



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO  
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA**

**LICENCIATURA EN SECRETARIADO GERENCIAL**

**TRABAJO DE TITULACIÓN**

**Previo a la obtención del título de:**

**LICENCIADA EN SECRETARIADO GERENCIAL**

**TEMA:**

**“DISEÑO Y PROPUESTA DE UN CÓDIGO DE ÉTICA PARA EL  
PATRONATO DE AMPARO SOCIAL DEL GOBIERNO  
AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN  
PASTAZA, 2014”**

**AUTORA:**

**ALEXANDRA JANETH NARANJO CARRERA**

**PUYO - ECUADOR**

**2015**

## **CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL**

Certificamos que el presente trabajo de investigación sobre el tema “**DISEÑO Y PROPUESTA DE UN CÓDIGO DE ÉTICA PARA EL PATRONATO DE AMPARO SOCIAL DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN PASTAZA, 2014**” previo a la obtención del título de Licenciada en Secretariado Gerencial, que ha sido desarrollado por la señora **ALEXANDRA JANETH NARANJO CARRERA**, quien ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se autoriza su presentación.

**Ing. Florípes Rocío Samaniego Erazo**  
**Directora del Trabajo de Titulación**

**Ing. Raúl Germán Ramírez Garrido**  
**Miembro del Tribunal**

## **CERTIFICADO DE RESPONSABILIDAD**

Yo, **ALEXANDRA JANETH NARANJO CARRERA**, estudiante de la Unidad de Educación a Distancia de la Facultad de Administración de Empresas, declaro que el trabajo de titulación que presento es auténtico y original. Soy responsable de las ideas expuestas y los derechos de autoría corresponden a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

**Alexandra Janeth Naranjo Carrera**

## **DEDICATORIA**

A DIOS principio y fin de la existencia...,  
A ZHARICK y ANGIE los tesoros que soñé y el amor me concedió...,  
A MIGUEL ÁNGEL el amor del esposo hecho realidad.

## AGRADECIMIENTO

Mi respeto y consideración a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, que por segunda ocasión me da la oportunidad de enriquecer y renovar mis conocimientos; cuya representatividad a través de sus dignas autoridades, docentes y personal administrativo que a más de ser genuinos profesionales, practican diariamente valores y principios que debe poseer un ser humano.

También agradezco a la Unidad de Educación a Distancia de la Facultad de Administración de Empresas – Centro de Apoyo Puyo, por abrir su templo del saber a nosotras que de una u otra manera estamos cumpliendo otros deberes, pero sin embargo tenemos el anhelo ferviente de ser cada día hombres y mujeres íntegras a través del servicio público.

Mi gratitud, por su significativo aporte a la Ingeniera Rocío Samaniego Erazo e Ingeniero Raúl Ramírez Garrido, Directora y Miembro del Trabajo de Titulación respectivamente; seres dotados de múltiples atributos merecedores del aprecio y estima personal, quienes con entereza y sapiencia me guiaron en la realización del presente tema de investigación.

Al Patronato de Amparo Social del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Pastaza en la persona de la señora Jimena Brito de Flores, por haberme facilitado la información requerida, sintiéndome honrada al formar parte de ésta investigación que enriquece mis conocimientos y me comprometo a ser cada día mejor.

A mis hermanas Nancy, Tania, mi hermano Carlos Adán; tías Teresa y Charito Naranjo sobrinas y sobrinos soporte firme en el caminar de la vida.

Mientras viva agradeceré de manera especial a mis padres Carlos Alberto y María Teresa por el amor, dedicación y a través de su ejemplo, haberme formado como una mujer con valores, principios y sentimientos nobles.

Con respeto y cariño... Alexandra

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

Portada	i
Certificación del tribunal	ii
Certificado de responsabilidad	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Índice de contenidos	vi
Índice de cuadros	viii
Índice de gráficos	ix
Índice de anexos	ix
Resumen ejecutivo	x
Summary	xi
Introducción	1
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA	3
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
1.1.1 Formulación del problema	4
1.1.2 Delimitación del problema	4
1.2 JUSTIFICACIÓN	4
1.3 OBJETIVOS	5
1.3.1 Objetivo General	5
1.3.2 Objetivos Específicos	6
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	7
2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS	7
2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	9
2.3 HIPÓTESIS O IDEA A DEFENDER	20
2.3.1 Hipótesis General	20
2.3.2 Hipótesis Específicas	20
2.4 VARIABLES	20
2.4.1 Variable Independiente	20
2.4.2 Variable Dependiente	20
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO	21

<b>3.1</b>	<b>MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>21</b>
<b>3.2</b>	<b>TIPOS DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>22</b>
<b>3.3</b>	<b>POBLACIÓN Y MUESTRA</b>	<b>23</b>
<b>3.4</b>	<b>MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS</b>	<b>25</b>
<b>3.5</b>	<b>COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS</b>	<b>26</b>
	<b>CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE RESULTADOS</b>	<b>27</b>
<b>4.1</b>	<b>Diagnóstico Situacional</b>	<b>27</b>
<b>4.1.1</b>	<b>Análisis Interno</b>	<b>27</b>
<b>4.1.2</b>	<b>Análisis Externo</b>	<b>34</b>
<b>4.2</b>	<b>RESULTADOS</b>	<b>39</b>
	<b>CAPÍTULO V: MARCO PROPOSITIVO</b>	<b>61</b>
<b>5.1</b>	<b>TÍTULO</b>	<b>61</b>
<b>5.2</b>	<b>Introducción</b>	<b>61</b>
<b>5.3</b>	<b>Objetivos</b>	<b>67</b>
<b>5.4</b>	<b>Contenido de la Propuesta</b>	<b>68</b>
	<b>CONCLUSIONES</b>	<b>87</b>
	<b>RECOMENDACIONES</b>	<b>88</b>
	<b>BIBLIOGRAFIA</b>	<b>89</b>
	<b>ANEXOS</b>	<b>91</b>

## ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1:	Población del Patronato de Amparo Social.....	23
Cuadro 2:	Encuesta a Directivos.- Principios y normas de conducta.....	39
Cuadro 3:	Control del personal.....	40
Cuadro 4:	Normas jurídica y disciplinaria.....	41
Cuadro 5:	Principios a difundirse.....	42
Cuadro 6:	Valores a difundirse.....	43
Cuadro 7:	Tipificación de principios y valores.....	44
Cuadro 8:	Encuesta al personal administrativo.- Qué es Código de Ética.....	45
Cuadro 9:	Existencia del código de ética.....	46
Cuadro 10:	Práctica de Valores.....	47
Cuadro 11:	Práctica del respeto.....	48
Cuadro 12:	Aspectos para elaborar el código de ética.....	49
Cuadro 13:	Encuesta a los usuarios.- Existencia del Patronato Municipal.....	50
Cuadro 14:	Uso de los servicios institucionales.....	51
Cuadro 15:	Tipos de servicios.....	52
Cuadro 16:	Servicio brindado.....	53
Cuadro 17:	Satisfacción de los usuarios.....	54
Cuadro 18:	Incentivo de principios y valores.....	55
Cuadro 19:	Práctica de principios y valores.....	56
Cuadro 20:	Buzón de sugerencias.....	57
Cuadro 21:	Quejas.....	58
Cuadro 22:	Solución de quejas.....	59
Cuadro 23:	Síntesis de resultados.....	60



## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1:	Encuesta a Directivos.- Principios y normas de conducta.....	39
Gráfico 2:	Control del personal.....	40
Gráfico 3:	Normas jurídica y disciplinaria.....	41
Gráfico 4:	Principios a difundirse.....	42
Gráfico 5:	Valores a difundirse.....	43
Gráfico 6:	Tipificación de principios y valores.....	44
Gráfico 7:	Encuesta al personal administrativo.- Qué es Código de Ética.....	45
Gráfico 8:	Existencia del código de ética.....	46
Gráfico 9:	Práctica de Valores.....	47
Gráfico 10:	Práctica del respeto.....	48
Gráfico 11:	Aspectos para elaborar el código de ética.....	49
Gráfico 12:	Encuesta a los usuarios.- Existencia del Patronato Municipal.....	50
Gráfico 13:	Uso de los servicios institucionales.....	51
Gráfico 14:	Tipos de servicios.....	52
Gráfico 15:	Servicio brindado.....	53
Gráfico 16:	Satisfacción de los usuarios.....	54
Gráfico 17:	Incentivo de principios y valores.....	55
Gráfico 18:	Práctica de principios y valores.....	56
Gráfico 19:	Buzón de sugerencias.....	57
Gráfico 20:	Quejas.....	58
Gráfico 21:	Solución de quejas.....	59
Gráfico 22:	Criterios de evaluación.....	84

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1:	Fortalezas – Debilidades institucionales.....	91
Anexo 2:	Ordenanza Reformada.....	91
Anexo 3:	Recomendaciones auditoría interna.....	91
Anexo 4:	Carta Compromiso.....	91

## **RESUMEN EJECUTIVO**

El Patronato de Amparo Social es una entidad sin fines de lucro adscrito al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Pastaza (GADM Pastaza), creado para gestionar y procurar ayuda social a la población vulnerable del cantón, complementando con las políticas sociales del gobierno seccional.

La Contraloría General del Estado mediante Acuerdo N° 039 CG, publicado en el Suplemento del Registro Oficial N° 87, expide las “Normas de Control Interno para las Entidades, Organismos del Sector Público y personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos”. Asimismo, el numeral 200-01 del mismo cuerpo legal, habla sobre la integridad y valores éticos y determina que: “La máxima autoridad y los directivos establecerán los principios y valores éticos como parte de la cultura organizacional para que perduren frente a los cambios de las personas de libre remoción; estos valores rigen la conducta de su personal, orientando su integridad y compromiso hacia la organización”.

Con estos antecedentes, al no existir un instrumento que determine las normas a seguir y que sea parte de la cultura institucional, se plantea el presente trabajo investigativo donde se efectúa un análisis interno y externo; cuyo propósito es incentivar la aplicación de normas de conducta y la existencia de un comportamiento humano plasmado en un código de ética.

Está dirigido al personal del Patronato de Amparo Social del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Pastaza, cuyo contenido será aplicado en las actividades diarias que realizan, creando pertenencia corporativa.

**Ing. Rocío Samaniego Erazo**  
**Directora del Trabajo de Titulación**

## EXECUTIVE SUMMARY

The Social Protection Patronage is a non-profit organization which is an entity appointed by the Decentralized Autonomous Municipal Government of Pastaza Canton (DAMG Pastaza), created to manage and seek social assistance to the vulnerable groups of the canton, complemented by social policies of the sectional government.

The Comptroller General of the State by Order No. 039 CG, published in Official Register Supplement No. 87, issued the "Internal Control Standards for entities, Public Sector bodies and legal persons governed by private law that have public resources." Also, the numeral 200-01 of that law, talks about the integrity and ethical values and determines that: "The highest authority and managers establish ethical principles and values as part of the organizational culture to endure against changes of free removal people; these values govern the conduct of the staff, focusing on their integrity and commitment to the organization."

With these backgrounds, the absence of an instrument which determines the standards to follow and these are part of the institutional culture, this research work is performed in which an external and internal analysis is made, whose purpose is the implementation of standards of conduct and the existence of human behavior created in a code of ethics.

This research work is aimed to the staff of The Social Protection Patronage of the Decentralized Autonomous Municipal Government of Pastaza Canton, whose contents will be applied during daily activities, creating corporate involvement.

## INTRODUCCIÓN

Actualmente la administración pública desde los niveles superiores hasta la clase obrera han entrado en una crisis de valores y principios éticos, percibida en las diferentes formas de atención a los clientes externos e internos, siendo ésta apática y descortés; y en algunos casos ha existido discriminación y corrupción total por parte de los servidores/as, trabajadores/as públicos/as.

Por lo que se hace necesario rescatar los buenos modales mediante la elaboración de un instrumento cuyo contenido norme la vida cotidiana del recurso humano; ya que una institución con una excelente formación ética por parte de sus integrantes es un aporte significativo para el fortalecimiento de la ética pública y la credibilidad de quienes hacemos uso de un bien y/o servicio.

Se inicia con un previo análisis, porque al tratarse de normas que le permiten al individuo aplicarlo en el diario vivir, se logra detectar una serie de falencias en el desempeño de funciones y la gestión por procesos.

Está dividido en cinco capítulos, el Capítulo I se refiere a la problemática de la institución ya que el personal no tiene la suficiente información acerca de los aspectos éticos que conlleva el servicio público y hasta donde llega su accionar.

El Capítulo II engloba el origen de la Ética, suele decirse que ésta comienza cuando la humanidad da el paso del mito al logos, es decir de lo irreal a lo real.

El Capítulo III abarca el marco metodológico, es decir el planteamiento de la hipótesis, las variables identificadas y el tipo de investigación aplicada.

El Capítulo IV comprende el análisis de resultados, en el que se identifica aquellos factores tanto internos como externos que afectan o contribuyen al desarrollo institucional.

En el Capítulo IV está la propuesta, razón de la investigación.

Podemos concluir que la Ética tiene que ver con las instituciones y la vida social porque está constituida de seres humanos. Esto da color y forma a éstas realidades. A veces unos seres humanos se aprovechan de los otros y allí aparece la Ética; no es ético vulnerar derechos de unos en beneficio de otros. El hombre debe ser considerado siempre como fin, nunca como medio. Y en esa búsqueda del bien común, la felicidad es el fin último al que todos aspiramos. Adicionalmente, la Ética ayuda en el cumplimiento de la visión y misión institucional. Sin ética difícilmente hay continuidad.

# **CAPÍTULO I: EL PROBLEMA**

## **1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

La existencia del Patronato de Amparo Social en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Pastaza se encuentra tipificado en la Disposición General Octava del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD) que deja indicado que los “Patronatos.- Los gobiernos provinciales, metropolitanos y municipales conservarán los patronatos como instituciones de derecho público, regidas e integradas por las políticas sociales de cada gobierno”.

Durante la existencia del Patronato de Amparo Social del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Pastaza no se ha trabajado sobre el diseño del Código de Ética, como se evidencia en el numeral No. 35 de las Recomendaciones de la Unidad de Auditoría Interna aplicada a la “Evaluación Integral del Sistema de Control Interno” con fecha Octubre del 2012, esto ha dado lugar a incumplir con el mandato de la Constitución de la República en sus Artículos 226, 227 y 233, así como de la Ley Orgánica del Servicio Público “LOSEP” donde se establece las obligaciones y derechos de los servidores/as, trabajadores/as públicos/as entre los que se destacan el “respetar, cumplir y hacer cumplir la Constitución de la República, Leyes, Reglamentos y más disposiciones expedidas de acuerdo con la Ley”.

En este contexto, los servidores/as, trabajadores/as públicos/as del Patronato Municipal de Pastaza, no tienen la suficiente información acerca de los aspectos éticos que conlleva el servicio público y hasta donde llega su accionar; considerando que la ética

ha sido siempre parte del diario vivir, ya que hablar de ética es hablar de costumbres o reglas de la conducta humana enmarcada en la sociedad.

### **1.1.1 Formulación del problema**

¿Cómo incide la falta de un Código de Ética en el Patronato de Amparo Social del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Pastaza?

### **1.1.2 Delimitación del problema**

El objeto a investigar es la Gestión Pública, y el campo de estudio es el Código de Ética.

## **1.2 JUSTIFICACIÓN**

La Contraloría General del Estado mediante Acuerdo N° 039 CG, publicado en el Suplemento del Registro Oficial N° 87, expide las “Normas de Control Interno para las Entidades, Organismos del Sector Público y personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos”; que tiene como objetivos: “Promover la eficiencia, eficacia y economía de las operaciones bajo principios éticos y de transparencia; Garantizar la confiabilidad, integridad y oportunidad de la información; Cumplir con las disposiciones legales y la normativa de la entidad para otorgar bienes y servicios públicos de calidad; Proteger y conservar el patrimonio público contra pérdidas, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal.

(Contraloría General del Estado, 2010) Normas de Control Interno

En éste mismo sentido, el numeral 200-01 del mismo cuerpo legal, sobre la integridad y valores éticos determina: “La máxima autoridad y los directivos establecerán los principios y valores éticos como parte de la cultura organizacional para que perduren frente a los cambios de las personas de libre remoción; estos valores rigen la conducta de su personal, orientando su integridad y compromiso hacia la organización. La máxima autoridad de cada entidad emitirá formalmente las normas propias del código de ética, para contribuir el buen uso de los recursos públicos y al combate de la corrupción”; tomando como referencia a la Secretaria Nacional de Transparencia de Gestión, que expidió el Código de Ética para el Buen Vivir de la Función Ejecutiva, publicado en el Segundo Suplemento del Registro Oficial 960 de 23 de mayo de 2013, cuerpo legal de respaldo para la elaboración del código de ética institucional.

Ésta investigación es significativa puesto que podemos diseñar y proponer al Patronato de Amparo Social del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Pastaza, un instrumento normativo de comportamiento moral dentro de la institución para el servicio de la sociedad; sin duda alguna los beneficiarios directos constituirán los usuarios de la entidad a través del cumplimiento de su personal.

Con fines didácticos, a los servidores/as, trabajadores/as públicos/as de la institución lo denominaremos “servidor público” y al Patronato de Amparo Social del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Pastaza lo denominaremos “Patronato del GAD Municipal de Pastaza”.

