



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA
SEDE GUAYAQUIL
CARRERA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

**ÉTICA EMPRESARIAL Y SU RELACIÓN CON EL BIENESTAR LABORAL
EN LAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS DE GUAYAQUIL**

Trabajo de titulación previo a la obtención del
Título de Licenciado/a de Administración de
Empresas

**AUTOR: DAYANA MICHELLE GONZÁLEZ BONILLA Y JOSE IGNACIO
OCHOA ESTEVES**

TUTOR: YENI MARITZA ORDOÑEZ LEON

Guayaquil-Ecuador

2024

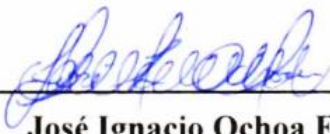
**CERTIFICADO DE RESPONSABILIDAD Y AUTORÍA DEL TRABAJO DE
TITULACIÓN**

Nosotros, **José Ignacio Ochoa Esteves** con documento de identificación N°
0929462943 y **Dayana Michelle Gonzalez Bonilla** con documento de
identificación N° **0952039113** manifestamos que:

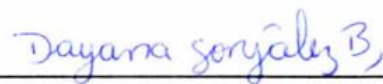
Somos los autores y responsables del presente trabajo; y, autorizamos a que sin
fines de lucro la Universidad Politécnica Salesiana pueda usar, difundir, reproducir
o publicar de manera total o parcial el presente trabajo de titulación.

Guayaquil, 08 de Marzo del año 2024

Atentamente,



José Ignacio Ochoa Esteves
0929462943



Dayana Michelle Gonzalez Bonilla
0952039113

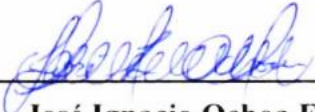
**CERTIFICADO DE CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO
DE TITULACIÓN A LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA**

Nosotros, **José Ignacio Ochoa Esteves** con documento de identificación No. **0929462943** y **Dayana Michelle Gonzalez Bonilla** con documento de identificación No. **0952039113** expresamos nuestra voluntad y por medio del presente documento cedemos a la Universidad Politécnica Salesiana la titularidad sobre los derechos patrimoniales en virtud de que seamos autores del Artículo Académico: “**Ética Empresarial y su relación con el bienestar laboral en las Empresas del sector servicios de Guayaquil**”, el cual ha sido desarrollado para optar por el título de: **Licenciado/a de Administración de Empresas**, en la Universidad Politécnica Salesiana, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente.

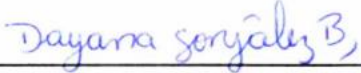
En concordancia con lo manifestado, suscribo este documento en el momento que hago la entrega del trabajo final en formato digital a la Biblioteca de la Universidad Politécnica Salesiana.

Guayaquil, 08 de marzo del año 2024

Atentamente,



José Ignacio Ochoa Esteves
0929462943



Dayana Michelle Gonzalez Bonilla
0952039113

CERTIFICADO DE DIRECCIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Yo, **Yeni Maritza Ordoñez León** con documento de identificación N° **1102477583**, docente de la Universidad Politécnica Salesiana, declaro que bajo mi tutoría fue desarrollado el trabajo de titulación: **ÉTICA EMPRESARIAL Y SU RELACIÓN CON EL BIENESTAR LABORAL EN LAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS DE GUAYAQUIL**, realizado por **José Ignacio Ochoa Esteves** con documento de identificación N° **0929462943** y **Dayana Michelle Gonzalez Bonilla** con documento de identificación No. **0952039113** obteniendo como resultado final el trabajo de titulación bajo la opción de Artículo Académico que cumple con todos los requisitos determinados por la Universidad Politécnica Salesiana.

