puntuación mínima es de 37, la puntuación máxima es 103, el valor de la mediana es 85 (por lo cual la mitad de los datos están por debajo y la otra mitad por encima), el primer cuartil cuyo valor es 81,0 (por lo cual el 25% de los datos están por debajo y el 75% están por encima), el tercer cuartil cuyo valor es 89,0 (por lo cual el 75% de los datos están por debajo y el 25% están por encima).

Asimismo, observamos el correspondiente histograma de frecuencias que evidentemente tiene la forma normal, también observamos el correspondiente diagrama de caja que nos muestra la presencia de casos atípicos por encima de la mediana en la medición realizada.

Teniendo en cuenta la forma del histograma y el diagrama de caja, procederemos a deducir que los datos siguen una distribución, pues alrededor de la media se concentran los datos.

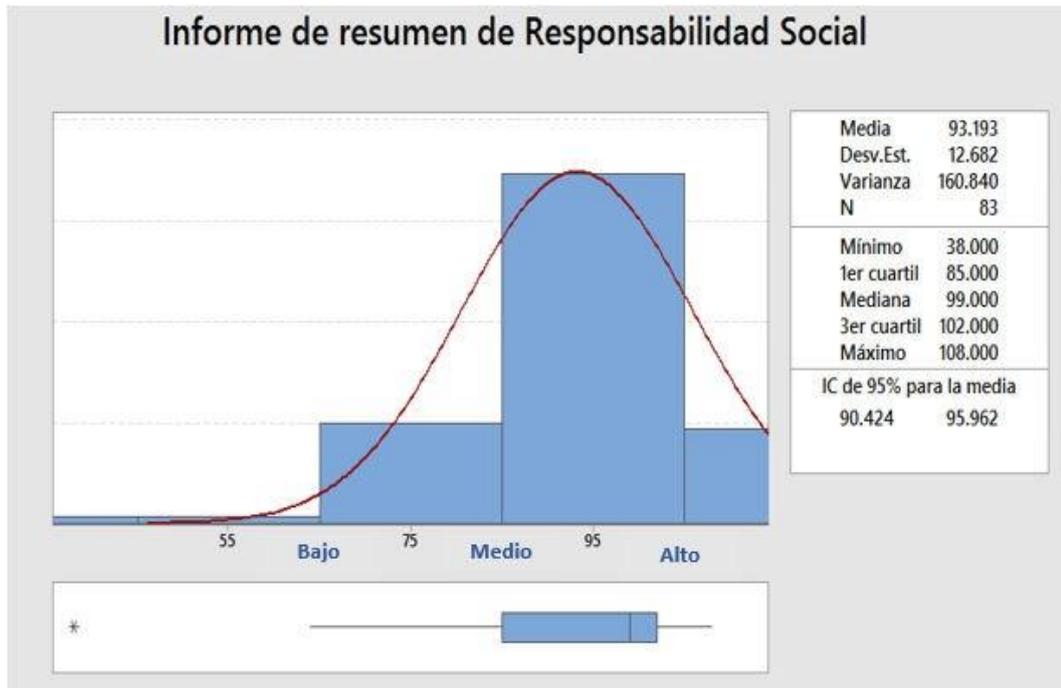


Figura 11. Resultados de las estadísticas de la Responsabilidad Social.

En la figura 11 podemos observar las correspondientes estadísticas de las puntuaciones de la variable *responsabilidad social*. Como se observa el valor de la media es de 93,193 que se tipifica como medio, el valor de la desviación estándar es 12,682 que nos representa la variabilidad o dispersión de los datos respecto a la media, el valor de la varianza es de 160,840 que es el resultado de elevar al cuadrado la desviación estándar. En la misma figura podemos observar que la puntuación mínima es de 38, la puntuación máxima es 108, el valor de la mediana es 99,00 (por lo cual la mitad de los datos están por debajo y la otra mitad por encima), el primer cuartil cuyo valor es 85,0 (por lo cual el 25% de los datos están por debajo y el 75% están por encima), el tercer cuartil cuyo valor es 102,0 (por lo cual el 75% de los datos están por debajo y el 25% están por encima).

Asimismo, observamos el histograma de frecuencias que evidentemente tiene la forma normal, también observamos el correspondiente diagrama de caja que nos muestra la presencia de casos atípicos por debajo y encima de la mediana.

Nuevamente teniendo en cuenta la forma del histograma y el diagrama de caja, procederemos a inferir que los datos de la variable *responsabilidad social* tienden a tener una distribución normal, pues se distribuyen por encima y por debajo de la media aritmética.

4.2.2. INTERVALOS DE CONFIANZA

De acuerdo con Córdova (2002) los intervalos de confianza se utilizan para realizar una estimación de un parámetro poblacional (media de las variables) con una determinada probabilidad o nivel de confianza.

