



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA**

**MODALIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA**

**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**ELABORACION DE UN MANUAL DE ETICA  
PARA LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y  
CREDITO DE LA CIUDAD DE LOJA.**

**TESIS PREVIA A LA OBTENCIÓN  
DEL GRADO DE INGENIERO  
COMERCIAL.**

**AUTOR:**

**Juan Pablo Tutillo Rodriguez**

**DIRECTOR:**

**Mg. Galo Salcedo López**

**LOJA – ECUADOR**

**2015**

Ing. Mg. Galo Salcedo López, Docente Modalidad de Estudios a Distancia  
de la Universidad Nacional de Loja y Director de Tesis

---

### **CERTIFICA**

Que el presente trabajo de investigación titulado “**ELABORACION DE UN MANUAL DE ETICA PARA LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CREDITO DE LA CIUDAD DE LOJA**”, ha sido dirigido y revisado minuciosamente durante su desarrollo, por lo que se autoriza su presentación ante el respectivo tribunal.

Loja, Julio del 2015



.....

Ing. Mg. Galo Salcedo López,  
DIRECTOR DE TESIS

## AUTORÍA

Yo, Juan Pablo Tutillo Rodriguez, declaro ser el autor del presente trabajo de tesis y eximo expresamente a la Universidad Nacional de Loja y a sus dignos representantes jurídicos de posibles reclamos o accidentes legales por el contenido de la misma.

Adicionalmente, acepto y autorizo a la Universidad Nacional de Loja, la publicación de mi tesis de grado en el repositorio institucional – biblioteca Virtual.

AUTOR: JUAN PABLO TUTILLO RODRIGUEZ

FIRMA:

CEDULA:

*J.P. Tutillo*  
1102496754

**CARTA DE AUTORIZACIÓN DE TESIS POR PARTE DEL AUTOR PARA LA CONSULTA, REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL TEXTO COMPLETO.**

Yo, Juan Pablo Tutillo Rodriguez declaro ser autor de la tesis titulada **“ELABORACION DE UN MANUAL DE ETICA PARA LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CREDITO DE LA CIUDAD DE LOJA”**. Como requisito para optar al Grado de: Ingeniero en Administración de Empresas: autorizo al Sistema Bibliotecario de la Universidad Nacional de Loja para que con fines académicos, muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera en el Repositorio Digital Institucional.

Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo en el RDI, en las redes de información del país y del exterior, con las cuales tenga convenio la Universidad.

La Universidad Nacional de Loja, no se responsabiliza por el plagio o copia de la tesis que realice un tercero.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Loja, a los treinta y un días del mes de julio del dos mil quince, firma el autor.

Firma:

  
Autor: Juan Pablo Tutillo Rodriguez  
Dirección: Sangay y Sta Mariana de Jesús  
Correo Electrónico: [jptutillo@yahoo.es](mailto:jptutillo@yahoo.es)  
Teléfono: 072562238 . 0997747616

**DATOS COMPLEMENTARIOS**

DIRECTOR DE TESIS: Ing. Mg Galo Salcedo López.  
TRIBUNAL DE GRADO: Dr. Mg. Luis Quizhpe Salinas. PRESIDENTE  
Mg. Edison Espinoza Bailón. VOCAL  
Mg. Carlos Rodríguez Armijos.VOCAL

## **DEDICATORIA**

A Dios por permitirme llegar a culminar mi meta, a mis padres por ser guías en mi vida, a mi esposa por su apoyo incondicional y comprensión en la elaboración del presente trabajo y en especial a mis hijos que son el motor de mi vida.

JUAN PABLO TUTILLO RODRIGUEZ

## **AGRADECIMIENTO**

Quiero presentar mi agradecimiento a la Universidad Nacional de Loja, a los maestros, a mi Director de Tesis por haber ocupado horas revisando el presente estudio, a los Gerentes de las Cooperativas de Ahorro y Crédito en la Ciudad de Loja por haberme brindado información útil y necesaria para el desarrollo del presente estudio así como también a los Jefes Departamentales por haberme proporcionado información importante para la elaboración del presente manual.

EL AUTOR

**a. TITULO**

**ELABORACION DE UN MANUAL DE ETICA PARA LAS  
COOPERATIVAS DE AHORRO Y CREDITO DE LA CIUDAD DE  
LOJA.**

## **b. RESUMEN**

El cooperativismo en la ciudad de Loja al igual que en el resto del país, representa un servicio financiero que se lo realiza a través de Instituciones de derecho privado que actúan bajo las regulaciones legales vigentes, para ofrecer servicios como: ahorro, crédito, convenios de pago, giros, transferencias, entre otros.

El fin del Cooperativismo es la captación y colocación de los recursos monetarios de la comunidad, con el objetivo de trabajar solidariamente para enfrentar las necesidades y auto gestionar las aspiraciones de los socios.

En este sentido para que estas Cooperativas de Ahorro y Crédito puedan funcionar y operar en el mercado financiero, han confiado su administración a personas calificadas tanto para su manejo como para su gestión administrativa.

Teóricamente lo antes dicho, parece no encontrar ningún problema para este tipo de organizaciones, pero lamentablemente no es así, ya que en la labor financiera existen muchas amenazas, producto de prácticas fraudulentas, evasoras, engañosas, extorsionadoras, es decir contradictorias a las buenas costumbres y al marco legal constituido en nuestro país; es así que, el presente trabajo investigativo busca realizar un aporte al servicio cooperativista de la ciudad de Loja; a través del uso de la ética y poder

erradicar practicas negativas como la estafa, usura, peculado u otros hechos que conllevan en muchos casos a las famosas quiebras crediticias lo que sin duda causa grave perjuicio económico a la colectividad involucrada.

Por lo tanto el presente trabajo busca establecer la relación existente entre la ética y el desenvolvimiento mismo de la actividad administrativa cooperativista, en la cual convergen muchos actores que en algún u otro momento se ven involucrados en conductas antiéticas ya sea como participantes o simples espectadores.

Establecer la importancia de la ética empresarial, es uno de los pilares que sostiene la presente investigación, ya que dentro de toda organización que maneja y trabaja con inversiones de dinero de terceras personas, muchas veces se ha visto afectada por actos deshonorosos como desfalcos, fraudes financieros, captación indebida, disposición arbitraria de fondos, usurpación, desvíos, etc. entre muchos otros más delitos financieros, que no solo afectan la imagen de una entidad crediticia, sino también que repercute socialmente generando un clima de inseguridad y desconfianza al sistema financiero en general, y que empaña la buena labor de otras cooperativas del medio o del mercado.

Por lo expuesto, el presente trabajo de investigación, constituye un verdadero aporte al que hacer cooperativista, ya que realiza un acercamiento a las conductas humanas ligadas a la ética, y desarrolla una

guía que servirá de herramienta a las cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Loja, para afianzar su misión y visión, pero sobre todo velar por los intereses de los socios o clientes de las mismas.

Con el fin de ubicar al empleado como un fiel representante de la institución a la que se pertenece, su actuar deberá ser el establecido en el marco legal constituido, siendo personas de bien, honradas, honestas con principios éticos y morales lo que garantiza una conducta adecuada del funcionario o empleado de la institución.

Con lo descrito en las líneas que anteceden, la problemática en la presente temática, recae en la necesidad de contar con un manual de ética para los empleados de las cooperativas de ahorro y crédito que aporte al engrandecimiento del cooperativismo y sobre todo cumplir con el mandato constitucional de realizar un verdadero servicio a la colectividad basado en principios éticos y morales que garanticen la transparencia de los empleados y de los servicios que ofrecen este tipo de organizaciones.

“La falta de un Manual de Ética, no ha permitido a las Cooperativas contar con una buena imagen institucional, y por ende con el respaldo mayoritario de la ciudadanía, ya que las malas conductas han restado confiabilidad tanto para los directivos, como para los socios que forman parte de estas”.

## **ABSTRACT**

The cooperatives in the city of Loja as in the rest of the country, represents a financial service that is done through private law institutions operating under the legal regulations, to offer services such as savings, credit agreements payment, money transfers, among others.

The end of Cooperatives is the recruitment and placement of monetary resources of the community, with the aim of working jointly to address the needs and aspirations of self-managing partners.

In this sense for these Credit Unions can function and operate in the financial market, they have entrusted their administration to qualified both its management and administrative management for people.

Theoretically the above, seems to find no problem for these organizations, but unfortunately it is not, because in the financial work there are many threats as a result of fraudulent practices, evasive, misleading, extortionist, that is contradictory to good morals and the legal framework established in our country; so that the present research work seeks to make a contribution to cooperative serving the city of Loja; through the use of ethics and to eradicate negative practices such as fraud, usury, embezzlement or other events that lead in many cases to credit famous bankruptcies which will undoubtedly cause economic damage to record the community involved.

Therefore this study aims to establish the relationship between ethics and the development of the cooperative administrative activity itself, label under which many actors who at some time or another are involved in unethical behavior either as participants or bystanders.

Establish the importance of business ethics is one of the pillars holding this investigation, since within every organization that manages and works with investment of money from third parties, often affected by dishonorable acts as embezzlement, fraud financial, improper recruitment, arbitrary disposition of funds, theft, diversion, etc. among many other financial crimes, which affect not only the image of a lender, but also social repercussions creating a climate of insecurity and mistrust in the financial system in general and to tarnish the good work of other cooperatives media or market.

For these reasons, the present research, is a real contribution to the cooperative to do because it performs an approach to human behavior related to ethics, and develop a tool that will guide the union credit Loja, to strengthen its mission and vision, but above all protect the interests of shareholders or clients of the firms.

To locate the employee as a faithful representative of the institution to which they belong, their actions must be established in the established legal framework, to be good people, honest, ethical and moral principles ensuring conduct appropriate official or employee of the institution.

As described in the preceding lines, the problem in this issue lies with the need for an ethics manual for employees of credit unions that contributes to the enhancement of the cooperative and above all fulfill the mandate constitutional performing a real service to the community based on ethical and moral principles that guarantee the transparency of the employees and the services that offer this type of organizations.

"The lack of an Ethics Manual, has not allowed Cooperatives have a good corporate image, and therefore the majority support of the citizens, since the misconduct reliability have played for both managers, as for members which they are part of these.

### c. INTRODUCCIÓN

En los tiempos actuales, se ha evidenciado la necesidad en las organizaciones, empresas e instituciones y en el presente estudio, para las cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Loja, de contar con una herramienta que otorgue confianza, transparencia, seguridad y eficiencia en la gestión administrativa, por tanto es imperiosa la elaboración de un manual de ética que guie las actuaciones de los empleados y directivos a fin de evitar prácticas antiéticas que limiten el desarrollo de las mismas.

Para el desarrollo del presente trabajo se ha incluido aspectos como un resumen redactado en dos idiomas el español e inglés, revisión de literatura, materiales y métodos, presentación de resultados, discusión de resultados, conclusiones, recomendaciones, bibliografía y anexos; el que se sintetiza de la siguiente manera: **a) TITULO: “ELABORACION DE UN MANUAL DE ETICA PARA LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CREDITO DE LA CIUDAD DE LOJA”, b) RESUMEN:** abarca el objetivo general de la investigación, la metodología utilizada, los principales resultados obtenidos en el desarrollo de la investigación y las principales conclusiones, **c) INTRODUCCIÓN:** hace constar de manera referencial el detalle de la problemática, los motivos para la elaboración de la investigación, se enuncian el objetivo general, la presentación de la tesis desagregada por literales, **d) REVISIÓN DE LA LITERATURA:** contiene en forma detallada los aspectos teóricos que sirvieron de apoyo para la elaboración del

presente trabajo, **e) MATERIALES Y MÉTODOS:** unifica todos los materiales y equipo de oficina que se utilizaron para desarrollar la investigación, además, del detalle de métodos y técnicas utilizadas para la elaboración del presente trabajo, **f) RESULTADOS:** contiene la investigación de campo, estableciendo de manera objetiva, la necesidad y la relación existente entre las conductas y el que hacer de la administración cooperativista, realizando también el análisis de los resultados obtenidos, **g) DISCUSIÓN:** está compuesta por la propuesta de la elaboración del manual de ética, **h) CONCLUSIONES:** contiene los aspectos y análisis de los resultados obtenidos en la investigación, **i) RECOMENDACIONES:** están redactadas y dirigidas al gerente y al personal y que se enfocan al uso y práctica de la ética en las cooperativas de ahorro y crédito, **j) BIBLIOGRAFÍA:** está integrada por un listado detallado de textos cuyo contenido hace referencia a la temática objeto de la investigación, **k) ANEXOS:** abarca toda la información de apoyo, integrada por la ficha resumen del proyecto de tesis, el formato de las encuestas aplicadas a los empleados y entrevista realizada a los Gerentes y empleados de las diferentes Cooperativas de Ahorro y crédito.

## **d. REVISIÓN DE LA LITERATURA**

### **MARCO REFERENCIAL**

#### **GENERALIDADES**

La Constitución de la República en su Art. 3 son deberes primordiales del Estado en el numeral 8 nos indica “garantizar a sus habitantes el derecho a una cultura de paz, a la seguridad integral y a vivir en una sociedad democrática y libre de corrupción”<sup>1</sup> es entonces que el Estado es aquel que debe atender, materializar y entregar los bienes y servicios públicos que la sociedad requiere para lograr un desarrollo tanto humano como personal de todos quienes habitamos este país.

Pero la atención que la población reclama del gobierno, se trasmite a las demás organizaciones de derecho privado como las cooperativas de ahorro y crédito, en las cuales el Estado tiene injerencia desde su constitución y a lo largo de su funcionamiento en el mercado financiero, y que la población demanda para satisfacer las necesidades de la comunidad, con el fin último de elevar el nivel de vida de los ciudadanos.

Sin embargo de la teoría a la realidad existe un gran trecho, y es que, a lo largo de la historia cooperativista han logrado cumplir con las aspiraciones

---

<sup>1</sup>Constitución de la Republica de Ecuador, 2008 Inc. 8 art. 3.

legítimas de la población, lo que sumado a las malas prácticas administrativas aumentan las exigencias y descontentos por la falta de atención o formas antiéticas de administrar sus fondos.

En la historia de nuestra sociedad ecuatoriana y de nuestra provincia se han conocido hechos de corrupción que han provocado el cierre de algunas entidades financieras como las cooperativas de ahorro y crédito.

La Ética es uno de los pilares fundamentales que soportan la vida de una empresa u organización, y está presente en todos los ámbitos de acción de los empleados, ya que gracias a este factor las cooperativas de ahorro y crédito pueden generar confianza y eficiencia en la prestación de los servicios que estas organizaciones ofrecen.

La ETICA es entonces, un concepto que se vincula y relaciona a la actividad cooperativista, por cuanto ayuda a transparentar las conductas de los empleados, ya que en algún momento, éstos se convierten en demagogos cuando el empleado ofrece tramitar un servicio pero no lo realiza, y así muchos ejemplos cotidianos que se dan en el día a día. Se diría entonces que los empleados demagogos se caracterizan por la falta de ética, en su actuar.

## DESEMPEÑO PROFESIONAL

En la actualidad las y los ciudadanos inician que en los estudios universitarios reciben cierta inducción que les permite distinguir la carrera y sus componentes, se nos informa que se debe prestar atención para poder aprobar las materias objeto de estudio de la carrera elegida, pero al concluir los cursos y finalmente llegar a la obtención del título universitario, se encuentran con la profesión ya funcionando, institucionalizada, disponible para ser llevada a cabo, es decir no existe ningún tipo de inducción fuera de la universidad que nos diga cómo debe actuar un profesional ligado a la ética, no se nos enseñó lo que si debemos o no hacer con nuestra firma profesional.

El profesional, debe tener en cuenta algunos factores que van desde lo personal y subjetivo hasta lo más objetivo y organizacional, al desarrollar sus actividades entre los cauces administrativos de la organización, ya que estos marcan las pautas de lo que tiene que hacer y de lo que se espera de él profesional, en cuya labor se le permite innovar sus tareas, sin límites en el sentido de la eficiencia, productividad, pero si con límites en el marco del respeto a las normas, la prudencia, la honradez, etc.

“Una visión completa de la ética tiene que prestar atención no sólo a lo que cada uno, como persona y como profesional, hace y promueve, sino también a lo que la organización en la que trabaja puede y debe contribuir a

proporcionar bienes y servicios, a respetar y hacer que se respete a las personas y a cumplir los deberes de justicia. No basta que haya una actuación ética por parte del profesional y de cada persona que trabaja en la organización, es necesario que exista una ética de la organización”<sup>2</sup>

Es entonces que se debería de entender como desempeño profesional a la forma o manera en la que se cumplen las obligaciones inherentes a una profesión cargo u oficio; ya que no se trata solamente de cumplir con las obligaciones, sino que es fundamental la manera de cómo se las cumple; la ética de las organizaciones y como se la promuevan, dependerá mucho para que el profesional encuentre facilidades o dificultades a la hora de asumir sus responsabilidades de profesional en ellas, es decir la organización (tal cual lo señala la cita anterior) debe contribuir y proponer no solo las pautas sino que debe propiciar los escenarios adecuados a fin de que los empleados privados dentro del ámbito administrativo ejecuten y desarrollen prácticas profesionales investidas de mucha ética, que denoten siempre pulcritud en el respeto hacia las personas y sobre todo a la administración pública para los cuales prestan sus servicios.

Al empleado de una empresa se le dificulta el saber distinguir si lo solicitado por el superior se encuentra enmarcado en los parámetros legales vigentes es decir si es procedente, y más difícil, no saber cómo actuar cuando dicho trabajador ha determinado que la orden o solicitud contrapone la norma y no sabe cómo actuar. Es entonces cuando el empleado o trabajador que se

---

<sup>2</sup>HORTAL. A., “Ética general de las profesiones”. Fondo de Cultura Económica. México. 2002. Pág. 23.

encuentre en un escenario como el planteado, tiene la obligación ética y moral de negarse a la realización de lo pedido con la debida motivación y fundamentando su postura, si es el caso de instar en la orden deberá solicitarse la insistencia por parte del superior, así lo manda nuestro ordenamiento legal vigente.

Como lo indique en líneas anteriores el rol del profesional en el ejercicio empresarial debe armonizar sus obligaciones profesionales con las obligaciones de la organización en las cuales se enmarca su actividad profesional, donde se ha de conjugar valores como el respeto, la honradez entre otros, a fin de realizar un trabajo eficiente.

### **El Trabajador**

El Código de Trabajo en su Art. 9 señala al trabajador como *“La persona que se obliga a la prestación del servicio o a la ejecución de la obra se denomina trabajador y puede ser empleado u obrero.”*<sup>3</sup>

El concepto dispuesto por la ley, es claro al establecer como trabajador como el obligado a la prestación de un servicio o a la ejecución de una obra, sin embargo en la ejecución del trabajo, pueden devenirse discrecionalidades y arbitrariedades por parte del trabajador en cuanto a sus creencias o hábitos, que muchas veces no se enmarcan en lo normal y lo correcto.

---

<sup>3</sup> Código de Trabajo codificación 17 Publicada en el Registro Oficial Suplemento 17 del 16 –Dic-2005

## **INDICADORES ETICOS.**

En una sociedad de crisis no solamente económica sino de crisis de valores por la que atraviesa Ecuador, ya que se encuentra en los primeros lugares de los países más corruptos del mundo; Los indicadores éticos, en las empresas se constituyen en una herramienta que posibilita:

- La unificación de los conceptos de responsabilidad social
- Ofrecen una lista de aspectos susceptibles de ser evaluados por las Instituciones,
- Permite realizar un auto-diagnóstico de sus prácticas.

Es entonces que los Indicadores Éticos sirven a las cooperativas de ahorro y crédito para evaluar si los trabajadores o empleados están cumpliendo su función de una manera apropiada y correcta a fin de entregar un servicio integral para la comunidad y realizar una gestión socialmente responsable.

Además con el establecimiento de los indicadores se posibilita de manera directa la auto-evaluación por parte de los directivos y empleados en general, ya que con un manual de ética conocido por todos, el desarrollo de un método de evaluación crítico y constructivo, es posible.

Vivir y obrar bien es un principio de la Ética; es así que dentro de los indicadores éticos tenemos la sinceridad, generosidad, integridad, justicia, lealtad, entre otros, los cuales constituyen un pilar fundamental en el

comportamiento de los funcionarios; y que, son fácilmente notorios en el desarrollo de sus actividades. Estos indicadores nos permiten la autoevaluación y la heteroevaluación de las personas que ocupan puestos de responsabilidad en la organización, no solo benefician a la imagen personal del funcionario sino a la imagen institucional, dando un valor agregado a los principios de transparencia, honestidad, ética y probidad administrativa.

## **LA POBREZA Y CORRUPCION EN ECUADOR.**

En Ecuador, se instituye desde décadas atrás a partir de los tiempos de la colonia un sistema de corrupción implantado, adoptado por los conquistadores españoles, disfrazado de desarrollo, ya que el único afán pues era el de saquear nuestros recursos naturales no renovables; con mentiras se engañaba a las personas, educándolas en el marco de una religión mal entendida y direccionada por el Reino de España, los cuales obligaban a los aborígenes, nativos a entregar sus recursos a cambio de educación.

Es entonces, que por lustros de historia hemos vivido una cultura de corrupción, evasora, en pro de los intereses particulares que lamentablemente se han enquistado en ciertos organismos públicos y privados que se ven reflejados en las actuaciones gubernamentales a lo

largo de los distintos gobiernos de turno; es así que la disciplina de una conducta ética y moral poco se ha constituido en nuestro país.