### **1.3 OBJETIVOS**

#### **1.3.1 Objetivo General**

- Diseñar y proponer un Código de Ética para el Patronato de Amparo Social del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Pastaza, 2014.



### **1.3.2 Objetivos Específicos**

- Definir las actividades que se desarrollan en el Patronato de Amparo Social del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Pastaza.
- Realizar un diagnóstico situacional para identificar la realidad de la unidad objeto de investigación.
- Proponer el Código de Ética para el Patronato de Amparo Social del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Pastaza.

## CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

### 2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Para el desarrollo de la investigación se revisó los trabajos que se detalla a continuación:

1. (Secretaría Nacional de Transparencia de Gestión 2013) “Código de Ética para el Buen Vivir de la Función Ejecutiva”. Segundo Suplemento - Registro Oficial 960. Ecuador.

**“Cuando desaparece la práctica de la justicia, se viene al suelo el edificio social que llamamos Nación”, Eloy Alfaro.**

Para la Secretaría Nacional de Transparencia de Gestión, el Código de Ética representa un aporte valioso, debido a que su implementación será el inicio de un cambio positivo que permitirá continuar en la construcción de una patria ética. Hace hincapié de lo importante que es que cada uno/a de quienes conforman la Función Ejecutiva asuman el compromiso de cumplir con éxito las propuestas presentadas en el documento para un mejor servicio a la nación.

Resaltan que el Código de Ética planteado permitirá cambiar la antigua percepción del funcionario público corrupto, desleal y descortés. Ser coherente con los principios, valores, responsabilidades y compromisos expuestos los hará parte activa de la consecución de los objetivos colectivos de cada institución, y ser también reconocidos/as como miembros importantes del equipo de trabajo.

2. (Gorbaneff, Uribe y Hoyos 2012) “Los Códigos de Conducta de las Empresas Petroleras en Colombia”.

Para Gorbaneff, es conveniente estudiar los códigos de ética de empresas petroleras porque estas juegan un papel especial en la economía del país. Las empresas operan entre comunidades vulnerables y ecosistemas frágiles.

Consideran que el código de ética es uno de los principales instrumentos para poner en práctica la responsabilidad social, los cuales no se consideran como documentos aislados que tienen cierto efecto en las organizaciones sino como una pieza documental de la cultura organizacional que hace evidente su estructura y restringe o habilita cierta acción tanto personal como profesional.

3. (C.G.E., 2012) “Código de Ética de la Contraloría General del Estado”.

Para la Contraloría General del Estado de Ecuador, el código de ética tiene, entre sus objetivos, recoger la identidad institucional expresada en valores corporativos que la organización busca efectivizar en el día a día de su trabajo y motivar a vivirlos en el ámbito laboral. Que tales valores inspiren y orienten la totalidad de sus acciones, tanto las corporativas como las de los miembros de la organización, tendientes al cumplimiento de la misión institucional. Además el consenso y la armonización de contenidos del código de ética, busca promover y alentar a quienes hacen la institución a asumirlo con entusiasmo.

**ANÁLISIS PERSONAL:** como se puede apreciar los trabajos revisados han sido aplicados e implementados en instituciones diferentes al Patronato del GAD Municipal de Pastaza, por lo que ha de constituirse en un trabajo de titulación único y original.

## **2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

### **2.2.1 El proceso histórico de la Ética**

La Ética tiene sus inicios en el campo de la Filosofía y por lo tanto, se dice que ésta comienza cuando la humanidad da el paso del mito al logos, es decir de lo irreal a lo real. Los primeros filósofos se ocuparon sobre todo de la naturaleza, y más tarde de la Antropología y consiguientemente de la Ética.

#### **2.2.1.1 Antigua Grecia**

El primer autor destacado que se ocupó del hombre, la Ética y consecuentemente de la política fue Sócrates (470–399 A.C.) quien partía de la existencia de una ley natural que puede y debe ser alcanzada racionalmente por cualquiera que haga el esfuerzo necesario que todo trabajo intelectual conlleva. Defendió el Intelectualismo Ético, el mismo que consistió en la convicción de que para hacer el bien hay que saber lo que éste es. Según ésta teoría ética, el que sabe lo que es el bien, lo hace necesariamente.

Platón (427–347 A.C.), su pensamiento ético fue comprensible, se deduce de su antropología, es decir, de su concepción del hombre. Para el filósofo griego el hombre está compuesto de dos sustancias, el cuerpo y el alma. Según el pensamiento platónico la política va ligada a la Ética, lo que significa que el estado ha de organizar las cosas para que la educación selectiva ponga a cada uno en el lugar que le corresponde, según el nivel de conocimiento que alcance. Si el intelectualismo ético es verdadero, el filósofo gobernará teóricamente bien, pues conoce la verdad de la idea de bien.

Aristóteles (384–322 a.C.), discípulo de Platón, quién se apartó un tanto del maestro en su filosofía, pero sin embargo su ética se basa en las virtudes. Reconocida como Ética

Eudaimonista (eudaimonía = felicidad). El fin último del hombre es el bien, la felicidad. Teóricamente cuando se logra la felicidad ya no se quiere nada más. Para Aristóteles, la ética es una reflexión práctica encaminada a la acción. Está de acuerdo con Platón en señalar a la “prudencia” como la virtud fundamental. La prudencia es una virtud intelectual que señala siempre con suficiente precisión lo que debe hacerse y marca convenientemente el punto medio entre el exceso y el efecto del resto de las virtudes.

La Escuela filosófica compuesta por Zenón de Citio (333–264 A.C.), Marco Aurelio (121-180 D.C.) y Séneca, denominada también Ética Estoica, parte de la doctrina física del destino, es decir tiende a una apatía interpretada como desapego a lo que ocurre. Para estos autores, el placer no podría ser considerado nunca un fin en sí mismo, sino más bien un resultado.

José Ramón Ayllón (época del Cristianismo), afirma que el Cristianismo no es una ética, pero la revolución religiosa que origina tiene como gran efecto secundario una extraordinaria revolución ética. La ética cristiana supone, en efecto, mucho más que unos principios o reglas sobre la conducta humana. El cristiano debe saber que la Ética que debe practicar consiste en imitar a una persona, a Jesucristo, que dio la vida por amor de los hombres. Ese amor no tiene medida, es un amor desmedido hacia cada uno de los hombres.

### **2.2.1.2 Edad Media**

La Edad Media es un momento en el que la ética asume elementos de las doctrinas clásicas de la felicidad (el fin del actuar humano consiste en obtener el bien que nos hace felices) y los une a la doctrina cristiana (vista como revelación divina), especialmente según la normativa que recogen los mandamientos. El fin último del actuar humano es la caridad, que se consigue al vivir desde el Evangelio, y que permite al hombre acceder a la visión de Dios (en el cielo), donde el ser humano alcanza su máxima plenitud y el bien supremo.

Diversos autores hablan de ética y según perspectivas diferentes; así San Agustín de Hipona (354-430 D.C.) y Santo Tomás de Aquino (1224-1274) especialmente en su principal obra “Suma de Teología” Parte II, recoge numerosos elementos de la Ética de Aristóteles (virtudes teologales: fe, esperanza, caridad; virtudes cardinales: prudencia, justicia, fortaleza y templanza).

### **2.2.1.3 Edad Moderna**

Los filósofos éticos modernos trabajaron con la mirada puesta exclusivamente en el mundo antiguo (estoicos, epicúreos, Platón, Aristóteles), si bien con algunos elementos heredados de la Escolástica medieval.

Descartes (1596-1650).- considerado el padre de la Filosofía Moderna, tiene algunos elementos de Ética en su famoso “Discurso del Método”.

Dentro del racionalismo, es Baruch Spinoza (1632-1677) quien elaboró de modo más amplio y sistemático una propuesta ética. En el ámbito del empirismo, David Hume (1711-1776) trabajó en diversos momentos para comprender los motivos profundos de las acciones humanas.

La gran revolución ética moderna se realiza a través de Immanuel Kant (1724-1804) que rechaza una fundamentación de la ética en otra cosa que no sea imperativo moral mismo (deontologismo formal), pues si la moral se orienta a buscar la felicidad no podría dar ninguna norma categórica ni universal. Los filósofos idealistas desarrollaron esta moral del imperativo categórico (mandamiento autónomo, capaz de regir el comportamiento humano en todas sus manifestaciones). Hacen frente así al utilitarismo, al afirmar que el principio de utilidad no es el único criterio de corrección de las acciones.

#### 2.2.1.4 Edad Contemporánea

La ética del siglo XX ha conocido aportes importantísimos por parte de numerosos autores: los vitalistas y existencialistas desarrollan el sentido de la opción y de la responsabilidad.

Max Scheler (1874-1928) elabora una fenomenología de los valores. Autores como Alain Badiou (1937) han intentado demostrar que ésta principal tendencia (en las opiniones y en las instituciones), la cuestión de la "Ética" en el siglo XX, es en realidad un "verdadero nihilismo" y "una amenazante denegación de todo pensamiento".

Recientemente y desarrollando un análisis en profundidad de los orígenes y fundamentos de la ética, aparecen diversos estudios sobre el papel de las emociones en el desarrollo de un pensamiento ético antifundacionalista, como ha indicado Richard Rorty (1931-2007). En las últimas dos décadas, el filósofo escocés MacIntyre (1929) establece nuevas herramientas de análisis histórico-filosófico de distintas versiones rivales de la Ética. Se convierte en una figura clave en el reciente interés en la ética de la virtud, que pone como aspecto central de la Ética los hábitos, las virtudes, y el conocimiento de cómo alcanza el individuo una vida buena, en la que encuentren plenitud todos los aspectos de la vida humana. Es éste un enfoque de la filosofía moral que demuestra cómo el juicio de un individuo nace del desarrollo del carácter.

Soto y Cárdenas (2009), define a la ética como “una parte de la Filosofía que trata de la moral y las obligaciones del hombre”. “La Ética constituye el juicio moral, es el estudio sistemático de la naturaleza de los conceptos axiológicos, como “bien”, “mal”, “correcto”, “equivocados”, etc., y de los principios generales que justifican la aplicación de ellos a alguna acción o acto. Su importancia radica en su relación con las nociones fundamentales de moralidad, y éstas pueden tener consecuencias en relación con la conducta de las personas”. Su material de trabajo proviene de los diferentes códigos

encontrados en toda sociedad, tanto a través de sus tradiciones orales o escritas como de los supuestos tácitos que se encuentran tras el marco legal constitucional.

Según Münch Galindo (2010), define a la Ética “como la ciencia que estudia los actos humanos y se relaciona con todas las áreas del conocimiento. Aplica a la moral y el bienestar, sustentada en valores”. “La Ética es el arte de vivir conforme a la moral para lograr una mayor armonía personal y social. Los valores y la Ética en el trabajo son fundamentos de la excelencia en las organizaciones, sustentada en valores que deben orientar al Liderazgo.”

Asimismo, Soto Pineda, manifiesta que Saúl W. Gellerman explora por qué quienes toman decisiones en ocasiones actúan en forma no ética. Basados en tres casos corporativos, Gellerman identifica y analiza las raíces de la mala conducta que la gerencia practica a lo largo de las diferentes empresas. Además, provee recomendaciones prácticas y ejemplos para asegurar la conducta ética. El autor identifica cuatro racionalizaciones sostenidas comúnmente que explica por qué los que toman las decisiones no se comportan en forma ética: 1) la creencia de que la decisión no es “realmente” ilegal o amoral; 2) la creencia de que la decisión es por el mejor interés del individuo o la corporación; 3) la creencia de que la decisión es “segura” porque nunca está descubierta o publicada, y 4) la creencia de que ya que la decisión ayuda a la organización, ésta la ignore y hasta proteja a la persona que la lleva a la práctica”.

Wayne (2010), define a la ética “como la disciplina que trata con lo que es bueno y lo que es malo, o lo que es correcto o incorrecto, o con los deberes y las obligaciones morales. La ética consiste principalmente en dos relaciones. El primer elemento del modelo son las fuentes de lineamientos éticos. La fuerza de la relación entre lo que un individuo o una organización consideran moral y correcto, y lo que las fuentes de lineamientos disponibles sugieren que es moralmente correcto se denomina Ética de tipo I.



La Ética de tipo II es la fuerza de la relación entre lo que uno cree y la manera en la que uno se comporta. Por lo general, una persona no se considera ética a menos de que posea ambos tipos de comportamiento ético”.

De las definiciones investigadas y analizadas, se puede establecer que la ética en el contexto de la investigación direcciona en general a los actos humanos desde el punto de vista del bien, libres y deliberados; debido a que determinan el carácter (modo de ser adquirido por hábito y por lo tanto determinantes de nuestras vidas), determinantes para el desarrollo de las instituciones.

### **2.2.2 Características de la Ética**

Gilli Juan José (2011), manifiesta que “La Ética posee características, es así que puede designarse como ciencia, con todo, en el sentido amplio y filosófico del término. La Ética satisface a la definición de ciencia en grado eminente, porque, estudia el objeto o la causa final de la vida humana, los principios y las leyes que la rigen. Al igual que toda otra ciencia, incluida la Física, la Ética tendrá sus puntos de vista discutidos, pero se mostrará que estos giran alrededor de un núcleo sólido de verdades establecidas”.

“La Ética se caracteriza por ser:

- Científica, ya que existe la sistematización, la organización y está sujeta a comprobación.
  
- Racional, ya que está basada en una metodología lógica, porque sigue una secuencia, iniciando por la inteligencia, luego la voluntad y su punto culminante la libertad.

- Práctica, ya que es funcional y por lo tanto congruente con la propia personalidad.
- Normativa, porque establece su propio carácter por medio de normas o leyes personales.

Partiendo que la Ética es una ciencia normativa, que se ocupa de un ideal, es decir, no con lo que la conducta humana es, sino con lo que debe ser, también se caracteriza porque implica acción de acuerdo con las normas morales, se ocupa del estudio de los problemas teórico – morales, equivale al conocimiento, se basa en un plan filosófico (¿Qué es el bien, la virtud, la felicidad?) y se ocupa de los valores humanos”.

“Entonces a la Ética se la entiende como, aquella instancia desde la cual se juzga y se valora la forma de cómo se comporta el hombre y al mismo tiempo, la instancia desde la cual se formulan principios y criterios acerca de cómo debemos comportarnos y hacia dónde debemos dirigir nuestra acción. Así también menciona que es bueno y que es malo, cuales son los valores que posee una persona en diferente sitio y época. La Ética como toda ciencia, es un conocimiento universal y, por lo tanto, sus leyes y principios como: haz el bien y evita el mal, respeta tu propia vida y la de los demás, son tan universales como lo es nuestra naturaleza humana”.

### **2.2.3 Marco Conceptual**

Actitud.- Es la forma de actuar de una persona, su comportamiento en sí.

Alma.- Es una entidad inmaterial e invisible que poseen los seres vivos.

Antropología.- Es una ciencia social que estudia al ser humano en forma integral.

Bien.- Es el valor otorgado a una acción de un individuo.

Buen Vivir.- De conformidad con el Art. 275, párrafo tercero, de la Constitución de la República del Ecuador, el Buen Vivir “requerirá que las personas, comunidades, pueblos y nacionalidades gocen efectivamente de sus derechos y ejerzan responsabilidades en el marco de la interculturalidad, del respeto a sus diversidades y de la convivencia armónica con la naturaleza”.

Código (Comunicación).- Se define al conjunto de signos, normas y/o reglas que deben ser compartidas por el Emisor y el Receptor de un mensaje para que éste sea comprendido.

Código (Derecho).- Un código es una agrupación de principios legales y sistemáticos, que regula de forma unitaria cierta materia.

Deber (obligación).- Es la situación en la cual una persona tiene que dar, hacer, o no hacer algo según la moral que posee.

Derecho.- Son conductas dirigidas a la observancia de normas que regulan la convivencia social y permiten resolver los conflictos intersubjetivos.

Deontológico.- Hace referencia a la rama de la Ética cuyo objeto de estudio son los fundamentos del deber y las normas morales.

Equidad.- Promueve la igualdad de oportunidades mediante políticas progresivas de redistribución, con prioridad en las poblaciones que están en mayores condiciones de pobreza y vulnerabilidad.

Ética (Fernando Savater en su libro “Ética para Amador”)- Es el arte de vivir, el saber vivir. Arte de discernir lo que nos conviene (lo bueno) y lo que no nos conviene (lo malo).

Ética Laica.- Conocida como 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.

Ética Pública.- La ética pública señala principios y valores deseables para ser aplicados en la conducta del hombre que desempeña una función pública, de igual manera, puede comprenderse como un hacer colectivo, como un proceso en el que tanto la colectividad como los individuos generan pautas de conducta que posibilitan un mejor desarrollo de la convivencia, de la autonomía y de la libertad del hombre.

Felicidad.- Es un estado emocional que se produce en la persona cuando cree haber alcanzado una meta deseada.

Filosofía.- Es el estudio de una variedad de problemas fundamentales acerca de cuestiones como la existencia, el conocimiento, la verdad, la moral, la belleza, la mente y el lenguaje.

Intelectual.- Es el que se dedica al estudio y la reflexión crítica sobre la realidad, y comunica sus ideas con la pretensión de influir en ella,

Mal.- Denominada maldad, es una condición negativa relativa atribuida al ser humano que indica la ausencia de moral, bondad, caridad o afecto natural por su entorno y quienes le rodean.