Específicamente se determinara los intervalos de confianza para la media poblacional de las puntuaciones de la ética pública y la responsabilidad social para un nivel de significancia $\alpha = 5\%$ y un nivel de confianza 95% el modelo en términos probabilísticos tiene la forma.

$$P\left(\bar{x} - t_{\alpha/2;n-1} \times \frac{S}{\sqrt{n}} \leq \mu \leq \bar{x} + t_{\alpha/2;n-1} \times \frac{S}{\sqrt{n}}\right) = 1 - \alpha$$

4.2.3. DETERMINACIÓN DE LA RELACIÓN DE LAS VARIABLES

Considerando que las puntuaciones obtenidas para ambas variables siguen distribuciones normales, además fueron estimadas los intervalos de confianza de las verdaderas medias poblacionales de ambas variables, de acuerdo con Pagano (2010) para determinar la intensidad de la relación de las variables se usa los métodos de la estadística paramétrica, específicamente la estadística “r” de Pearson que está definida por:

$$r = \frac{Cov(x, y)}{S_x \times S_y}$$

Siendo:

Cov (x, y): La covarianza de las puntuaciones de ambas variables. S_x :
Desviaciones estándar de la ética profesional.

S_y : Desviaciones estándar de la responsabilidad social.

La figura 13 muestra la relación obtenida dentro del dominio de la estadística "r" de Pearson, notemos que por su valor tiende a ser una relación positiva perfecta (se aproxima a la unidad).

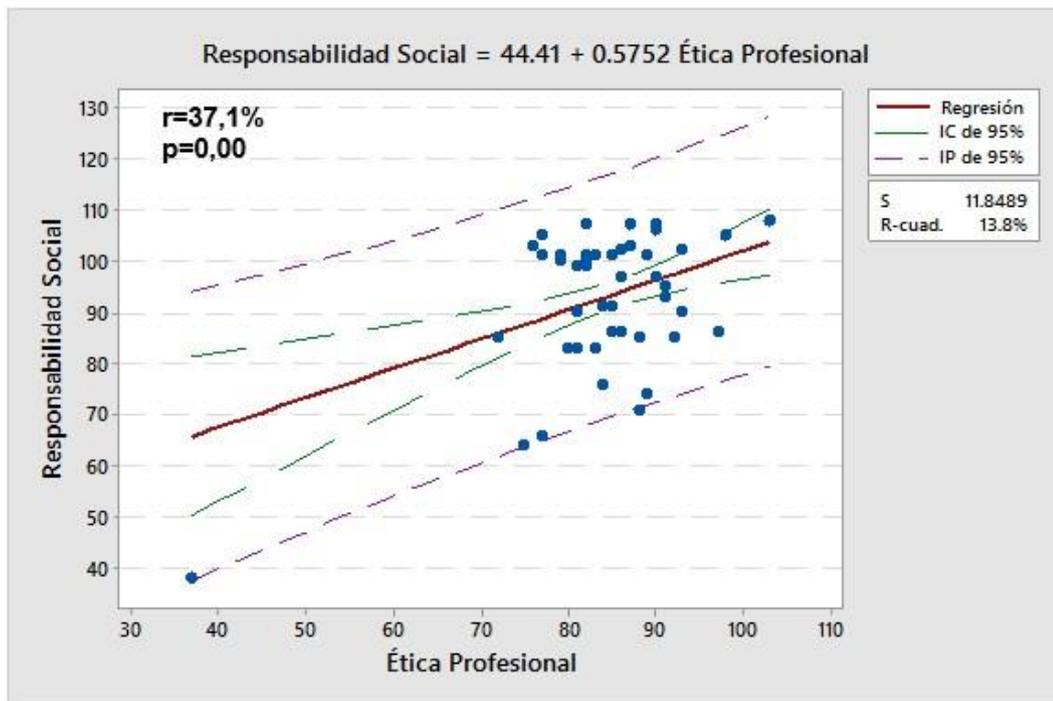


Figura 13. Diagrama de dispersión de las puntuaciones para ambas variables.

Para la determinación de las relaciones considerando las dimensiones de la variable *trabajo ética profesional* tenemos:

- Relación de la dimensión eticidad de la profesión y la responsabilidad social:

$$\eta_1 = 73,0\%$$

- Relación de la dimensión *moral del profesional* y la *responsabilidad social*:

$$r_2 = 70,0\%$$

- Relación de la dimensión *comportamiento en el campo profesional* y la *responsabilidad social*:

$$r_3 = -24,0\%$$

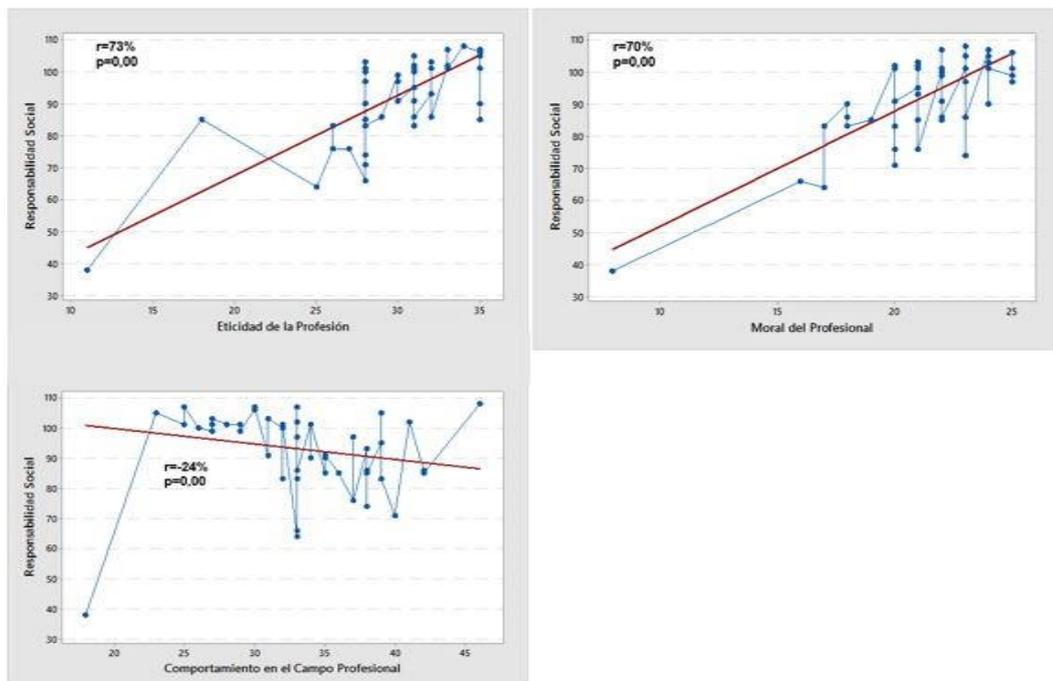


Figura 14. Diagrama de dispersión de las relaciones según dimensiones.

En la figura 14 se muestra los correspondientes diagramas de dispersión para cada una de las dimensiones del variable *ética profesional* frente a la variable *responsabilidad social*. Como podemos apreciar en cada una de ellas la relación obtenida es positiva y tendiente a diferenciarse desde muy lejos del valor cero, por lo cual nos queda identificar su significancia estadística o prueba de hipótesis la misma que vendría a ser la evidencia del cumplimiento del objetivo general y los objetivos específicos respectivamente.

Tabla 7. Resultados categóricos de la relación de la *ética profesional* y la *responsabilidad social*.

Responsabilidad Social	Ética Profesional						Total	
	Bajo		Medio		Alto		f	%
	f	%	f	%	f	%		
Bajo	1	1,2	-	-	-	-	1	1,2
Medio	-	-	21	25,3	8	9,6	29	34,9
Alto	-	-	38	45,8	15	18,1	53	63,9
Total	1	1,2	59	71,1	23	27,7	83	100,0

Fuente: Cuestionario de encuesta aplicada.

En la tabla 7 podemos apreciar los resultados de la investigación considerando las categorías tipificadas, nuevamente podemos apreciar la relación positiva entre las variables, pues los correspondientes niveles medios de la *ética profesional* se relacionan con los niveles medios de la *responsabilidad social*. El 1,2% de los casos consideran que la *ética profesional* es bajo y la *responsabilidad social* es bajo; el 25,3% de los casos consideran que la *ética profesional* es medio y la *responsabilidad social* es medio; el 9,6% de los casos consideran que la *ética profesional* es alto y la *responsabilidad social* medio; el 45,8% de los casos consideran que la *ética profesional* es medio y la *responsabilidad social* es alto; el 18,1% de los casos consideran que la *ética profesional* es alto y la *responsabilidad social* es alto.

4.3. Prueba de Hipótesis

Una vez determinadas las relaciones entre las variables y las correspondientes dimensiones, procedemos a realizar el proceso de verificación de la hipótesis general y las hipótesis específicas, adoptamos el sistema clásico de Pearson que consiste en cinco pasos.

4.3.1. VERIFICACIÓN DE LA HIPOTESIS GENERAL

a) SISTEMA DE HIPÓTESIS

□ **Nula (H₀)**

La *ética profesional* no *incide* de manera significativa en la *responsabilidad social* del personal administrativo en la Red de Salud Pasco al año 2019.

$$\rho = 0$$

Siendo:

ρ : Correlación poblacional

□ **Alternativa (H₁)**

La *ética profesional* *incide* de manera significativa en la *responsabilidad social* del personal administrativo en la Red de Salud Pasco al año 2019.

$$\rho > 0 \text{ Unilateral derecha}$$

b) NIVEL DE SIGNIFICANCIA (α)

El nivel de significancia nos representa el error de tipo I que el investigador está dispuesto a tolerar al rechazar la hipótesis nula.

$$\alpha = 0,05 = 5\%$$

c) ESTADÍSTICA DE PRUEBA

Utilizaremos la distribución “t” Student con 81 grados de libertad:

El valor crítico o tabulado “Vt” de la prueba para 81 grados de libertad (unilateral) y 0,05 de significancia es de 1,664 (obtenido de las correspondientes tablas estadísticas).

d) CÁLCULO DE LA ESTADÍSTICA

Reemplazando en la ecuación se tiene el valor calculado (Vc) de la “t”: = 3,596

e) TOMA DE DECISIÓN

El correspondiente valor calculado “Vc” y el valor crítico o tabulado “Vt” lo tabulamos en la gráfica de la distribución de probabilidad “t”, de la cual podemos deducir que $Vc > Vt$ ($3,596 > 1,664$) por lo que diremos que se ha encontrado evidencia empírica para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, por tanto se concluye en lo referente a la hipótesis general que:

La ética profesional incide de manera significativa en la responsabilidad social del personal administrativo en la Red de Salud Pasco al año 2019 con un 95% de confianza.

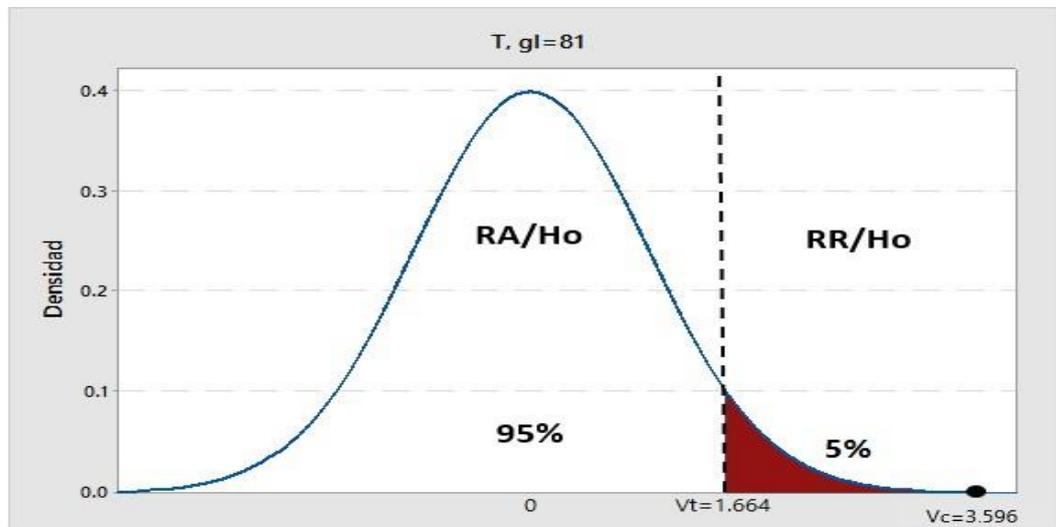


Figura 15. Distribución de probabilidad “t” para la hipótesis general.

En la Figura 15 notamos que el valor calculado se ubica en la región de rechazo de la hipótesis nula (RR/Ho), además se deduce que la probabilidad asociada al modelo es:

$$P(t > 3,596) = 0,0 < 5\%$$

Por lo que se confirma en rechazar la hipótesis nula y simultáneamente aceptar la hipótesis alterna. Asimismo de la prueba realizada se deducen los siguientes aspectos de la relación:

- **EXISTENCIA.**- Se determinó que existe una relación entre la *ética profesional* y la *responsabilidad social del personal administrativo en la Red de Salud Pasco* al año 2019; $r=37,1\%$
- **DIRECCIÓN.**- Positiva. Conforme el nivel de *ética profesional* aumenta, la *responsabilidad social* tiende a aumentar.
- **FUERZA.**- Lo determinamos a través del coeficiente de determinación $13,8\%$. *Deducimos* que el $13,8\%$ de la variación en la *ética profesional* se explica por la *responsabilidad social*.

4.3.2. VERIFICACIÓN DE LAS HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

Tabla 8. Estadísticas de la relación de las dimensiones de la *ética profesional* y la *responsabilidad social*.

Dimensiones de la Ética Profesional	Estadísticas de la relación con la Responsabilidad Social					
	r	n	Vc=t	Vt	p	Ho
Eticidad de la Profesión	73,0%	83	9,61	1,664	-	Rechazo
Moral del Profesional	70,0%	83	8,22	1,664	-	Rechazo
Comportamiento	-24,0%	83	1,92	1,664	-	Rechazo

Fuente: Base de datos.

I. VERIFICACIÓN DE LA PRIMERA HIPÓTESIS ESPECÍFICA

□ **Hipótesis Nula (Ho):**

La *ética profesional* en su dimensión *eticidad de la profesión* no incide de manera significativa en la *responsabilidad social* del personal administrativo en la Red de Salud Pasco.

□ **Hipótesis Alterna (H1):**

La *ética profesional* en su dimensión *eticidad de la profesión* incide de manera significativa en la *responsabilidad social* del personal administrativo en la Red de Salud Pasco.