Guayaquil, 08 de marzo del año 2024

Atentamente,



Lic. Yeni Maritza Ordoñez León
1102477583

ÉTICA EMPRESARIAL Y SU RELACIÓN CON EL BIENESTAR LABORAL EN LAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS DE GUAYAQUIL

BUSINESS ETHICS AND ITS RELATIONSHIP WITH LABOR WELFARE IN THE SERVICE SECTOR COMPANIES OF GUAYAQUIL

*Dayana Michelle González Bonilla y José Ignacio Ochoa Esteves, son egresados de la Carrera Administración de Empresas de la Universidad Politécnica Salesiana (Ecuador),
dgonzalezb@est.ups.edu.ec, jochoae@est.ups.edu.ecs*

Lic. Yeni Maritza Ordoñez Leon es profesora de la Universidad Politécnica Salesiana (Ecuador), yordonez@ups.edu.ec

Resumen

La ética empresarial en el sector de servicios en Guayaquil juega un papel fundamental en el bienestar laboral y en la dinámica general de las empresas. En este contexto, la ética se refiere a los principios morales y valores que guían el comportamiento y las decisiones en el entorno laboral. La investigación tiene como objetivo general analizar la ética empresarial y su relación con el bienestar laboral en las empresas del sector servicio de Guayaquil. Entre los objetivos específicos se busca realizar un diagnóstico de buenas prácticas con relación a las condiciones laborales de los empleados de las empresas del sector servicios, como segundo objetivo, analizar las Políticas de conciliación trabajo-vida normadas por las empresas del sector servicios y por último proponer estrategias para fortalecer la ética empresarial y promover un mayor bienestar laboral en las empresas del sector de servicios de Guayaquil. La metodología se basa en el nivel descriptivo debido a que se fundamenta desde la teoría, es analítica debido a que se basa en datos y procesamiento de información, es documental y de campo, debido que tiene génesis de la información publica sea desde informes, investigación, artículos, textos académicos, entre otros. Los materiales utilizados son encuestas y entrevistas. Las encuestas se realizaron con una población empresarial de 392 975 empresas para el año 2022 según el registro del INEC a través de su boletín técnico del Registro Estadístico de Empresas. Una de las conclusiones del estudio resalta la importancia de implementar procesos de desarrollo de habilidades y la priorización de la salud mental de los colaboradores..

Abstract

Business ethics in the service sector in Guayaquil plays a fundamental role in labor welfare and in the general dynamics of companies. In this context, ethics refers to the moral principles and values that guide behavior and decisions in the work environment. The general objective of this research is to analyze business ethics and its relationship with labor welfare in service sector companies in Guayaquil. Among the specific objectives is to make a diagnosis of good practices in relation to the working conditions of the employees of the companies in the service sector, secondly to analyze the work-life balance policies regulated by the companies in the service sector and finally to propose strategies to strengthen business ethics and promote greater labor welfare in the companies in the service sector of Guayaquil. The methodology is based on the descriptive level because it is based on theory, it is analytical because it is based on data and information processing, it is documentary and field, because it has the genesis of public information either from reports, research, articles, academic texts, among others. The materials used are surveys and interviews. The surveys were conducted with a business population of 392,975 companies for the year 2022 according to the INEC registry through its technical bulletin of the Statistical Registry of Companies. One of the conclusions highlighted the importance of implementing skills development processes and to prioritize the mental health of the staff.

Palabras claves

Ética, empresarial, bienestar laboral, servicios, Guayaquil.

Keywords

Ethics, business, labor welfare, services, Guayaquil

1. Introducción

La ética empresarial desempeña un papel esencial en el entorno laboral de las empresas del sector empresarial en Guayaquil. Este vínculo entre ética y bienestar laboral no solo establece las bases para la toma de decisiones moralmente responsables, sino que también moldea la cultura organizacional y afecta directamente la calidad de vida de los empleados. En un contexto donde las relaciones laborales y la dinámica empresarial son elementos clave para el éxito a largo plazo, comprender la interrelación entre ética y bienestar laboral se convierte en un factor crítico.

Ginés (2007) menciona sobre una revolución ética en el mundo empresarial y en todos los ámbitos de servicios públicos. Se considera que a nivel global se están superando tiempos donde las ideologías llevaban a la decadencia a la sociedad y que gracias a la constante globalización se van marcando exigencias inmersas por naturaleza sobre ética y la moral en las personas. Luego de mencionar la macroética que la denomina una ciencia antigua y fundamental, que se va acoplando a los tiempos actuales y va formando una tradición de generaciones.