Moral.- Es el conjunto de creencias y normas de una persona o grupo social que determinará el obrar (es decir, que orienta acerca del bien o del mal -correcto o incorrecto - de una acción o acciones).

Misión institucional.- Es la definición específica de lo que la organización es, de lo que hace y a quien sirve con su funcionamiento. Es la razón de ser.

Naturaleza.- Similar al mundo natural, mundo material o universo material. Es el dominio general de diversos tipos de seres vivos, como plantas y animales.

Nihilismo.- Es la corriente filosófica que toma como base la negación de uno o más de los supuestos sentidos de la vida.

Norma.- Es una regla u ordenación del comportamiento dictada por una autoridad competente, cuyo incumplimiento trae aparejado una sanción.

Principio.- Son reglas o normas que orientan la acción de un ser humano. Se trata de normas de carácter general, máximamente universales. Ejemplo: amar al prójimo, no mentir, respetar la vida, etc. Los principios morales también se llaman máximas o preceptos.

Principio Doble Efecto.- Constituye el razonamiento práctico para determinar lo lícito y lo ilícito.

Principios.- Los principios son las orientaciones básicas y fundamentales que determinan el obrar humano, en consideración a los derechos de los demás. Define igualmente las pautas de conducta en el ejercicio de una profesión o servicio.

Prudencia.- Es la virtud de actuar de forma justa, adecuada y con cautela.

Placer.- Es una sensación o sentimiento positivo, agradable o eufórico, que en su forma natural se manifiesta cuando un individuo consciente satisface plenamente alguna necesidad.

Teoría.- Es un sistema lógico-deductivo constituido por un conjunto de hipótesis, un campo de aplicación (de lo que trata la teoría, el conjunto de cosas que explica) y algunas reglas que permitan extraer consecuencias de las hipótesis de la teoría.

Utilitarismo.- Teoría ética que asume las siguientes tres propuestas: lo que resulta intrínsecamente valioso para los individuos, el mejor estado de las cosas es aquel en el que la suma de lo que resulta valioso es lo más alta posible, y lo que debemos hacer es aquello que consigue el mejor estado de cosas conforme a esto.

Valores.- Son formas concretas de ser y actuar deseables en los individuos e instituciones, posibilitan la convivencia en un ambiente de respeto y aceptación de la dignidad humana. Los valores como cualidades humanas positivas, orientan, animan e inducen a realizar un trabajo bien hecho y, tienden a generar un ambiente de armonía con los demás.

Verdad.- Abarca desde la honestidad, la buena fe y la sinceridad humana en general.

Virtud.- Es una cualidad positiva que permite producir ciertos efectos.

Visión institucional.- Es la definición de lo que la organización quiere ser en un futuro y hacia dónde quiere llegar. Recoge las metas y logros planteados en un lapso de tiempo.

## **2.3 HIPÓTESIS O IDEA A DEFENDER**

### **2.3.1 Hipótesis General**

1. El diseño y propuesta del Código de Ética, ayudará significativamente en el Patronato de Amparo Social del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Pastaza.

### **2.3.2 Hipótesis Específicas**

1. Una vez conocidas y definidas las actividades que se desarrollan en el Patronato del GAD Municipal de Pastaza, se determinará sus falencias permitiendo impulsar e incentivar al recurso humano se desenvuelva dentro de un marco ético.
2. El diagnóstico situacional sobre el conocimiento del personal en relación al código de ética coadyuvará a determinar la estructura del mismo.
3. El diseño de un código de ética, promoverá la práctica de principios y valores sociales e intelectuales, para el desenvolvimiento eficaz y una toma de decisiones asertivas.

## **2.4 VARIABLES**

**2.4.1 Variable independiente.-** Código de Ética.

**2.4.2 Variable dependiente.-** Patronato de Amparo Social del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Pastaza.

## **CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO**

Para desarrollar el presente trabajo de titulación se aplica el siguiente marco metodológico.

### **3.1. MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.1.1. De campo y cuali-cuantitativa**

Para la recopilación de datos, se trató directamente con el personal involucrado y también se convivió en parte dentro del ambiente laboral de la institución, logrando así obtener una información real y oportuna; todo esto en las oficinas del Patronato del GAD Municipal de Pastaza, lo que permitió recoger datos en cumplimiento de los objetivos propuestos.

También se seleccionó la modalidad cualitativa y cuantitativa; cualitativa en razón que es un método investigativo empleado en muchas disciplinas académicas; donde se pretende reunir un conocimiento sobre el comportamiento humano y las razones que gobiernan tal comportamiento, ya que está directamente vinculado con el contenido objeto de estudio (código de ética); y cuantitativa, porque utiliza técnicas estadísticas y matemáticas.



### **3.1.2. Bibliográfica - documental**

Se aplicó la investigación bibliográfica - documental ya que permite ordenada y secuencialmente el análisis de archivos de la institución, contenido de libros impresos/virtuales actualizados sobre el tema; revistas, folletos, cuyos conceptos y teorías fundamentan científicamente la investigación; todo el tiempo enfocado al objeto de estudio.

## **3.2. TIPOS DE INVESTIGACIÓN**

Para la ejecución de la presente investigación se aplicó los siguientes tipos de investigación:

### **3.2.1. Investigación Exploratoria**

A través de la investigación exploratoria realizamos un análisis preliminar de la entidad con la finalidad de recoger todos los datos que permita determinar el problema, es decir la deficiente atención al usuario debido al desconocimiento y la no aplicación de principios y valores éticos que norman la conducta del servidor público. También al planteamiento de la hipótesis.

### **3.2.2. Investigación Descriptiva**

La investigación descriptiva se aplicó para analizar como incide la carencia de un código de ética en el Patronato del GAD Municipal de Pastaza.

### 3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

#### 3.3.1. Población

La población objeto de estudio lo conforman los directivos, personal administrativo y los usuarios o clientes externos.

**Cuadro No. 1**

<b>Población</b>	<b>Número</b>
Directivos	35
Personal Administrativo	20
Usuarios	500
<b>Total</b>	<b>555</b>

**Fuente:** Archivo Patronato Municipal de Pastaza

**Elaborado por:** Alexandra Naranjo Carrera

#### 3.3.2. Muestra

a) Para calcular el tamaño de la muestra aplicamos el muestreo probabilístico para poblaciones finitas y conocidas, en lo relacionado a los usuarios semanales (clientes externos) del Patronato Municipal de Pastaza:

$$n = \frac{(Z^2 P Q N)}{(Z^2 P Q + N e^2)}$$

- n : tamaño mínimo de la muestra
- Z : nivel de confianza para 95%
- P : probabilidad de ocurrencia
- N : tamaño de la población
- Q : probabilidad de no ocurrencia
- e : grado de error

### Valores

- $Z = 1.96$
- $P = 0.5$
- $N = 500$
- $Q = 0.5$
- $e = 0.05$

### Desarrollo de la ecuación:

$$n = \frac{(Z^2 P Q N)}{(Z^2 P Q + N e^2)}$$

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5) (0.5) (500)}{(1.96)^2 (0.5) (0.5) + 500 (0.05^2)}$$

$$n = \frac{(3.8416) (0.25) (500)}{(3.8416) (0.25) + 500 (0.0025)}$$

$$n = \frac{(3.8416) (125)}{(0.9604) + (1.25)}$$

$$n = \frac{480.2}{2.2104}$$

$$n = 217.24$$

$$n = 217$$

En consecuencia, debemos encuestar a **217 usuarios**.

- b) Para el caso de los directivos (35) y el personal administrativo (20) que hacen un total de 55 servidores/as, trabajadores/as, realizaremos directamente la encuesta por separado; ya que al aplicar la fórmula se obtiene como resultado la muestra igual a 48, quedando al margen apenas 7 personas.

### **3.4. MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS**

#### **3.4.1. Método Histórico – Lógico**

Se aplica el método histórico – lógico ya que al conocer las falencias del recurso humano que labora en el Patronato del GAD Municipal de Pastaza, y al aplicarlo permitirá avances positivos logrando un cambio en el presente de la institución.

#### **3.4.2. Técnicas**

Se emplea dos cuestionarios dirigido al nivel directivo y personal del Patronato del GAD Municipal de Pastaza respectivamente; cuyo propósito es conocer su criterio acerca del tema de investigación a desarrollarse.

Se utiliza un cuestionario a los usuarios (clientes externos) cuyo propósito es conocer el grado de satisfacción con el servicio recibido.

Los resultados obtenidos, se representan gráficamente (pastel), en el cual cada respuesta tiene un color determinado para mejor comprensión.

### **3.5. COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS**

La hipótesis general planteada en la investigación: “El diseño y propuesta del Código de Ética, ayudará significativamente en el Patronato de Amparo Social del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Pastaza”, se comprueba como verdadera en base a los resultados de la encuesta dirigida al nivel directivo, personal y usuarios del Patronato del GAD Municipal de Pastaza; Así del cuadro No. 9 cuando a los encuestados (personal administrativo) se les pregunta si en la entidad existe un código de ética, absolutamente todos responden que no existe. Los mismos encuestados opinan según el cuadro No. 18 que se debería incentivar la aplicación de principios y valores en el servidor público.

## **CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE RESULTADOS**

### **4.1. Diagnóstico Situacional**

El análisis situacional tiene por objeto identificar aquellos factores tanto internos como externos que afectan o contribuyen al desarrollo de la institución. En éste sentido metodológicamente, en un principio se aplican entrevistas a los directivos, así como a clientes externos para analizar su información en torno al objeto investigado.

Se identifican y analizan variables del entorno que se considera pueden convertirse en oportunidades o amenazas.

#### **4.1.1 Análisis Interno**

El análisis interno identifica aquellas fortalezas y debilidades de la institución, siendo éstas las siguientes a partir de las encuestas aplicadas a los directivos y personal.

##### **4.1.1.1. Fortalezas institucionales**

###### **F1.- Médicos Especialistas (Anexo No. 1)**

Los médicos que atienden en el Dispensario Médico “Gilberto Díaz” son especialistas en su área.

###### **F2.- Talento Humano comprometido con el servicio**

El personal administrativo y médico atiende de la mejor manera a los clientes externos e internos a través de un servicio ágil, oportuno y confiable.

**F3.- Prestigio institucional**

El reconocimiento asertivo de quienes se sirven del Patronato del GAD Municipal de Pastaza, hace que se eleve el prestigio e imagen institucional.

**F4.- Imagen corporativa**

La percepción de ser una buena entidad de servicio social es reconocida por los habitantes de Puyo y sus parroquias.

**F5.- Solidaridad institucional**

El asumir compromisos y retos con los grupos de interés social para solucionar sus problemas o aplacar sus necesidades.

**F6.- Horario de atención oportuno y accesible**

El horario de atención es de 7:30 a 16:30, pudiendo tomar un turno para el siguiente día laborable.

**F7.- Cuenta con la misión y visión institucional**

Conocer y aplicar la misión y visión institucional permite saber lo que se hace y hacia donde se quiere llegar.

**F8.- Prestación de servicios a bajo costo**

El costo económico por los servicios prestados (Dispensario Médico, Farmacia, Comedor Comunitario) en relación a otros lugares es módico.

**F9.- Ubicación geográfica estratégica**

El edificio donde funciona el Patronato del GAD Municipal de Pastaza está ubicado en el centro de la ciudad de Puyo (Calle Atahualpa y 9 de Octubre).

**F10.- Comunicación organizacional**

En la institución se puede evidenciar la utilización de técnicas y actividades encaminadas a facilitar y agilizar el flujo de mensajes que se dan entre sus miembros, entre la organización y el medio; o bien, influir en las opiniones, aptitudes y conductas del público interno y externo de la organización, todo ello con el fin de que ésta última, cumpla mejor sus objetivos.

**F11.- Clima organizacional**

Se puede definir como la calidad duradera del entorno interno que tienen sus miembros; lo cual influye en su comportamiento.

**F12.- Comunicación interna**

Determinada por la interrelación que se desarrolla entre el personal de la institución.

**F13.- Identidad corporativa**

Es sencillamente lo que la organización es y lo que hace; es la base para construir una imagen.

**4.1.1.2 Debilidades institucionales**

**D1.- Personal administrativo no profesional (Anexo No.1)**

El 90% de las personas que laboran en el área administrativa no tiene título académico de tercer o cuarto nivel.

**D2.- Funciones y tareas desarrolladas según el criterio unilateral**

Algunas actividades realizadas por las servidoras son a criterio personal; faltando al elevado principio de autoridad que debe primar en una institución de beneficio social.



**D3.- Dualidad de funciones**

Al no existir un manual de funciones hace que dos o más personas realicen la misma actividad.

**D4.- Inexistencia de un plan de capacitación para el personal**

La capacitación para el personal es escasa.

**D5.- Inestabilidad laboral**

El 90% del personal es a contrato.

**D6.- Personal desmotivado**

La remuneración no obedece a los criterios de eficiencia, eficacia y efectividad, siendo los sueldos bajos, situación que desmotiva al servidor debido a que el trabajo es arduo, solicitado con criterios de excelencia, pero la remuneración es ínfima.

**D7.- Remuneración básica**

La remuneración es de 340 dólares, y se va incrementando de acuerdo a las disposiciones del gobierno central.

**D8.- Conflictos entre servidores de trabajo**

Diferentes puntos de vista sobre un asunto, intereses dispares al colaborar, percepciones distintas que llevan a malos entendidos, todos ellos son motivos para que surja conflictos internos.

**D9.- No hay control del personal en sus lugares de trabajo**

Las servidoras/es, trabajadoras/es públicas/os no se encuentran en su lugar de trabajo, siendo necesario supervisiones periódicas hasta establecer un control y hábito permanente de responsabilidad para consigo mismo.

**D10.- Inexistencia de un modelo de gestión**

No hay un esquema o marco de referencia para desarrollar políticas y acciones mediante las cuales se pretenda alcanzar los objetivos institucionales como es el bienestar social de la población.

**D11.- Carencia de un Organigrama Estructural**

No existe la estructura formal del Patronato del GAD Municipal de Pastaza, donde se destaque los niveles de operación, cargos y líneas de comunicación.

**D12.- Carencia de un Orgánico Funcional**

No existe un orgánico funcional.

**D13.- Carencia de un Manual de Funciones**

La falta de un documento normativo donde describa las funciones, objetivos, características, requisitos y responsabilidades de cada cargo que se desarrolla en el Patronato Municipal, así como también un conocimiento integral de éste, no permitirá un desarrollo individual e institucional eficiente.

**D14.- Carencia de un Reglamento Interno**

La falta de un instrumento regidor y normado del accionar interno, por medio del cual el Patronato Municipal regule las obligaciones y prohibiciones a que deben sujetarse los Servidores en relación con sus labores, permanencia y vida institucional, permite observar acciones que transgreden la ley.

**D15.- Inexistencia de un Código de Ética**

Los códigos de ética permiten a las instituciones incorporar e implementar a través de principios y valores, fundamentos morales y éticos de carácter universal, dentro de la vida diaria del Patronato Municipal.

**D16.- Carencia de planificación estratégica**

La inexistencia de una planificación estratégica perjudica al Patronato Municipal al momento de cumplir los objetivos corporativos.

**D17.- Ineficaz Plan Operativo Anual**

La inexperiencia y carencia de conocimientos por parte del área administrativa, se refleja en la elaboración de un POA que no está acorde con los principios y fundamentos institucionales.

**D18.- Inexistencia de un Plan Anual de Contratación**

No existe un PAC, que fortalezca la política social del patronato.

**D19.- Falta de comunicación entre niveles directivos y administrativos**

La descoordinación ha traído como consecuencia la carencia de reuniones de Directorio.

**D20.- Débil administración financiera (Contabilidad Gubernamental)**

La carencia de procesos de capacitación empresarial hace que se tenga dificultades en el manejo de programas económicos actualizados.

**D21.- No se cuenta con un mapa de Riesgos y un Plan de Mitigación**

La falta de previsión administrativa hace que no se cuente con un instrumento de gestión tan importante como es el mapa de riesgos y Plan de mitigación.

**D22.- Infraestructura inadecuada**

El edificio donde funciona el Patronato Municipal no es propio, pertenece a la Casa de la Juventud de Pastaza.

**D23.- Equipos informáticos y médicos obsoletos**

No se ha realizado gestión ante las organizaciones no gubernamentales para la donación de equipos médicos; y los equipos informáticos ya han cumplido con su tiempo útil.

**D24.- No se manejan sistemas informáticos actualizados**

(Emisión de turnos médicos para su facturación, gestión documental).

En el área contable no se trabaja con el software SIGAME; No se implementa el sistema documental Quipux; no se factura directamente el turno de atención sino que se lo hace manualmente; lo que conlleva pérdida de tiempo y recursos.

**D25.- No se cuenta con una central telefónica**

Hay una línea directa que es el (03) 2 884-173 y se carece de extensiones en las otras áreas.

**D26.- Mora en el pago a proveedores**

Se lleva mucho tiempo en el pago a las casas comerciales que proveen medicina, materiales de oficina, entre otros; las retenciones no se entrega en su debido momento.

**D27.- Servicio médico incompleto**

El área de Laboratorio es privado, no hay profesionales que disponga de tiempo adicional para atender las áreas de Cardiología, Rx, Pediatría y Nutrición.