La pobreza es la condición socioeconómica de la población que carece de recursos para poder satisfacer las necesidades básicas como salud, vivienda y educación; esta desigualdad siempre ha existido, ya que es una vieja herencia histórica de los gobernantes de turno de la humanidad, y, nuestro país no es la excepción pues existen elevados índices de pobreza y sobre todo en el sector rural.

“Existe una relación directamente proporcional entre la pobreza y corrupción, por cuanto mayor es el nivel de corrupción mayor son los índices de pobreza en nuestro país; también existe una relación indirectamente proporcional entre ética y corrupción, por cuanto a menor uso de la ética en el ejercicio de las funciones públicas mayor es el número de actos de corrupción, por tanto se concluye que, mientras no se actué con ética seguirá existiendo actos de corrupción que causen mayor pobreza para el pueblo ecuatoriano.”<sup>4</sup>

La carencia de principios éticos permite realizar prácticas ilegales, tales como el irrespeto de los derechos laborales, vender medicamentos caducados o adulterados, comercializar alimentos de dudosa procedencia, etc, ejemplos de situaciones corruptas anti éticas inmorales que sin duda perjudican a la sociedad entera.

---

<sup>4</sup> TUTILLO RODRIGUEZ, Juan Pablo Ejercicio Responsable de Servidores Públicos con sujeción a la ética UTPL 2013

## **CIERRE Y SALIDA DEL MERCADO**

En nuestro país, los ecuatorianos hemos sido testigos de algunos cierres y liquidaciones forzosas de cooperativas de ahorro y crédito, producto de prácticas antiéticas generadas por los miembros de estas entidades que nunca tuvieron como meta el servicio, sino únicamente el beneficio personal; a decir de las investigaciones de la Fiscalía en el caso COOPERA, se determinó que en el 2010, 2011 y 2012 se ocultó la situación financiera real de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cooperera y se generaron ingresos inexistentes y se detectaron pérdidas que no estaban registradas en los balances, además el ex gerente utilizó los fondos de Cooperera para beneficio propio y de terceras personas. Estos malos manejos ocasionaron que en junio del 2013 se cerrará la entidad financiera, en ese entonces con alrededor de 114.000 socios.

Un caso reciente en el Ecuador es el tan sonado caso COOPERA, en cuyo proceso, el Juzgado Segundo de Garantías Penales del Azuay declaró culpables a dos de los tres detenidos en un proceso de investigación en la cooperativa de ahorro y crédito, que derivó en dos juicios, uno por supuesto peculado y otro por presunto lavado de activos.

*“Los acusados apelarán la sentencia, según Rómulo Argudo, defensor de R.C.A.S. y el proceso continúa para otros siete involucrados considerados prófugos según el Tribunal Segundo de Garantías Penales.*

*En la audiencia por presunto lavado de activos (del 26 al 30 de junio pasados) se revelarían aspectos de cómo habrían operado 12 empresas consideradas fantasmas que no estarían tributando de acuerdo con el volumen de supuestas exportaciones que hacían.”<sup>5</sup>*

## **ACTUACIONES Y SU INCIDENCIA**

Es necesario en este apartado, enunciar algunas de las figuras jurídicas contemplados en el nuevo COIP, que se desprenden de los actos de corrupción de los empleados o trabajadores, así tenemos:

- **ENRIQUESIMIENTO PRIVADO NO JUSTIFICADO.**- La persona que obtenga para sí o para otra, en forma directa o por interpuesta persona, incremento patrimonial no justificado mayor a doscientos salarios básicos unificados del trabajador en general, será sancionada con pena privativa de libertad de tres a cinco años.
- **USURA.**- La persona que otorgue un préstamo directa o indirectamente y estipule un interés mayor que el permitido por ley, será sancionada con pena privativa de libertad de cinco a siete años. Cuando el perjuicio se extienda a más de cinco personas, será sancionada con pena privativa de libertad de siete a diez años.

---

<sup>5</sup> Diario El Universo, 14 de julio de 2014

La persona que simule la existencia de un negocio jurídico y oculte un préstamo usurario, será sancionada con pena privativa de libertad de cinco a siete años.

En estos casos se ordenará la devolución a la víctima de lo hipotecado o prendado y la restitución de todo lo pagado de manera ilegal.

- **DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN FINANCIERA RESERVADA.-** La persona que, en beneficio propio o de terceros, divulgue información financiera declarada como reservada por el ente rector de finanzas públicas, que genere condiciones económicas desfavorables para el Estado, será sancionada con pena privativa de libertad de tres a cinco años.
- **FALSEDAD DE INFORMACIÓN.-** Serán sancionadas con pena privativa de libertad de tres a cinco años:
  1. Los representantes legales, administradores o funcionarios de las entidades del mercado de valores que, a sabiendas, den informaciones falsas sobre operaciones en las que han intervenido.
  2. Las personas que hayan procedido, en forma fraudulenta, a proporcionar información falsa en las negociaciones objeto de una oferta pública de valores.

- **DEFRAUDACIONES BURSÁTILES.-** La persona que realice cualquiera de las siguientes actividades, será sancionada con pena privativa de libertad de tres a cinco años:

1. La persona que, sin estar legalmente autorizada a intervenir en el mercado de valores, utilice en forma pública cualquiera de las expresiones o denominaciones que tengan el carácter de exclusivas determinadas en la Ley de la materia.

2. Los administradores y demás personas que actuando a nombre de sociedades que, en estado de quiebra, emitan o negocien valores de oferta pública.

3. Las personas que, estando obligadas, no impidan que sociedades en estado de quiebra emitan o negocien valores de oferta pública.

4. Las personas que realicen operaciones bursátiles ficticias o que tengan por objeto fijar, en forma fraudulenta, precios o cotizaciones de valores.

5. Las personas que celebren, en forma fraudulenta, contratos de fideicomiso mercantil en perjuicio de terceros.

6. Las personas que usen indebidamente dineros, acciones o títulos que los representen entregados por terceros para ser negociados o invertidos en el mercado de valores.

7. Los tenedores de títulos de renta variable que fraccionen o subdividan paquetes accionarios, bajo cualquier modalidad contractual, a fin de eludir el cumplimiento de sus obligaciones

legales, salvo que exista autorización previa y expresa de la autoridad competente.

8. Las o los directores o administradores de un emisor que, en forma maliciosa, reserven hechos relevantes por perjudicar el interés del mercado que deban ser conocidos por el público.

- **PÁNICO FINANCIERO.-** La persona que divulgue noticias falsas que causen alarma en la población y provoquen el retiro masivo de los depósitos de cualquier institución del sistema financiero y las de la economía popular y solidaria que realicen intermediación financiera, que pongan en peligro la estabilidad o provoquen el cierre definitivo de la institución, será sancionada con pena privativa de libertad de cinco a siete años.
- **FALSEDAD DE INFORMACIÓN FINANCIERA.-** La persona que, en su calidad de representante legal, directora, administradora o empleada de una entidad dedicada a la captación habitual y masiva de dinero, proporcione información falsa al público, con el fin de obtener beneficio propio o para terceros, será sancionada con pena privativa de libertad de tres a cinco años.
- **DESCUENTO INDEBIDO DE VALORES.-** Las entidades del sistema financiero y las de la economía popular y solidaria que realicen intermediación financiera, que sin autorización del organismo público

de control respectivo, sin ningún aviso previo o mediante notificaciones tardías, descuenten o recorten valores o dineros de los cuentahabientes y tarjetahabientes, serán sancionadas con multa de diez a veinte salarios básicos unificados del trabajador en general.

La persona que como directora, administradora o empleada de estas entidades haya autorizado los descuentos o recortes previstos en el inciso precedente, será sancionada con pena privativa de libertad de uno a tres años

- **OTROS.-** Falsedad documental en el mercado, Lavado de activos, Incriminación falsa por lavado de activos, Captación ilegal de dinero, falsificación de firmas, Falsificación y uso de documento falso, Ejercicio ilegal de la profesión.

Los delitos mencionados se aproximan a la actividad cooperativista y son el resultado de conductas antiéticas de quienes tiene en sus manos la oportunidad de aprovecharse de las condiciones laborales en que se encuentran.

## **ETICA EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO**

### **Realidad Nacional**

En los últimos años los ecuatorianos y ecuatorianas hemos sido testigos de algunos casos de corrupción en las cooperativas de ahorro y crédito del

ecuador, que han dado como resultado el cierre de algunas entidades.

A decir de la SBS y Superintendencia de Economía Popular y Solidaria desde septiembre de 2012 hasta el 25 de agosto de este año, han sido 8 cooperativas de ahorro y crédito del país, las que entraron en proceso de disolución y liquidación por problemas de liquidez y en algunos casos por mal manejo de sus administradores. Dos cooperativas de Loja también fueron absorbidas por otras instituciones financieras.

El diario El Telégrafo de 27 de agosto de 2014 resalta el siguiente artículo económico respecto del presente informe de la Superintendencia de Bancos y Seguros:

Para analistas, banqueros y funcionarios del Gobierno lo que ha pasado con las entidades financieras son hechos aislados y no demuestran insolvencia dentro del sistema. Resaltan el control que hay en la actualidad en comparación con lo que había en años anteriores.

“Clermont Muñoz, profesor de Banca y Finanzas Corporativas de la Escuela de Negocios de la Espol (Espae), indica que el sistema financiero y, principalmente, el bancario está muy sólido y lo que ha pasado son casos aislados. “Lo positivo es que los cierres de las entidades han sido advertidos oportunamente y coordinados por los organismos de control. No ha sido una

cuestión de que los propietarios del banco dijeron: cerramos, nos dimos a la fuga y todo el mundo quedó en el aire”<sup>6</sup> reconoció Muñoz.

El catedrático resaltó que las regulaciones al sistema financiero que hay en la actualidad son las adecuadas y en especial el seguro de depósitos que funciona, que tiene límites establecidos, además de ser conocido y anunciado continuamente para que el público sepa a qué atenerse. “Ya no es lo que pasaba antes, que era una cuenta abierta a cualquier monto. Hoy hay una definición específica sobre el monto que se respalda y las cosas que han pasado en los últimos años han sido cubiertas con agilidad”, dijo Muñoz.

### **Situación de las cooperativas**

Juan Pablo Guerra, gerente de la Unión de Cooperativas de Ahorro y Crédito del Sur (Ucacsur), gremio que agrupa a 23 cooperativas del país, con 950.000 socios y una cartera de crédito de \$ 1.100 millones, manifestó que el sector, que forma parte del sistema financiero popular y solidario, ha tenido un año positivo en cuanto a crecimiento y confianza de sus clientes.

“Este criterio se da por los indicadores adecuados tanto de solvencia como de prudencia financiera que se vienen manejando a nivel de las cooperativas y por todos los esfuerzos que las instituciones han venido generando en pro

---

<sup>6</sup> Diario el Telégrafo del Ecuador, publicación del 27 de agosto de 2014.

de adaptarse a la normativa y control de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS)<sup>7</sup> expresó.

Explicó que “si bien en 2013 hubo un caso puntual de una institución de Cuenca (Coopera) que tuvo un resquebrajamiento y entró en proceso de liquidación, este efecto generó en el ambiente la necesidad más bien de que las cooperativas puedan demostrar que esos casos puntuales y particulares no pueden manchar el buen nombre de instituciones que por décadas de trabajo han venido haciendo bien las cosas en el sector”.

“Nosotros como Ucacsur hemos generado un proceso de seguimiento continuo para observar los motivos de contingencia de riesgo, haciendo calificaciones de riesgo para darle seguimiento a las cooperativas con planes de fortalecimiento institucional, etc.”, aseveró Guerra.

Consideró que las cooperativas de ahorro y crédito están tomando un rumbo de fortalecimiento y para eso es muy positivo el hecho de que exista una nueva regulación (Código Monetario). Agregó que hay cooperativas que han tomado las riendas de ciertos nichos de mercado donde la gente realmente requiere el apoyo de las instituciones y no existen otros operadores. “Para esas personas hay que prepararse y garantizar el uso ético de los recursos”.

El telégrafo, 27 de agosto de 2014.

---

<sup>7</sup> Diario Centinela del Ecuador, publicación del 05 de febrero de 2015.

Del presente artículo, podemos destacar algunas de las estimaciones de quienes manejan el tema y de quienes se encuentran vinculados al accionar cooperativista, en donde resaltan lo positivo de los organismos de control ya que los cierres de las entidades han sido advertidos oportunamente y coordinados. No han sido una cuestión de que **“los propietarios del banco dijeron: cerramos, nos dimos a la fuga y todo el mundo quedó en el aire”**<sup>8</sup>

Juan Pablo Guerra, gerente de la Unión de Cooperativas de Ahorro y Crédito del Sur (Ucacsur) en entrevista al Diario señala:

“las cooperativas de ahorro y crédito están tomando un rumbo de fortalecimiento y para eso es muy positivo el hecho de que exista una nueva regulación (Código Monetario). Agregó que hay cooperativas que han tomado las riendas de ciertos nichos de mercado donde la gente realmente requiere el apoyo de las instituciones y no existen otros operadores. **Para esas personas hay que prepararse y garantizar el uso ético de los recursos**”<sup>9</sup>

De las expresiones que se destacan se puede muy claramente avizorar que los antecedentes de los cierres y liquidaciones forzosas fueron inducidas por el mal manejo de quienes se encontraban al frente de la administración de estas cooperativas, y es necesario que el control por parte del Estado

---

<sup>8</sup> Diario el Telégrafo del Ecuador, publicación del 27 de agosto de 2014.

<sup>9</sup> Diario el Telégrafo del Ecuador, publicación del 27 de agosto de 2014.

Ecuatoriano se mantenga, sin embargo en contraparte, corresponde a quienes realizan la actividad cooperativista prepararse y realizar sus acciones en estricto apego a la ética, a fin de otorgar prudencia y confiabilidad a la sociedad y a quienes demandan de sus servicios.

## CUADRO No. 1

### Bancos y cooperativas en proceso de liquidación

Fuente: SBS y Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

<p><b>Bancos</b> 18/marzo/2013 <b>Suspensión de operaciones del Banco Territorial</b></p> <p><b>Depositantes:</b> Aproximadamente 25.000 clientes tenían menos de un dólar, 53.500 menos de \$ 30 mil y están cubiertos por la Corporación del Seguro de Depósitos, y 500 personas naturales y jurídicas que están sobre los \$ 31 mil, los que tendrán un tratamiento de acuerdo a lo que dispone la ley.</p> <p><b>Participación en el mercado:</b> No llega ni al 1% del total de fondos disponibles en el mercado bancario.</p>	<p><b>Cooperativas</b> 12/agosto/2012 <b>Falta de liquidez en cooperativa Makita Kuk</b></p> <p><b>Depositantes:</b> La firma registró cerca de 17.000 cuentaahorristas de las provincias del Guayas (Guayaquil, Daule, Milagro y El Triunfo) y Los Ríos (Babahoyo).</p> <hr/> <p>19/septiembre/2012 <b>Cooperativa Credi-Unión cerró su oficina en Guayaquil</b></p> <p><b>Depositantes:</b> 800 comerciantes de la provincia del Guayas.</p>	<p>8/abril/2013 <b>Mal manejo de fondos en Cooperativa de Ahorro y Crédito Primero de Enero del Austro</b></p> <p><b>Depositantes:</b> Cuenta con 8.000 socios en las provincias de Azuay y El Oro. Tiene agencias en los cantones azuayos de Cuenca, Santa Isabel y Pucará, así como en los cantones orenses de El Guabo y Pasaje.</p> <hr/> <p>11/junio/2013 <b>Disolución y liquidación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coopera</b></p> <p><b>Depositantes:</b> Alrededor de 100.000 socios en el país. El 99% recibió el 100% de sus recursos y el 1% esperó a que termine el proceso de liquidación.</p>	<p>14/mayo/2014 <b>Disolución y liquidación de Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuevos Horizontes de Loja</b></p> <p><b>Depositantes:</b> Aproximadamente 1.700 socios en Loja.</p> <hr/> <p>19/junio/2014 <b>Situación de cooperativa Prosperar no era viable</b></p> <p><b>Depositantes:</b> 783 socios, de los cuales 760 eran activos y 23 inactivos.</p>
<p>25/agosto/2014 <b>Proceso de liquidación forzosa al Banco Sudamericano</b></p> <p><b>Depositantes:</b> Aproximadamente 12.700, el 82% son de Quito. Participación en el mercado: 0,05%.</p>	<p>8/octubre/2012 <b>Cooperativa Cacpe-Urocal cerró sus puertas</b></p> <p><b>Depositantes:</b> 9.000 socios de Guayas, Azuay y El Oro.</p>	<p>10/julio/2014 <b>Disolución y liquidación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Amazonas</b></p> <p><b>Depositantes:</b> 20.000 clientes de Ambato, Tungurahua, Pastaza, Chimborazo, Cotopaxi y Bolívar.</p>	<p><b>Otros casos de cooperativas</b> Junio de 2014 Las cooperativas de ahorro y crédito, Loja internacional y Juventud Emprendedora de Loja (JEL). Formalizaron una operación de exclusión de activos y subrogación de pasivos, mediante la cual todos los socios de JEL, que dejó de operar, formaron parte de la Cooperativa Loja Internacional. Mientras que la cooperativa Casa Fácil fue absorbida por la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa (Cacpe) de Loja.</p>

Ahora bien, realizando un acercamiento a las cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Loja, se determinó que únicamente la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fortuna cuenta con un instructivo que señala el uso de la ética, en cuyo texto entrega definiciones generales que ayudan a la interpretación consideraciones básicas, definiciones y reglas fundamentales.

Sin embargo de contar con esta herramienta, se establece que no existe profundización en las reglas éticas y peor aún, no contar con un manual de ética, disminuye la oportunidad de desarrollarse, ya que los manuales de ética permiten a las cooperativas incorporar e implementar declaraciones de principios y valores, fundamentos morales y éticos de carácter universal, dentro de la vida diaria de la organización que permitan garantizar el ejercicio profesional responsable de los empleados con sujeción a la ética.

Una de las falencias establecidas en algunas de las cooperativas está en la atención que se da a los usuarios en relación al trato digno y justo que se merecen los seres humanos y dicha atención debe manifestarse a través de la satisfacción de las demandas y necesidades de los clientes

## GRÁFICO No. 1



En la actualidad los instrumentos de control a los empleados no bastan para detener la corrupción, ya que la formación del funcionario mediante capacitaciones no es relevante para los directivos y en especial la implementación mecanismos de apoyo como el MANUAL DE ETICA INSTITUCIONAL a fin de lograr el uso frecuente de valores y principios ético morales.

Para generar un cambio verdadero en las actuaciones de los empleados y trabajadores privados, las cooperativas deben dirigir su atención a generar conciencia sobre cada acto que realiza el empleado, hacía donde hay que dirigirse para hacer posible el propio control o autocontrol. Esto es posible si se interiorizan valores y proporciona las herramientas éticas, apoyadas en técnicas e innovaciones procesales enfocadas hacia una labor eficiente y responsable.

Conviene entonces recordar que, la ética es “la disciplina del conocimiento que tiene por objeto el estudio de los distintos caracteres, hábitos, costumbres y actitudes del ser humano clasificándolas en buenas (honestidad, veracidad, prudencia) o malas (codicia, mentira, injusticia), debidas o indebidas, convenientes o nocivas para el ser humano, enseñando cuáles son aquellas acciones dignas de imitar”<sup>10</sup>.

## **RESPONSABILIDADES**

El empleado o trabajador de las cooperativas de ahorro y crédito, por sus acciones u omisiones, se sujeta a una serie de sanciones por el incumplimiento de las normas.

### **Tipos de responsabilidades**

**Responsabilidad civil.-** Este tipo de responsabilidad deviene por el daño que un sujeto ha causado a otro y por ende tiene la obligación de reparar el daño sea en naturaleza o bien por un equivalente monetario, que por lo general se lo realiza mediante el pago de una indemnización de daños o perjuicios.

---

<sup>10</sup> GUERRERO. Trotsky. Modernización, Ética y Pobreza Rural en Ecuador. Talleres Gráficos de la Editorial Universitario. U.N.L. Loja-Ecuador. 1992. Pág. 93.

La responsabilidad civil puede ser contractual o extracontractual. Cuando la norma jurídica violada es una ley (en sentido amplio), hablamos de responsabilidad extracontractual, la cual, a su vez, puede ser delictual o penal (si el daño causado fue debido a una acción tipificada como delito), o cuasi-delictual o no dolosa (si el perjuicio se originó en una falta involuntaria).

Ejm: Cuando la norma jurídica transgredida es una obligación establecida en una declaración de voluntad particular como en un contrato de trabajo, hablamos entonces, de responsabilidad civil derivada del contrato.

**Responsabilidad penal.-** Es la obligación de atenerse a las consecuencias jurídicas, predeterminadas por ley penal, que señala como consecuencia de la realización de un hecho, cometer u omitir el acto que reviste los caracteres de punible. En suma, se trata de las consecuencias que recae sobre el sujeto que ha infringido la ley la realización de una infracción criminal o penal.

El presupuesto de la responsabilidad penal es el delito o la falta cometida por uno o varios sujetos. La configuración de este presupuesto determina al delito como tal, así el hecho punible debe reunir los elementos esenciales que lo constituyen y que integran su misma definición.