DISCUSIÓN

De la Tabla 9 podemos observar que la relación obtenida es $r=73,0\%$ además el valor calculado es $V_c= 9,61$ y el valor tabulado es $V_t=1,664$ de la cual deducimos que $V_c>V_t (9,61>1,664)$ que tienen asociado una probabilidad de $P (t>9,61)=0,0<5\%$ por lo cual procedemos a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, es decir:

La ética profesional en su dimensión éticidad de la profesión incide de manera significativa en la responsabilidad social del personal administrativo en la Red de Salud Pasco con un nivel de confianza del 95%.

II. VERIFICACIÓN DE LA SEGUNDA HIPÓTESIS ESPECÍFICA

□ Hipótesis Nula (H₀):

La ética profesional en su dimensión moral del profesional no incide de manera significativa en la responsabilidad social del personal administrativo en la Red de Salud Pasco.

□ Hipótesis Alterna (H₁):

La ética profesional en su dimensión moral del profesional incide de manera significativa en la responsabilidad social del personal administrativo en la Red de Salud Pasco.

DISCUSIÓN

De la Tabla 9 podemos observar que la relación obtenida es $r=70,0\%$ además el valor calculado es $V_c= 8,82$ y el valor tabulado es $V_t=1,664$ de la cual deducimos que $V_c>V_t (8,82>1,664)$ que tienen asociado una probabilidad de $P (t>8,82)=0,0<5\%$ por lo cual procedemos a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, es decir:

La ética profesional en su dimensión moral del profesional incide de manera significativa en la responsabilidad social del personal administrativo en la Red de Salud Pasco con un nivel de confianza del 95%.

III. VERIFICACIÓN DE LA TERCERA HIPÓTESIS ESPECÍFICA

Hipótesis Nula (Ho):

La ética profesional en su dimensión comportamiento en el campo profesional no incide de manera significativa en la responsabilidad social del personal administrativo en la Red de Salud Pasco.

Hipótesis Alterna (H1):

La ética profesional en su dimensión comportamiento en el campo profesional incide de manera significativa en la responsabilidad social del personal administrativo en la Red de Salud Pasco.

DISCUSIÓN

De la Tabla 9 podemos observar que la relación obtenida es $r=-24\%$ además el valor calculado es $V_c= 1,91$ y el valor tabulado es $V_t=1,664$ de la cual deducimos que $V_c > V_t (1,91 > 1,664)$ que tienen asociado una probabilidad de $P (t > 1,91) = 0,0 < 5\%$ por lo cual procedemos a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, es decir:

La ética profesional en su dimensión comportamiento en el campo profesional incide de manera significativa en la responsabilidad social del personal administrativo en la Red de Salud Pasco con un nivel de confianza del 95%.

4.4. Discusión de resultados

El objetivo general de la investigación está orientado a conocer la relación de la *ética profesional en la responsabilidad social del personal administrativo en la Red de Salud Pasco al año 2019*. A decir que Kerlinger (2002) en su diseño descriptivo correlacional se tienen que cuantificar la relación entre las variables; de esta manera los resultados de la investigación muestran que la intensidad de la relación entre las variables es 37,1% que de acuerdo a la Tabla 10 se tipifica como *correlación positiva débil*.

Tabla 9 . Intensidad de la correlación “r” de Pearson.

Correlación negativa perfecta:	-1
Correlación negativa muy fuerte:	-0,90 a -0,99
Correlación negativa fuerte:	-0,75 a -0,89
Correlación negativa media:	-0,50 a -0,74
Correlación negativa débil:	-0,25 a -0,49
Correlación negativa muy débil:	-0,10 a -0,24
No existe correlación alguna:	-0,09 a +0,09
Correlación positiva muy débil:	+0,10 a +0,24
Correlación positiva débil:	+0,25 a +0,49
Correlación positiva media:	+0,50 a +0,74
Correlación positiva fuerte:	+0,75 a +0,89
Correlación positiva muy fuerte:	+0,90 a +0,99
Correlación positiva perfecta:	+1

Fuente: Ritchel (2006).

Así pues se da cumplimiento al primer objetivo de la investigación, además la estadística coeficiente de determinación es de 13,8% que nos da la fuerza de la relación entre las variables, es decir la proporción de variabilidad de la *responsabilidad social* que es explicada por la *ética profesional*.

Así mismo los resultados han evidenciado que el 1,2% de casos tienen la percepción que la *ética profesional* es bajo, el 71,1% tiene un nivel medio y el 27,7% la consideran alto; en cuanto a la *responsabilidad social* los sujetos en estudio consideran que el 1,2% tiene un nivel bajo el 34,9% tiene un nivel medio y el 63,9% tiene un nivel alto.

Los resultados de la prueba de hipótesis muestran que la relación hallada del 37,1% es significativamente diferente de cero ($p=0,0$) al nivel de confianza del 95% además muestra que la relación es positiva o directamente proporcional.