#### **4.1.2. Análisis Externo**

El análisis externo analiza variables incontrolables o externas del objeto de estudio, aquí identifica las oportunidades y amenazas.

**Oportunidades.-** es toda circunstancia en la cual existe la posibilidad de lograr algún tipo de mejora de índole económica, social, laboral. Una oportunidad implica además una acción por parte del sujeto.

**Amenazas.-** son situaciones negativas, externas al entorno de la Institución que pueden atentar contra éste.

##### **4.1.2.1. Oportunidades institucionales**

###### **O1.- Políticas presupuestarias (Ley 010)**

La actual Ley 010 creó el Fondo para el Eco desarrollo Regional Amazónico y de Fortalecimiento de sus organismos seccionales (ECORAE) y reparte las rentas del petróleo entre los gobiernos locales amazónicos. Con una reforma realizada en 2008, los gobiernos locales amazónicos reciben \$ 1 por cada barril comercializado de petróleo que se extrae de su subsuelo. El 80% de estos recursos se dedica exclusivamente a inversión y el 20% restante a gasto corriente.

###### **O2.- Vinculación con el medio externo**

Detectar constantemente las oportunidades de desarrollo institucional desde sus campos disciplinares como desde las necesidades y demandas del medio productivo, social, artístico cultural y político.

**O3.- Normas vigentes**

Mediante esta normativa se especifica criterios que regula las actividades de los integrantes de la Institución. Crea bases para la convivencia y previene los conflictos que se pueden generar entre los individuos.

**O4.- Existencia de políticas de desarrollo sustentable**

(naturaleza-estudio-institución)

El desarrollo genera mayor vulnerabilidad sobre los recursos naturales y mayor contaminación. Sin embargo, esto no significa que se esté contra el desarrollo económico. Lo que ocurre es que sin políticas ambientales eficaces y sin una sociedad civil alerta, consciente, movilizadora y participativa, este desarrollo económico puede llevarnos a la pérdida de nuestro patrimonio natural y ambiental, base de muchas de nuestras fortalezas y posibilidades futuras.

**O5.- Relaciones interpersonales (clientes internos-externos)**

Las relaciones interpersonales juegan un papel fundamental en el desarrollo integral de las personas y por ende de las instituciones. Es importante tomar en cuenta los valores más relevantes para así mejor favorecer las relaciones interpersonales.

**O6.- Relaciones interinstitucionales (convenios con instituciones cooperantes)**

Los convenios interinstitucionales permiten llevar a cabo un proyecto común a corto, mediano y largo plazo.

**O7.- Acceso al desarrollo tecnológico y comunicacional de la época**

Dispone de grandes innovaciones tecnológicas como la robótica, informática, telecomunicaciones, ingeniería genética, televisión por cable, Internet y otros avances tecnológicos impresionantes, más radicales que las que impulsaron la revolución industrial en su momento.

**O8.- Ampliación la cobertura de servicios**

A más de los servicios actuales que se dan tanto en el Dispensario Médico como en el Comedor Comunitario y la asistencia social, existe la posibilidad de trabajar en otros similares al accionar social.

**O9.- Consecución de recursos económicos a través de ONG's y destinarlos a los sectores vulnerables**

La coyuntura política y la gestión en instituciones afines encaminadas a la ayuda social hacen que se facilite la asignación de recursos económicos y de otra índole (alimentos, medicina).

**O10.- Participación de organizaciones especializadas en el desarrollo social y económico de la provincia**

El buen vivir hace que se trabaje en mancomunidad y se obtenga resultados excelentes.

**O11.- Aceptación de la colectividad**

Los habitantes de Puyo y sus Parroquias ha visto con buenos ojos el accionar del Patronato Municipal.

**O12.- Políticas de integración y participación social entre las instituciones afines**

Se hace reuniones anuales a nivel de los Patronatos de todo el país en donde se intercambia experiencias relacionadas al quehacer social.

**O13.- Alineación política con el Gobierno Central**

A través del trabajo común entre el Gobierno Nacional y los Gobiernos Seccionales permite impulsar proyectos en beneficio de todos los conciudadanos, en un marco de respeto a las competencias constitucionales y legales.

**O14.- Asignación presupuestaria gubernamental**

Constituye el presupuesto económico con que contará el año fiscal.

**O15.- Ayuda económica externa (Embajada de Japón)**

Mediante la presentación de proyecto de acción social la Embajada de Japón cada tres años dona equipos e instrumentales nuevos para la Institución.

**4.1.2.2. Amenazas institucionales**

**A1.- Políticas de contratación de personal**

Se contrata personal según la coyuntura política del representante legal actual.

**A2.- Paternalismo e incumplimiento de normativas y reglamentos**

Existe el 80% de la colectividad que todo el tiempo pretende que los Gobiernos centrales, seccionales les solucionen sus necesidades sin ningún costo.

**A3.- Insuficientes recursos económicos asignados**

La crisis económica mundial hace que el presupuesto anual sea el mismo de otros años y en el peor de los casos se reduzca.

**A4.- Dualidad de funciones con las otras unidades**

Con las instituciones que tienen competencias afines como el Patronato Provincial, MIES, Dirección de Salud (brigadas médicas).

**A5.- Reformas continuas de la normativa legal**

Dificulta la estabilidad laboral de los trabajadores.



**A6.- Incumplimiento de normas de control de riesgos**

Hacen que la institución se encuentre vulnerable y desprotegida frente a cualquier contingente sea este natural, de orden económico o social.

**A7.- Coyuntura política**

Tiene mucho que ver el tipo y grado de influencias políticas, o políticas partidistas para otorgar ayudas o trabajo.

**A8.- Comportamiento inadecuado de usuarios**

El paternalismo reinante en la provincia hace que se observe a los organismos de ayuda social como el ente solucionador de necesidades y problemas de la población.

**A9.- Falta de continuidad en el manejo de procesos externos (administrativos, financieros) por parte de las administraciones siguientes**

En cada culminación de una administración y el inicio de una nueva dificulta la continuidad de actividades y procesos.

**A10.- Inserción definitiva del Patronato de Amparo Social Municipal a la administración directa del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Pastaza**

Situación que interfiere a la autonomía y a la verdadera filosofía social de la institución.

**A11.- No se trabaja con el sistema de Compras Públicas**

La inexperiencia y carencia de conocimientos por parte del área administrativa hace que no se apliquen los procesos del portal de compras públicas y adherentes.

**A12.- Presupuesto insuficiente**

El presupuesto anual asignado es de 200.000 usd.

## 4.2 RESULTADOS

### 4.2.1. Resultados de las encuestas aplicadas a los directivos

1. ¿Cree que el personal de la entidad realiza sus actividades bajo principios y normas de buena conducta?

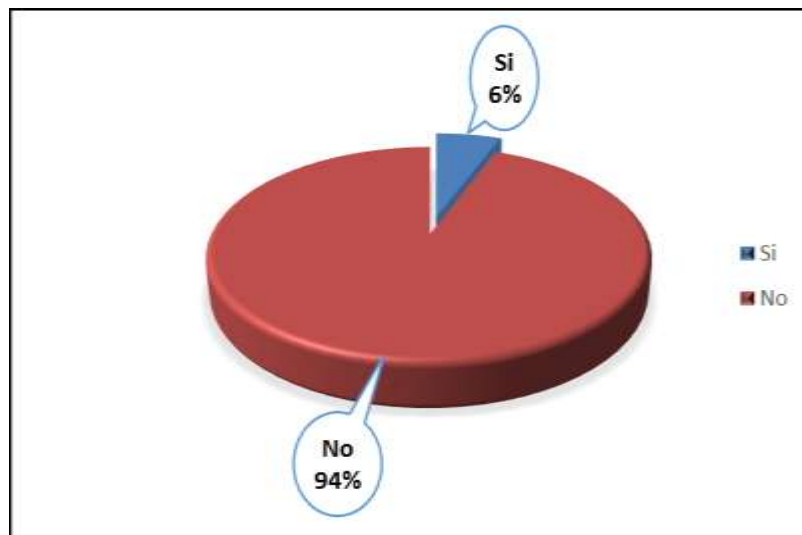
**Cuadro No. 2**

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	2	6
No	33	94
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Alexandra Naranjo C.

**Gráfico No. 1.- Principios y normas de conducta**



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Alexandra Naranjo C.

**ANÁLISIS:** De los resultados obtenidos en la pregunta primera, el personal de la institución no realiza sus actividades bajo principios y normas de buena conducta.

2. ¿Cómo controla al personal en la realización de sus actividades?

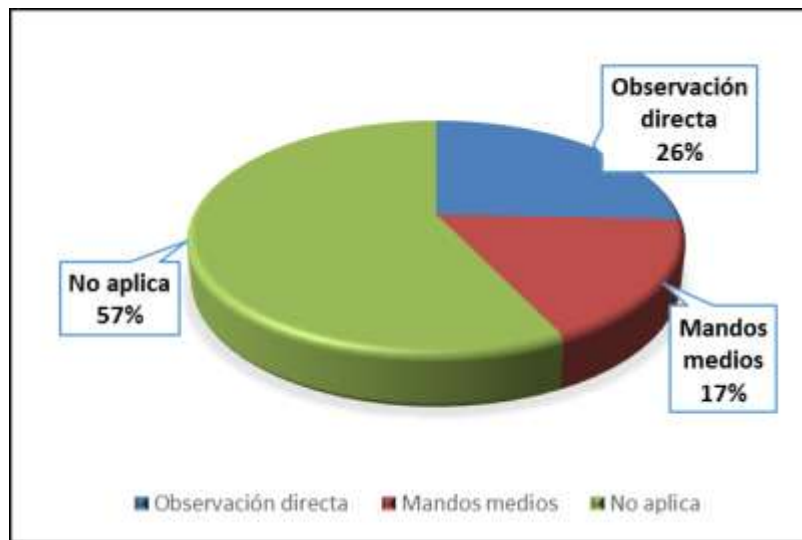
Cuadro No. 3

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Observación directa	9	26
Mandos medios	6	17
No aplica	20	57
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Alexandra Naranjo C.

Gráfico No. 2.- Control del personal



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Alexandra Naranjo Carrera

**ANÁLISIS:** De los resultados obtenidos en la segunda pregunta, el personal no es controlado. Cada servidor/a hace a su manera sus actividades.

3. ¿Tiene conocimiento de las normas jurídicas y disciplinarias que rigen al personal de la institución?

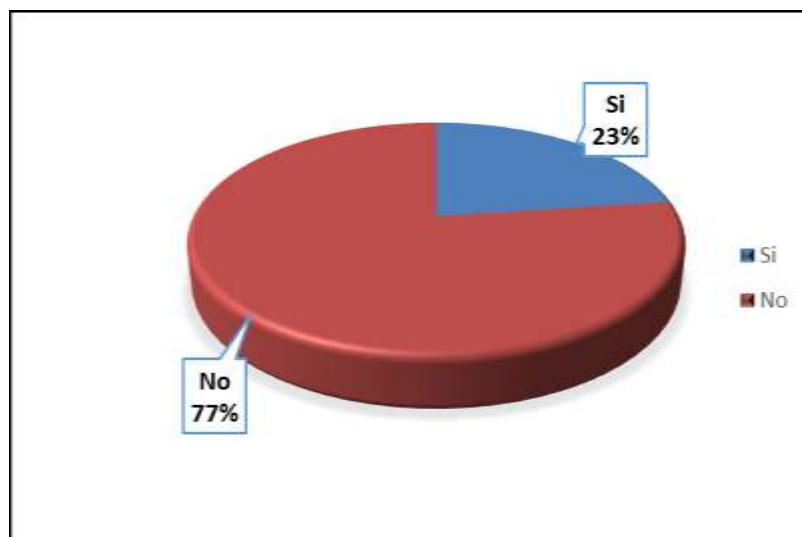
**Cuadro No. 4**

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	8	23
No	27	77
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Alexandra Naranjo C.

**Gráfico No. 3.- Normas jurídicas y disciplinarias**



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Alexandra Naranjo C.

**ANÁLISIS:** De los resultados obtenidos en la pregunta tercera, es un número mínimo de los integrantes del nivel directivo que conocen las normas jurídicas y disciplinarias que rige al talento humano institucional.

#### 4. ¿Qué principios y valores debería difundirse en la institución?

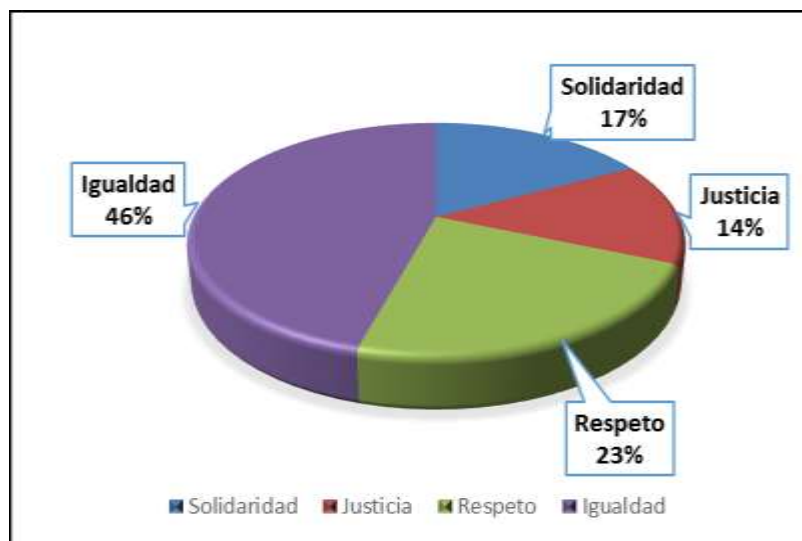
**Cuadro No. 5**

PRINCIPIOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Solidaridad	6	17
Justicia	5	14
Respeto	8	23
Igualdad	16	46
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Alexandra Naranjo C.

**Gráfico No. 4.- Principios a difundirse**



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Alexandra Naranjo C.

**ANÁLISIS:** De los resultados obtenidos en la pregunta cuarta, los principios que se deberían aplicar son la igualdad, seguido del respeto que se merecen absolutamente todas las personas sin excepción.

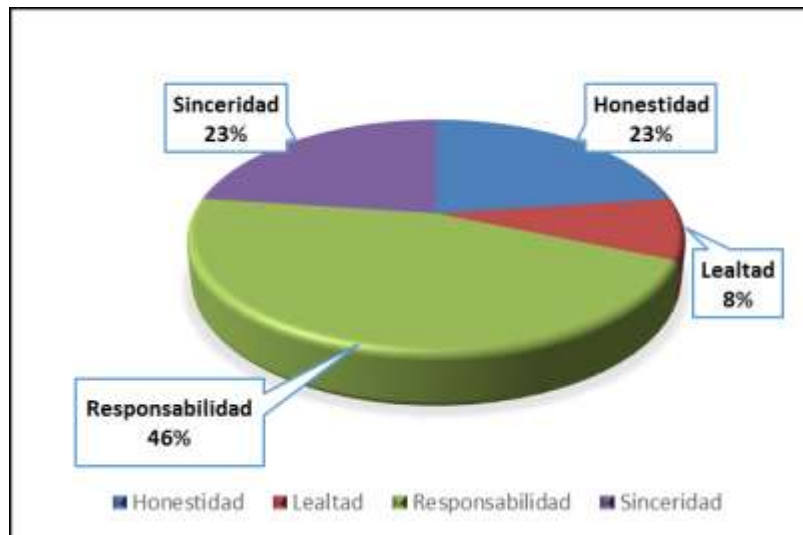
**Cuadro No. 6**

VALORES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Honestidad	8	23
Lealtad	3	9
Responsabilidad	16	46
Sinceridad	8	23
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Alexandra Naranjo C.

**Gráfico No. 5.- Valores a difundirse**



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Alexandra Naranjo C.

**ANÁLISIS:** De los resultados obtenidos en la pregunta cuarta, los valores que se deberían aplicar por parte del personal es la responsabilidad que debe existir en todo momento, seguido de la honestidad y sinceridad hacia los demás.

5. ¿Esos principios y valores en que documento deberían estar tipificados?

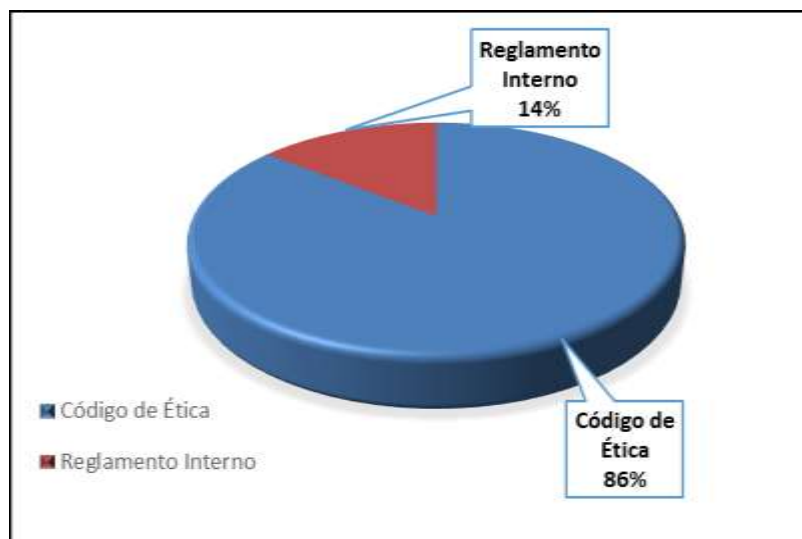
Cuadro No. 7

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Código de Ética	30	86
Reglamento Interno	5	14
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Alexandra Naranjo C.