Ejm: el Art 310 del Código Integral Penal.- DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN FINANCIERA RESERVADA.- La persona que, en beneficio propio o de terceros, divulgue información financiera declarada como reservada por el ente rector de finanzas públicas

### **Responsabilidad Laboral.- SANCIONES**

Corresponde a las cooperativas de ahorro y crédito establecer un sistema sancionatorio, siendo la amonestación verbal la más leve, seguida por la amonestación escrita con copia a la hoja de vida, suspensión del trabajador por un determinado número de días y en último caso, el despido por justa causa.

El sistema sancionatorio nace como una reacción al incumplimiento de las funciones del trabajador y sirve para armar un expediente del empleado para una posible sanción a futuro o despido; pero también sirve a la cooperativa como un mecanismo de evaluación de desempeño, para futuros ascensos o reconocimientos.

El Art. 627 de Código de trabajo establece: "Sanciones previa audiencia del infractor.- Las sanciones y multas que impongan las autoridades del trabajo deberán constar en acta, en la cual se indicarán los motivos que determinaron la pena. En todo caso, antes de imponerlas, se oirá al infractor

El Art. 628 del Código de Trabajo señala: Caso de violación de las normas del Código del Trabajo.- Las violaciones de las normas de este Código, serán sancionadas en la forma prescrita en los artículos pertinentes y,

cuando no se haya fijado sanción especial, el Director Regional del Trabajo podrá imponer multas de hasta doscientos dólares de los Estados Unidos de América, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 95 del Código de la Niñez y Adolescencia. Los jueces y los inspectores del trabajo podrán imponer multas hasta de cincuenta dólares de los Estados Unidos de América.”<sup>11</sup>

Para la aplicación de las multas, se tomarán en cuenta las circunstancias y la gravedad de la infracción, así como la capacidad económica del trasgresor.

Ejm: Las sanciones disciplinarias por orden de gravedad serán las siguientes:

a) Amonestación verbal; b) Amonestación escrita; c) Sanción pecuniaria; d) Suspensión temporal del trabajador sin goce de remuneración; y, e) Despido

**Así mismo dentro de la norma citada encontramos el Art. 172 que prescribe:** “Causas por las que el empleador puede dar por terminado el contrato.- El empleador podrá dar por terminado el contrato de trabajo, previo visto bueno, en los siguientes casos:

1. Por faltas repetidas e injustificadas de puntualidad o de asistencia al trabajo o por abandono de éste por un tiempo mayor de tres

---

<sup>11</sup> Código de Trabajo codificación 17 Publicada en el Registro Oficial Suplemento 17 del 16 –Dic-2005

días consecutivos, sin causa justa y siempre que dichas causales se hayan producido dentro de un período mensual de labor;

2. Por indisciplina o desobediencia graves a los reglamentos internos legalmente aprobados;
3. Por falta de probidad o por conducta inmoral del trabajador;
4. Por injurias graves irrogadas al empleador, su cónyuge o conviviente en unión de hecho, ascendientes o descendientes, o a su representante;
5. Por ineptitud manifiesta del trabajador, respecto de la ocupación o labor para la cual se comprometió;
6. Por denuncia injustificada contra el empleador respecto de sus obligaciones en el Seguro Social. Mas, si fuere justificada la denuncia, quedará asegurada la estabilidad del trabajador, por dos años, en trabajos permanentes; y,
7. Por no acatar las medidas de seguridad, prevención e higiene exigidas por la ley, por sus reglamentos o por la autoridad competente; o por contrariar, sin debida justificación, las prescripciones y dictámenes médicos”.

## **PRINCIPIOS DE LA ACTIVIDAD COOPERATIVISTA**

El principio de **EFICACIA** se centra en lograr el efecto que se desea o espera de la cooperativa de ahorro y crédito. Se basa en los resultados que se deben obtener, que sea realizado sin demoras o molestias innecesarias;

por tanto corresponde a la entidad, vigilar el cumplimiento eficaz de los objetivos y metas fijados en las normas internas, planes y compromisos de gestión así como en la visión y misión de la cooperativa de ahorro y crédito.

El principio de **EFICIENCIA**, persigue en las cooperativas de ahorro y crédito la búsqueda permanente del mejoramiento en la productividad, es decir busca la obtención de mayores ingresos con el uso de menos recursos.

El principio de **CALIDAD**, refiere de la competitividad y calidad en la gestión privada en donde se deban implementar criterios de competitividad a fin de garantizar la sobrevivencia en su misión de proveer de servicios financieros a la comunidad.

El principio de **JERARQUIA** significa que los superiores imparten órdenes a los inferiores a efectos de cumplir con órdenes que les han sido encomendadas. La jerarquía en la administración de las cooperativas se enfoca en cuatro características principales: supervisión, dirección, inspección y solución de problemas.

## **PRINCIPIO DE EVALUACIÓN**

“Evaluación es el sistema de medir el desempeño frente a los objetivos establecidos con anterioridad.”<sup>12</sup>

---

<sup>12</sup> McGraw-Hill Interamericana.- ADMINISTRACION UNA PERPECTIVA GLOBAL Y EMPRESARIAL decimotercera edición, pag. 343

La evaluación se constituye en principio porque está implícita o es parte integral de un sistema de administración. Conocer o tener bien definidos lo que la administración plantea, organiza, asigna, dirige, controla, etc., es en verdad la única forma de asegurar que los departamentos trabajen con efectividad.

“Si un negocio, una dependencia del Gobierno, una organización de beneficencia, o hasta una universidad ha de llegar a sus metas con efectividad y eficiencia, deben encontrarse e implementarse formas para medir el desempeño administrativo.”<sup>13</sup>

## **LA CONSTITUCION DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR y LA ÉTICA**

### **Aspectos Legales**

A lo largo de la experiencias tanto laborales como empresariales, he podido apreciar que un buen número de personas y ciudadanía en general, muchas veces asumen incorrectamente que las empresas o en el caso que nos atañe LAS COOPERATIVAS, no se regulan por leyes que rigen para el sector público, piensan que la protección es mayor en relación a los servicios públicos que los privados, lo cual no es verdad; así, entrando en materia de estudio sobre la ÉTICA, encontramos:

---

<sup>13</sup> McGraw-Hill Interamericana.- ADMINISTRACION UNA PERPECTIVA GLOBAL Y EMPRESARIAL decimotercera edición, pag. 342

**Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario.-** La normas de la presente ley, regula, controla y rigen a todas las personas naturales y jurídicas, y demás formas de organización que, de acuerdo con la Constitución, conforman la economía popular y solidaria y el sector Financiero Popular y Solidario; y, las instituciones públicas encargadas de la rectoría, regulación, control, fortalecimiento, promoción y acompañamiento.

Es así que, en su artículo 4 encontramos los principios que guían el ejercicio de las actividades cooperativistas, de los cuales me permito transcribir textualmente:

- a) La búsqueda del buen vivir y del bien común;
- b) La prelación del trabajo sobre el capital y de los intereses colectivos sobre los individuales;
- c) El comercio justo y consumo ético y responsable;
- d) La equidad de género;
- e) El respeto a la identidad cultural;
- f) La autogestión;
- g) La responsabilidad social y ambiental, la solidaridad y rendición de cuentas; y,
- h) La distribución equitativa y solidaria de excedentes”<sup>14</sup>

---

<sup>14</sup> LEY ORGÁNICA DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA Y DEL SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO (Ley s/n)

Como se podrá apreciar, todos los principios enunciados, señalan pautas que guían el correcto accionar de quienes se encuentran involucrados en servicio cooperativista, pero también señala valores como el respeto, la equidad, lo justo, la responsabilidad, búsqueda del bien común; sin embargo no se ha dejado de lado la palabra “ética” y que a modo de entender de muchos estudios, dicha palabra evoca un concepto, procedimientos, conductas, pautas y valores que se conjugan entre sí, y que es precisamente, quien permite a un individuo convertirse en un hombre de bien.

**“Son deberes y responsabilidades de las ecuatorianas y los ecuatorianos, sin perjuicio de otros previstos en la Constitución y la ley: Ama killa, ama llulla, ama shwa. No ser ocioso, no mentir, no robar.”<sup>15</sup>**

Ama killa, ama llulla, ama shwa, está basada en la moral ancestral de los pueblos indígenas y que sin duda alguna son principios éticos para los habitantes ya que señalan al presente enunciado como un principio natural de los hombres para ser considerados como personas de bien dentro de la comunidad.

---

<sup>15</sup> CONSTITUCION DE LA REPUBLICA. Ed. legales. Quito-Ecuador. 2008. Núm. 2. Art. 83.

Ama killa, ama llulla, ama shwa son valores éticos estructurados en nuestro ordenamiento legal actual por ser estos preceptos medios adecuados para conseguir la finalidad del Estado y la convivencia armónica de la sociedad.

**“Son deberes primordiales del Estado garantizar la ética laica como sustento del quehacer público y el ordenamiento jurídico.”<sup>16</sup>**

“La ética laica o ética secular, es una concepción de la filosofía moral en la que la ética se basa únicamente en facultades humanas como la lógica, la razón o la intuición moral, y no deriva de una supuesta revelación o guía sobrenatural (que es la fuente de la ética religiosa). La ética laica puede ser vista como una amplia variedad de sistemas morales y éticos basados en gran medida en el humanismo, el laicismo y librepensamiento.”<sup>17</sup>

La moral laica es construir ciudadanos, entender lo que es justo, distinguir el bien del mal, saber que hay deberes tanto como derechos y, sobre todo, valores; entonces la Ética laica o no, igual sigue siendo ética; y, quiere decir que el Estado a través de sus instituciones debe instituir como base el uso de la ética que servirá como sustento para establecer un ambiente de armonía y respeto hacia las personas. Además la ética ha de ser observada en el ordenamiento jurídico (estatutos, normas, manuales, etc) con el único propósito de ubicar a las personas y sus derechos como deber primordial de las entidades sean públicas o privadas.

---

<sup>16</sup> CONSTITUCION DE LA REPUBLICA. Ed. Legales. 2008. Quito-Ecuador. núm. 4 Art. 3.

<sup>17</sup> [http://es.wikipedia.org/wiki/%C3%89tica\\_laica](http://es.wikipedia.org/wiki/%C3%89tica_laica)

Este postulado constitucional sin duda que refuerza mi tesis de investigación al establecer como deber fundamental del Estado regular las actuaciones éticas, y con esto se estaría coadyuvando al ejercicio responsable tanto de los servidores públicos como de los empleados privados.

**“Será responsabilidad del Estado: Garantizar la libertad de creación e investigación en el marco del respeto a la ética, la naturaleza, el ambiente, y el rescate de los conocimientos ancestrales.”<sup>18</sup>**

En este enunciado se llama a intervenir a la ética, lo cual es una clara interpretación al establecer que las investigaciones tanto científicas como sociales deben ajustarse a la ética a fin de que no se atenten con las leyes naturales de la naturaleza y del hombre en general.

**“Son deberes y responsabilidades de las ecuatorianas y los ecuatorianos, sin perjuicio de otros previstos en la Constitución y la ley: Ejercer la profesión u oficio con sujeción a la ética.”<sup>19</sup>**

La presente norma constitucional es la médula de información y el pilar fundamental para el desarrollo del presente trabajo investigativo, ya que como lo indicamos en líneas anteriores establecemos que es un mandato constitucional y que debe ser observado por todas las empresas y organizaciones privadas, entre estas las cooperativas de ahorro y crédito en

---

<sup>18</sup> Constitución de la República. Obra Citada. Núm. 4, Art. 387.

<sup>19</sup> Constitución de la República. Obra Citada. Núm. 12, Art. 83.

el desarrollo de sus actividades diarias, respetando toda clase de ordenamiento legal vigente y sobretodo desarrollando los principios constitucionales que sin duda aportan al desarrollo armonioso del cooperativismo de nuestra provincia en pro de otorgar servicios financieros de calidad demandados y exigidos por la colectividad y ciudadanía en general.

### **CÓDIGO DE TRABAJO.- DEBERES Y OBLIGACIONES DE LOS TRABAJADORES.**

“Art. 45.- Obligaciones del trabajador.- Son obligaciones del trabajador:

- a) Ejecutar el trabajo en los términos del contrato, con la intensidad, cuidado y esmero apropiados, en la forma, tiempo y lugar convenidos;
- b) Restituir al empleador los materiales no usados y conservar en buen estado los instrumentos y útiles de trabajo, no siendo responsable por el deterioro que origine el uso normal de esos objetos, ni del ocasionado por caso fortuito o fuerza mayor, ni del proveniente de mala calidad o defectuosa construcción;
- c) Trabajar, en casos de peligro o siniestro inminentes, por un tiempo mayor que el señalado para la jornada máxima y aún en los días de descanso, cuando peligren los intereses de sus compañeros o del empleador. En estos casos tendrá derecho al aumento de remuneración de acuerdo con la ley;

- d) Observar buena conducta durante el trabajo;
- e) Cumplir las disposiciones del reglamento interno expedido en forma legal;
- f) Dar aviso al empleador cuando por causa justa faltare al trabajo;
- g) Comunicar al empleador o a su representante los peligros de daños materiales que amenacen la vida o los intereses de empleadores o trabajadores;
- h) Guardar escrupulosamente los secretos técnicos, comerciales o de fabricación de los productos a cuya elaboración concurra, directa o indirectamente, o de los que él tenga conocimiento por razón del trabajo que ejecuta;
- i) Sujetarse a las medidas preventivas e higiénicas que impongan las autoridades; y,
- j) Las demás establecidas en este Código.

Art. 46.- Prohibiciones al trabajador.- Es prohibido al trabajador:

- a) Poner en peligro su propia seguridad, la de sus compañeros de trabajo o la de otras personas, así como de la de los establecimientos, talleres y lugares de trabajo;
- b) Tomar de la fábrica, taller, empresa o establecimiento, sin permiso del empleador, útiles de trabajo, materia prima o artículos elaborados;
- c) Presentarse al trabajo en estado de embriaguez o bajo la acción de estupefacientes;

- d) Portar armas durante las horas de trabajo, a no ser con permiso de la autoridad respectiva;
- e) Hacer colectas en el lugar de trabajo durante las horas de labor, salvo permiso del empleador;
- f) Usar los útiles y herramientas suministrados por el empleador en objetos distintos del trabajo a que están destinados;
- g) Hacer competencia al empleador en la elaboración o fabricación de los artículos de la empresa;
- h) Suspender el trabajo, salvo el caso de huelga; e,
- i) Abandonar el trabajo sin causa legal.”<sup>20</sup>

## **NORMATIVA RELACIONADA**

### **CODIGO DE ÉTICA DEL CONTADOR**

**“Artículo 5. Integridad y Objetividad 5.1** Los principios de integridad y objetividad, imponen a todos los contadores la obligación de ser justos, intelectualmente honestos y libres de conflictos de intereses. **5.2** Los contadores en ejercicio profesional sirven en muy diferentes actividades y deben demostrar siempre su objetividad. Los contadores emprenden en la práctica pública obligaciones de trabajo de atestiguamiento, ofrecen servicios fiscales y servicios de consultoría. Otros contadores preparan estados financieros como subordinados de otros, ejecutan servicios de auditoría interna, y sirven en actividades de gerencia financiera en la

---

<sup>20</sup> Código de Trabajo codificación 17 Publicada en el Registro Oficial Suplemento 17 del 16 –Dic-2005

industria, comercio, sector público y en la educación. Ellos también educan y entrenan a quienes aspiran ingresar en la profesión. Sin tener en cuenta la clase de servicio o actividad. Los contadores deben proteger la integridad de los servicios profesionales, mantener la objetividad y evitar cualquier subordinación de sus opiniones por otros. **5.3** Al seleccionar las situaciones y prácticas que específicamente se deben tratar en los requisitos éticos relacionados con la objetividad, se debe hacer una consideración adecuada de los factores siguientes:

a) Los contadores están expuestos a situaciones donde hay posibilidades de que se ejerza presión sobre ellos. Dichas presiones pueden deteriorar su objetividad.

b) No es práctico definir y prescribir todas las posibles situaciones en las que pueden existir presiones. Debe prevalecer la razonabilidad en el establecimiento de las normas para identificar las relaciones en las que es probable, o aparente, que se deteriore la objetividad de un contador.

c) Se deben evitar relaciones que permitan prejuicios o influencias capaces de anular la objetividad.

d) Los contadores tienen la obligación de asegurar que el personal contratado para participar en los servicios profesionales se adhiera al principio de objetividad.

e) Los contadores no deben ni aceptar ni ofrecer regalos o invitaciones que pudiera creerse razonablemente que tienen una influencia significativa e inapropiada sobre su juicio profesional o en el de aquellos con quienes tratan.

## **Artículo 6. Resolución de conflictos éticos**

**6.1** El contador constantemente debe estar consciente y atento de los factores que pueden provocar conflictos de interés. Es importante hacer notar que una diferencia honesta de opiniones entre un contador y otro interesado no constituye en sí misma un problema ético. Sin embargo, los hechos y las circunstancias de cada caso requieren investigación por parte de los interesados. **6.2** Pueden existir factores particulares cuando las responsabilidades de un contador entren en conflicto con exigencias internas o externas de un tipo o de otro, tales como:

a) Peligro de presión por parte de un supervisor, administrador o socio dominante, o cuando existen relaciones familiares o personales que puedan dar origen a la posibilidad de presiones. Además, no son aceptables las relaciones o intereses que pudieran influenciar, menoscabar o amenazar adversamente la integridad del contador.

b) Un contador puede ser solicitado para actuar de manera contraria a las normas técnicas o profesionales.

c) Pudiera existir una cuestión de lealtad dividida, por ejemplo, entre el superior del contador y las normas de conducta profesional requerida.

d) Pudiera surgir un conflicto cuando se publique información equívoca que pudiera dar ventaja al empleador o a la entidad auditada y que pudiera, o no, beneficiar al contador como resultado de dicha publicación.

**6.3** Cuando los contadores enfrentan problemas éticos significativos, los contadores deben seguir las políticas establecidas de la organización que los emplea para buscar una solución a tal conflicto. Si esas políticas no resuelven el conflicto ético, se deberá considerar lo siguiente:

a) Revisar el problema del conflicto con el superior inmediato. Si no se resuelve el problema con el superior inmediato y el contador puede ir al siguiente nivel gerencial más alto, el superior inmediato debe ser notificado de la decisión. Si pareciera que el superior inmediato está implicado en el problema del conflicto, el contador debe llevar el problema al nivel gerencial siguiente más alto. Cuando el superior inmediato es el Director Ejecutivo (o equivalente) el siguiente nivel de revisión más alto puede ser el Comité Ejecutivo, el Directorio, los Directores No-Ejecutivos, los Fideicomisarios, el Comité Administrativo de los Socios o los Accionistas.

b) Buscar consejo o asesoría, sobre una base confidencial, con un asesor independiente, con el respectivo Colegio Provincial de Contadores o la Federación Nacional de Contadores del Ecuador (FNCE), para obtener conocimiento sobre los cursos de acción posibles.

c) Si permanece el conflicto ético luego de haber agotado completamente todos los niveles internos de revisión, el contador como última alternativa puede no tener otro recurso, sobre asuntos significativos (fraude), que renunciar y presentar un memorando de información a un representante apropiado de esa organización, con copia a la entidad auditada de control y a la Federación Nacional de Contadores del Ecuador (FNCE). (...)

**Artículo 8. Confidencialidad** **8.1** Los contadores tienen la obligación de respetar la confidencialidad de la información sobre los asuntos de la entidad auditada o empleador. El deber de confidencialidad continúa aún después de terminar la relación entre el contador y la entidad auditada o empleador. . **8.2** La confidencialidad debe ser observada siempre por parte del contador a menos que una autoridad específica haya emitido un mandato de revelar información confidencial. **8.3** Los contadores tienen la obligación de asegurar que el personal bajo su control, así como las personas de quienes se obtiene asesoría y asistencia, respetan el principio de confidencialidad.”<sup>21</sup>

---

<sup>21</sup> Código de Ética Profesional para el Contador Público

## **Marco Conceptual**

### **MANUAL**

“Es un libro que se tiene a mano. Es un documento que contiene información válida y clasificada sobre una determinada materia de la organización. Es un compendio, una colección de textos seleccionados y fácilmente localizables”<sup>22</sup>.

### **MANUAL ADMINISTRATIVO**

“Conjunto de normas de administración, reglamentaciones, políticas y procedimientos preparados por un alto ejecutivo. Se ha realizado por y para los empleados de la empresa”<sup>23</sup>.

### **Ética**

“La voz ética, procede etimológicamente de la palabra griega antigua ETNOC cuyo significado hacía referencia a “residencia, morada”, es decir el lugar desde el que se fundamenta y se habita. Posteriormente progresa a un segundo significado, ya en la Grecia Clásica, de “carácter o modo de ser”, respaldando la segunda naturaleza del ser humano (ya que se considera primera la naturaleza física) más psicológica, refiriéndose al carácter personal que se forja a largo de la vida de una persona. La ética se encarga, como disciplina teórica, de esta segunda naturaleza, estudia su fundamento, lo trata de aclarar y delimitar, y finalmente trata de orientar sobre el mejor

---

<sup>22</sup> CARLOS HERNÁNDEZ OROZCO, Análisis administrativo, técnicas y métodos, Costa Rica, 2007, página 135

<sup>23</sup> J.M. ROSENBERG, Diccionario de Administración y Finanzas, Editorial Océano, 1997, página 255

modo de adquirirla. En este sentido podemos decir que la ética es: “Teoría o ciencia del comportamiento moral de los seres humanos en sociedad, de las relaciones entre ellos desde el punto de vista de la moral.”<sup>24</sup>

El autor Adolfo Sánchez Vázquez la define como: “Sistema de normas, principios y valores de acuerdo con el cual se regulan las relaciones mutuas entre los individuos o entre ellos y la comunidad de tal manera que dichas normas que tienen carácter histórico y social se acaten libre y conscientemente por una convicción íntima y no de un modo mecánico, exterior o impersonal”<sup>25</sup>

“El hombre la construye mediante la creación de hábitos, unos hábitos que se alcanzan por repetición de actos. El êthos o carácter de una persona estaría configurado por un conjunto de hábitos; y, como si fuera un círculo o una rueda, éste êthos o carácter, integrado por hábitos, nos lleva en realizar unos determinados actos, unos actos que provienen de nuestra manera de ser adquirida”<sup>26</sup>.