En cuanto a la relación de la dimensión *eticidad de la profesión* y la *responsabilidad social*, el valor obtenido para dicha correlación es del 73,0% que se tipifica como *positiva media*, que también ha resultado significativamente diferente de cero ($p=0,0$) y positiva.

Asimismo la relación obtenida de la dimensión *moral de la profesión* y la *responsabilidad social*, el valor obtenido para dicha correlación es del 70,0% que se tipifica como *positiva media*, que también ha resultado significativamente diferente de cero ($p=0,0$) y positiva.

Asimismo la relación obtenida de la dimensión *comportamiento en el campo profesional* y la *responsabilidad social*, el valor obtenido para dicha correlación es del -24% que se tipifica como *positiva muy débil*, que también ha resultado significativamente diferente de cero ($p=0,0$) y positiva.

Los resultados obtenidos al confrontarlos con Cruz (2008) concluye que: el éxito de las organizaciones tienen que ver, por supuesto, con la calidad de su gestión, de la calidad de los productos y servicios que ofrece, de su personal, en fin, de los diversos y complejos y elementos y procesos de sus sistemas internos. Sin embargo también es determinante la calidad, con una sociedad culta, organizada, solidaria, con elevados niveles de confianza, y que cuenta con un sector público eficaz, honesto, que establece reglas claras y las cumple, que tienen procedimiento sencillos y transparentes, seguramente son proclives a contar con organizaciones exitosas.

En referencia a Elles (2011) presenta y concluye que la vinculación de las Administraciones Públicas con la Responsabilidad Social Corporativa se puede concebir bajo una doble perspectiva, la promoción entre las empresas o bien la aplicación interna. Esta nota se centra en la segunda. A pesar de que la gestión de la Responsabilidad Social de las Administraciones Públicas implica un conjunto de acciones muy diversas y de gran riqueza metodológica, a menudo se han simplificado en una serie de aspectos muy concretos como la

introducción de cláusulas sociales, la elaboración de códigos éticos y la publicación de memorias de sostenibilidad.

Con Martínez (2013) concluye que la responsabilidad social corporativa no es una táctica de imagen y la reputación pero requiere de una estrategia de comunicación para que el estilo socialmente responsable en los grupos que pueden afectar o ser afectados por el logro de los propósitos de la institución educativa.

Finalmente con Moreno (2011) concluye que, una guía de lectura para el estudio de la RSE mediante tres dimensiones (herramienta de la actualidad, utilidad para la administración y construcción ideológica) las cuales corresponden lógicamente e históricamente a la evolución de la RSE.

CONCLUSIONES

1. Las evidencias han corroborado la presencia de una relación significativa entre la *ética profesional* y la *responsabilidad social* del personal administrativo en la Red de Salud Pasco al año 2019, la correlación identificada es del 37,1% que se tipifica como *correlación positiva débil*, la probabilidad asociada es $P(t > 3,596) = 0,0 < 5\%$ por lo que dicha correlación es significativa. En el 1,2% de los casos la *ética profesional* es bajo, el 71,1% es medio y en el 27,7% es alto; asimismo en lo referente a la *responsabilidad social*, el 1,2% de los casos es bajo, el 38,6% es medio y el 60,2% de casos es alto.
2. Se ha determinado la presencia de una relación significativa entre la dimensión *eticidad de la profesión* y la *responsabilidad social* del personal administrativo en la Red de Salud Pasco al año 2019, la correlación identificada es del 73,0% que se tipifica como *correlación positiva media*, la probabilidad asociada es $P(t > 9,61) = 0,0 < 5\%$ por lo que dicha correlación es significativa. En el 1,2% de los casos la dimensión *eticidad de la profesión* de la *ética profesional* es bajo, el 33,7 es medio y el 65,1% es alto; el nivel alto prevalece.
3. Se ha determinado la presencia de una relación significativa entre la dimensión *moral del profesional* y la *responsabilidad social* del personal administrativo en la Red de Salud Pasco al año 2019, la correlación identificada es del 70,0% que se tipifica como *correlación positiva muy fuerte*, la probabilidad asociada es $P(t > 8,82) = 0,0 < 5\%$ por lo que dicha correlación es significativa. En el 1,2% de los casos la dimensión *moral del profesional* de la *ética profesional* es bajo, el 26,5% es medio y el 72,3% es alto; el nivel alto prevalece.
4. Se ha determinado la presencia de una relación significativa entre la dimensión *comportamiento en el campo profesional* y la *responsabilidad social* del personal administrativo en la Red de Salud Pasco al año 2019, la correlación

identificada es del -24,0% que se tipifica como correlación positiva muy débil, la probabilidad asociada es $P(t > 1,91) = 0,0 < 5\%$ por lo que dicha correlación es significativa. En el 1,2% de los casos la dimensión comportamiento en el campo profesional de la ética profesional es bajo, el 30,1% es medio y el 68,7% es alto; el nivel alto prevalece.

.