Gráfico No. 6.- Tipificación de principios y valores



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Alexandra Naranjo C.

**ANÁLISIS:** De los resultados obtenidos en la pregunta quinta, los principios y valores se debe tipificar en un código de ética institucional.

#### 4.2.2. Resultados de las encuestas aplicadas al personal administrativo

##### 1. ¿Sabe lo que es un código de ética?

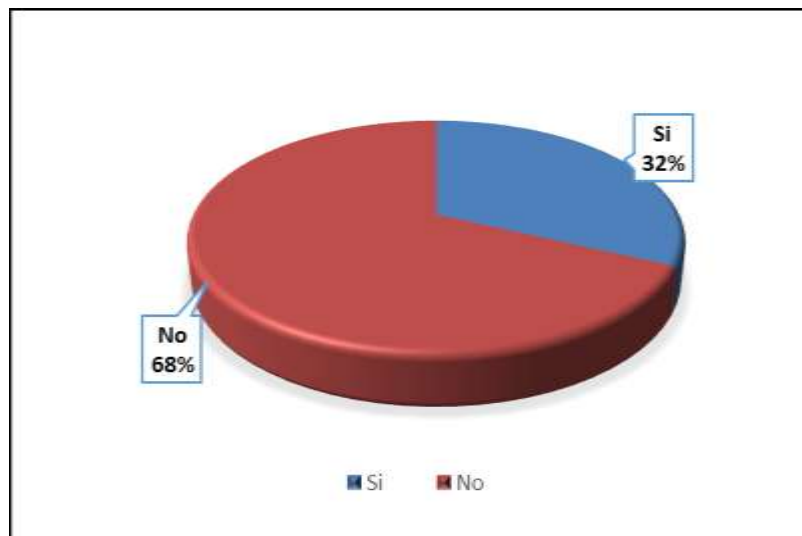
**Cuadro No. 8**

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	8	32
No	17	68
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Alexandra Naranjo C.

**Gráfico No. 7.- Conocimiento del concepto de código de ética**



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Alexandra Naranjo C.

**ANÁLISIS:** De los resultados obtenidos en la pregunta uno, el 68% de las personas encuestadas informan que no saben lo que es un código de ética.



2. ¿Existe un código de ética en el Patronato de Amparo Social del GADM de Pastaza?

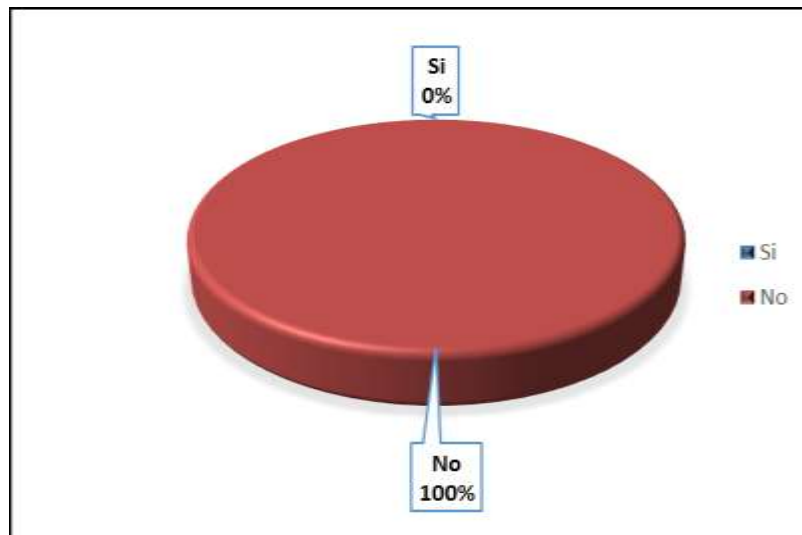
Cuadro No. 9

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	0	0
No	25	100
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Alexandra Naranjo C.

Gráfico No. 8.- Existencia de un código de ética



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Alexandra Naranjo C.

**ANÁLISIS:** De los resultados obtenidos en la pregunta dos, el 100% de las personas encuestadas indican que no existe un código de ética institucional.

3. ¿Del siguiente listado de valores, a su criterio cuál es el más importante?

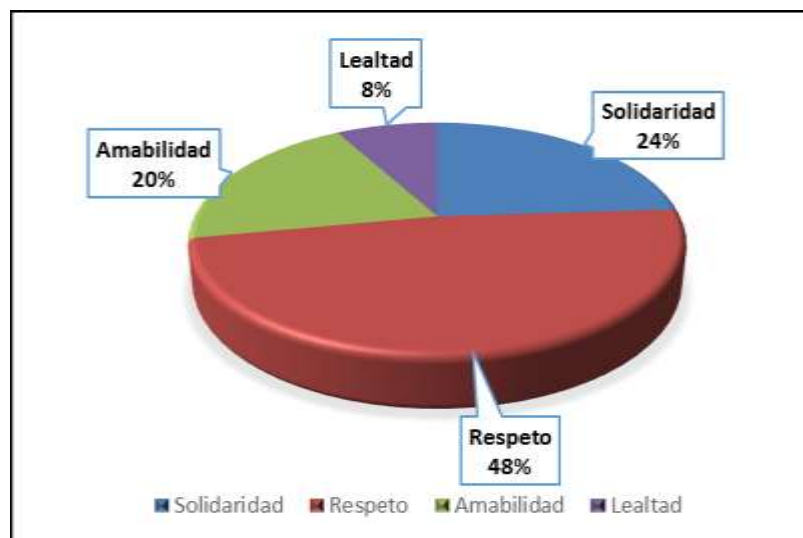
Cuadro No. 10

VALORES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Solidaridad	6	24
Respeto	12	48
Amabilidad	5	20
Lealtad	2	8
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Alexandra Naranjo C.

Gráfico No. 9.- Práctica de valores



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Alexandra Naranjo C.

**ANÁLISIS:** De los resultados obtenidos, se determina que para los y las servidoras es relevante practicar el valor del “respeto” acompañado de la solidaridad, amabilidad y lealtad, afianzando cada una de ellas.

4. ¿Se aplica el respeto en el entorno laboral de la institución?

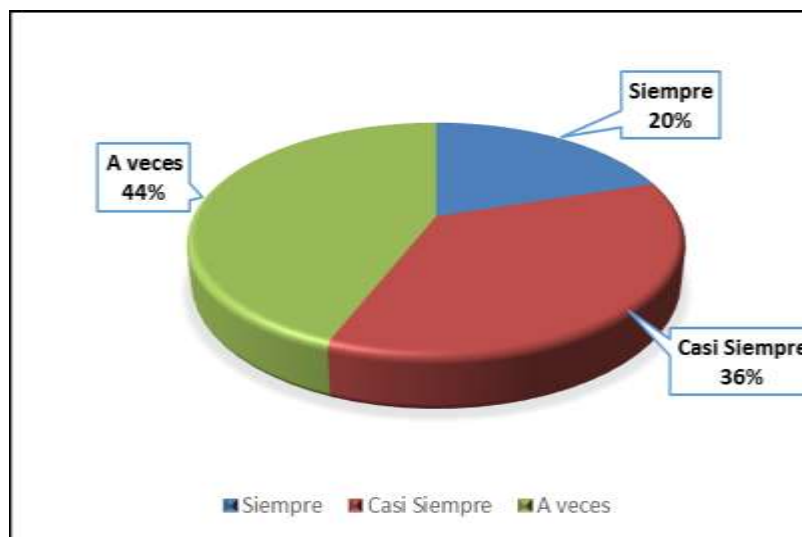
Cuadro No. 11

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	5	20
Casi Siempre	9	36
A veces	11	44
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Alexandra Naranjo C.

Gráfico No. 10.- Práctica del “respeto”



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Alexandra Naranjo C.

**ANÁLISIS:** De los resultados obtenidos en la cuarta pregunta, se determina que el personal en su mayoría no tiene buenos hábitos en la práctica del respeto.

5. ¿Qué aspectos se debería tomar en cuenta para la elaboración de un código de ética?

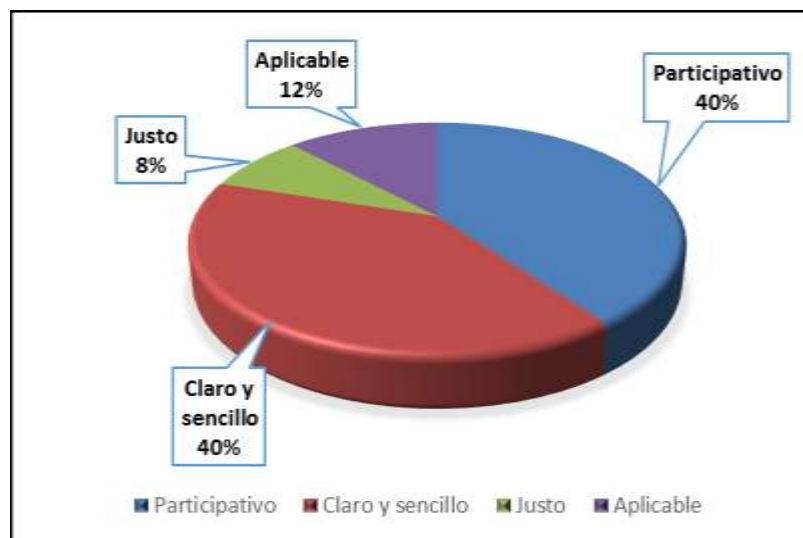
**Cuadro No. 12**

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Participativo	10	40
Claro y sencillo	10	40
Justo	2	8
Aplicable	3	12
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Alexandra Naranjo C.

**Gráfico No. 11.- Aspectos para elaborar el código de ética**



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Alexandra Naranjo C.

**ANÁLISIS:** De los resultados obtenidos en la pregunta quinta al no existir un código de ética, lo más razonable es su elaboración con la participación del ente humano involucrado, cuyo lenguaje será claro y sencillo.

#### 4.2.2. Resultados de la encuesta aplicada a los usuarios

1. Indique que tiempo conoce de la existencia del Patronato Municipal de Pastaza?

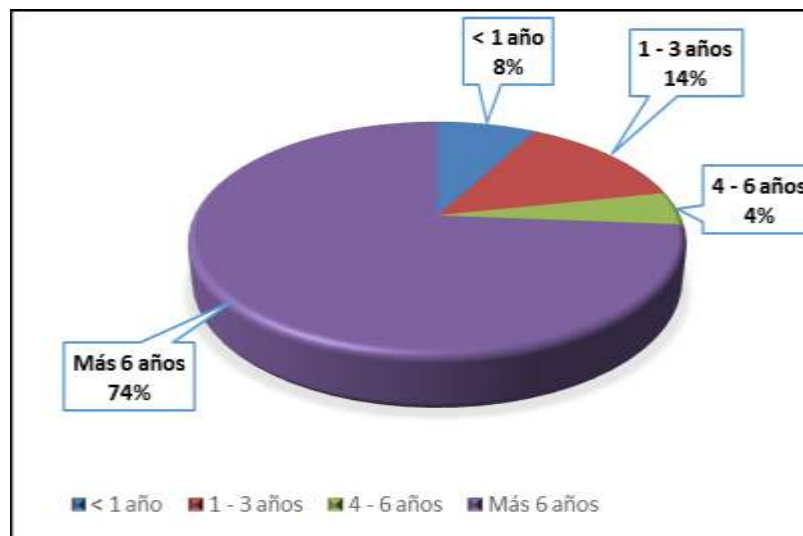
**Cuadro No. 13**

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
< 1 año	17	8
1 - 3 años	30	14
4 - 6 años	10	5
Más 6 años	160	74
<b>Total</b>	<b>217</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Alexandra Naranjo C.

**Gráfico No. 12.- Existencia del Patronato Municipal**



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Alexandra Naranjo C.

**ANÁLISIS:** De los resultados obtenidos en la primera pregunta, se determina que el 74% de los encuestados conocen la entidad desde su creación.

2. ¿Utiliza usted los servicios que ofrece la institución?

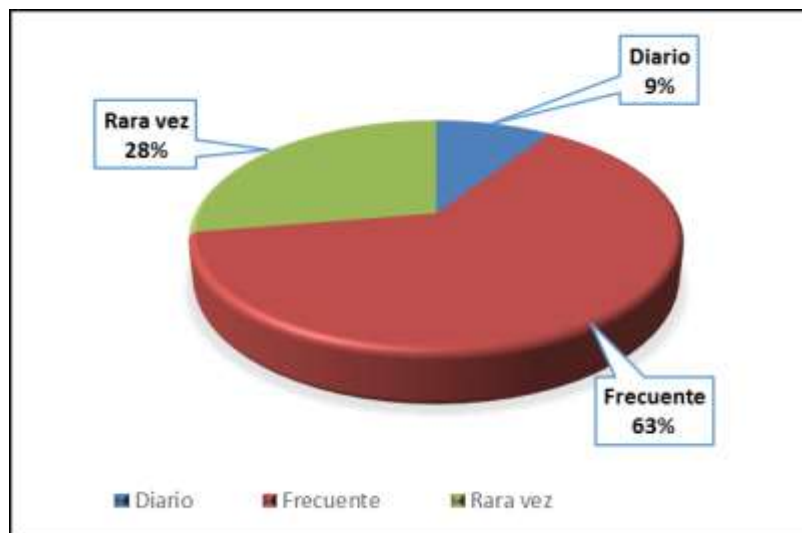
Cuadro No. 14

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Diario	20	9
Frecuente	137	63
Rara vez	60	28
<b>Total</b>	<b>217</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Alexandra Naranjo C.

Gráfico No. 13.- Uso de los servicios institucionales



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Alexandra Naranjo C.

**ANÁLISIS:** De los resultados obtenidos en la segunda pregunta, se determina que el 63% de las personas hacen uso frecuente de los servicios sociales y médicos de la institución.

### 3. ¿Qué tipo de servicio utiliza?

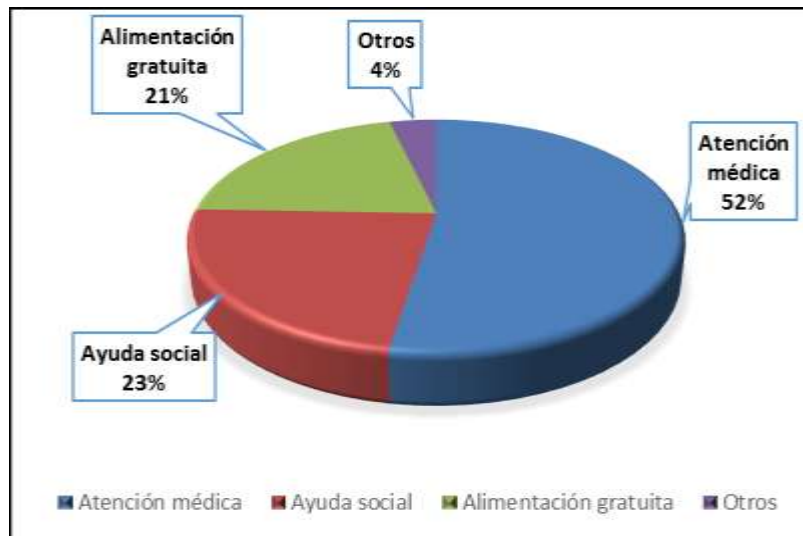
**Cuadro No. 15**

<b>CATEGORÍA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Atención médica	114	53
Ayuda social	50	23
Alimentación gratuita	45	21
Otros	8	4
<b>Total</b>	<b>217</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Alexandra Naranjo C.

**Gráfico No. 14.- Tipos de servicio**



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Alexandra Naranjo C.

**ANÁLISIS:** De los resultados obtenidos en la tercera pregunta, se determina que el 52% de las personas utilizan el servicio médico, seguido del 23% en ayuda social y el 21% de alimentación gratuita que ofrece el comedor comunitario.

4. El servicio brindado por el personal es:

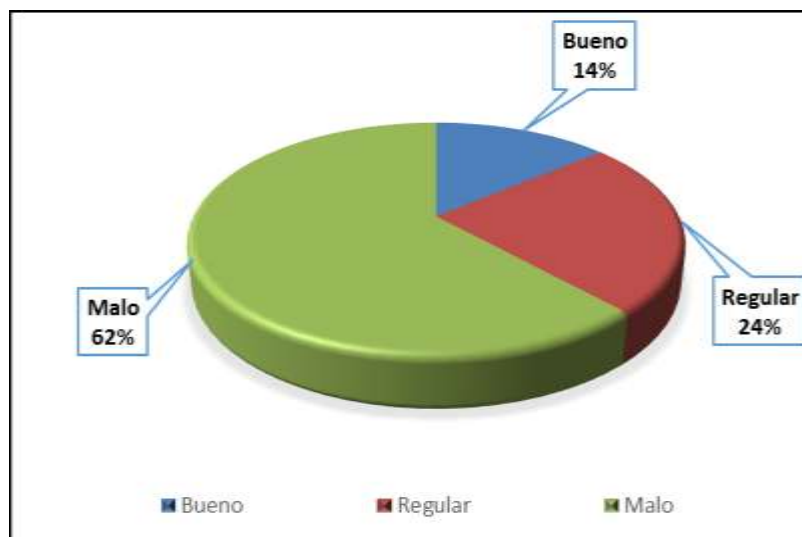
Cuadro No. 16

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Bueno	30	14
Regular	53	24
Malo	134	62
<b>Total</b>	<b>217</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Alexandra Naranjo C.