Por un lado, examinaremos cómo las prácticas éticas en las empresas de servicios no solo cumplen con las normas morales y legales, sino que también contribuyen a la construcción de un entorno laboral saludable. Desde la promoción de la transparencia hasta el fomento de la equidad y la responsabilidad social, exploremos cómo estas empresas en Guayaquil pueden mejorar no solo su reputación sino también el compromiso y la satisfacción de sus empleados. A lo largo de esta investigación, se destacarán casos específicos y tendencias relevantes en el sector de servicios de Guayaquil, subrayando la importancia de la ética empresarial como catalizador para un bienestar laboral sostenible y significativo (Ormaza Andrade, Ochoa Crespo, Ramírez Valarezo, & Quevedo Vázquez, 2020).

Asimismo, Martínez (2011) menciona que la ética empresarial marca su génesis en la gestión que se realiza en el inicio de cada empresa y que se diferencian entre las empresas pequeñas y tradicionales, desde la creciente de la reflexión ética sobre el comportamiento de las grandes empresas y la forma de gestionar. Desde la filosofía nos mencionan que se busca también aclarar sobre el estatus de la moralidad de las empresas, pero asimismo aborda cuestiones individuales que desde ese punto busca el desarrollo de reflexión ética en las empresas. Al mismo tiempo, la dirección empresarial se basa en resaltar las reflexiones y conceptos empresariales, y que existe una legitimación de prácticas mencionando al *Business Ethics* como el medio para dar lugar a cada sistema empresarial que se basa en la ética empresarial.

Desde la historia se dice que en Europa los problemas de ética empresarial buscan sus bases desde la filosofía y sociología, creando además códigos de ética en las empresas y buscando siempre mayores beneficios sobre valores sociales frente a los beneficios comerciales. Se creó también una relación desde la academia y las empresas con asistencias a cursos, conferencias y diversas publicaciones que impulsaban los beneficios en común.

Murillo (2003) hace énfasis en el bienestar laboral alegando que las industrias y empresas están obligados a tomar las responsabilidades que corresponde solamente al beneficio económico de la empresa sino también al bienestar individual y colectivo de sus colaboradores, incluyo a los programas sociales como una opción de incentivo para el incremento del mejoramiento de condiciones anímicas de los colaboradores. Incluso menciona teorías psicológicas como la teoría de relaciones humanas que busca la trascendencia moral de cada colaborador de las empresas.

Serrat (2021) indica que mantener las relaciones humanas dentro de las organizaciones es un trabajo de inteligencia emocional a favor del servicio del bienestar personal, buscando fortalecer las virtudes y minimizar las falencias como, por ejemplo, los riesgos de desestabilizad psicosocial, malestar laboral, faltas o impuntualidad. Un líder empresarial busca incrementar la productividad de los trabajadores e incluso motivar, incentivar, estimular la creatividad y enraizar la positividad.

Cobos (2022) hace referencia a la Organización Mundial de la Salud donde este organismo resalta la importancia de proteger la integridad psicosocial de los trabajadores e inclusive del bienestar tanto físico, mental y social. Asimismo, en alusión a el *Nacional Institute Of Occupational Safety and Health* (NIOSH), donde considera que el mejoramiento de los estándares de calidad de vida laboral tiene influencia por la psicología aplicada en los procesos, esto garantizando la protección de la salud física y la salud mental tanto como el bienestar laboral de los trabajadores.

Boada y Ficapal (2012) hacen alusión a la Organización Internacional del Trabajo (OIT) donde se dice que la salud laboral está asociado al bienestar físico, también del bienestar psíquico y social, dejando constancia que el cuidado de la salud posibilita que los trabajadores consigan una mejor vida social y una vida económica productiva mientras que el entorno que rodean a los trabajadores influye en el estado de bienestar y que no solamente se trata de prevenciones de riesgos laborales sino también la salud mental.