“La ética, como una rama de la filosofía, está considerada como una ciencia normativa, porque se ocupa de las normas de la conducta humana”<sup>27</sup>. Como lo menciono en líneas anteriores la ética estudia los actos del individuo, entendiendo por acto “una disposición voluntaria de la inteligencia que

---

<sup>24</sup> GASSENT Mónica, APLICACIÓN TEORICO-PRACTICA DE LA ÉTICA EN EL MARCO DE GESTION EMPRESARIAL: EROSKI UN CASO DE ESTUDIO, Universitat JAUME, Jornades de Foment de la Investigació.

<sup>25</sup> SANCHEZ VAZQUEZ Adolfo, ÉTICA, Critica, Barcelona-España, 1984.

<sup>26</sup> ALVAREZ. Ursicino. Curso de Derecho Romano. Tomo I. Ed. Revista de Derecho Privado. Madrid. 1955. Pág. 85

<sup>27</sup> BORJA. Rodrigo. Obra Citada. Pág. 403.

suscita, controla y dirige las operaciones mentales para conseguir un estilo determinado de ocurrencias”<sup>28</sup>

“La ética es la disciplina del conocimiento que estudia las actitudes, hábitos y costumbres del ser humano. Estudia y explica el porqué de la conducta humana y propone formas deseables para actuar.

La ética define la presencia de las personas como buenas, y denota fortaleza inquebrantable del ser humano.”<sup>29</sup>

Se tiene ética cuando los seres humanos acogen un conjunto de principios que se tornan en normas bajo los cuales rigen su conducta. Ya que la ética estudia la moral y determina el actuar de los miembros de una sociedad,

“La moral proviene del término latino "moralis" que significa hábito o costumbre”<sup>30</sup>. “La palabra moral traduce la expresión latina moralis, que derivaba de mos (en plural mores) y significaba costumbre. Con la palabra moralis, los romanos recogían el sentido griego de êthos: las costumbres también se alcanzan a partir de una repetición d’actos. A pesar de este profundo parentesco, la palabra moralis tendió a aplicarse a las normas concretas que han de regir las acciones.”<sup>31</sup>

---

<sup>28</sup> BAUTISTA, Oscar Diego. La ética en la Gestión Pública. Universidad Complutense de Madrid. España. 2007. Pág. 22.

UTPL 2013

<sup>29</sup>TUTILLO RODRIGUEZ, Juan Pablo ejercicio responsable de los Servidores Públicos con sujeción a la ética: pag 5

<sup>30</sup>[http://microsofia.com/etica/tema\\_01/index.html](http://microsofia.com/etica/tema_01/index.html)

<sup>31</sup><http://www.xtec.cat/~lvallmaj/passeig/etimora2.htm>

“Por su origen etimológico la ética y moral suelen ser lo mismo, pero al pasar el tiempo, existen ciertas sutiles diferencias:

- La ética es un enunciado general
- La moral es la aplicación de los principios éticos de los actos particulares de la vida.
- La moral tiene que ver con el nivel práctico o de la acción.
- La ética con el nivel teórico o de la reflexión.
- En sí, la ética pretende regir una comunidad, la moral es algo íntimo, es la concepción individual del bien y del mal.”<sup>32</sup>

## **Valores**

Los valores bienes estrechamente definidos con lo justo, lo bueno, lo útil que contribuye al ser humano a lograr un desarrollo integral y que forma a los individuos de una manera correcta.

“Valorar es dar reconocimiento a ciertas actitudes como la justicia, la generosidad, la amistad así como ha determinados conceptos como la libertad, la felicidad, el honor, etc. Se reconocen como algo deseable digo de ser imitado”<sup>33</sup>

---

<sup>32</sup>TUTILLO RODRIGUEZ, Juan Pablo ejercicio responsable de los Servidores Públicos con sujeción a la ética: UTPL

<sup>33</sup> BAUTISTA Oscar Diego; Bañón i Martínez, Rafael(Contributor), LA ÉTICA EN LA GESTION PUBLICA, fundamentos, estado de la cuestión y proceso para la implementación de un sistema ético integral, España: Universidad Complutense de Madrid, 2008. Pag. 26

## **Código de Ética**

“Un Código de ética establece una serie de reglas y normas establecidas por un grupo determinado, de común acuerdo por la mayoría o por el grupo dominante, para marcar pautas de comportamiento en beneficio del bien común, mayoritario; y, reglas por las cuales se regirán todos los empleados, funcionarios, trabajadores, etc., para normar la actuación de los mismos y estableciendo ciertas restricciones que la persona sigue para mejorar la forma de comportarse en una sociedad, grupo cultural, club, asociación deportiva o profesional, en general en la VIDA.”<sup>34</sup>

Cabe señalar que la Ética no es un simple enunciado sino que, es una verdadera ciencia que estudia y guía el comportamiento de los hombres que conviven socialmente bajo una serie de normas, permitiéndoles ordenar sus actuaciones, por tanto se ratifica la trascendental importancia en la vida misma de las Organizaciones administrativas o empresariales.

Contar con un Código de Ética dentro de las cooperativas de ahorro y crédito, que establezca estándares de conducta y que señale los principios fundamentales que servirán de referente y de orientación para los trabajadores y empleados de las cooperativas; y, aportarían a cumplir de manera eficaz y eficiente su labor profesional.

---

<sup>34</sup>TUTILLO RODRIGUEZ, Juan Pablo ejercicio responsable de los Servidores Públicos con sujeción a la ética: utpl

## VALORES Y PRINCIPIOS

“Valorar es dar reconocimiento a ciertas actitudes como la justicia, la generosidad, la amistad así como a determinados conceptos como la libertad, la felicidad, el honor, etc. Se reconocen como algo deseable digo de ser imitado”<sup>35</sup>

Cuando las personas que cuentan con valores y practican alguna virtud que es reconocida por la sociedad se convierte en valor moral. Es así que los valores tienen estrecha relación con lo justo, lo adecuado, lo bueno, lo útil que ayuda al ser humano en el desarrollo integral.

En toda empresa o Institución en el cual concurren equipos de trabajo de seres humanos, se estereotipan también formas comunes de comportarse en sus relaciones habituales y prácticas sociales a las cuales se las califica como malas o buenas, las malas se hacen acreedoras al reproche de las y los ciudadanos, mientras las buenas se hacen merecedoras del reconocimiento de la colectividad.

Los valores son un conjunto de ideas, opiniones o creencias positivas que comparten, reconocen y aceptan los integrantes de un grupo social y que se refieren a pautas deseables de conducta y que proporcionan los parámetros para determinar qué actitudes son apropiadas. Para saber si una conducta

---

<sup>35</sup> BAUTISTA Oscar Diego; Bañón i Martínez, Rafael(Contributor), LA ÉTICA EN LA GESTION PUBLICA, fundamentos, estado de la cuestión y proceso para la implementación de un sistema ético integral, España: Universidad Complutense de Madrid, 2008. Pag. 26

se constituye en un valor, hay que acudir a la disciplina de la ética, ya que esta materia es quien establece los lineamientos que sirven de referentes para su calificación.

## **PRINCIPIOS**

Con el paso del tiempo se evidencian cambios culturales los cuales incorporan nuevos estilos de vida a veces copias de ciudades desarrolladas o influenciados por la tecnología, muchos de estos nuevos hábitos logran la consolidación de culturas urbanas, o nuevas sociedades que han perdido el respeto del el prójimo o simplemente han interpuesto el capital sobre lo humano, una sociedad en donde las relaciones humanas(sexuales) consideradas como tabúes en décadas pasadas hoy se practican sin prejuicio alguno, sin pudor, ni respeto al cuerpo humano, pues se han desvalorizados los principios de las nuevas generaciones en conclusión la inmoralidad, e irrespeto no han permitido que las niñas de doce años vivan a plenitud su niñez pues han sido madres a muy corta edad, a mas que se han convertido en una colectividad consumista niños, jóvenes y adultos consumiendo sustancias psicotrópicas, hombres y mujeres prostituyéndose, etc, etc, etc.

En esta nueva época, la decencia, la integridad, la solidaridad, la lealtad, el respeto a los derechos humanos son con frecuencia vulnerados, pero todas estas nuevas tendencias culturales sin duda que tienen algo que las detenga, y son precisamente los principios: principios religiosos, cristianos,

sociales y de derecho, los que aún nos recuerdan y sugieren practicas positivas para el ser humano, estos principios siguen haciéndonos referencia a las enseñanzas de inicio del hombre, que a lo largo del tiempo, ventajosamente no han cambiado y no se ha modificado en su interpretación, a las normas de derecho universal que dieron origen a las normas actuales y que nos siguen hablando de un respeto a la vida, derecho a la libertad entre otros.

Los principios entonces son las reglas de conducta humana que se asientan en postulados universales positivos que guían y forman a un hombre de bien, que otorgan al ser humano la capacidad de distinguir lo bueno de lo malo, para poder hacer siempre el bien ya sea para sí como para el resto de personas.

En la sociedad actual nuevos valores desplazan a los existentes, se fomenta la igualdad de género, desfigurando totalmente el sentido de igualdad pues las mujeres quieren ser igual a los hombres en todos los antivalores y si a esto le sumamos la forma intensa y el deseo de poseer bienes materiales y riqueza de manera exacerbada, el deseo de consumir, el deseo de prestigio social, el ocio, etc. han transformado a los valores, por ejemplo la liberalidad en liberalismo. Estos valores son promovidos a través de la globalización por las principales empresas transnacionales.

## CONDUCTA Y ACTUACIONES

La conducta se refiere al comportamiento del empleado frente a los distintos escenarios generados a partir del desarrollo de sus actividades, sin embargo estas conductas se ven influenciadas por factores económicos, sociales, de poder, de género, entre otros.

“La buena conducta de las personas siempre ha sido un referente de aceptación social, y la conducta ocupa un factor preponderante en la educación del ser humano, tal es así, que en las escuelas y colegios aún se sigue valorando el buen comportamiento de los estudiantes y cosa similar obtienen las personas que en determinado proceso legal demuestran conducta intachable o acrisolada honradez.”<sup>36</sup>

Es necesario que las cooperativas de ahorro y crédito establezcan dentro de sus procesos pautas que alienten a los empleados a la práctica de buenos modales y conductas apropiadas de comportamiento, pero sobre todo consolidar un pensamiento sano capaz de propiciar conductas sanas, ya que debido a la alteración de valores sociales en las sociedades se ha venido incrementando pensamientos negativos que incentivan a actuaciones indecorosas, ejemplo el fraude financiero.

Ahora bien, cuando hablamos de empresa, las actuaciones de sus empleados y administradores constituyen el referente esencial para obtener

---

<sup>36</sup>TUTILLO RODRIGUEZ, Juan Pablo ejercicio responsable de los Servidores Públicos con sujeción a la ética: utpl

la aprobación, respeto y fidelidad de la sociedad, o en su defecto el rechazo y desprecio para quienes ejercen una actividad empresarial.

## **URBANIDAD**

Según el diccionario de la Real Academia Española la urbanidad es: “cortesanía, comedimiento, atención y buen modo”<sup>37</sup>. La urbanidad entonces son una serie de pautas de comportamiento que se deben cumplir y acatar para lograr una mejor relación con las personas con las que convivimos y nos relacionamos.

Desde los inicios de hombre en sociedad se cuenta con normas de comportamiento, todas no escritas pero que sin duda fueron aceptadas por sus miembros a fin de lograr una convivencia armónica en las familias, hordas, clanes, etc. y son precisamente, estas normas de urbanidad las que han logrado hasta los actuales tiempos, que los grupos se civilicen y avancen en la construcción de relaciones con los demás grupos sociales, que aunque con diferencias marcadas en temas religiosos, culturales, han podido sobrellevar en base normas de urbanidad que siempre exigen el protocolo y respeto hacia los demás.

## **COOPERATIVA**

“Es una sociedad organizada voluntariamente por un grupo de personas para servirse asimismo y a la comunidad. Se basa en la ayuda mutua y la seguridad de que sus socios trabajan juntos para un bien común.

---

<sup>37</sup> DICCIONARIO DE LA REAL ACADEMIA ESPAÑOLA. Ed. Cep. 1era. Ed. 2005. Pág. 98.

Las cooperativas no persiguen propósitos o fines de lucro ya que su propósito principal es brindar el mejor servicio a sus afiliados”<sup>38</sup>.

“Son cooperativas las sociedades de derecho privado, formadas por personas naturales o jurídicas que, sin perseguir finalidades de lucro, tienen por objeto planificar y realizar actividades o trabajos de beneficio social o colectivo, a través de una empresa manejada en común y formada con la aportación económica, intelectual y moral de sus miembros”<sup>39</sup>.

### **COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO**

“Una cooperativa de ahorro y crédito es la unión de un grupo de personas que trabajan solidariamente para enfrentar sus necesidades y auto gestionar sus aspiraciones, a través de la captación y colocación de los recursos de la comunidad”<sup>40</sup>

### **CONTROL**

“Enfrentar una situación y manejarla con capacidad física y mental para ejecutar procedimientos de acuerdo con los planes y políticas establecidos”<sup>41</sup>.

### **CONTROL CONTABLE**

“Comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos cuya misión es la salvaguarda de los bienes activos y la fiabilidad de los registros contables.

---

<sup>38</sup> <http://www.coopelga.hn/DoctrinaCooperativista/origendelcooperativismo.html>

<sup>39</sup> Artículo 1 de la Ley de Cooperativas del Ecuador

<sup>40</sup> [http://www.ucacsur.coop/index.php?option=com\\_content&view=article&id=78&Itemid=103](http://www.ucacsur.coop/index.php?option=com_content&view=article&id=78&Itemid=103)

<sup>41</sup> J.M. ROSENBERG, Diccionario de Administración y Finanzas, Editorial Océano, 1997, página 96

## **CONTROL ADMINISTRATIVO**

Se relaciona con la normativa y los procedimientos existentes en una empresa vinculados a la eficiencia operativa y el acatamiento de las políticas de la dirección”<sup>42</sup>

## **CONTROL INTERNO**

“Comprende el plan de organización y todos los métodos y medidas coordinadas que se adoptan en un negocio para salvaguardar sus activos, verificar la exactitud y la confiabilidad de sus datos contables, promover la eficiencia operacional y fomentar la adherencia a las políticas presentes<sup>43</sup>”

## **ESTRUCTURA DEL CONTROL INTERNO**

“La estructura integrada identifica cinco componentes de control interno, y lo más importante ilustra la unión entre dichos componentes. También muestra la forma en que la estructura de control atraviesa las tres categorías de objetivos de una entidad: operaciones eficientes, reporte financiero exacto y cumplimiento de regulaciones.

Los cinco componentes del control interno son: Ambiente de control, Evaluación de riesgos, Actividades de control, Información y comunicación, monitoreo.

---

<sup>42</sup> JUAN CARLOS MIRA NAVARRO, Apuntes de auditoría, España, 2006, página 11

<sup>43</sup> ROOT STEVEN J, Beyond COSO, Internal Control To Enhance Corporate Governance. Jhnn Wiley New York, página 68

Operan a lo largo de todos los aspectos de una organización debido a que estos componentes forman un sistema integrado, las fortalezas en un área pueden compensar las debilidades en otra proporcionando un nivel apropiado de control para los riesgos que se enfrente la organización”<sup>44</sup>.

## **PRINCIPIOS DE CONTROL INTERNO**

Dentro de los principios de control interno se encuentra los siguientes:

### **RESPONSABILIDAD**

“Capacidad de la entidad para cumplir los compromisos contraídos con la comunidad y demás grupos de interés, en relación con los fines esenciales de la administración o, en caso de no hacerlo, de hacerse cargo de las consecuencias de su incumplimiento

### **EFICIENCIA**

Es velar porque, en igualdad de condiciones de calidad y oportunidad, la entidad obtenga la máxima productividad de los recursos que le han sido asignados y confiaos para el logro de sus propósitos. Su cumplimiento garantiza la combinación y uso de los recursos en procura de la generación de valor y la utilidad de los bienes y servicios entregados a la comunidad.

### **EFICACIA**

Grado de consecución e impacto de los resultados de una entidad en relación con las metas y los objetivos previstos. Se mide en todas las

---

<sup>44</sup> ABRAM PERDONEO MORENO, Fundamentos de Control Interno, novena edición, pagina 235.

actividades y las tareas y en especial al concluir un proceso, un proyecto o un programa. Permite determinar los resultados obtenidos tienen relación con los objetivos y con la satisfacción de las necesidades de la comunidad”<sup>45</sup>.

## **PRINCIPALES OBJETIVOS DEL PROCESO DE CONTROL**

- “Prevenir fraudes
- Descubrir robos y malversaciones
- Obtener información administrativa, contable y financiera, confiable y oportuna.
- Localizar errores administrativos, contables y financieros.
- Proteger y salvaguardar los bienes valores propiedades y demás activos de la empresa en estudio.
- Promover la eficiencia de personal
- Detectar desperdicios innecesarios de materiales, tiempo, etc.
- Mediante su evaluación: graduar la extensión de las cuentas sujetas a auditoria, etc.”<sup>46</sup>.
- “Cumplimiento con las leyes y regulaciones aplicables”<sup>47</sup>.

---

<sup>45</sup> Apuntes de clases obtenidas en las tutorías presenciales de la Maestría en gerencia Contable y Financiera, 2008

<sup>46</sup> ABRAM PERDONEO MORENO, Fundamentos de Control Interno, novena edición, páginas 3 y 4.

<sup>47</sup> SAMUEL ALBERTO MONTILLA B., SANDRA YOLIMA CANTE S. ediciones, diez y nueveava edición, 2005, página 17

## **e. MATERIALES Y MÉTODOS**

### **Recursos humanos**

Dentro de esta clase de recursos, se encuentran:

- El investigador.- el principal recurso, ya que asume como responsabilidad propia la de ejecutar los procedimientos de investigación para elaborar el entregable al Director y demás autoridades de la UNL.
- El Director de Tesis.- Docente vinculado a todas las fases de investigación y quien hace posible la estructura adecuada de Tesis conforme los lineamientos de la UNL.
- Las Autoridades de la MED de la Universidad Nacional de Loja.- Personal Administrativo que otorga mediante procesos administrativos, determinados en Reglamento académico, seguridad jurídica al proceso de graduación.
- Los Gerentes, autoridades y empleados de las Cooperativas de Ahorro y Crédito.- quienes supieron brindar el apoyo necesario, a fin de obtener los elementos de investigación de campo necesarios, para obtener juicios de valor que nos permitan la realización del trabajo investigativo.

## Recursos materiales

**CUADRO No. 2**

Materiales e insumos
Adquisición de equipo de computación
Impresión de textos bibliográficos
Reproducción de copias de bibliografía pertinente a la materia
Salidas de observación
Uso de medios de telecomunicación
Internet por cuatro meses
Computadora, impresora e insumos
Papel y materiales de oficina
Empastado y encuadernamiento

## **METODOS:**

### **MÉTODO CIENTÍFICO**

Es un método de investigación usado principalmente en la producción de conocimiento en las ciencias. Este método fue utilizado en el desarrollo del presente estudio investigativo mediante la lectura de libros que contengan información científica acerca de contenidos referentes a la ética.

## **MÉTODO INDUCTIVO**

Es el método de conocimiento que permite obtener por generalización un enunciado general a partir de enunciados que describen casos particulares.

Este método fue utilizado al momento de realizar la introducción, la interpretación de los resultados y los procedimientos necesarios para la aplicación del manual de ética para las Cooperativas de Ahorro y Crédito.

## **MÉTODO ANALÍTICO**

El Método analítico es aquel método de investigación que consiste en la desmembración de un todo, descomponiéndolo en sus partes o elementos para observar las causas, la naturaleza y los efectos. Este método fue utilizado al momento de analizar cada una de las interrogantes planteadas en la encuesta.

## **MÉTODO DEDUCTIVO**

El método deductivo es un método científico que considera que la conclusión se halla implícita dentro las premisas.

Este método fue utilizado al momento del desarrollo del manual de ética, ya que se partió de leyes y preceptos generales a normas particulares que se aplicará en las cooperativas.

## **TÉCNICAS**

Dentro de los procedimientos del presente trabajo, se apoyó en la observación directa y en el dialogo con los actores implicados a la presente temática, apoyado claro está por técnicas como la encuesta a través de la cual se obtuvo información precisa de los aspectos más importantes en cuanto al comportamiento ético de los empleados. También se hizo uso de la entrevista para poder obtener información de las autoridades de las diferentes instituciones a fin de conocer sus valoraciones en base a este tema.

Entonces, las técnicas que se utilizaron en el desarrollo del presente trabajo son:

**LA ENCUESTA.-** Esta técnica fue aplicada a setenta y dos empleados de las diferentes cooperativas de ahorro y crédito de nuestra ciudad.