Gráfico No. 15.- Servicio brindado



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Alexandra Naranjo C.

**ANÁLISIS:** De los resultados obtenidos en la cuarta pregunta, el 62% de las personas atendidas reciben un mal servicio.



5. ¿Se encuentra satisfecha/o con la atención que prestan los servidores y servidoras públicas del Patronato Municipal de Pastaza?

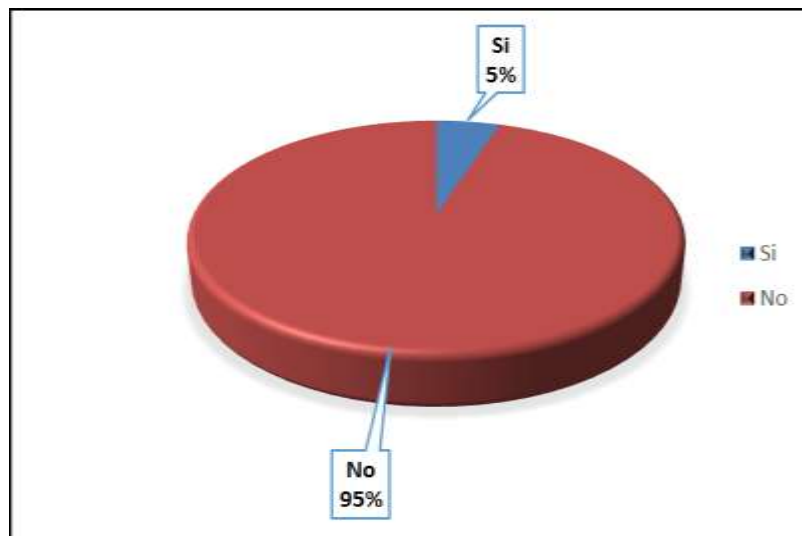
**Cuadro No. 17**

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	11	5
No	208	95
<b>Total</b>	<b>219</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Alexandra Naranjo C.

**Gráfico No. 16.- Satisfacción de los usuarios**



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Alexandra Naranjo C.

**ANÁLISIS:** De los resultados obtenidos en la quinta pregunta, el 95% no se encuentran a gusto con la atención que reciben.

6. ¿Considera que se debe incentivar la aplicación de principios y valores en los servidores y servidoras públicas?

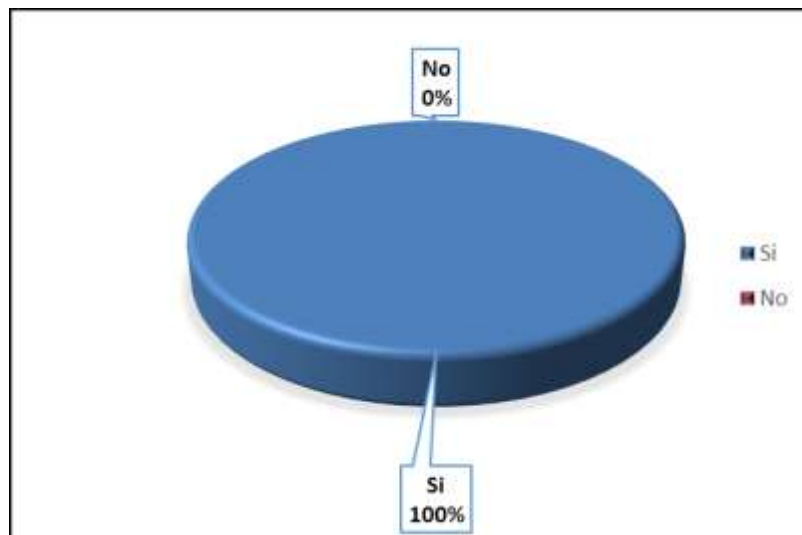
**Cuadro No. 18**

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	217	100
No	0	0
<b>Total</b>	<b>217</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Alexandra Naranjo C.

**Gráfico No. 17.- Incentivo de principios y valores**



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Alexandra Naranjo C.

**ANÁLISIS:** De los resultados obtenidos en la sexta pregunta, las personas encuestadas en su totalidad coinciden que se debe incentivar los principios y valores en el personal de la institución para de esta manera recibir un servicio de calidad con calidez.

7. De los siguientes principios y valores ¿Cuáles deberían practicar los y las servidoras públicas?

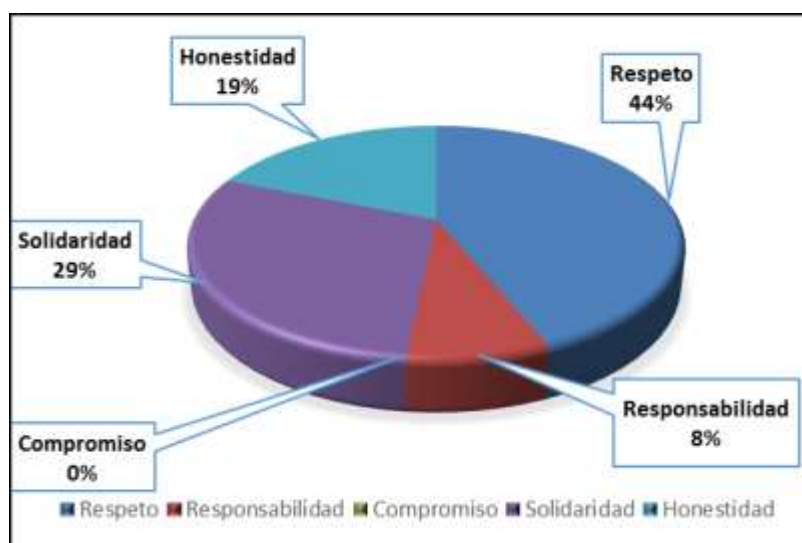
**Cuadro No. 19**

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Respeto	95	44
Responsabilidad	17	8
Compromiso	0	0
Solidaridad	64	29
Honestidad	41	19
<b>Total</b>	<b>217</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Alexandra Naranjo C.

**Gráfico No. 18.- Práctica de principios y valores**



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Alexandra Naranjo C.

**ANÁLISIS:** De los resultados obtenidos en la séptima pregunta, el 44% de las personas coinciden que los principios y valores que se debe practicar es el respeto, seguido en un 29% de solidaridad y un 19% de honestidad.

**8. ¿Existe un buzón de sugerencias institucional?**

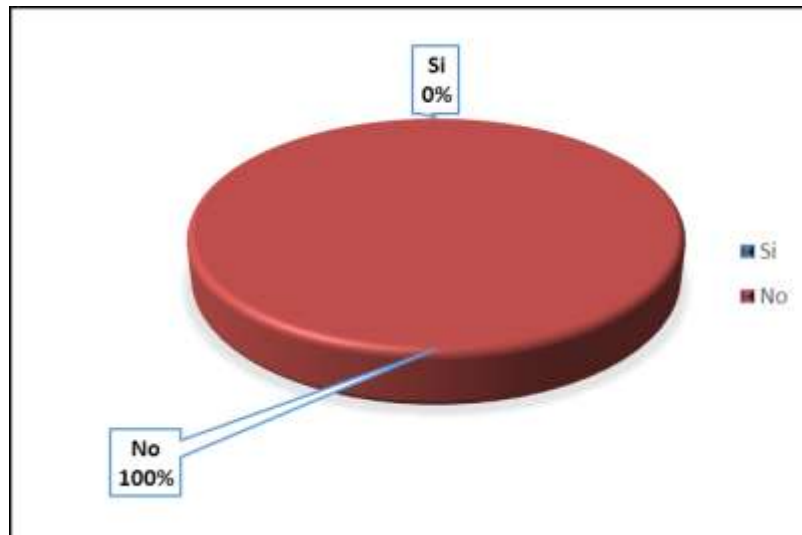
**Cuadro No. 20**

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	0	0
No	217	100
<b>Total</b>	<b>217</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Alexandra Naranjo C.

**Gráfico No. 19.- Buzón de sugerencias**



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Alexandra Naranjo C.

**ANÁLISIS:** De los resultados obtenidos en la octava pregunta, todas las personas intervenidas informan que no existe un buzón de sugerencias.

9. ¿Ha presentado usted quejas a los directivos, sobre el tipo de servicio que recibió?

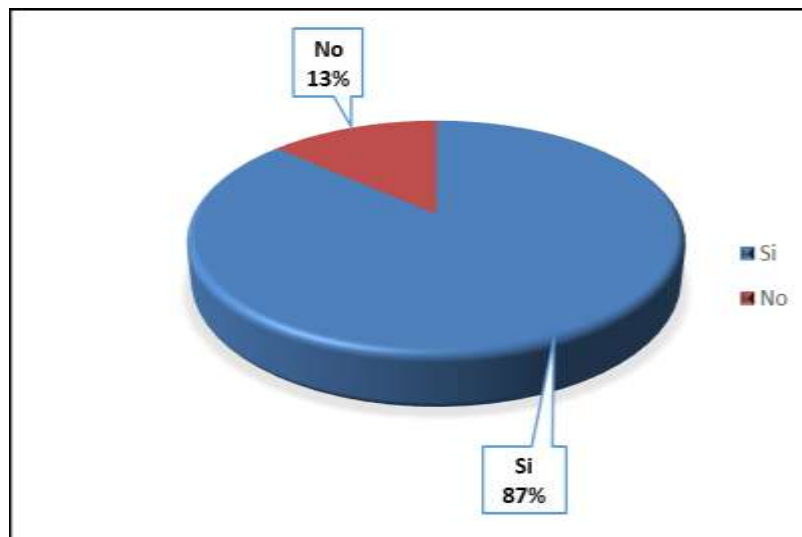
**Cuadro No. 21**

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	188	87
No	29	13
<b>TOTAL</b>	<b>217</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Alexandra Naranjo C.

**Gráfico No. 20.- Quejas**



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Alexandra Naranjo C.

**ANÁLISIS:** De los resultados obtenidos en la novena pregunta, la mayoría de usuarios han presentado quejas sobre la atención recibida.

**10. ¿El nivel directivo han solucionado sus quejas?**

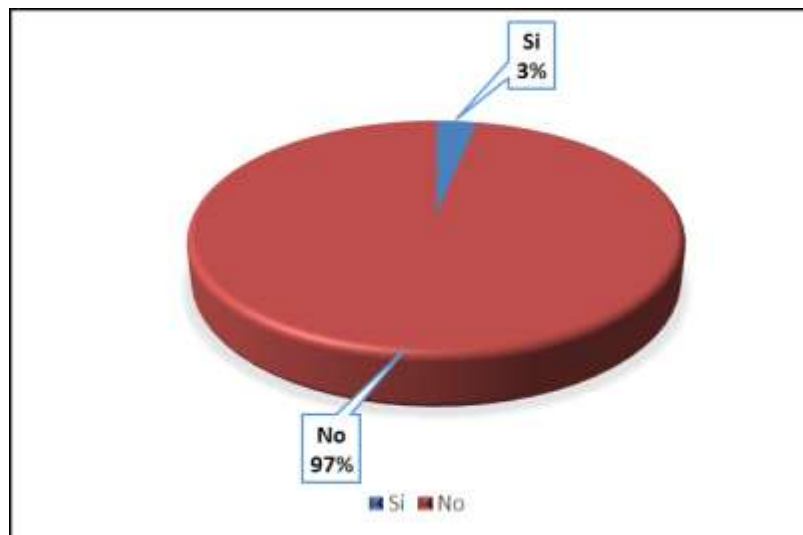
**Cuadro No. 22**

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	7	3
No	210	97
<b>Total</b>	<b>217</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Alexandra Naranjo C.

**Gráfico No. 21.- Solución de quejas**



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Alexandra Naranjo C.

**ANÁLISIS:** De los resultados obtenidos en la décima pregunta, al 97 % de los usuarios no se dio solución a su queja.

### 4.3. Síntesis de resultados

**Cuadro No. 23**

<b>Niveles</b>		
Directivos	Inexistencia de un código de ética. Despreocupación para su elaboración	El nivel directivo debe ser el principal motivador para la elaboración del código de ética.
Personal Administrativo	Desconocimiento del significado de código de ética. La práctica de principios y valores no es constante	Elaborar un código de ética con la participación de todo el personal. Debe ser lo más claro y sencillo posible.
Usuarios	Requieren atención basada en valores y principios. Esperan que los directivos solucionen las quejas presentadas.	Sugieren a la institución, contar con un código de ética.

**Elaborado por:** Alexandra Naranjo C.

## **CAPÍTULO V: MARCO PROPOSITIVO**

### **5.1. Título**

Código de Ética para el Patronato de Amparo Social del Gobierno Autónomo  
Descentralizado Municipal del Cantón Pastaza

### **5.2. Introducción**

(Rodríguez & Muñoz, 2013) “La buena administración de instituciones públicas es un derecho ciudadano, de naturaleza fundamental. Por una gran razón que reposa sobre las más altas argumentaciones del pensamiento democrático; en la democracia, las instituciones públicas no son de propiedad de políticos o altos funcionarios, sino que son del dominio popular, son de los ciudadanos, de las personas de carne y hueso que día a día, con su esfuerzo por encarnar los valores cívicos, éticos y las cualidades democráticas, dan buena cuenta del temple democrático en la cotidianeidad”.

“La teoría de los deberes parte, además de la legislación aplicable, de la deontología o Ética profesional, puesto que el trabajo de la función pública también tiene determinadas consideraciones de orden moral a las que debe sujetarse los servidores públicos. En este sentido, además de los deberes clásicos a que se refieren las normas sobre la materia, debe subrayarse que el plus de responsabilidad que gravita sobre el trabajo al servicio de las administraciones, encierra una fuerte carga de dimensión ética”.



“A reglón seguido, se constata la existencia de varios códigos de ética y conducta de empleados públicos, con contenidos análogos pero con consecuencias jurídicas bien dispares en muchos casos. Lo que se pretende ahora es la necesidad de fortalecer la institucionalidad y recuperar la confianza perdida entre ciudadanos y gobiernos”.

### **5.2.1. Una ética o muchas éticas**

(Pública, 1997) Sin ninguna duda hay que dejar sentado que la ética es una. Unos son los derechos fundamentales y únicos los principios que se establecen, por ejemplo, la dignidad absoluta de la persona humana o la exigencia de universalidad como criterio absoluto de la moralidad de las acciones. Las fórmulas kantianas del imperativo categórico son incuestionables en tanto principios formales de la moral. Otra cosa es que esos principios por sí solos, pueden garantizar la rectitud de la acción humana. El imperativo que dice “actúa de tal forma que trates a la humanidad siempre como un fin y nunca sólo como un medio” es el criterio absoluto del bien o del buen hacer.

Ahora bien, ese principio, por mucho que creamos en él y lo aceptemos en teoría, no suele resolver por sí solo la mayor parte de dudas y perplejidades con que tropieza el ser humano. Facilitar información privilegiada al amigo que me la solicita y que, además, se encuentra en situación económica desesperada, ¿es o no maltratar al resto de ciudadanos que no pueden acceder a esa información?

Tampoco ayudan mucho los derechos humanos, aunque tengan algo más de contenido que los imperativos categóricos kantianos. El derecho a la libertad y el derecho a la igualdad son indiscutibles.

### **5.2.2 Generalidades de la propuesta**

El personal que forma parte de una entidad de servicio social sin fines de lucro, como es el caso del Patronato del GAD Municipal de Pastaza, tiene como finalidad atender a los grupos vulnerables del cantón como niñas, niños, adolescentes, personas adultas mayores, mujeres embarazadas y personas con capacidades diferentes. La misma

atención prioritaria recibirán las personas en situación de riesgo, las víctimas de violencia doméstica y sexual, maltrato infantil, desastres naturales o humanos.

Coordina sus actividades con las dependencias públicas de la provincia de Pastaza como: Dirección Provincial de Salud, Dirección Provincial de Educación, Federación Deportiva de Pastaza, Casa de la Cultura Núcleo de Pastaza, DINAPEN, Policía Nacional, y el Concejo Cantonal de la Niñez y Adolescencia. Así como los hospitales públicos/privados del país. De igual manera coordina con organizaciones gubernamentales y no gubernamentales nacionales e internacionales y las instancias de labor social que deseen trabajar por el mejoramiento de la calidad de vida de los ciudadanos y ciudadanas del cantón Pastaza.

Los servicios que ofrece la institución son a través de los diferentes programas creados a la presente fecha y los que se establecerán posteriormente. Actualmente está en funcionamiento el Dispensario Médico "Gilberto Díaz", el mismo que presta los servicios ambulatorios tales como: Medicina General, Ginecología, Odontología, Nutrición y Dietética, Promoción y Prevención de Salud, Fisioterapia y Servicio de Farmacia.

Existe un comedor comunitario, y un taller de emprendimiento para propender al bienestar de la colectividad del cantón, especialmente los sectores vulnerables.