RECOMENDACIONES

1. La ética tiene un importante impacto público en la estabilidad y sostenibilidad del orden social y democrático, por lo tanto se requiere el vínculo de confianza entre ciudadanos e instituciones, ya que de alguna manera las personas no se sienten representadas o protegidas por las organizaciones, se pueden sentir proclives a apoyar iniciativas no democráticas.
2. Se necesita tener muy claro el fin, la meta por la que cobra sentido la administración pública. Es curioso, pero el déficit ético que enfrentan los organismos públicos en general está muy relacionado con una cierta desconexión con los objetivos centrales de estas instituciones, lo cual requiere ser concientizado en los trabajadores en esta institución.
3. La institución como las personas que laboran en esta entidad, tienen cierta ética y un clima moral, principios que deben servir de referencia para la toma de decisiones, como un conjunto de valores mínimos a la ciudadanía a partir de los cuales cobra sentido la participación de todos los empleados.
4. El reconocimiento de la igual dignidad garantiza un respeto mínimo entre trabajadores y ciudadanos y una cierta igualdad de trato que hace que las personas desarrollen una buena autoestima a nivel de esta institución.

BIBLIOGRAFÍA.

- **ARRIETA, B. y DE LA CRUZ, C.** (2005). La dimensión ética de la responsabilidad social. Bilbao: Universidad de Deusto. **BARRERA, J.** (2008). El papel del Gobierno en la RSE. Fomento de Políticas Públicas. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- **BEHATOKI** (2007). Actualización del grado de conocimiento de la situación de la RSE entre las PYMEs de Bizkaia, 2006. Bilbao: Diputación Foral de Bizkaia (Xertatu)
- **COMISIÓN EUROPEA** (2002). Comunicación de la Comisión relativa a la RSE: Una contribución empresarial al desarrollo sostenible. COM/2002/0347. Bruselas: Comisión Europea. Dirección General de Empleo y Asuntos Sociales.
- **CONGRESO DE LOS DIPUTADOS** (2006): Informe de la Subcomisión para potenciar y promover la Responsabilidad Social de las Empresas. Boletín Oficial de las Cortes Generales. Serie D. Núm. 424. 4 de agosto de 2006.
- **CORDERO, C., CORDERO, J. y CARNEIRO, M.** (2012): Guía y Recomendaciones para la aplicación de principios en la gestión de la calidad de las ONG, Norma ONGCONCALIDAD, Madrid: ICONG.
- **CORTINA, A.** (1998): Ética de la empresa, claves para una nueva cultura empresarial. Madrid: Trotta
- **DE LA CRUZ, C. y SASIA, P.** (2006): El compromiso por la Responsabilidad Social. El Correo Digital, 30 Julio 2006. **DE LA CRUZ, C.** Gestión ética y valores en las organizaciones no lucrativas.
- **FORO de EXPERTOS DE RSE** (2007): Sesión V: El desarrollo de la Responsabilidad Social de las Empresas en España. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- **FRANCES, P.** (2004): Ética de los negocios: innovación y responsabilidad. Bilbao: Desclée de Brouwer. **GUIBERT, J.M.** (2007). Empresa y Responsabilidad social en

Gipuzkoa. San Sebastián: Universidad de Deusto. LOZANO, J. M. (1999). Ética y Empresa. Madrid: Trotta.

- **LOZANO, J.M., ALBAREDA, L & YSA, T** (2005): ¿Qué pueden hacer los gobiernos para promover la Responsabilidad Social de la Empresa (RSE)? en Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa, nº 53. CIRIEC – España, pp. 53-64.
- **LOZANO, J.M., ALBAREDA, L., YSA, T., ROSCHER, H. y MARCUCCIO, M.** (2005): Los gobiernos y la responsabilidad social de las empresas. Barcelona: Granica.
- **LOZANO, JM.:** De la Responsabilidad Social de la Empresa (RSE) a la Empresa Responsable y Sostenible (ERS), Papeles de Economía Española nº 108, 2006, pp. 40-62.
- **MARCUELLO, C.** Responsabilidad social y organizaciones no lucrativas EKONOMIAZ, nº 65, 2º cuatrimestre, 2007
http://www1.euskadi.net/ekonomiaz/taula4_c.apl?REG=857
- **MARTÍNEZ, J.L.; SIMÓN, C. y AGÜERO, A.** (2003): La acción social de la empresa: El caso español y latinoamericano, Prentice Hall - Financial Times, Madrid
- **MELÉ, D.** (2007). “Responsabilidad Social de la Empresa: una revisión crítica de las principales teorías” en Ekonomiaz Revista vasca de economía 65 (pp. 50-67). Vitoria-Gasteiz: Gobierno Vasco.
- **MERINO, A. Y VALOR, C.** (2008): “Empresas y ONG en el marco de la responsabilidad social de la empresa: un análisis empírico de su relación en la esfera privada”, Cuadernos de Ciencias Económicas y Empresariales, nº 54, primer semestre, pp. 11-34.
- **MESA DE DIÁLOGO SOCIAL** (2007): La Responsabilidad Social de las Empresa (RSE). Diálogo Social. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.