**ENTREVISTA.-** fue aplicada a doce directivos de las Cooperativas de Ahorro y Crédito no sujetas al control de la Superintendencia de Bancos en la Ciudad de Loja.

## f. RESULTADOS

### ENTREVISTA DIRIGIDA AL GERENTE O DIRECTIVO DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CREDITO DE LA CIUDAD DE LOJA.

#### 1. Conoce la misión, visión y políticas de la empresa?

Cuadro N° 1

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	12	100%
No	0	0%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta Realizada a los Gerentes o Directivos

Elaboración: El Autor



#### INTERPRETACIÓN:

Del resultado de la presente interrogante, se desprende que el 100% de los entrevistados conoce la misión, visión y políticas de su cooperativa algunos incluso declamando textualmente su enunciado, mientras que el 0% refleja desconocimiento de los mismos; esto evidencia un verdadero compromiso institucional y una correcta posición organizacional, ya que los directivos deben tener muy bien definido y claramente establecido la visión, misión y políticas de su Cooperativa.

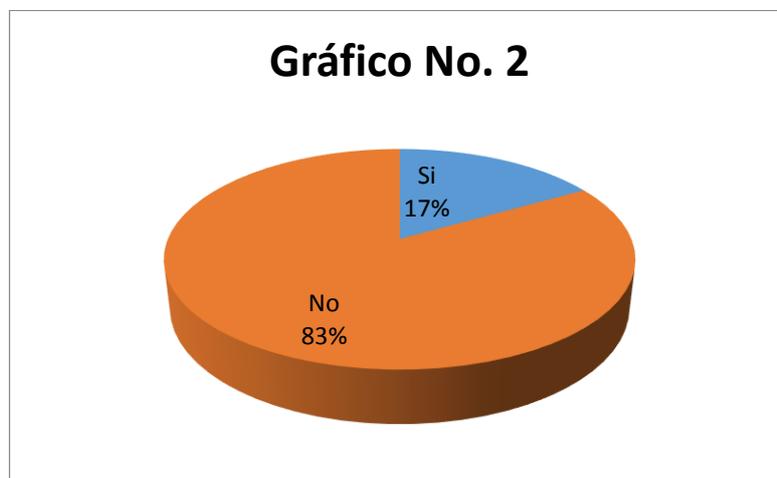
**2. ¿Cuenta la cooperativa con un manual de ética que guie la conducta y la actuación de los empleados?**

**Cuadro N° 2**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	2	16,7%
No	10	83,3%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta Realizada a los Gerentes o Directivos

Elaboración: El Autor



**INTERPRETACIÓN:**

Del resultado de la presente interrogante, se desprende que el 17% de los entrevistados reconoce dentro de la organización a la que pertenece la existencia de una manual de ética, mientras que el 83% establece la ausencia del mismo en las cooperativas de ahorro y crédito; esto determina que la mayoría de cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Loja no cuenta con un instrumento de apoyo al buen desenvolvimiento de las actividades, como es el manual de ética.

3. Si dentro de los requisitos para la admisión de empleo consta la certificación de conducta y referencias personales; ¿Con qué finalidad y objetivo se hace estos requerimientos?

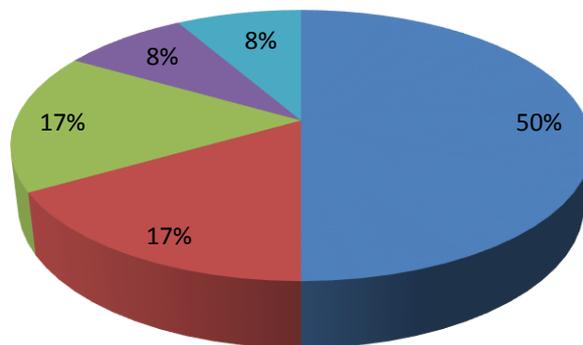
**Cuadro N° 3**

Respuesta parametrizada	Frecuencia	Porcentaje
Acreditar buena conducta	6	50%
Establecer tipos de relaciones personales	2	16,7%
Conocido en medio/ vecino del sector	2	16,7%
Cumplir con los requisitos	1	8,3%
Capacidad social para obligarse	1	8,3%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta Realizada a los Gerentes o Directivos  
Elaboración: El Autor

**Gráfico No. 3**

- Acreditar buena conducta
- Establecer tipos de relaciones personales
- Conocido en medio/ vecino del sector
- Cumplir con los requisitos
- Capacidad social para obligarse



## **INTERPRETACIÓN:**

Del resultado de la presente interrogante, se desprende que el 50% de los entrevistados relaciona al requisito curricular con la acreditación de buena conducta; el 17% para conocer los tipos de relaciones personales; el 17% para establecer si es vecino de medio; el 8% cumplir con los requisitos curriculares y el 8% final para comprobar la capacidad social para obligarse e integrarse.

Las respuestas obtenidas y por mayor porcentaje, se evidencia que el requisito del certificado de conducta y referencias personales, sirve para establecer la buena conducta de los empleados, lo que evidentemente concuerda con el fin básico de lo que se busca con este tipo de requisito, sin embargo de las demás contestaciones, es digno de apreciar la contestación de un 17% de los entrevistados, que señalan un poco más allá de lo básico, y que es, acreditar una capacidad social para integrarse y obligarse en función de las reglas generales de buena convivencia; y, que para el presente caso, sería la contestación más acertada conforme la temática del presente trabajo investigativo.

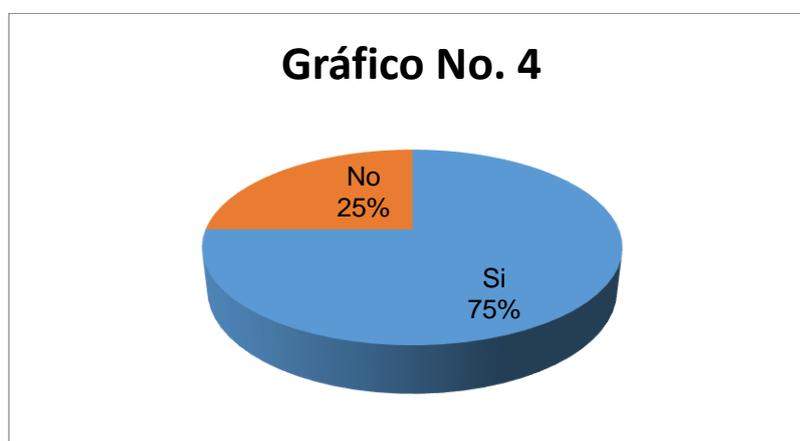
**4. ¿Han existido comportamientos antiéticos de los empleados por los cuales se realizó un llamado de atención?**

**Cuadro N° 4**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	9	75%
No	3	25%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta Realizada a los Gerentes o Directivos

Elaboración: El Autor



**INTERPRETACIÓN:**

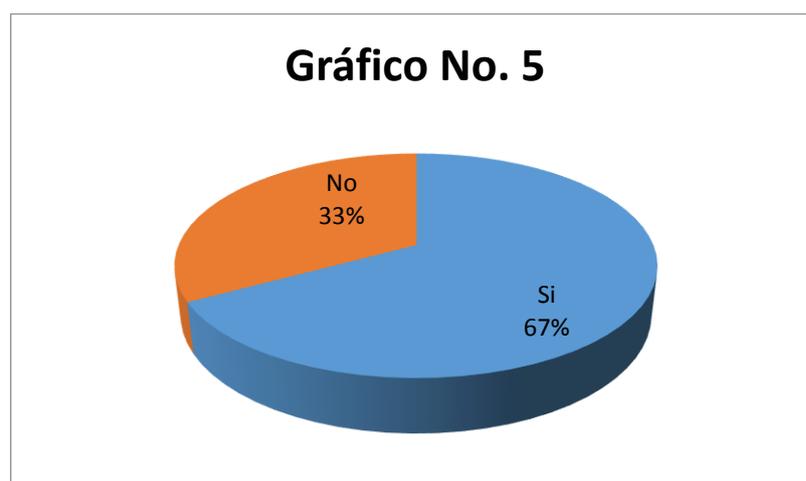
Del resultado de la presente interrogante, se desprende que el 75% de los entrevistados reconoce la existencia dentro de la organización de algún tipo de conducta o comportamiento anti ético, mientras el 25 % de la población entrevistada señala no haber observado comportamientos anti éticos; los resultados evidencian una realidad que involucra el aspecto subjetivo y conductual negativo del ser humano, el cual está inmerso en las actividades cotidianas de los empleados de las cooperativas de ahorro y crédito.

5. ¿Cree necesario que dentro de la estructura social de la cooperativa se incremente un comité de ética que conozca y resuelva las actuaciones negativas de los empleados?

**Cuadro N° 5**

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	8	66,7%
No	4	33,3%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta Realizada a los Gerentes o Directivos  
**Elaboración:** El Autor



**INTERPRETACIÓN:**

Del resultado de la presente interrogante, se desprende que el 67% de los entrevistados coincide en la necesidad de contar con un comité de ética, mientras el 33% no señala necesaria la conformación de dicho comité; los resultados determinan como positivo el contar con comité ya que la mayoría de entrevistados coincide en que el establecimiento del mismo, contribuirá a la mejora del clima y control laboral.

6. ¿A su criterio, si la cooperativa contara con un manual de ética, éste aportaría:

**Cuadro N° 6**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Buena imagen de la Cooperativa	2	16,67%
Reconocimiento Social	2	16,67%
Confianza, respeto y lealtad	6	50%
Trabajo en equipo	2	16,67%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta Realizada a los Gerentes o Directivos  
Elaboración: El Autor



## **INTERPRETACIÓN:**

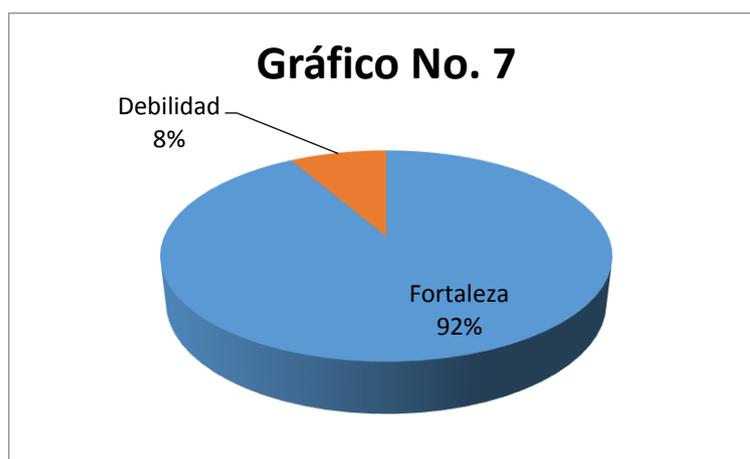
Del resultado de la presente interrogante, se desprende que para las opciones de buena imagen institucional, reconocimiento social y trabajo en equipo, se ha obtenido un porcentaje de aceptación del 16,67 % para cada una de las opciones indicadas, sin embargo la mayoría que es el 50%, ha reflejado que la incidencia positiva con actuaciones éticas, se vería reflejada en mayor significancia en la confianza, respeto y lealtad de los empleados; la respuesta aclara el verdadero sentido de la ética y su incidencia en las actuaciones de los empleados, ubicando las respuestas obtenidas en el mejoramiento de la confianza, respeto y lealtad entre los integrantes de las cooperativas, pero que también refleja a lo externo, obteniendo de la ciudadanía los mismos valores para con la cooperativa.

7. Si la Cooperativa de Ahorro y Crédito contara con un manual o código de ética, a su criterio esto sería: ¿una fortaleza o una debilidad?

**Cuadro Nº 7**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Fortaleza	11	91,7%
Debilidad	1	8,3%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta Realizada a los Gerentes o Directivos  
Elaboración: El Autor



### INTERPRETACIÓN

Del resultado de la presente interrogante, se establece que el 91,7% considera que el contar con un manual o código de ética sería una fortaleza para la cooperativa, mientras que el 8,3% considera como debilidad, el contar con un manual de ética. Las respuestas obtenidas evidencian lo acertado que sería el contar con un manual de ética; vale resaltar que el dato adverso y que corresponde al 8,3%, se obtiene en base a la valoración

que se le da a este manual, desde un enfoque totalmente diferente, y que la persona entrevistada así lo manifiesta, ya que lo hace en base a la consideración de que en cierto momento esta herramienta pudiera dejar de serlo, para volverse una arma de hostigamiento y persecución, en razón de su aplicación excesiva.

## RESULTADOS OBTENIDOS DE LA ENCUESTA DIRIGIDA A LOS EMPLEADOS DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO.

1. ¿Por favor, indique su cargo y el tiempo de trabajo dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito?

CUADRO NO. 1 CARGO OCUPACIONAL Y AÑOS DE SERVICIO.

CARGO	NUM	SECCIÓN	AÑOS DE SERVICIO
Cajera/o	36	Administrativo	1-2
Secretaria	12	Administrativo	2-4
Analista de Crédito	18	Administrativo	2-6
Información	6	Administrativo	0-1
<b>TOTAL</b>	<b>72</b>		

Fuente: Encuesta Realizada a los Gerentes o Directivos

Elaboración: El Autor



### INTERPRETACIÓN.

La totalidad del personal encuestado que labora en las cooperativas de ahorro y crédito es parte administrativa y cuentan con el tiempo suficiente de permanencia en sus trabajos como para conocer la normativa y procedimientos al interno de las cooperativas, así como también reconocer las prácticas y conductas desarrolladas en las mismas.

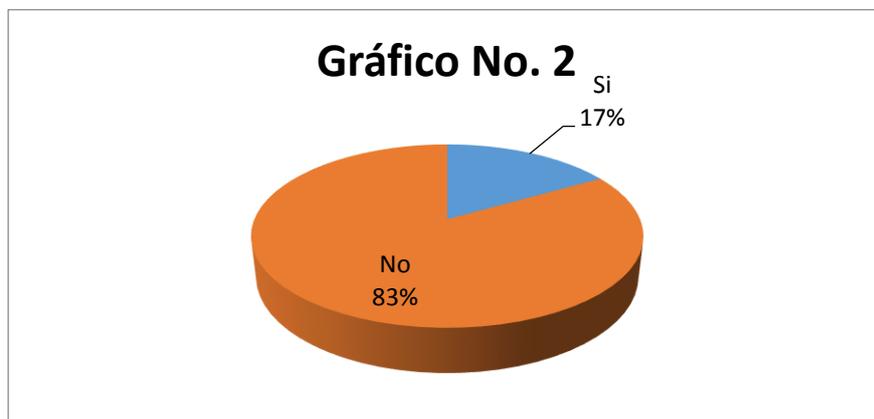
## 2. ¿Existe dentro de su Organización un Código o Manual de ética?

**Cuadro No. 2**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	12	16,7%
No	60	83,3%
<b>Total</b>	<b>72</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta Realizada a los Gerentes o Directivos

**Elaboración:** El Autor



### INTERPRETACIÓN

El 17% de los encuestados responde positivamente, mientras que el 83% de la población encuestada refiere la falta de un manual o código de ética al interno de su lugar de trabajo. Los resultados obtenidos evidencian la ausencia de un manual de ética, lo que implica una desventaja frente a quienes si cuentan con esta herramienta.

### 3. A su criterio, ¿que contiene un manual o código de ética?

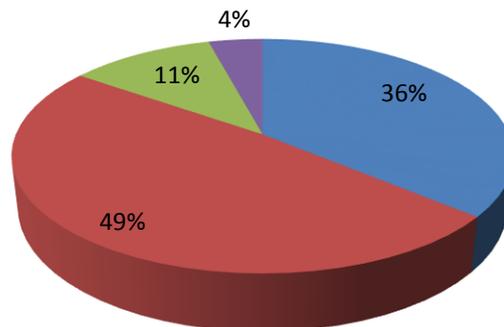
**Cuadro N° 3**

Respuesta parametrizada	Frecuencia	Porcentaje
Definición y establecimiento de valores y principios éticos.	26	36.10%
Normas que conducen a la correcta actuación de los empleados	35	48.60%
Protocolos de comportamiento	8	11.10%
Reflexiones y frases éticas	3	4.20%
<b>Total</b>	<b>72</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta Realizada a los Gerentes o Directivos  
Elaboración: El Autor

**Gráfico No. 3**

- Definición de valores y principios
- Normas que conducen a la correcta actuación de los empleados
- Protocolos de comportamiento
- Reflexiones y frases éticas



## **INTERPRETACIÓN**

El resultado de la presente interrogante no refleja que un 36% entiende como manual de ética a aquel que contiene definiciones de valores y principios; un 49% lo percibe como aquel que contiene normas que conducen la correcta actuación de los empleados; un 11% relaciona al manual de ética con aquel que define o establece los protocolos de comportamiento enfocados al buen trato y servicio; y, un 4% señala al manual de ética, como aquel que contiene frases y reflexiones éticas.

Los datos obtenidos, ubican en mayor porcentaje dos respuestas muy bien enfocadas, las cuales denotan un concepto muy apropiado de lo que es la ética y la relación que existe para con las actuaciones de los empleados.

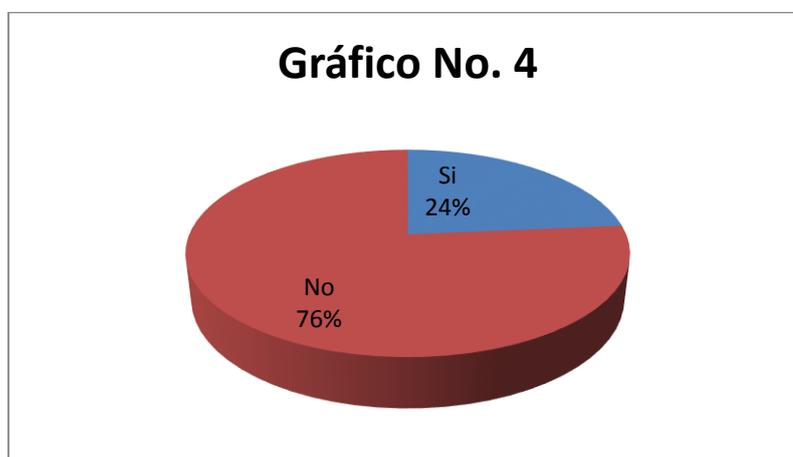
**4. ¿Ha recibido alguna capacitación o inducción relacionada a la ética profesional y organizacional?**

**Cuadro No. 4**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	17	23.60%
No	55	76.40%
<b>Total</b>	<b>72</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta Realizada a los Gerentes o Directivos

Elaboración: El Autor



**INTERPRETACIÓN**

El resultado de la presente interrogante nos refleja un 24% de personal capacitado o inducido en la temática, frente a un 76% que no ha recibido ningún tipo de charla sobre la presente temática.

Los datos obtenidos, reflejan una alerta de riesgo para las cooperativas donde no se ha capacitado al personal, esto ya que las actuales tendencias de conductas y actuaciones de las personas, destacan un crecimiento de actos de corrupción, estafa y demás hechos contrarios a la sana convivencia y armonía de las empresas.

## 5. ¿Cuál (uno solo) de estos valores aplica cotidianamente?

**Cuadro N° 5**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Respeto	42	58.30%
Tolerancia	7	9.70%
Justicia	11	15.30%
Amistad	12	16.70%
<b>Total</b>	<b>72</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta Realizada a los Gerentes o Directivos

Elaboración: El Autor



### INTERPRETACIÓN

El resultado de la presente interrogante nos refleja que un 58% de personal encuestado cotidianamente aplica en todas sus actuaciones el respeto, un 10% la tolerancia, un 15% la justicia y un 17% refiere a la amistad. Los datos obtenidos reflejan un buen porcentaje de personas orientadas a la conducta respetuosa que en su contexto general aplican y observan los preceptos legales e institucionales, buscando siempre la armonía entre sus integrantes. Sin embargo de lo positivo de las respuestas el segundo porcentaje más

alto, refiere al tema de la amistad, la cual en primera instancia no refiere un valor propiamente dicho, sino más bien una característica de las personas producto de la sociabilidad que puedan desarrollar cada individuo, lo que deja entrever que no se tiene un concepto apropiado de lo que es un valor, y lo peor aún que, si se da gran importancia a la amistad, muy posiblemente la ética profesional se termine quebrantando frente a determinada situación en la que se encuentre involucrada una persona amiga.

## 6. ¿Cuál de las siguientes frases define la palabra ética?

**Cuadro No. 6**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Buen Sentido Común	15	20.80%
Buena Actuación personal y profesional	57	79.20%
Buen gusto	0	0%
<b>Total</b>	<b>72</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta Realizada a los Gerentes o Directivos

Elaboración: El Autor



### INTERPRETACIÓN

El resultado de la presente interrogante nos refleja que un 79% de personal encuestado, relaciona la palabra ética con la buena actuación personal y profesional de los empleados, mientras que un 21% la relaciona con el buen sentido común; los datos obtenidos establecen una correlación acertada entre la ética y la actuación, ya que como se puede advertir, el mayor porcentaje refiere a la correcta actuación de las personas.