Con estos antecedentes, se propone crear un código de ética para el Patronato del GAD Municipal de Pastaza, cuya finalidad es proveer un instrumento que proporcione las normas éticas a las cuales deben regirse el recursos humano institucional, e implementar en sus diarias actividades y porque no en su vida particular; siendo estrictamente necesario conocer y aplicar su contenido.

Esta propuesta está orientada al fortalecimiento del carácter normativo del talento humano de la institución, a través de la redacción de su cuerpo deontológico el cual contiene los deberes, derechos, obligaciones y responsabilidades que regulen las actividades y/o relaciones profesionales en los diferentes ámbitos.

### **5.2.3 Importancia de la propuesta**

La propuesta de plantear el Código de Ética para el Patronato del GAD Municipal de Pastaza, concebido como un instrumento para fortalecer la responsabilidad social institucional en la ciudad de Puyo, toma especial aporte para el ámbito económico, social y cultural de la provincia y por ende del país en general.

En el ámbito económico.- el recurso humano es el elemento que da vida a las organizaciones, son las personas encargadas de ejecutar las acciones necesarias para que las instituciones inicien sus actividades, se desarrollen, generen utilidades, eleven su prestigio y permanezcan en el tiempo. Todo esto lo convierte en agentes activos del crecimiento económico del país, quienes a medida que desarrollen sus actividades bajo el instrumento ético aseguren administraciones transparentes y estimulan en parte la responsabilidad social de las organizaciones.

En el ámbito social y cultural.- la sociedad de Puyo y sus Parroquias será favorecida al contar con éste código de ética, ya que el servidor público actuará en base al marco ético implementado. Este instrumento contribuirá a fomentar la responsabilidad social recibida y actuada. La ética y el compromiso social de las organizaciones en la actualidad, son aspectos importantes que se debe tomar en cuenta para cualquier decisión, y son una forma de recuperar los principios y valores olvidados.

Por otro lado, la sostenibilidad de las entidades y de las acciones que realizan es sin dudas uno de los grandes retos. En este sentido, una buena gestión del ámbito

económico-financiero de las organizaciones deviene una pieza clave para enfrentar el proceso de consolidación y cambio de actitud en el servidor público.

En síntesis, se espera encontrar responsablemente solución a los problemas, mediante la toma de decisiones acertadas, el uso de hábitos y la exclusión de antivalores a fin de mejorar la calidad de vida de quienes prestan y reciben un bien o servicio.

#### **5.2.4 Responsabilidad Social**

Hoy en día, la concepción de las instituciones públicas ha cambiado sustancialmente, debido al grado de responsabilidad que estas deben asumir ante la sociedad. Al referirse a la organización, Ferrer (2001) menciona que el fin de las instituciones es social, porque son creadas para proporcionar a la sociedad unos bienes o servicios, en virtud de los cuales queda legitimada su existencia ante la misma. Señala además que la sociedad civil y la opinión pública exigen a las empresas cada vez más que asuman su responsabilidad social, y no satisfacer esas exigencias resulta a mediano y largo plazo perjudicial para la empresa. Generar Capital-Simpatía resulta imprescindible.

Cortina (1997) plantea que la organización es una institución económica que tiene una seria responsabilidad social con los consumidores, accionistas, empleados y proveedores. La ética empresarial como ética aplicada se encarga de responder con mayor protagonismo a la sociedad civil. Por supuesto, la empresa necesita encontrar su lugar en este escenario, necesita desarrollar un clima de confianza. Y es ahí donde de nuevo aparece con toda claridad la oportunidad de la presentación de una cuenta de resultados, recogiendo lo que la empresa es capaz de aportar a la sociedad o, mejor aún, la forma propia en como cada empresa responde a las expectativas de dicha sociedad.

Al hablar de responsabilidad social en la organización estamos hablando de la ciudadanía social de las organizaciones, referido a la participación de la misma junto a otras instancias en la construcción de un nuevo modo de vivir en sociedad. La

organización puede contribuir no sólo a respetar las leyes, sino a crear o hacer aportes novedosos para la sociedad y de acuerdo a su propia tecnología, contribuyendo así a generar una mayor calidad de vida. De esta manera asume una responsabilidad frente a la vida en sociedad, una vida sustentable a través de una serie de políticas y prácticas desarrolladas por la entidad tomando en consideración elementos externos e internos a ella.

### **5.2.5 Características de la Propuesta**

- ✚ Nunca debe ser fruto de un acto puntual.
- ✚ Debe ser un proceso de reflexión participativa en torno a las responsabilidades que asumen voluntariamente los miembros de una organización o colectivo.
- ✚ Realista y coherente.
- ✚ Los valores que se transcriben deben ser valores en los que se cree.
- ✚ Debe ser un documento vivo, que se atenga a la realidad cambiante, para que la ética se viva día a día.
- ✚ Públicamente difundida, de forma que los grupos afectados los conozcan y puedan exigir su cumplimiento.

### **5.2.6 Beneficios de implementar un Código de Ética**

- 1) Define patrones de comportamiento.
- 2) Explicita la cultura de la organización.

- 3) Facilita la toma de decisiones.
- 4) Anticipa posibles reclamos de grupos externos.
- 5) Auxilia a las personas ante solicitudes en contra de las reglas establecidas.
- 6) Refuerza el sentido de pertenencia a la institución.
- 7) Ayuda en la obtención de mejores resultados financieros.
- 8) Favorece la comunicación.
- 9) Fortalece los vínculos internos de la organización.
- 10) Mejora la imagen institucional.
- 11) Promueve el reclutamiento de gente selecta y de buen comportamiento.
- 12) Proporciona claridad en las relaciones con los clientes, proveedores, etc.
- 13) Facilita las relaciones gubernamentales.

### **5.3 Objetivos**

#### **5.3.1 Objetivo General**

- Presentar una propuesta del Código de Ética para el Patronato del GAD Municipal de Pastaza que contribuya al fortalecimiento de la responsabilidad social institucional.

### **5.3.2 Objetivos Específicos**

- Determinar la importancia y beneficios de contar con un código de ética institucional.
  
- Plantear acciones que contribuyan a la implementación de la propuesta.
  
- Proponer el protocolo para la aprobación y divulgación de la propuesta.

### **5.4 Contenido de la Propuesta**

Con los resultados determinados en el capítulo anterior y dada la carencia de un Código de Ética para el Patronato Amparo Social del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Pastaza se presenta a continuación el documento señalado, el mismo que ha sido elaborado con la participación de todo el personal que colabora en él, independientemente de la función que desempeña; considerando que se trata de un documento que al conocerlo podrá ser aplicado en todo su contexto.

Fue necesaria la revisión del plan estratégico institucional para familiarizarnos y elaborar un código de ética cuyos lineamientos estén acordes con la misión, visión y valores establecidos. También es necesario elaborar el documento tomando en cuenta los siguientes elementos importantes:

1. Principios éticos universales implicados (comunes a todos los individuos de la sociedad tales como legalidad, justicia, responsabilidad, cooperación, solidaridad, etc.);
  
2. Valores de la entidad, identificados a partir de la información obtenida en el capítulo anterior;

3. Obligaciones legales de la institución y sus servidores;
4. Aspectos más conflictivos del Patronato Municipal de Pastaza.

Para efectos de la presente propuesta se entenderá y utilizará los términos siguientes Código.- al Código de Ética; Comité.- al Comité de Ética; Servidores.- todo el personal institucional sea servidores/as o trabajadores/as; Patronato.- Patronato de Amparo Social del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Pastaza.

### **Base legal**

**Que**, el Artículo 227 de la Constitución de la República, prescribe que la Administración Pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación.

**Que**, la “Ley Orgánica del Servicio Público” publicada en el Registro Oficial No. 294 del 6 de octubre del 2010, en su Artículo No. 1.- Principios, establece: “La presente Ley se sustenta en los principios de calidad, calidez, competitividad, continuidad, descentralización, desconcentración, eficacia, eficiencia, equidad, igualdad, jerarquía, lealtad, oportunidad, participación, racionalidad, responsabilidad, solidaridad, transparencia, unicidad y universalidad que promuevan la interculturalidad, igualdad y la no discriminación”. Así mismo prescribe en su Artículo No. 2.- Objetivo: “El servicio público y la carrera administrativa tiene por objeto propender al desarrollo profesional, técnico y personal de las y los servidores públicos, para lograr el permanente mejoramiento, eficiencia, eficacia, calidad, productividad del Estado y de sus instituciones, mediante la conformación el funcionamiento y desarrollo de un sistema de



gestión del talento humano sustentado en la igualdad de derechos, oportunidades y la no discriminación.

**Que**, el “Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización” publicado en el Registro Oficial No. 303 con fecha 19 de octubre de 2010, señala en su Artículo No. 360 que “La administración del talento humano de los Gobiernos Autónomos Descentralizados será autónoma y se regulará por las disposiciones que para el efecto se encuentran establecidas en la Ley en sus respectivas ordenanzas.

**Que**, al considerar la gestión administrativa del Patronato del GAD Municipal de Pastaza, el mismo que está normado por una ordenanza constitutiva y reformada, cuya observancia es indispensable para que pueda existir y cumplir con su cometido social. El presente código de ética a más de ser una guía de acción moral, permitirá al servidor comprometerse a cumplir con la sociedad a la que nos debemos, y servirla con honor, responsabilidad, diligencia y respeto a sí mismo.

**Que**, las “Normas de Control Interno para las entidades, organismos del sector público y personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos” expedidas por la Contraloría General del Estado mediante Acuerdo No. 039-CG publicado en el Suplemento del Registro Oficial No. 87 del 14 de diciembre del 2009, dispone en la Norma No. 200-01 Integridad y valores éticos que: “La integridad y los valores éticos son elementos esenciales del ambiente de control, la administración y el monitoreo de los otros componentes del control interno”.

Por lo tanto, se plantea el “Código de Ética para el Patronato de Amparo Social del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Pastaza”

## **Artículo 1.- Objetivos**

- a) Dar a conocer a las Autoridades, Directores, Jefes, Servidores del Patronato, sus obligaciones de carácter ético y moral.
- b) Hacer conciencia en los servidores que el desempeño laboral y profesional debe fundamentarse en valores éticos.
- c) Establecer principios para normar el comportamiento ético de los servidores en general.
- d) Dar a conocer a los servidores sobre las obligaciones y responsabilidades éticas hacia autoridades, compañeros, usuarios, y la sociedad en general.
- e) Redescubrir en cada servidor su decisión de desempeñarse de manera correcta; siendo eficaces, eficientes y corresponsables de la gestión pública.

**Artículo 2.- Alcance.** El código deberá ser observado y acatado por todos los servidores de la entidad, independientemente del nivel jerárquico y de las actividades que realicen.

**Artículo 3.- Principios.** Describe los principios que norman las relaciones internas y externas de los servidores, considerando aquellos en que existe mayor riesgo de un conflicto ético potencial.

**Artículo 4.- Finalidad.** El presente código recogen los principios, reglas y valores, que se consideran idóneos para constituir un referente ontológico, que pueda no sólo guiar la conducta de las autoridades, jefes, servidores; sino facilitar la reflexión ética sobre los diversos aspectos de la función que desempeñan.

**Artículo 5.- Contenido.** Los referidos principios que se desarrollan en el presente código, son principios que corresponden a los determinados en el Artículo 227 de la Constitución; Ley Orgánica del Servicio Público; Ley Orgánica de la Contraloría; pero sobre todo la ley que rige a la carrera administrativa. Esta coincidencia es deliberada, pues lo que se pretende es recoger y desarrollar en el aspecto ético, los principios que, por contenerse en la ley fundamental y otras secundarias, son reconocidos y aceptados por los servidores y la sociedad en general.

**Artículo 6.- Perspectiva.** Este código proporciona una visión institucional de principios y valores que rigen el sistema de administración pública y ayudará a los servidores del Patronato a mejorar la efectividad institucional.

**Artículo 7.- Conducta organizacional.** Las personas que presten servicios laborales en el Patronato, deben en todo momento cumplir y hacer cumplir las disposiciones administrativas expedidas por la máxima autoridad (Directorio).

**Artículo 8.- Conducta general de los servidores.** La entidad espera que sus servidores se comporten en forma ejemplar. Está estrictamente prohibido en el lugar de trabajo, consumir bebidas alcohólicas, fumar, utilizar lenguaje soez y demostrar actitudes de irrespeto.

**Artículo 9.- Rendición de Cuentas.** Deberán rendir cuentas por sus acciones, decisiones y omisiones en el ejercicio de sus funciones y estar dispuestos a someterse a la revisión legal pertinente.

**Artículo 10.- Uso de recursos.** Utilizarán los bienes y recursos institucionales, únicamente para actividades inherentes a la administración; no deben utilizar papelería, suministros, equipos, vehículos y demás bienes de la institución para fines personales, políticos y otros.

**Artículo 11.- Identificación institucional.** No deben utilizar la credencial de identificación, logotipos de la entidad para fines personales, políticos, ni actividades no autorizadas.

**Artículo 12.- Uso del uniforme.** Es prohibido hacer uso del uniforme en lugares fuera del habitual, es decir en discotecas, bares, sitios de juego, y lugares en los cuales se podrían suscitar escándalos o cuestionamientos que afecten a la imagen y prestigio institucional.

**Artículo 13.- Comunicaciones oportunas.** Dedicar sus esfuerzos para lograr comunicaciones completas y oportunas, respondiendo cortésmente a las peticiones de información, quejas o denuncias formuladas por los usuarios internos/externos, proveedores, autoridades y público en general.

**Artículo 14.- Empleo adecuado del tiempo de trabajo.** Deberán emplear su horario oficial completo de trabajo en un esfuerzo responsable para cumplir con sus deberes y desempeñar sus funciones de manera eficiente y eficaz, con mística y entrega.

### **De los Valores y Principios**

**Artículo 15.- Valores.-** Partiendo del concepto que el valor es la cualidad humana aceptada, apreciada y respetada. Los valores son permanentes y su validez no depende de las circunstancias. Son los siguientes:

a) **Valores Humanos.-** Tendrá presente que vivir en la mentira, hacer uso de la violencia o cometer un fraude degradan a la persona, empeoran al ser humano, lo

deshumaniza. Por el contrario las acciones buenas, vivir la verdad, actuar con honestidad, el buscar la justicia, lo perfecciona.

- b) Responsabilidad.-** Asumirá plenamente las consecuencias de sus actos, resultado de las decisiones que tome. Ser disciplinado y entregarse al trabajo; optimizar los recursos, reduciendo el costo de las operaciones; capacitarse y actualizar los conocimientos permanentemente, con el propósito de mejorar el desempeño, alcanzando estándares de excelencia.
  
- c) Lealtad.-** Aceptará los vínculos implícitos en su adhesión a la institución a la que pertenece, de tal modo que refuerza y protege su trabajo cotidiano.
  
- d) Orden.-** Mantendrá una adecuada organización y planificación en las actividades encomendadas.
  
- e) Decoró.-** Cuidará su comportamiento habitual a nivel público y/o privado, esté en concordancia con el cargo y función que desempeña.
  
- f) Perseverancia.-** Una vez tomada la decisión, llevar a cabo los actos necesarios para su cumplimiento, aunque surja dificultades externas o internas; esforzarse por no dejar trabajos pendientes o inconclusos.
  
- g) Humildad.-** Sabedor de su deficiencia y superarlas, reconocer sus potencialidades y explotarlas de buena manera.
  
- h) Sencillez.-** Evitará actitudes que denoten alarde de poder.

- i) **Honestidad.-** Observará un comportamiento probo, recto y honrado.
  
- j) **Bondad.-** Establecerá y mantendrá relaciones armónicas con los demás; conciliador y mediador en situaciones difíciles o conflictivas; colaborar con todos en cualquier momento y lugar; ser solidario y reafirmar permanentemente su compromiso organizacional y responsabilidad social.
  
- k) **Cooperación.-** Ayudará desinteresadamente a los demás; comprometiéndose y fomentando el trabajo en equipo.

**Artículo 16.- Principios.** Es la manera de ser y actuar de los servidores, de acuerdo con los principios definidos. Son los siguientes:

- a) **Eficacia.-** Deberá actuar con capacidad para solucionar los asuntos a su cargo, siendo objetivo para dar soluciones.
  
- b) **Eficiencia.-** Para lograr los objetivos lo hará empleando el mínimo de los recursos, sean estos materiales, humanos, tecnológicos.
  
- c) **Calidad.-** Para llegar a la excelencia aplicará la herramienta “básica” como es la Calidad en el Servicio, siendo minucioso en el desempeño de las actividades, donde aplicará el valor agregado.
  
- d) **Buen uso de los bienes.-** Dará buen uso a los bienes institucionales, el que será adecuado o exclusivo, solo para el servicio que deben prestar de acuerdo con los objetivos institucionales.

- e) **Buen trato con el usuario.-** Atenderá al usuario en un ambiente favorable, empleando al máximo paciencia, cordialidad, respeto, esmero, tolerancia, que genere confianza en el usuario.
  
- f) **Ambiente interno.-** Procurará un ambiente agradable, de igualdad, camaradería y comprensión, guardando el respeto mutuo.
  
- g) **Políticas internas.-** La política interna es una actividad orientada en forma ideológica a la toma de decisiones de un grupo para alcanzar los objetivos. También puede definirse como el ejercicio del poder para la resolución de un conflicto de intereses.
  