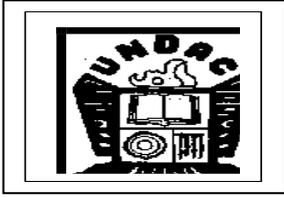
- **MURILLO, D. y LOZANO, JM** (2006): RSE y Pymes: una apuesta por la excelencia empresarial. IPES, Madrid
- **PORTER, M. y KRAMER. M.** (2006): Strategy and Society. The link between competitive advantage and Corporate Social Responsibility. Harvard Business Review.
- **RODRÍGUEZ JM.:** Responsabilidad Social Corporativa y análisis económico: práctica frente a teoría, Revista Ekonomiaz nº 65, 2007, pp 16-30

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

La ética profesional y la responsabilidad social del personal administrativo en la Red de Salud Pasco – Año 2019

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología	Población y muestra
<p>Problema general ¿Cómo se relaciona la ética profesional y la responsabilidad social del personal administrativo en la Red de Salud Pasco al año 2019?</p> <p>Problemas específicos: ¿Cuál es la relación de la ética profesional en su dimensión eticidad de la profesión y la responsabilidad social del personal administrativo en la Red de Salud Pasco? ¿Cuál es la relación de la ética profesional en su dimensión moral del profesional y la responsabilidad social del personal administrativo en la Red de Salud Pasco? ¿Cuál es la relación de la ética profesional en su dimensión comportamiento en el campo profesional y la responsabilidad social del personal administrativo en la Red de Salud Pasco?</p>	<p>Objetivo general: Determinar la relación de la ética profesional y la responsabilidad social del personal administrativo en la Red de Salud Pasco al año 2019.</p> <p>Objetivos Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conocer la relación de la ética profesional en su dimensión eticidad de la profesión y la responsabilidad social del personal administrativo en la Red de Salud Pasco. • Conocer la relación de la ética profesional en su dimensión moral del profesional y la responsabilidad social del personal administrativo en la Red de Salud Pasco. • Conocer la relación de la ética profesional en su dimensión comportamiento en el campo profesional y la responsabilidad social del personal administrativo en la Red de Salud Pasco. 	<p>Hipótesis general: La ética profesional incide de manera significativa en la responsabilidad social del personal administrativo en la Red de Salud Pasco al año 2019.</p> <p>Hipótesis Específicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La ética profesional en su dimensión eticidad de la profesión incide de manera significativa en la responsabilidad social del personal administrativo en la Red de Salud Pasco. • La ética profesional en su dimensión moral del profesional incide de manera significativa en la responsabilidad social del personal administrativo en la Red de Salud Pasco. • La ética profesional en su dimensión comportamiento en el campo profesional incide de manera significativa en la responsabilidad social del personal administrativo en la Red de Salud Pasco. 	<p>Variable independiente: Ética Profesional</p> <p>Dimensiones: (X) e Indicadores (●):</p> <p>X₁ Eticidad de la Profesión</p> <ul style="list-style-type: none"> • Principios • Valores • Cultura ética <p>X₂ Moral del Profesional</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimientos éticos • Toma de decisiones éticas <p>X₃ Comportamiento en el Campo Profesional.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comportamiento • Motivación para el trabajo <p>Variable dependiente: Responsabilidad Social</p> <p>Dimensiones: (Y) e Indicadores(●):</p> <p>Y₁ Económico</p> <ul style="list-style-type: none"> • Distribución de bienes y servicios <p>Generación de utilidades</p> <p>Y₂ Social</p> <ul style="list-style-type: none"> • Responsabilidad compartida • Desarrollo integral. <p>Y₃ Ambiental</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prevención • Preservación 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Enfoque Mixto (cualitativo - cuantitativo) ▪ Tipo: Finalidad: aplicada Profundidad: descriptivo - explicativo ▪ Método - Científico - Inductivo – Deductivo - Correlacional ▪ Diseño No Experimental: transeccional – descriptivo – correlacional. <div style="text-align: center;"> </div> <p>m: muestra O: observación x: ética profesional y: responsabilidad social r: relación de variables</p>	<p>Población: Estará constituida por Personal administrativo que vienen laborando en la Red de Salud Pasco N = 83 trabajadores</p> <p>Muestra: Es no probabilística por conveniencia. n = 83 trabajadores.</p> <p>Técnicas e instrumentos de recopilación de datos: Técnicas - Observación - Análisis Bibliográfico y documental. - Encuesta</p>



UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN

ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE

ADMINISTRACIÓN

GUÍA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL

1. ¿Qué tipo de documento es?

2. ¿Qué represa?

3. ¿Es una obra de rigor científico?

4. ¿Cuál es su actualidad?

5. ¿Cuál es su contexto?

6. ¿Quién es el autor?

7. ¿Qué relevancia científica tiene en la disciplina?

8. ¿Con que fines se creó el documento?

9. ¿Es autentico?