## 7. ¿Dónde se sustentan los valores morales?

**Cuadro No. 7**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
En la vida cotidiana	48	66.70%
En el trabajo	22	30.60%
En los lugares públicos	2	2.70%
<b>Total</b>	<b>72</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta Realizada a los Gerentes o Directivos

Elaboración: El Autor



### INTERPRETACIÓN

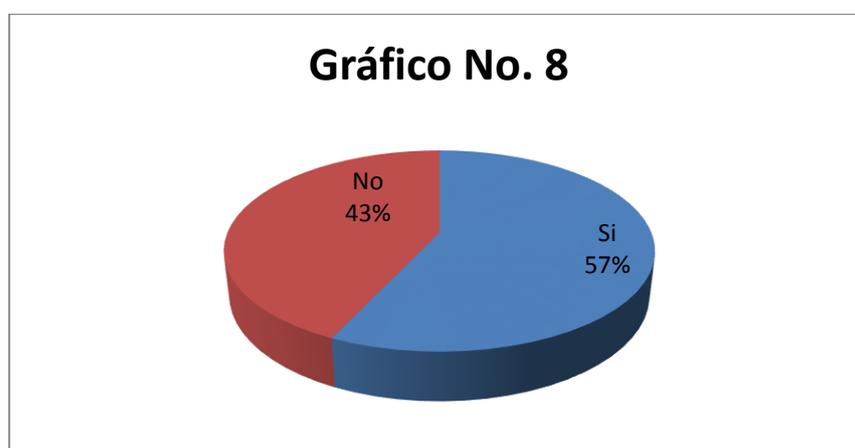
El resultado de la presente interrogante nos refleja que un 67% de personal encuestado, establece que los valores morales se sustentan en la vida cotidiana, mientras que un 30% señala que los valores se sustentan solo en el trabajo; y, un 3% considera que los valores se sustentan en los lugares públicos; los datos obtenidos reflejan que el mayor porcentaje se inclina que los valores morales, son de uso cotidiano, durante todos sus actos públicos o privados, ya que no se puede tener dos comportamientos que impliquen una doble moral.

8. ¿ Ha evidenciado por parte de sus compañeros o demás personas involucradas a la gestión cooperativista, la realización de un acto indecoroso, que se pueda definir en contra de la ética?

9. Cuadro No. 8

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	41	56.90%
No	31	46.10%
<b>Total</b>	<b>72</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta Realizada a los Gerentes o Directivos  
Elaboración: El Autor



### INTERPRETACIÓN

El resultado de la presente interrogante nos refleja que un 57% de personal encuestado si ha evidenciado actitudes y conductas antiéticas, mientras que un 43% no advierte de ningún comportamiento de este tipo. Los datos obtenidos nos alertan de una realidad no muy alentadora, ya que más del 50% han evidenciado por parte de sus compañeros actitudes antiéticas, la mayoría no graves pero sin duda generan malestar al interno de las organizaciones.

9. Cuando se han reflejado actitudes antiéticas por parte de cualquier personero de la Cooperativa, ¿cuál cree que sería su incidencia en la colectividad?

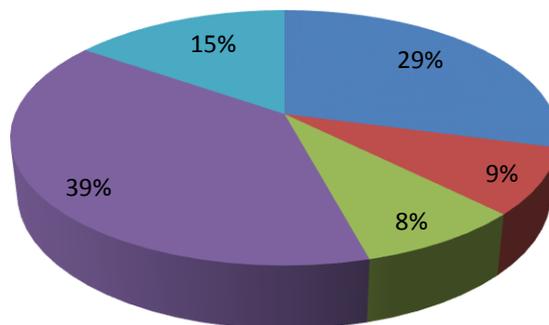
**Cuadro N° 9**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Mala imagen Institucional	21	29.20%
Mal clima laboral	6	8.30%
Desmotivación personal	6	8.30%
Falta de confianza	28	38.90%
Ausencia de Desarrollo	11	15.3%
<b>Total</b>	<b>72</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta Realizada a los Gerentes o Directivos  
Elaboración: El Autor

**Gráfico No. 9**

■ Mala imagen Institucional ■ Mal clima laboral  
■ Desmotivación personal ■ Falta de confianza  
■ Ausencia de Desarrollo



## **INTERPRETACIÓN**

El resultado de la presente interrogante nos refleja que un 29.20% de personal encuestado, indica que lo que se ve afectado es la imagen institucional, el 8.30% el mal clima laboral, el 8.30% manifiesta que sería una desmotivación personal, el 38.90% dice que lo que existiría es la falta de confianza hacia la cooperativa, y el 15.30% manifiesta que el impacto que se tendría se vería reflejado en la Ausencia de Desarrollo de las cooperativas. Los datos advierten que la mayor incidencia se ubica en falta de confianza en el sistema, tanto al interno como a lo externo de la cooperativa de ahorro y crédito, seguido de la mala imagen que genera este ambiente.

## 10. ¿A quién beneficia el comportamiento basado en valores éticos?

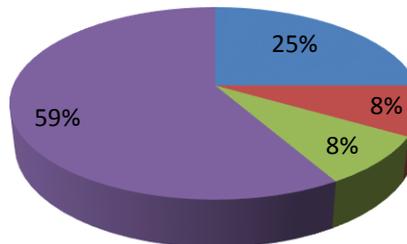
**Cuadro N° 10**

Alternativa	frecuencia	porcentaje
Sociedad, empresa y economía de la misma.	18	25%
Empleados, clientes y proveedores	6	8%
Competencia, empleados y sociedad	6	8%
Todas las anteriores	42	58%
<b>Total</b>	<b>72</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta Realizada a los Gerentes o Directivos  
Elaboración: El Autor

**Gráfico No. 10**

- Sociedad, empresa y economía de la misma.
- Empleados, clientes y proveedores
- Competencia, empleados y sociedad
- Todas las anteriores



### INTERPRETACIÓN

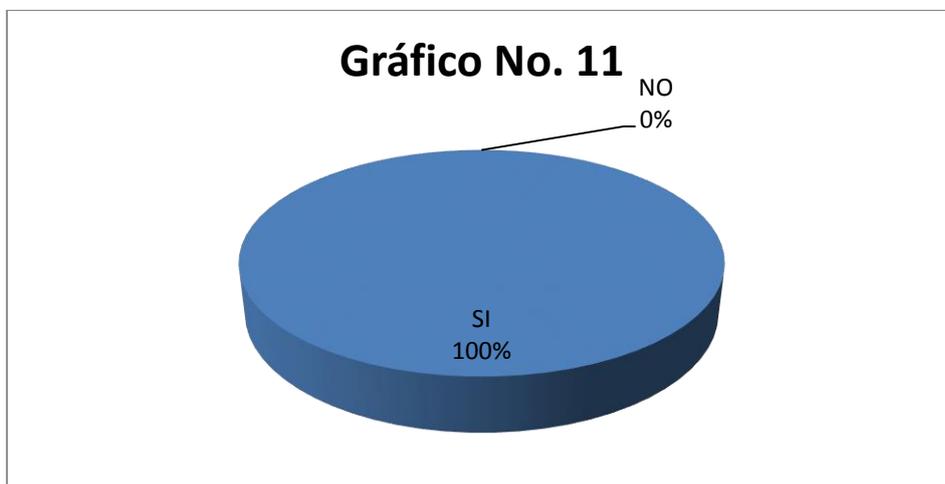
El resultado de la presente interrogante nos refleja que un 25% de personal encuestado, indica que el beneficio sería para la sociedad, empresa y economía misma, el 8.% a los empleados, clientes y proveedores, el 8% indica que el impacto sería a la competencia, empleados y sociedad; mientras que, el 58% manifiesta que el beneficio sería para todas las opciones antes enunciadas. Los datos obtenidos nos arrojan un dato contundente al establecer que las actitudes éticas aportan al desarrollo y engrandecimiento de las personas, grupos, empresas y sociedad en general.

**11. ¿Considera usted necesaria la creación de un manual de ética para la Cooperativa de Ahorro y Crédito donde usted labora?**

**Cuadro No. 11**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	72	100%
No	0	0%
<b>Total</b>	<b>72</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta Realizada a los Gerentes o Directivos  
Elaboración: El Autor



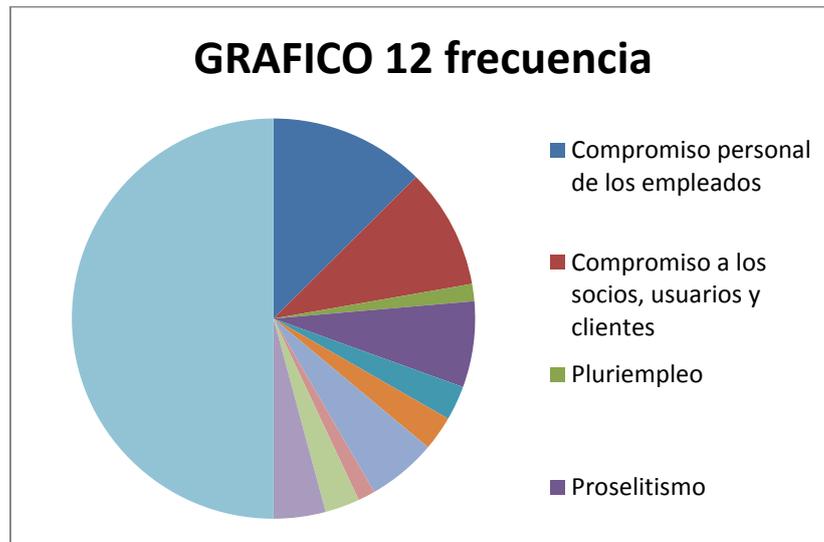
**INTERPRETACIÓN**

El resultado de la presente interrogante nos refleja que un 100% de personal encuestado, establece lo positivo de contar con un manual de ética dentro de la empresa. La respuesta es positiva y unánime, refleja entre ver la conciencia de los empleados sobre lo bueno, pero también deja ver la necesidad de un manual que aporte y guie las actuaciones de los empleados.

**12. A su criterio, ¿qué debería contener un manual de ética de una cooperativa de Ahorro y Crédito?.**

<b>Cuadro No. 12</b>		
<b>Alternativa</b>	<b>frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Compromiso personal de los empleados	9	12,50%
Compromiso a los socios, usuarios y clientes	7	9,72%
Pluriempleo	1	1,39%
Proselitismo	5	6,94%
Obligación de informar	2	2,78%
Tramite de excusa	2	2,78%
Uso de la información para fines permitidos	4	5,56%
Tráfico de influencias	1	1,39%
Incumplimiento	2	2,78%
Sanción	3	4,17%
Todas las anteriores	36	50,00%
<b>TOTAL</b>	<b>72</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Encuesta Realizada a los Gerentes o Directivos  
 Elaboración: El Autor



**INTERPRETACIÓN**

El resultado de la presente interrogante nos refleja que un 12.50 % de personal encuestado, indica que el manual de ética de debe contar con un acápite sobre el compromiso personal de los empleados, un 9.72.% compromiso a los socios, usuarios y clientes, el 1.39 al pluriempleo, un 6.94

al tema del proselitismo, un 2.78% al tema relacionado a la obligación de informar , un 2.78% al trámite de excusa. Un 5.56 al uso de la información para fines permitidos, con el 1.39% refiere al tráfico de influencias, con el 2.78% el incumplimiento a sus deberes, con el 4.17% una sanción y con el 50 % señalan que sería todas las anteriores. Los datos obtenidos, establecen una variedad de respuestas, pero concluye que mientras más se contenga en el manual, más beneficioso sería para todos los involucrados.

## **g. DISCUSIÓN**

### **MANUAL DE ÉTICA PARA LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA CIUDAD DE LOJA**

#### **INTRODUCCION.**

El Estado ecuatoriano tiene como deberes fundamentales, el garantizar la ética laica como sustento del quehacer público y el ordenamiento jurídico; así como el asegurar a sus habitantes el derecho a una cultura de paz, a la seguridad integral y a vivir en una sociedad democrática y libre de corrupción; sin embargo corresponde a las ecuatorianas y ecuatorianos el deber y responsabilidad de ejercer la profesión u oficio con sujeción a la ética, conforme uno de los postulados constitucionales que dice “ama killa, ama llulla, ama shwa”, es decir, “no ser ocioso, no mentir, no robar”.

Por tanto corresponde a la sociedad, organizaciones y cooperativas de ahorro y crédito el velar por el respeto a los principios de la Constitución de la República, las leyes y las normas de convivencia digna y del buen vivir.

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito al ser aprobadas por el Estado, obtienen la misión de promover y exigir el cumplimiento de las obligaciones sociales, en el marco de principios éticos y legales, para asegurar el régimen del buen vivir que fomente la armonía en la población.

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito tiene como visión generalizada el ofrece un servicio a la comunidad ecuatoriana para coadyuvar al desarrollo del país y de la sociedad, respetando los derechos y garantías de las ciudadanas y los ciudadanos; y, consecuentemente las y los empleados de las Cooperativas de Ahorro y Crédito deberán acoger su accionar basados en el presente Manual de Ética:

## **1. DE LA ORGANIZACIÓN Y SUS ASPECTOS GENERALES**

### **OBJETIVO**

El Manual de Ética contiene valores, principios y normas de conducta para orientar y fortalecer el comportamiento de los empleados y trabajadores de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la ciudad de Loja en el ejercicio de sus funciones.

### **APLICACIÓN**

El presente Manual de Ética es de aplicación obligatoria de todas las personas que conforman las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la ciudad de Loja, bajo cualquier modalidad de trabajo.

### **VALORES Y PRINCIPIOS**

Las actuaciones y conductas de los empleados y trabajadores de deberán ajustar a los lineamientos conforme los siguientes enunciados:

## **CONOCIMIENTO Y CUMPLIMIENTO DE LA CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR Y DE LA LEGISLACIÓN ECUATORIANA**

Las actuaciones y conductas de los trabajadores y empleados de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la ciudad de Loja deberán regirse a las disposiciones constitucionales y legales del Ecuador.

### **RESERVA**

El personal de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la ciudad de Loja deberán mantener la confidencialidad necesaria y suficiente de la información que se genera y se entrega a las cooperativistas y mantener su custodia conforme a la ley y el presente manual.

### **SERVICIO AL CLIENTE**

El personal de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la ciudad de Loja debe mantener una actuación correcta basada en el servicio y caracterizada por la calidad, la calidez y la oportunidad en la atención a las ciudadanas y los ciudadanos; y a sus compañeros de trabajo.

### **RESPECTO Y SOLIDARIDAD**

Los trabajadores de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la ciudad propenderá al bienestar de sus compañeros, conciudadanos; y establecerá

relaciones interpersonales con base en la tolerancia y observancia a los derechos y a la dignidad humana, en sus diferentes manifestaciones.

### **HONRADEZ**

Las actuaciones y conductas de los trabajadores de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la ciudad de Loja deben manejarse en el marco de la igualdad y equidad, sin privilegiar ni discriminar a nadie a través de la dispensa de favores o servicios especiales en el desempeño de su puesto, así como tampoco recibir beneficios ni remuneraciones adicionales a los que legalmente tengan derecho.

### **HONESTIDAD**

Los trabajadores de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la ciudad de Loja deberán actuar siempre con base en la verdad con probidad, rectitud y justicia.

### **RESPONSABILIDAD SOCIAL**

Los trabajadores de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la ciudad de Loja deben procurar el reconocimiento en el sector privado ecuatoriano por mejorar la situación competitiva de la sociedad y su desarrollo sostenido.

### **CONFIANZA**

Los trabajadores de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la ciudad de Loja deberá ajustar su conducta al derecho que tiene la sociedad de estar

informada sobre las actuaciones, actividades y movimientos de las Cooperativas de Ahorro y Crédito con el objeto de generar un ambiente de confianza, seguridad y franqueza, de tal manera que los ciudadanos estén informados y conozcan los actos y procedimientos.

### **COMPROMISO**

Los trabajadores de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la ciudad de Loja deberán prestar la colaboración con la organización proporcionando sus servicios con ahínco y esmero en cada función encomendada y con sentido de pertenencia.

## **2. DE LOS EMPLEADOS**

### **CONDUCTA**

Los trabajadores de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la ciudad de Loja deberán observar las siguientes reglas en sus actuaciones públicas y privadas.

### **ACTUACIÓN PERSONAL**

- Cumplir con los postulados dispuestos en el punto 1(Una) del presente manual, para la Organización.

- Mostrar y mantener dentro y fuera de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la ciudad de Loja un comportamiento que no comprometa la imagen institucional;
- Mantener una conducta digna y decorosa, actuando con moderación y prudencia;
- Entregar en todo lugar buenas relaciones con el público y compañeros, además de un trato respetuoso y de consideración;
- Cumplir diligentemente con sus obligaciones laborales.
- No adeudar ni estar en mora con ninguna institución del sector financiero ni con instituciones privadas; salvo caso de fuerza mayor en los que deberá celebrarse el correspondiente convenio de pago;
- Asistir puntualmente a su trabajo, fomentar el compañerismo y solidaridad obrando siempre con calidez y cortesía.
- Mantener el autocontrol y disciplina con apertura al diálogo.
- Cuidar por la buena imagen de la cooperativa cuidado e orden y limpieza en sus actividades diarias.
- Acatar y obedecer las órdenes legítimas de sus superiores, y abstenerse de actuar en caso de excusa cuando exista conflicto de intereses;
- No deberá realizar actividad económica privada que refiera exactamente con las funciones de su puesto en la cooperativa.
- Asegurar la confidencialidad y reserva de la información a la que tengan acceso;
- Honrar los principios y valores del Manual de Ética.

### **3. DE LAS RELACIONES**

- Mantener la cordialidad y una adecuada comunicación en las relaciones interpersonales;
- Denunciar y combatir los actos antiéticos y de corrupción;
- Impulsar la mejora continua y apertura al cambio, trabajando en equipo, en busca del bienestar de la cooperativa de ahorro y crédito;
- Cuidar y optimizar los recursos. Cuidar y proteger los bienes de la cooperativa;
- Cumplir con los compromisos, funciones, roles, y responsabilidades;
- Propiciar el control preventivo y continuo identificando los riesgos institucionales;
- Respetar y valorar las opiniones ajenas, aun cuando se consideren contrarias a las propias.

### **4. DEL NIVEL DIRECTIVO**

#### **MÁXIMA AUTORIDAD**

El Gerente de la cooperativa es la máxima autoridad en la Ética Organizacional que tiene como alto deber, el cumplir y hacer cumplir el presente Manual de Ética así como su promoción en todo el personal de la cooperativa; deberá también:

- Dar ejemplo y practicar en su actuación las conductas éticas descritas en el presente Manual;
- Difundir y promocionar el uso de la ética;
- Propiciar la difusión de las normas éticas y reconocer el esfuerzo y el trabajo de calidad, generando autoestima y compromiso;
- Demostrar liderazgo, visión, emprendimiento y puntualidad en sus funciones;
- Promover el liderazgo, mostrando imparcialidad y objetividad en sus actuaciones;
- Procurar un ambiente laboral adecuado, manejando los conflictos con probidad y acercamiento, para solucionar los problemas sin personalizarlos;
- Promover actividades de concienciación, motivación y autoestima;
- Optimizar y administrar adecuadamente el tiempo; y,
- desarrollar la formación y capacitación permanente al personal, procurando su desarrollo profesional.

## **5. DE LAS PROHIBICIONES**

### **CONDUCTA NO ADMITIDA**

Las y los trabajadores de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la ciudad de Loja, deberán evitar comportamientos inadecuados, sin perjuicio de las sanciones que genere su comisión.

- Solicitar directa o indirectamente, a otro empleado o subalterno, realizar acciones en contra de los derechos y principios consagrados en la Constitución y la ley, los valores éticos y profesionales, o que generen ventajas o beneficios personales;
- Realizar comentarios inapropiados que atenten contra la dignidad o prestigio de las personas e instituciones, creando un clima de inseguridad y desestabilización.;
- Usar o asistir a sus puestos de trabajo bajo influencia de bebidas alcohólicas o de sustancias estupefacientes o psicotrópicas;
- Solicitar o aceptar, de cualquier persona, de forma directa o indirecta, regalos, gratificación, favor, auspicio, entretenimiento, préstamo, en atención al cumplimiento de su trabajo;
- Utilizar la autoridad o influencia de su puesto para lograr con sus compañeros o subalternos ventajas o beneficios para sí mismo, familiares, o para terceros;
- Recomendar, referir o sugerir de forma tácita o expresa, acciones para evadir o eludir las obligaciones de los clientes para con la cooperativa de ahorro y crédito;
- Negar servicio por discriminación a las personas en razón de su etnia, género, orientación sexual, religión o culto, edad, ideología política, capacidad diferente u otra razón;
- Comprometer el buen nombre de la cooperativa o el uso de su imagen en actividades que traten de perjudicar a las personas externas;

- Atender trámites en los cuales exista conflicto de interés en los que la decisión o actuación se vean comprometidos por factores de amistad, familiaridad, afinidad o interés personal.;
- Ordenar a sus subordinados asistir a eventos que no sean institucionales;
- Realizar actividades personales ajenas a sus funciones durante el horario de la jornada laboral, sin la debida autorización; y,
- Acosar sexual, psicológica o laboralmente.

## **6. DEL COMPORTAMIENTO DESEADO**

Los trabajadores de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la ciudad de Loja deberán asumir la responsabilidad personal de conocer y promover el cumplimiento de los principios, valores y comportamientos contenidos en este manual, el cual será difundido y defendido como un referente de fortalecimiento integral e institucional.