- h) **Profesionalismo.-** Utilizará todas aquellas prácticas, comportamientos y actitudes que se rigen por las normas preestablecidas como la objetividad y la efectividad en la actividad que se desempeñe. El profesionalismo es la consecuencia directa de un individuo que tiene una profesión en particular y que la ejerce de acuerdo a las pautas socialmente establecidas para la misma.
  
- i) **Fortaleza.-** En situaciones adversas, resistirá las influencias nocivas, soportará las molestias y se entregará con valentía para vencer las dificultades y cumplir las actividades asignadas.
  
- j) **Compromiso social.-** Tener presente que la confianza y el respeto social que merezca serán el resultado de un trabajo dedicado, responsable y honesto.
  
- k) **Laboriosidad.-** Cumplir diligentemente sus obligaciones al servicio público.

- l) Sobriedad.-** Evitar actos de injusticia, ostentación que vayan en desmérito de la respetabilidad de su cargo.
  
- m) Identidad.-** Conocer la filosofía, políticas institucionales y aplicarlas a diario; fortalecer el autoestima y sentido de pertenencia a la institución; contribuir en la construcción de una imagen positiva.

### **Políticas éticas del nivel directivo**

**Artículo 17.-** Las políticas éticas contemplan acciones a las que se compromete el nivel directivo, a fin de generar una cultura de servicio, que incluya canales de comunicación y soluciones a conflictos, por lo tanto dirigirán sus acciones a:

- a)** Ejercer un efectivo y visible liderazgo ético dentro y fuera de la institución, promoviendo una nueva cultura del manejo de lo público desde los principios éticos.
  
- b)** Evaluar permanente y públicamente el nivel de cumplimiento del Plan Anual Operativo y de los principios éticos asumidos.
  
- c)** Construir una estrategia de prevención y manejo ético de conflictos de intereses, para hacer realidad la prioridad del interés público.
  
- d)** Establecer procesos y canales de comunicación abierta, oportuna y adecuada entre todas las instancias de la administración patronal, lo que supone que los servidores tendrán acceso a la información sobre la gestión municipal y conocerán la situación económica, social y financiera de la entidad.
  
- e)** Manejar de forma eficiente los recursos institucionales priorizando las necesidades ciudadanas.



- f) Habilitar espacios de conciliación para la solución a los conflictos que se presenten a nivel interno y externo.

### **5.3.3 Del Comité de Ética**

**Artículo 18.- Creación y funciones.** Se crea el Comité para el Patronato, para resolver los dilemas de comportamiento moral de los servidores, que se pongan en su conocimiento. Además tendrá la potestad de actualizar el Código en base a sugerencias emanadas, canalizando sus recomendaciones al Directorio.

**Artículo 19.- Conformación y duración.** El Comité estará conformado por:

- Director(a) del Patronato, quien presidirá el Comité, y tendrá voto dirimente;
- Asesor(a) Síndico(a) o su delegado, actuará como asesor/a secretario/a (voz);
- Analista de Talento Humano o quien haga las veces quien será la asesora del proceso (voz). Durarán el periodo de la administración.
- Dos servidores/as o trabajadores/as principales, dos suplentes escogidos por sus compañeros cada año (voz y voto);

**Artículo 20.- Atribuciones.** Son atribuciones del Comité:

- a) Recomendar al Representante Legal, el establecimiento de políticas y acciones administrativas y organizativas que aseguren el cumplimiento del presente código de ética.
- b) Presentar al Representante Legal propuestas de actualización del código de ética.
- c) Orientar a los servidores en temas relacionados con el presente Código de Ética.
- d) Asesorar y recomendar al nivel directivo para la aplicación de sanciones por violación al Código de Ética.

- e) Vigilar el trámite de los sumarios administrativos para que se cumpla el debido proceso, guardando la reserva de quien denuncia, si es el caso.
- f) Vigilar por el fiel cumplimiento de las políticas y recomendaciones realizadas al interior de la institución; y,
- g) Presentar al Representante Legal de la Institución informes trimestrales de la actividad cumplida por el Comité.

**Artículo 21.- Reuniones.** El Presidente del Comité, por iniciativa propia o a pedido de uno de los miembros, convocará a las reuniones que sean necesarias para conocer asuntos inherentes al código. La presencia de los miembros del Comité es indelegable y se integrará el quorum con tres miembros. Las decisiones se tomarán por mayoría simple. Se efectuará un acta por cada reunión mantenida, la misma que será firmada por todos los asistentes a la reunión y será responsabilidad del Analista de Talento Humano su control y custodia.

**Artículo 22.- Cooperación.** Cuando el Comité lo considere necesario convocará a otros jefes de área, a participar en las reuniones donde se analicen casos de sus subordinados. La asistencia de los miembros del Comité de Ética y la de cualquier servidor convocado, es obligatoria.

**Artículo 23.- Debido proceso.** Todo proceso instaurado en contra de los servidores por inobservancia o incumplimiento a las disposiciones de éste Código, deberá observar y respetar las normas del debido proceso y garantizar el derecho a la defensa.

## **5.5 Reglamento Interno del Comité de Ética**

**Artículo 1.-** El presente reglamento regula la organización y funcionamiento del Comité de Ética, valores y conducta del Patronato del GAD Municipal Cantón Pastaza.

### **Del objeto**

**Artículo 2.-** El objeto del comité es evaluar la gravedad y determinar las sanciones de las faltas cometidas por los servidores que violen el código; sin que esto contravenga la aplicación de otros procedimientos o sanciones establecidos en los reglamentos y leyes vigentes.

### **De los Integrantes**

**Artículo 3.-** Los miembros serán nombrados de la propuesta generada a partir de los diferentes niveles de la organización más un representante del representante legal, debiendo cumplir con el perfil establecido:

- ✓ Antigüedad mínima de tres años laborando en la institución.
- ✓ Expediente laboral sin ningún problema de desempeño o conducta.
- ✓ Haber ocupado una posición de responsabilidad en la entidad, llevándola a su cumplimiento con honorabilidad.
- ✓ Tener conocimiento de las normas y reglamentos vigentes.
- ✓ Comprometerse a guiar sus actos en coherencia con los principios que representan, guardando estricta confidencialidad respecto de los asuntos que se tratan.

**Artículo 4.-** El Comité está integrado por siete miembros, permaneciendo en el cargo un año (servidores/trabajadores). Serán nombrados por los colaboradores e independientemente del nivel jerárquico en el que se encuentren más un representante del representante legal de la organización.

### **De las funciones**

**Artículo 5.-** Son funciones de Presidencia:

- Convocar y presidir las reuniones del trabajo del Comité.
- Proponer la orden del día de cada reunión.
- Dirigir los procedimientos necesarios para llevar a buen término todo comunicado referente a faltas cometidas por los servidores.
- Autorizar toda comunicación emitida por el Comité.

**Artículo 6.-** Son funciones de Secretaría:

- Asistir a las reuniones convocadas por Presidencia.
- Apoyar al Presidente en las diferentes actividades.
- Elaborar las actas de las reuniones, acuerdos y resoluciones.
- Hacer llegar a los involucrados el procedimiento a tiempo, los comunicados de citación y resolución correspondientes.
- Integrarse al interior del Comité para la solución de situaciones específicas que requieran de su intervención, dando su opinión y rigiéndose en todo momento por actitudes conciliatorias que busquen llevar a buen término el conflicto.
- Dar fe de los acuerdos y resoluciones adoptadas e informar de su cumplimiento a la Presidencia.

**Artículo 7.-** Son funciones de los (as) Vocales:

- Asistir a las reuniones convocadas por Presidencia.
- Integrarse al interior del comité para la solución de situaciones específicas que requieran de su intervención, dando su opinión y rigiéndose en todo momento por actitudes conciliatorias que busquen llevar a buen término el conflicto en turno.
- Dar fe de los acuerdos y resoluciones tomadas.

### **De su operación**

**Artículo 8.-** El comité se reunirá una vez por mes y cuando amerite hacerlo.

**Artículo 9.-** Las resoluciones del comité se adoptarán por mayoría de votos de sus integrantes.

**Artículo 10.-** El planteamiento de cualquier asunto que deba conocer el comité, requerirá de su formulación por escrito dirigido a Presidencia; firmado por la parte interesada, así como la presentación de evidencias que respalden o confirmen lo expuesto en la denuncia.

**Artículo 11.-** El Comité actuará de oficio o a solicitud de algún miembro de la institución y estará facultado para investigar y reunir las pruebas suficientes para opinar y resolver con apego a las normas de equidad, justicia y moral sobre los casos que conozca y donde haya posible incumplimiento.

**Artículo 12.-** El Comité notificará por escrito al reclamado a más tardar dos días hábiles después de conocido el reclamo, y concederá ocho días hábiles para que manifieste lo que a su derecho convenga; igualmente para el caso de que ofrezca pruebas, éstas se recibirán el día y hora señalada para el efecto y dictará el proyecto de resolución del asunto en no más de cinco días hábiles, notificando al Servidor involucrado oportunamente.

**Artículo 13.-** Para el caso de que el comité considere que la falta cometida por el reclamado amerite acciones regidas por leyes, normas o reglamentos vigentes, se remitirá a la autoridad respectiva.

**Artículo 14.-** La resolución que falle el reclamo se notificará personalmente a las partes.

**Artículo 15.-** El Comité elaborará un reporte trimestral de las faltas al Código recibidas y de la forma en que fueron resueltas.

### **De las sanciones y reconocimientos**

**Artículo 16.-** Además de las sanciones civiles y penales previstas en los ordenamientos jurídicos que regulan la vida social del Ecuador, en particular el ejercicio de las profesiones y las relaciones contractuales, las violaciones al Código de Ética pueden dar lugar a sanciones disciplinarias internamente que serán aplicadas por el Comité y que estarán establecidas en el reglamento interno institucional.

**Artículo 17.-** El Comité anualmente hará un reconocimiento público al “equipo ético” que de acuerdo al mecanismo de evaluación, no tengan ninguna falta de observancia a las conductas éticas establecidas en el Código. Dicho premio será autorizado por el representante legal de acuerdo al presupuesto.

**Artículo 18.-** Con el objetivo de monitorear y motivar el cumplimiento de lo establecido en el Código, el Comité se encargará de actualizar trimestralmente en la cartelera de cada área de trabajo, el color correspondiente de acuerdo a los colores del semáforo por el cumplimiento y observancia al Código.

### Criterios de Evaluación Cumplimiento Código de Ética

Icono	Tipo de Alerta	Descripción
	Alerta Roja	Representa un EQUIPO NO ETICO con tres o más llamadas de atención por incumplimiento a los lineamientos éticos establecidos en el Código de Ética. Requiere de asesoría y apoyo de RRHH
	Alerta Amarilla	Representa EQUIPO EN RIESGO ETICO con una a dos llamadas de atención por incumplimiento a los lineamientos éticos establecidos en el Código de Ética. Requiere de asesoría de RRHH
	Alerta Verde	Representa EQUIPO ETICO, sin ninguna llamada de atención. Merecedor de Reconocimiento público
	Actividad detenida	Representa FASE DE ACTUALIZACION del CODIGO DE ETICA. No hay proceso de evaluación para ningún equipo
	Actividad terminada	Representa periodo de reconocimiento publico a los EQUIPOS ETICOS

**Gráfico No. 22**

**Disposición General.-** es obligación del servidor/a, trabajador/a público/a del Patronato de Amparo Social del Gobierno Municipal del cantón Pastaza, adherirse a los principios, valores que está tipificado en el Código de Ética mediante la firma de una carta compromiso. (Anexo)

## **5.6 Implementación de la Propuesta**

La capacitación es considerada como complemento para la implementación de toda propuesta, la misma que garantizará su implementación.

Si bien es cierto, se intenta brindar un servicio por parte del personal del Patronato del GAD Municipal de Pastaza, pero no responde a las expectativas institucionales.

Hablando en forma integral, el recurso humano que labora en ésta entidad de ayuda social, realiza una importantísima y alentadora labor, lo que es necesario se enmarque dentro de valores y principios.

## **5.7 Metodología**

Para el año 2015, se ha planificado:

1. Entregar el documento impreso a cada uno de los servidores/as y trabajadores/as; utilizando como forma de publicidad, socialización y difusión.
2. Capacitación por áreas, mediante talleres presenciales.

## **5.8 Presupuesto**

Se tomará la partida presupuestaria asignada a Capacitaciones por un valor de 800 usd.

## **5.9 Cumplimiento del Código de Ética**

Se espera que todos quienes conforman el Patronato del GAD Municipal de Pastaza, esto es autoridades, servidores/as, trabajadores/as públicos/as y demás relacionados,



apliquen el presente código de ética en sus actividades. Esto incluye, conocerlo a fondo, y ser sensibles a situaciones que pudieran conducir a acciones contrarias al mismo.

Todos los miembros, colaboradores de la institución son responsables de mantener un ambiente de trabajo que aliente el cumplimiento y las comunicaciones abiertas, evitando incurrir en interpretaciones o conductas consideradas indeseables.

## **CONCLUSIONES**

1. La institución incumple con la disposición emitida por la Contraloría General del Estado, donde expide las normas de control interno, numeral 200-01 y habla de la integridad y valores éticos.
2. El nivel directivo al ser nombrado en términos políticos carece del conocimiento contextual de la entidad a la que representa, lo que genera dificultades en la aplicación de normativas generales y legales.
3. De la aplicación de la encuesta a las y los colaboradores de la institución objeto de estudio, se establece el desconocimiento de las normas jurídicas creadas para el cumplimiento de sus deberes.
4. La no existencia de un código de ética genera problemas de relación interpersonal y dualidad de funciones.
5. El desarrollo de las actividades del personal evidencia cierto desconocimiento en la aplicación de principios y valores que coadyuven al desarrollo institucional.

## RECOMENDACIONES

1. Al nivel directivo, dar cumplimiento a las observaciones realizadas por la auditoría interna municipal, mediante la implementación del código de ética participativo; y de ésta manera cumplir con las disposiciones legales y la normativa de la entidad permitiendo brindar un servicio de calidad con calidez.
2. Debe existir el interés, compromiso decidido y apoyo incondicional de los altos directivos, sin ello cualquier intento será nulo.
3. Socializar entre todos los colaboradores el código de ética propuesto.
4. Al personal de colaboradores de la institución, hacer uso del presente documento para que se genere buenas prácticas en sus actividades profesionales y diarias.
5. Una vez implementado el código de ética, deberá estar sujeto a revisiones periódicas, mejoramiento y/o actualizaciones. Su entrenamiento regular es importante.
6. Hacer uso del presente documento como prueba piloto para los organismos similares a nivel de la ciudad de Puyo y cantón Pastaza.

## **BIBLIOGRAFÍA**

Bello, R. (2011). “*La política de los derechos humanos y los derechos de los otros*”. México, México: Epígrafe.

Constitución de la República del Ecuador (2008). Artículo 3 numeral 4; Artículo 83 numeral 12. Quito, Ecuador:

Miranda, M. & Sirias, T. (2009) “*Falta de Ética en la Educación*”. México, México: Epígrafe.

Miranda, M. (2010) “*La Educación ha perdido Ética*”. México, México: Epígrafe.

Münch, L. (2010) “*Ética y Valores*”. México, México: Editorial Trillas.

Soto, E. & Cárdenas, J. (2009) “*Ética en las Organizaciones*”, México, México: Editorial Mc Graw Hill Interoamérica.

Wayne, R. (2010). “*Administración de Recursos Humanos*”, México, México: Editorial Pearson.

## **LINKOGRAFÍA**

<http://angelalondono.blogspot.com>

[http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03\\_3825.pdf](http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_3825.pdf)

<http://www.cooperacioninternacional.gob.ec/wp-content/.../código-ética1.pdf>

[http://www.fechac.org/pdf/rse/codigo\\_etica\\_discurso\\_dr\\_ibarra.pdf](http://www.fechac.org/pdf/rse/codigo_etica_discurso_dr_ibarra.pdf)

<http://www.integracionsocial.gov.co/modulos/contenido/default.asp?idmodulo=552>

<http://www.monografias.com/trabajos12/eticaplic/eticaplic.shtml>

<http://www.samfy.com/pdf/GdTBio/201037.pdf> SAMF y C., – Glosario Ético.

<https://sites.google.com/site/eticacivica4oeso/ud-4-historia-de-la-etica-filosofia-antigua-y-medieval>

[http://www.puyo.gob.ec/2014/index.php/component/dropfiles/?task=frontfile.download  
&id=43](http://www.puyo.gob.ec/2014/index.php/component/dropfiles/?task=frontfile.download&id=43) (corresponde a la Ordenanza Constitutiva).

<http://www.un.org/es/documents/udhr/> el día 28 de julio de 2009. Declaración Universal de los Derechos Humanos.

<http://www.upbc.edu.mx> “Ética Introducción a su problemática e Historia”

<http://vivirconetica.blogspot.com/2007/10/la-tica-y-la-moral-en-enfermera.html>.

[es.wikipedia.org/wiki/Ética](http://es.wikipedia.org/wiki/Ética)

<http://patronato.puyo.gob.ec/>

## **ARTÍCULO**

Camejo, A. (2005) *"Ética y Relaciones Laborales en Tiempos de Globalización"*. Venezuela, Venezuela.

# **ANEXOS**