Además, se dará trámite a las peticiones, solicitudes, reclamos, recursos, consultas, denuncias y quejas, de manera precisa y oportuna, utilizando la información que derive de estas, única y exclusivamente en fines institucionales y en el ámbito de sus funciones y competencias; y,

El empleado de la cooperativa que tuviere información comprobada o indicios respecto a un comportamiento de otro empleado contrario a la ética

o que sea ilegal, tiene la obligación de informar conforme los medios que pone a disposición la institución, al Departamento de Recursos Humanos.

## **7. CASOS ESPECIALES**

### **CONFLICTO DE INTERESES**

Existe conflicto de intereses cuando un empleado, en razón de las actividades que desarrolla, al inicio o en cualquier tiempo, se percate que se encuentra conociendo un trámite o proceso en el que tenga un propio y personal interés o si en los mismos se encuentren involucrados obligaciones o derechos de:

- Su cónyuge, conviviente, o parientes hasta el cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad;
- Personas naturales con quienes guarde relaciones de amistad o enemistad, por cualquier motivo que pueda comprometer su gestión u opinión;
- Personas jurídicas, en las que el trabajador o los parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad, sean: socio, accionista, administrador, representante legal, apoderado o mandatario;
- Personas naturales o jurídicas de los cuales sea acreedor, deudor o garante. Se excluye las instituciones públicas y privadas del sistema financiero;

- Personas naturales o jurídicas con quienes mantenga litigios judiciales o extrajudiciales; o haya mantenido un litigio dentro de los dos años precedentes.

### **OBLIGACIÓN DE INFORMAR**

Conforme lo señalado en el acápite anterior, el empleado que estuviere en situación de conflicto de intereses, deberá poner en conocimiento de tal circunstancia al empleado que le asignó dicho trabajo o a su inmediato superior, mediante comunicación escrita que indique, la individualización del trámite o proceso en el que encuentra conflicto de intereses, adicionando la descripción de la o las causales que originan el conflicto de intereses que le obligan a no continuar atendiendo el trámite o proceso acompañado de su firma.

### **TRÁMITE DE EXCUSA**

El inmediato superior o el Gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito, que conozca la comunicación detallada en acápite anterior, en el término máximo de cuarenta y ocho horas, resolverá la existencia del conflicto de intereses y autorizará expresamente al solicitante, la reasignación a otro empleado o en su defecto que continúe interviniendo en el proceso o trámite que origina dicho conflicto de intereses. En este caso, quien concede la autorización podrá solicitar al trabajador los informes que considere pertinentes acerca del estado del proceso o trámite..

## **8. DEL CONSEJO INTERNO DE ÉTICA**

El Consejo Interno de Ética es un órgano auxiliar de la cooperativa de ahorro y crédito, asesor, consultor y evaluador del presente Manual de Ética, en el ámbito institucional y conforme la realidad de cada una de las Cooperativas de Ahorro y Crédito.

### **Miembros**

El Consejo Interno de Ética estará integrado por cuatro miembros con derecho a voz y voto, de la siguiente manera:

- Un delegado del Gerente, quién lo presidirá, y cuyo voto será dirimente;
- El Jefe departamental de Recursos Humanos o su delegado;
- Dos representantes de las o los trabajadores de la cooperativa, uno tomado del sector administrativo de la cooperativa y otro del área operativa.

Los representantes de los trabajadores ejercerán sus funciones por un período de dos (2) años.

**Facultades.-** El Consejo Interno de Ética tendrá como facultades las siguientes:

- Aprobar el Plan interno de Ética, en coordinación con el presente manual de ética;

- Asesorar a la Máxima Autoridad de la Ética Institucional, sobre la creación de políticas, acciones administrativas y organizativas que aseguren el cumplimiento del presente Manual de Ética;
- Presentar propuestas de difusión y actualización del presente manual que tomen en cuenta las iniciativas de los trabajadores de la Cooperativa;
- Orientar a los trabajadores y empleados, al cumplimiento del presente Manual de Ética;
- Vigilar el cumplimiento del Manual de Ética Institucional, por parte de las sucursales, departamentos y áreas, en coordinación con la Dirección de Recursos Humanos.
- Asesorar en situaciones de incertidumbre moral o ética;
- Presentar informes anuales a la máxima autoridad sobre el cumplimiento del Plan de Ética;
- Solicitar información a las demás unidades administrativas de la cooperativa, sobre aspectos relacionados con la Ética;
- Recibir y atender a los empleados o trabajadores que soliciten audiencia, sobre temas de su competencia; y,
- Las demás que le asigne la Gerencia.

## **9. DE LA COORDINACIÓN ÉTICA INSTITUCIONAL**

El Coordinador será un empleado de la Unidad de Talento Humano de la Cooperativa, quien tendrá como funciones las siguientes:

- Elaborar y realizar el seguimiento al Plan Interno de Ética;

- Proponer al Consejo de Ética, las acciones que aseguren el cumplimiento del Manual de Ética;
- Receptar las inquietudes de los empleados y trabajadores sobre la aplicación del Manual de Ética, para poner en conocimiento del Consejo Interno de Ética;
- Realizar los informes semestralmente, sobre las acciones, sistemas de evaluación e indicadores de cumplimiento del Plan de Ética Institucional, que serán presentadas al Consejo;
- Actuar como Secretario del Consejo Interno de Ética, quien tendrá derecho a voz pero no a voto; y,
- Las demás que le asigne el Consejo Interno de Ética.

## **10. DE LAS SESIONES**

La Presidenta o el Presidente por su iniciativa o por uno de los miembros del Consejo, convocará a las sesiones que sean necesarias para conocer asuntos inherentes al Manual de Ética; reuniones que deberán por lo menos realizarse bimensualmente.

Las decisiones se tomarán por mayoría simple. Se efectuará un acta por cada sesión y será responsabilidad del Secretario del Consejo Interno su control y custodia. El Secretario del Consejo además realizará el seguimiento de cada una de las resoluciones del Consejo, él mismo que informará en la siguiente sesión.

## **11. DISPOSICIÓN GENERAL**

Todas las unidades administrativas de la cooperativa son promotores, ejecutores y participan en el cumplimiento del plan interno de ética.

Este manual de ética se aplicará, sin perjuicio de las normas jurídicas vigentes.

## **h. CONCLUSIONES**

- La ética beneficia a toda la colectividad, y garantiza la convivencia armónica de los integrantes de la sociedad.
- La ética en las cooperativas, es sinónimo de respeto y lealtad de sus integrantes.
- El desarrollo de las cooperativas se ve disminuido y en algunas ocasiones impedido, por las actuaciones carentes de ética.
- La ética es necesaria y herramienta indispensable para guiar las actuaciones de los empleados y trabajadores de una empresa.
- Existe reconocimiento por parte de los empleados y trabajadores de la necesidad de un Manual de Ética que guie las actuaciones en el ámbito de sus funciones.
- El Manual de Ética recoge todos los postulados necesarios para reglar un comportamiento anti-moral y anti-etico como lo es el favoritismo que se puedan dar por parte de los empleados para sus familiares y amigos; o, para negar a una persona que no goza de la simpatía del empleado los beneficios de la cooperativa.
- El Manual de Ética, constituye en una limitante a las actuaciones inmorales y antiéticas, para quienes actúan en función solamente de lo dispuesto, apoyando su accionar en vacíos estatutarios que no regulan la actuación de los empleados,
- El manual de ética, actúa no solo como correctivo, sino que de modo preventivo, al avizorar practicas negativas, que se pueden suscitar

durante el desarrollo de las actividades laborales de todos los empleados.

- Contar con este tipo de Manual, significa otorgar al empleado la posibilidad de desarrollar comportamientos éticos-morales que reflejen confianza por parte de la ciudadanía hacia las cooperativas de ahorro y crédito de Loja.
- El manual de Ética debe constar en cada una de las cooperativas como un instrumento de apoyo legal que aporte al desarrollo integral en la cultura organizacional, donde converjan patrones, pautas, valores, símbolos, lenguaje, prácticas de los empleados, a fin de institucionalizar las buenas prácticas para el cumplimiento de la visión y misión de la Organización.

## **i. RECOMENDACIONES**

- Que las cooperativas de ahorro y crédito acepten y apliquen el presente manual de ética.
- Que las cooperativas de ahorro y crédito elaboren el Plan Interno de ética, a fin de aplicar y promocionar el uso de las reglas éticas de la organización.
- Que las cooperativas de ahorro y crédito conforme el consejo interno de ética, y cumplan con las funciones dispuestas en este manual.
- Que los coordinadores de ética, realicen la planificación y control de la políticas éticas.
- Que se elabore un plan de inducción y capacitación sobre la presente temática y sobre todo el involucramiento de todos quienes conforman la organización.
- Determinar conforme las necesidades y realidades de cada una de las cooperativas las reformas o ampliaciones necesarias al presente manual, para su mejor y efectiva aplicación.

## **j. BIBLIOGRAFÍA**

- ✓ ABRAM PERDONEO MORENO, Fundamentos de Control Interno, novena edición.
- ✓ Apuntes de clases obtenidas en las tutorías presenciales de la Maestría en gerencia Contable y Financiera, 2008.
- ✓ Artículo 1 de la Ley de Cooperativas del Ecuador.
- ✓ AZERRAD Marcos E., ETICA Y SECRETO PROFESIONAL DEL ABOGADO, ejercicio y función de la Abogacía; Argentina: Ediciones Cathedra Jurídica, 2007.
- ✓ BAUTISTA Oscar Diego; Bañón i Martínez, Rafael(Contributor), LA ÉTICA EN LA GESTION PUBLICA, fundamentos, estado de la cuestión y proceso para la implementación de un sistema ético integral, España: Universidad Complutense de Madrid, 2008.
- ✓ CARLOS HERNÁNDEZ OROZCO, Análisis administrativo, técnicas y métodos, Costa Rica, 2007.
- ✓ Constitución de la República del Ecuador.
- ✓ Código de Trabajo
- ✓ GASSENT Mónica, APLICACIÓN TEORICO-PRACTICA DE LA ÉTICA EN EL MARCO DE GESTION EMPRESARIAL: EROSKI UN CASO DE ESTUDIO, Universitat JAUME, Jornades de Foment de la Investigació.
- ✓ HORTAL Alonso Augusto, ÉTICA GENERAL DE LAS PROFESIONES, España: Editorial Desciée de Brouwer, 2010.

- ✓ H.R. BROCK, CH.E. PALMER, Contabilidad, principios y aplicaciones, Editorial McGraw.Hill, cuarta edición, España, 1987.
- ✓ <http://www.coopelga.hn/DoctrinaCooperativista/origendelcooperativismo.html>
- ✓ [http://www.ucacsur.coop/index.php?option=com\\_content&view=article&id=78&Itemid=103](http://www.ucacsur.coop/index.php?option=com_content&view=article&id=78&Itemid=103)
- ✓ <http://site.ebrary.com/lib/unlsp/Doc?id=10280667&ppg=18>.
- ✓ J.M. ROSENBERG, Diccionario de Administración y Finanzas, Editorial Océano, 1997.
- ✓ JUAN CARLOS MIRA NAVARRO, Apuntes de auditoría, España, 2006.
- ✓ Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario.
- ✓ PINILLA CASTILLO Oscar Miguel, ÉTICA, Argentina: El Cid Editor, apuntes 2009.
- ✓ ROOT STEVEN J, Beyond COSO, Internal Control To Enhance Corporate Governmance. Jhnn Wiley New York.
- ✓ SANCHEZ VAZQUEZ Adolfo, ÉTICA, Critica, Barcelona-España, 1984.
- ✓ VALENCIA Mónica María, CÓDIGO DE ETICA PROFESIONAL, Argentina: El Cid Editor, apuntes 2009.

## **K) ANEXOS**

### **ANEXO 1 FICHA RESUMEN DEL PROYECTO**

#### **a) TEMA.**

“ELABORACION DE UN MANUAL DE ETICA PARA LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CREDITO DE LA CIUDAD DE LOJA

#### **b) PROBLEMÁTICA**

El cooperativismo en la ciudad de Loja al igual que en el resto del país, representa un servicio financiero que se lo realiza a través de Instituciones de derecho privado que actúan bajo las regulaciones legales vigentes, estatutos institucionales y bajo el control en la mayoría de casos de la Súper Intendencia de Bancos, para ofrecer servicios privados de: ahorro, crédito, convenios de pago, giros, transferencias, entre otros.

El fin del Cooperativismo es la captación y colocación de los recursos monetarios de la comunidad, con el objetivo de trabajar solidariamente para enfrentar las necesidades y auto gestionar las aspiraciones de los socios.

Sin embargo para que estas Cooperativas de Ahorro y Crédito puedan funcionar y operar en el mercado financiero, se han visto en la necesidad de confiar su administración a una persona denominada Gerente y a un directorio nombrado al interno de estas organizaciones; y, conforme avanza

en su crecimiento, se ha visto en la obligación de contratar personal calificado, a quien se ha de confiar la administración y manejo de la Cooperativa.

Teóricamente lo antes dicho, parece no encontrar ningún problema para este tipo de organizaciones, sin embargo como en todo, siempre existirá un “pero”, y que para el presente caso son algunos, tales como:

- Falta de personal calificado.
- Administración contable y financiera, deficiente.
- Atención al cliente deficiente.
- Inadecuado manejo de los recursos.
- Falta de políticas internas.
- Servicios infructuosos conforme las ofertas de productos.
- Propaganda engañosa.
- Entre otros.

Una vez enlistados los “pero” que se puedan encontrar en la marcha de una Cooperativa, encontramos un “pero mayor”; que deviene a lo largo de la historia ecuatoriana, por cuanto se ha evidenciado que nuestra cultura responde muchas veces a prácticas evasoras, engañosas, extorsionadoras, es decir contradictorias a las buenas costumbres y a la ley; es así que, en nuestra localidad así como en el resto de país, se han encontrado casos de estafas y quiebras crediticias, y todo porque en su manejo y administración

han pasado, llegado y quedado personas con poca o nada de **ética profesional**, y lo peor aún sin **ética humana**, lo que ha provocado desvirtuar el verdadero sentido del servicio cooperativista, creando malestar en la comunidad y muchas veces pérdidas económicas a sus asociados.

Entonces podríamos mencionar una conducta al desobedecimiento de las estipulaciones contempladas en las normas, haciendo mal uso del poder como empleados de una Cooperativa de Ahorro y Crédito, para lograr intereses meramente personales; no es nada extraño en nuestra ciudad y en nuestro país encontremos integrantes de bandas delictivas en las filas de las fuerzas públicas, negociantes de cargos en las Cortes de justicia, usureros en las entidades financieras, contrabandistas en las instituciones de control, y en fin una serie de malos elementos que provocan la contaminación dentro de las instituciones y sobre todo una imagen deplorable ante la ciudadanía.

La verdad es que todo empleado de una cooperativa además de ostentar un cargo, es fiel representante de la institución a la que se pertenece, por ende debe enfocar su actuar a lo legal, a lo idóneo, a lo pulcro, a lo decente, a lo honrado, etc., en pocas palabras ser una persona de bien.

Por lo anotado en las líneas que anteceden, encuentro el problema a la presente temática, en la necesidad de contar con un manual de ética para los empleados de las cooperativas de ahorro y crédito que aporte al engrandecimiento del cooperativismo y sobre todo cumplir con el mandato

constitucional de realizar un verdadero servicio a la colectividad basado en principios éticos y morales que garanticen la transparencia de los empleados y de los servicios que ofrecen este tipo de organizaciones.

“La falta de un Manual de Ética, no ha permitido a las Cooperativas contar con una buena imagen institucional, y por ende con el respaldo mayoritario de la ciudadanía, ya que las malas conductas han restado confiabilidad tanto para los directivos, como para los socios que forman parte de estas”.

### **c) JUSTIFICACIÓN**

#### **1. Académica**

La Universidad Nacional de Loja, a través de los módulos de estudio de la carrera de Administración de Empresas, ha permitido obtener conocimientos valiosos para el desenvolvimiento profesional, de allí que he decidido elaborar un manual de ética para las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la Ciudad de Loja, a fin de brindar nuevos aportes académicos a estudiantes, docentes y ciudadanía en general que esté interesada en profundizar sus conocimientos respecto a la elaboración de manuales de ética.

#### **2. Social**

Desde el punto de vista socio – económico justifico el presente trabajo debido a que los socios de las Cooperativas de Ahorro y Crédito son personas de extractos sociales medios y bajos, los mismos que depositan

sus ahorros con la esperanza de obtener prestaciones sociales y créditos que ofrecen las diferentes cooperativas. Los socios requieren saber que su dinero esté bien invertido y controlado, de allí la necesidad de elaborar un manual de ética para estas cooperativas, que genere un clima de credibilidad y sobre todo puedan tener confianza suficiente en las operaciones administrativas y contables que se realicen dentro de estas instituciones.

### **3. Económica**

La complejidad y el volumen de transacciones que actualmente tienen las Cooperativas de Ahorro y Crédito, deben contar con las suficientes herramientas que brinden garantía y seguridad al manejo de los aportes de los socios y en las inversiones de terceros que depositan su dinero, de allí que se ha considerado necesario elaborar un manual de ética para estas cooperativas a fin de que sus socios y directivos puedan confiar y llevar un control administrativo y contable de todas las actividades y de todas las transacciones comerciales que se realicen dentro de estas entidades financieras.

## **d) OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1. Objetivo General**

Realizar un manual sobre las normas éticas profesionales y prácticas positivas.

## **2. Objetivos Específicos**

- I. Determinar los valores, pautas y criterios de decisión que definen el proyecto de empresa y que deben regular toda actividad empresarial.
- II. Establecer un punto de referencia o criterio que sirva de orientación, para la toma de decisiones en todos los empleados, eliminando las incertidumbres y ambigüedades.
- III. Determinar la incidencia que generan las malas actuaciones y prácticas profesionales.
- IV. Conocer cuántas cooperativas de ahorro y crédito de la localidad cuentan con un código de ética.

### **e) MARCO TEORICO.**

#### **Marco Referencial**

#### **COOPERATIVA**

“Es una sociedad organizada voluntariamente por un grupo de personas para servirse asimismo y a la comunidad. Se basa en la ayuda mutua y la seguridad de que sus socios trabajan juntos para un bien común.

Las cooperativas no persiguen propósitos o fines de lucro ya que su propósito principal es brindar el mejor servicio a sus afiliados”<sup>48</sup>.

---

<sup>48</sup> <http://www.coopelga.hn/DoctrinaCooperativista/origendelcooperativismo.html>

“Son cooperativas las sociedades de derecho privado, formadas por personas naturales o jurídicas que, sin perseguir finalidades de lucro, tienen por objeto planificar y realizar actividades o trabajos de beneficio social o colectivo, a través de una empresa manejada en común y formada con la aportación económica, intelectual y moral de sus miembros”<sup>49</sup>.

### **COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO**

“Una cooperativa de ahorro y crédito es la unión de un grupo de personas que trabajan solidariamente para enfrentar sus necesidades y auto gestionar sus aspiraciones, a través de la captación y colocación de los recursos de la comunidad”<sup>50</sup>.

### **CONTROL**

“Enfrentar una situación y manejarla con capacidad física y mental para ejecutar procedimientos de acuerdo con los planes y políticas establecidos”<sup>51</sup>.

### **CONTROL CONTABLE**

“Comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos cuya misión es la salvaguarda de los bienes activos y la fiabilidad de los registros contables.

---

<sup>49</sup> Artículo 1 de la Ley de Cooperativas del Ecuador

<sup>50</sup> [http://www.ucacsur.coop/index.php?option=com\\_content&view=article&id=78&Itemid=103](http://www.ucacsur.coop/index.php?option=com_content&view=article&id=78&Itemid=103)

<sup>51</sup> J.M. ROSENBERG, Diccionario de Administración y Finanzas, Editorial Océano, 1997, página 96

## **CONTROL ADMINISTRATIVO**

Se relaciona con la normativa y los procedimientos existentes en una empresa vinculados a la eficiencia operativa y el acatamiento de las políticas de la dirección”<sup>52</sup>

## **CONTROL INTERNO**

“Comprende el plan de organización y todos los métodos y medidas coordinadas que se adoptan en un negocio para salvaguardar sus activos, verificar la exactitud y la confiabilidad de sus datos contables, promover la eficiencia operacional y fomentar la adherencia a las políticas presentes<sup>53</sup>”

## **ESTRUCTURA DEL CONTROL INTERNO**

“La estructura integrada identifica cinco componentes de control interno, y lo más importante ilustra la unión entre dichos componentes. También muestra la forma en que la estructura de control atraviesa las tres categorías de objetivos de una entidad: operaciones eficientes, reporte financiero exacto y cumplimiento de regulaciones.

Los cinco componentes del control interno son: Ambiente de control, Evaluación de riesgos, Actividades de control, Información y comunicación, monitoreo.

---

<sup>52</sup> JUAN CARLOS MIRA NAVARRO, Apuntes de auditoría, España, 2006, página 11

<sup>53</sup> ROOT STEVEN J, Beyond COSO, Internal Control To Enhance Corporate Governance. Jhnn Wiley New York, página 68

Operan a lo largo de todos los aspectos de una organización debido a que estos componentes forman un sistema integrado, las fortalezas en un área pueden compensar las debilidades en otra proporcionando un nivel apropiado de control para los riesgos que se enfrente la organización”<sup>54</sup>.

## **PRINCIPIOS DE CONTROL INTERNO**

Dentro de los principios de control interno se encuentra los siguientes:

### **RESPONSABILIDAD**

“Capacidad de la entidad para cumplir los compromisos contraídos con la comunidad y demás grupos de interés, en relación con los fines esenciales de la administración o, en caso de no hacerlo, de hacerse cargo de las consecuencias de su incumplimiento.

### **EFICIENCIA**

Es velar porque, en igualdad de condiciones de calidad y oportunidad, la entidad obtenga la máxima productividad de los recursos que le han sido asignados y confiaos para el logro de sus propósitos. Su cumplimiento garantiza la combinación y uso de los recursos en procura de la generación de valor y la utilidad de los bienes y servicios entregados a la comunidad.

---

<sup>54</sup> ABRAM PERDONEO MORENO, Fundamentos de Control Interno, novena edición, pagina 235.

## **EFICACIA**

Grado de consecución e impacto de los resultados de una entidad en relación con las metas y los objetivos previstos. Se mide en todas las actividades y las tareas y en especial al concluir un proceso, un proyecto o un programa. Permite determinar los resultados obtenidos tienen relación con los objetivos y con la satisfacción de las necesidades de la comunidad”<sup>55</sup>.

## **PRINCIPALES OBJETIVOS DEL PROCESO DE CONTROL**

### **“Prevenir fraudes**

- Descubrir robos y malversaciones
- Obtener información administrativa, contable y financiera, confiable y oportuna.
- Localizar errores administrativos, contables y financieros.
- Proteger y salvaguardar los bienes valores propiedades y demás activos de la empresa en estudio.
- Promover la eficiencia de personal
- Detectar desperdicios innecesarios de materiales, tiempo, etc.
- Mediante su evaluación: graduar la extensión de las cuentas sujetas a auditoria, etc.”<sup>56</sup>.
- “Cumplimiento con las leyes y regulaciones aplicables”<sup>57</sup>.

---

<sup>55</sup> Apuntes de clases obtenidas en las tutorías presenciales de la Maestría en gerencia Contable y Financiera, 2008

<sup>56</sup> ABRAM PERDONEO MORENO, Fundamentos de Control Interno, novena edición, páginas 3 y 4.

<sup>57</sup> SAMUEL ALBERTO MONTILLA B., SANDRA YOLIMA CANTE S. ediciones, diez y nueveava edición, 2005, página 17

## **Aspectos Legales**

A lo largo de las experiencias tanto laborales como empresariales, he podido apreciar que un buen número de personas y ciudadanía en general, muchas veces asumen incorrectamente que las empresas o en el caso que nos atañe LAS COOPERATIVAS, no se regulan por leyes que rigen para el sector público, piensan que la protección es mayor en relación a los servicios públicos que los privados, lo cual no es verdad; así, entrando en materia de estudio sobre la ÉTICA, encontramos:

**Constitución de la República.-** Las actuales normas constitucionales reflejan un avance significativo en relación a los derechos de los ciudadanos y al establecimiento de un sistema integrado de control financiero, al establecer de manera clara las formas de ORGANIZACIÓN DE LA PRODUCCIÓN Y SU GESTIÓN, así como los principios y normas en los que se ha de basar su accionar, entre los que encontramos: calidad, sostenibilidad, productividad sistémica, valoración del trabajo y eficiencia económica y social; a fin de garantizar una gestión participativa, transparente y eficiente, según el artículo 320 de la norma mencionada.

Encontramos también, el Art. 277 que nos señala como deber primordial del Estado para la consecución del buen vivir, el promover e impulsar las actividades de iniciativa cooperativista, los cuales componen el sector financiero Popular y Solidario, quienes recibirán un tratamiento diferenciado y preferencial del Estado, en la medida en que impulsen el desarrollo de este

tipo de economía según lo prescrito en el artículo 311 de la Constitución de la República.

También se establece en otro de sus articulados, que es responsabilidad y un deber ineludible de las ecuatorianas y ecuatorianos el ejercer, aceptar y cumplir con la Constitución y las leyes, asumiendo el servicio cooperativista como un servicio a la colectividad, que ha de decir del artículo 83 de la misma norma suprema, nos obliga a todos los ecuatorianos a ejercer la profesión u oficio con sujeción a la ética, palabra clave, pero muy compleja a la hora de ponerla en práctica.

**Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario.-** La normas de la presente ley, regula, controla y rigen a todas las personas naturales y jurídicas, y demás formas de organización que, de acuerdo con la Constitución, conforman la economía popular y solidaria y el sector Financiero Popular y Solidario; y, las instituciones públicas encargadas de la rectoría, regulación, control, fortalecimiento, promoción y acompañamiento.

Es así que, en su artículo 4 encontramos los principios que guían el ejercicio de las actividades cooperativistas, de los cuales me permito transcribir textualmente:

- “a) La búsqueda del buen vivir y del bien común;
- b) La prelación del trabajo sobre el capital y de los intereses colectivos

sobre los individuales;

c) El comercio justo y consumo ético y responsable:

d) La equidad de género;

e) El respeto a la identidad cultural;

f) La autogestión;

g) La responsabilidad social y ambiental, la solidaridad y rendición de cuentas; y,

h) La distribución equitativa y solidaria de excedentes.”

Como se podrá apreciar, todos los principios enunciados, señalan pautas que guían el correcto accionar de quienes se encuentran involucrados en servicio cooperativista, pero también señala valores como el respeto, la equidad, lo justo, la responsabilidad, búsqueda del bien común; sin embargo no se ha dejado de lado la palabra “ética” y que a modo de entender de muchos estudios, dicha palabra evoca un concepto, procedimientos, conductas, pautas y valores que se conjugan entre sí, y que es precisamente, quien permite a un individuo convertirse en un hombre de bien.

## **Marco Conceptual**

- **MANUAL**

“Es un libro que se tiene a mano. Es un documento que contiene información válida y clasificada sobre una determinada materia de la organización. Es un compendio, una colección de textos seleccionados y fácilmente localizables”<sup>58</sup>.

- **MANUAL ADMINISTRATIVO**

“Conjunto de normas de administración, reglamentaciones, políticas y procedimientos preparados por un alto ejecutivo. Se ha realizado por y para los empleados de la empresa”<sup>59</sup>.

- **Ética**

“La voz ética, procede etimológicamente de la palabra griega antigua ETNOC cuyo significado hacía referencia a “residencia, morada”, es decir el lugar desde el que se fundamenta y se habita. Posteriormente progresa a un segundo significado, ya en la Grecia Clásica, de “carácter o modo de ser”, respaldando la segunda naturaleza del ser humano (ya que se considera primera la naturaleza física) más psicológica, refiriéndose al carácter personal que se forja a largo de la vida de una persona. La ética se encarga, como disciplina teórica, de esta segunda naturaleza, estudia su fundamento, lo trata de aclarar y delimitar, y finalmente trata de orientar sobre el mejor

---

<sup>58</sup> CARLOS HERNÁNDEZ OROZCO, Análisis administrativo, técnicas y métodos, Costa Rica, 2007, página 135

<sup>59</sup> J.M. ROSENBERG, Diccionario de Administración y Finanzas, Editorial Océano, 1997, página 255

modo de adquirirla. En este sentido podemos decir que la ética es: “Teoría o ciencia del comportamiento moral de los seres humanos en sociedad, de las relaciones entre ellos desde el punto de vista de la moral.”<sup>60</sup>

El autor Adolfo Sánchez Vázquez la define como: “Sistema de normas, principios y valores de acuerdo con el cual se regulan las relaciones mutuas entre los individuos o entre ellos y la comunidad de tal manera que dichas normas que tienen carácter histórico y social se acaten libre y conscientemente por una convicción íntima y no de un modo mecánico, exterior o impersonal”<sup>61</sup>

## **Valores**

Los valores bien estrechamente definidos con lo justo, lo bueno, lo útil que contribuye al ser humano a lograr un desarrollo integral y que forma a los individuos de una manera correcta.

“Valorar es dar reconocimiento a ciertas actitudes como la justicia, la generosidad, la amistad así como ha determinados conceptos como la libertad, la felicidad, el honor, etc. Se reconocen como algo deseable digo de ser imitado”<sup>62</sup>

---

<sup>60</sup> GASSENT Mónica, APLICACIÓN TEORICO-PRACTICA DE LA ÉTICA EN EL MARCO DE GESTION EMPRESARIAL: EROSKI UN CASO DE ESTUDIO, Universitat JAUME, Jornades de Foment de la Investigació.

<sup>61</sup> SANCHEZ VAZQUEZ Adolfo, ÉTICA, Critica, Barcelona-España, 1984.

<sup>62</sup> BAUTISTA Oscar Diego; Bañón i Martínez, Rafael(Contributor), LA ÉTICA EN LA GESTION PUBLICA, fundamentos, estado de la cuestión y proceso para la implementación de un sistema ético integral, España: Universidad Complutense de Madrid, 2008. Pag. 26

- **Código de Ética**

Un Código de ética establece una serie de reglas y normas establecidas por un grupo determinado, de común acuerdo por la mayoría o por el grupo dominante, para marcar pautas de comportamiento en beneficio del bien común, mayoritario; y, reglas por las cuales se regirán todos los empleados, funcionarios, trabajadores, etc., para normar la actuación de los mismos y estableciendo ciertas restricciones que la persona sigue para mejorar la forma de comportarse en una sociedad, grupo cultural, club, asociación deportiva o profesional, en general en la VIDA.

Cabe señalar que la Ética no es un simple enunciado sino que, es una verdadera ciencia que estudia el comportamiento de los hombres y que conviven socialmente bajo una serie de normas, que le permiten ordenar sus actuaciones, por tanto ratifico mi postura por ser esta algo necesario y de real transcendencia en la vida misma de las Organizaciones administrativas o empresariales.

## **f) METODOLOGÍA**

### **MÉTODO CIENTÍFICO**

Es un método de investigación usado principalmente en la producción de conocimiento en las ciencias. Este método será utilizado en el desarrollo del presente estudio investigativo mediante la lectura de libros que contengan información científica acerca de contenidos referentes a la ética.

### **MÉTODO INDUCTIVO**

Es el método de conocimiento que permite obtener por generalización un enunciado general a partir de enunciados que describen casos particulares. Este método será utilizado al momento de realizar la introducción, la interpretación de los resultados y los procedimientos necesarios para la aplicación del manual de ética para las Cooperativas de Ahorro y Crédito.

### **MÉTODO ANALÍTICO**

El Método analítico es aquel método de investigación que consiste en la desmembración de un todo, descomponiéndolo en sus partes o elementos para observar las causas, la naturaleza y los efectos. Este método será utilizado al momento de analizar cada una de las interrogantes planteadas en la encuesta.

## **MÉTO DO DEDUCTIVO**

El método deductivo es un método científico que considera que la conclusión se halla implícita dentro las premisas.

Este método será utilizado al momento del desarrollo del manual de ética, ya que se partirá de leyes y preceptos generales a normas particulares que se aplicará en las cooperativas.

### **Técnicas**

Dentro de los procedimientos me planteo apoyar mi trabajo de tesis en la observación directa y en el dialogo con los actores implicados a la presente temática, apoyado claro está por técnicas como la encuesta a través de la cual obtendré información precisa de los aspectos más importantes en cuanto al comportamiento ético de los empleados.

Haré uso también de la entrevista para poder obtener información de las autoridades de las diferentes instituciones a fin de conocer sus valoraciones en base a este tema.

Entonces, las técnicas que se utilizará en el desarrollo del presente trabajo son:

**LA ENCUESTA.-** Este técnica será aplicada a los empleados de las diferentes cooperativas de ahorro y crédito de nuestra ciudad.

**ENTREVISTA.-** Se aplicará una entrevista a los directivos de las Cooperativas de Ahorro y Crédito no sujetas al control de la Superintendencia de Bancos en la Ciudad de Loja.

**Población y muestra**

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la ciudad de Loja.



## h) PRESUPUESTO Y FINANCIAMIENTO

Presupuesto (cuadro de materiales y costo)

Los materiales que se prevén emplear en la realización del presente trabajo investigativo, de los cuales se requerirá incurrir en gastos económicos, tenemos los siguientes:

Materiales e insumos	Presupuesto estimado	Tipo de recursos a destinar
Adquisición de equipo de computación	\$ 1.500,00	Propios
Impresión de textos bibliográficos	\$ 70,00	Propios
Reproducción de copias de bibliografía pertinente a la materia	\$ 50,00	Propios
Salidas de observación	\$ 50,00	Propios
Uso de medios de telecomunicación	\$ 34,00	Propios
Internet por cuatro meses	\$ 82,00	Propios
Computadora, impresora e insumos	\$ 40,00	Propios
Papel y materiales de oficina	\$ 30,00	Propios
Empastado y encuadernamiento	\$ 120,00	Propios
Otros	\$ 20,00	Propios
<b>Total</b>	<b>\$ 1.996,00</b>	

### Financiamiento

Los costos en que se pretende incurrir en la realización del presente trabajo investigativo serán financiado en su totalidad por el investigador, es decir con los recursos propios del estudiante.

## 11. BIBLIOGRAFÍA.

- ✓ ABRAM PERDONEO MORENO, Fundamentos de Control Interno, novena edición.
- ✓ Apuntes de clases obtenidas en las tutorías presenciales de la Maestría en gerencia Contable y Financiera, 2008.
- ✓ Artículo 1 de la Ley de Cooperativas del Ecuador.
- ✓ AZERRAD Marcos E., ETICA Y SECRETO PROFESIONAL DEL ABOGADO, ejercicio y función de la Abogacía; Argentina: Ediciones Cathedra Jurídica, 2007.
- ✓ BAUTISTA Oscar Diego; Bañon i Martinez, Rafael(Contributor), LA ÉTICA EN LA GESTION PUBLICA, fundamentos, estado de la cuestión y proceso para la implementación de un sistema ético integral, España: Universidad Complutense de Madrid, 2008.
- ✓ CARLOS HERNÁNDEZ OROZCO, Análisis administrativo, técnicas y métodos, Costa Rica, 2007.
- ✓ Constitución de la República del Ecuador.
- ✓ GASSENT Mónica, APLICACIÓN TEORICO-PRACTICA DE LA ÉTICA EN EL MARCO DE GESTION EMPRESARIAL: EROSKI UN CASO DE ESTUDIO, Universitat JAUME, Jornades de Foment de la Investigació.
- ✓ HORTAL Alonso Augusto, ÉTICA GENERAL DE LAS PROFESIONES, España: Editorial Desciée de Brouwer, 2010.
- ✓ H.R. BROCK, CH.E. PALMER, Contabilidad, principios y aplicaciones, Editorial McGraw.Hill, cuarta edición, España, 1987.

- ✓ <http://www.coopelga.hn/DoctrinaCooperativista/origendelcooperativismo.html>
- ✓ [http://www.ucacsur.coop/index.php?option=com\\_content&view=article&id=78&Itemid=103](http://www.ucacsur.coop/index.php?option=com_content&view=article&id=78&Itemid=103)
- ✓ <http://site.ebrary.com/lib/unlsp/Doc?id=10280667&ppg=18>.
- ✓ J.M. ROSENBERG, Diccionario de Administración y Finanzas, Editorial Océano, 1997.
- ✓ JUAN CARLOS MIRA NAVARRO, Apuntes de auditoría, España, 2006.
- ✓ Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario.
- ✓ PINILLA CASTILLO Oscar Miguel, ÉTICA, Argentina: El Cid Editor, apuntes 2009.
- ✓ Registro Oficial N° 253 de 16 de Enero de 2008, CODIGO DE ETICA DEL SRI.
- ✓ ROOT STEVEN J, Beyond COSO, Internal Control To Enhance Corporate Governmance. Jhnn Wiley New York.
- ✓ SANCHEZ VAZQUEZ Adolfo, ÉTICA, Critica, Barcelona-España, 1984.
- ✓ VALENCIA Mónica María, CÓDIGO DE ETICA PROFESIONAL, Argentina: El Cid Editor, apuntes 2009.



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA**  
**MODALIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA (MED)**  
**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**ENCUESTA DIRIGIDA A LOS EMPLEADOS DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA CIUDAD DE LOJA**

Estimado amigo/a con el compromiso de cumplir con los requerimientos académicos para la elaboración de una tesis de grado, carrera de Administración de Empresas de la Universidad Nacional de Loja, estamos interesadas en el desarrollo de una investigación para lo cual, precisamos de su información veraz y confiable. El proceso se llevara sin ocupar demasiado de su tiempo.

**CUESTIONARIO:**

**1. ¿Por favor, indique su cargo y el tiempo de trabajo dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito?**

Cargo:.....tiempo:.....

**2. ¿Existe dentro de su Organización un Código o Manual de ética?**

SI ( ) NO ( )

**3. A su criterio ¿que contiene un manual de Código de ética?**

- a) Definición y establecimiento de valores y principios éticos ( )
- b) Normas que conducen a la correcta actuación de los empleados ( )
- c) Protocolos de comportamiento ( )
- d) Reflexiones y frases éticas ( )

**4. ¿Ha recibido alguna capacitación o inducción relacionada a la ética profesional y organizacional?**

.....  
.....

**5. ¿Cuál (uno solo) de estos valores aplica cotidianamente?**

- a) Respeto ( )
- b) Tolerancia ( )
- c) Justicia ( )
- d) Amistad ( )

**6. ¿Cuál de las siguientes frases define la palabra ética?**

- a) Buen Sentido común ( )
- b) Buena actuación profesional ( )
- c) Buen gusto ( )

**7. ¿Dónde se sustentan los valores morales?**

- a) En la vida cotidiana ( )
- b) En el trabajo ( )
- c) En los lugares públicos ( )

**8. ¿Ha evidenciado por parte de sus compañeros o demás personas involucradas a la gestión cooperativista, la realización de un acto indecoroso, que se pueda definir en contra de la ética?**

Si ( ) No ( )

**9. Cuando se han reflejado actitudes antiéticas por parte de cualquier personero de la Cooperativa, ¿Cuál cree que sería su incidencia en la colectividad?**

- a) Mala imagen Institucional ( )
- b) Mal clima laboral ( )
- c) Desmotivación Personal ( )
- d) Falta de Confianza ( )
- e) Ausencia de desarrollo ( )

**10. ¿A quién beneficia el comportamiento basado en valores éticos?**

- a) Sociedad, empresa y economía de la misma ( )
- b) Empleados, clientes y proveedores ( )
- c) Competencia, empleados y sociedad ( )
- d) Todas las anteriores ( )

**11. ¿Considera usted necesaria la creación de un manual de ética para la Cooperativa de Ahorro y Crédito donde usted labora?**

SI ( ) NO ( )

**12. A su criterio, ¿qué debería contener un manual de ética de una cooperativa de Ahorro y Crédito?.**

- a) Compromiso personal de los empleados ( )
- b) Compromiso a los socios, usuarios y clientes ( )
- c) Pluriempleo ( )
- d) Proselitismo ( )
- e) Obligación de informar ( )
- f) Tramite de excusa ( )
- g) Uso de la información para fines permitidos ( )
- h) Tráfico de influencias ( )

- i) Incumplimiento ( )
- j) Sanción ( )
- k) Todas las anteriores ( )

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

**ANEXO 3 ENTREVISTA**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA**  
**MODALIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA (MED)**  
**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**ENTREVISTA DIRIGIDA AL GERENTE O DIRECTIVOS DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA CIUDAD DE LOJA**

Estimado amigo con el compromiso de cumplir con los requerimientos académicos para la elaboración de una tesis de grado, carrera de Administración de Empresas de la Universidad Nacional de Loja, estamos interesadas en el desarrollo de una investigación para lo cual, precisamos de su información veraz y confiable. El proceso se llevara sin ocuparle demasiado de su tiempo.

**CUESTIONARIO:**

1. Conoce la misión, visión y políticas de la empresa?  
SI ( ) NO ( )
2. ¿Cuenta la cooperativa con un manual de ética que guie la conducta y la actuación de los empleados?  
SI ( ) NO ( )
3. Si dentro de los requisitos para la admisión de empleo consta la certificación de conducta y referencias personales; ¿Con qué finalidad y objetivo se hace estos requerimientos?  
.....  
.....  
.....
4. ¿Han existido comportamientos antiéticos de los empleados por los cuales se realizó un llamado de atención?  
SI ( ) NO ( )
5. ¿Cree necesario que dentro de la estructura social de la cooperativa se incremente un comité de ética que conozca y resuelva las actuaciones negativas de los empleados?  
SI ( ) NO ( )
6. ¿A su criterio, si la cooperativa contara con un manual de ética, éste aportaría:  
a) Buena imagen de la cooperativa ( )  
b) Reconocimiento social ( )  
c) Confianza, respeto y lealtad ( )  
d) Trabajo en equipo (empleados) ( )
7. Si la Cooperativa de Ahorro y Crédito contara con un manual o código de ética, a su criterio esto sería: ¿una fortaleza o una debilidad?  
.....  
.....

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

## INDICE

<b>CONTENIDOS</b>	<b>PAGS</b>
Caratula.....	i
Certificación.....	ii
Autoría.....	iii
Carta de Autorización.....	iv
Dedicatoria.....	v
Agradecimiento.....	vi
Resumen.....	02
Resumen en Ingles.....	05
Introducción.....	08
Revisión de Literatura.....	10
Marco Referencial.....	10
Marco Conceptual.....	50
Materiales y Métodos.....	64
Técnicas.....	67
Resultados e Interpretación de datos de la Entrevista .....	68
Resultados e Interpretación de datos de la Encuesta.....	78
Discusión; Manual de Ética para las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la Ciudad de Loja.....	94
Conclusiones.....	110
Recomendaciones.....	112
Bibliografía.....	113
Anexo1.....	115

Anexo2.....	138
Anexo 3.....	141
Índice.....	142