En efecto, se considera que el trabajo es el conductor del bienestar individual de cada persona y que de este influye el desarrollo intrapersonal de cada trabajador en la empresa, poniendo como ejemplo que los trabajadores se motivarían por tener una estabilidad laboral, teniendo incentivos o reconocimientos por logros en las actividades y dentro de las labores cotidianas, es aquí donde se busca fomentar estas prácticas para el desarrollo empresarial y como también en el desarrollo personal.

Según la teoría de la ética de los *Stakeholders* sostiene que las empresas deben considerar los intereses y preocupaciones de todas las partes interesadas, incluyendo empleados, clientes, proveedores y la comunidad en general. Una atención ética a las necesidades de los *Stakeholders* puede mejorar el bienestar laboral.

En otra teoría, la de Justicia Organizacional se enfoca en la percepción de la justicia por parte de los empleados. Se argumenta que la justicia distributiva, justicia procesal y la justicia interaccional, son esenciales para el bienestar laboral.

La teoría de la Virtud Empresarial promueve la incorporación de virtudes éticas, como la honestidad, la integridad y la responsabilidad, en la cultura organizacional. La adhesión a estas virtudes puede mejorar la ética empresarial y el bienestar laboral.

Siguiente, se encuentra la Legislación y Normativas Éticas, que deja en evidencia que también las leyes y regulaciones gubernamentales desempeñan un papel en la promoción de la ética empresarial y la protección del bienestar laboral. Esto puede incluir leyes laborales que regulan las condiciones de trabajo, la igualdad de género y los derechos de los empleados.

Por otra parte, Grande (2014) expone sobre las empresas del sector servicio, divulgando que muchas de estas no investigan el mercado, donde muchas veces se

vulnera la calidad del servicio que reciben los clientes que este viene siendo diferente a los resultados que espera la empresa.

Martín y Díaz (2018) especifican que el sector servicios se debe basarse en la satisfacción y que el desempeño de los trabajadores de este sector tiene que ser integral. En los países desarrollados en las últimas décadas este sector ha ido en crecimiento, incluso mencionando a Brasil con un PIB del 50% en este sector, en Irán e Indonesia un 40%, mientras que en países subdesarrollados o en vía de desarrollo estos PIB van decreciendo.

Prado y Pascual (2018) hacen énfasis que los servicios deben tener un fundamento en el marketing, de esta forma mencionan que el marketing de servicios debe tener estrategias en su filosofía de la empresa y que estas estrategias tienen que dirigirse a nivel interno y externo. Existen modelos de estrategias de marketing de servicios: Triángulo del marketing de servicios, Marketing mix de servicios, Modelo de brechas sobre la calidad del servicio.

Fernández (2018) menciona que en las empresas de servicios incluso debe mantenerse a la vanguardia y tener innovación, recalcando que el marketing de servicio es esencial, destacar los procesos de tecnología aplicada, los sistemas de información, hacer la comparativa de la competencia y cuáles son los beneficios al contratar el servicio.

2. Objetivos

2.1. Objetivo General

Analizar la ética empresarial y su relación con el bienestar laboral en las empresas del sector servicios de Guayaquil.

2.2. Objetivos Específicos

- Realizar un diagnóstico de buenas prácticas con relación a las condiciones laborales de los empleados de las empresas del sector servicios de Guayaquil.
- Analizar las Políticas de conciliación trabajo-vida normadas por las empresas del sector servicios.
- Proponer estrategias para fortalecer la ética empresarial y promover un mayor bienestar laboral en las empresas del sector de servicios de Guayaquil.

3. Materiales y método

3.1. Diseño de la Investigación:

Para abordar el tema de la ética empresarial y su relación con el bienestar laboral en el sector de servicios de Guayaquil, se llevó a cabo una investigación de nivel correlacional con un enfoque mixto, utilizando tanto métodos cuantitativos como cualitativos. El diseño de la investigación se basó en la necesidad de obtener una comprensión completa y holística de la relación entre la ética empresarial y el bienestar laboral. El método utilizado es el hipotético deductivo y se

realizará también análisis documental.
Se presenta la fórmula aplicada para determinar la cifra muestras:

$$n = \frac{N * (Z * Z) * p * q}{((e * e) * (N - 1) + (Z * Z) * p * q)}$$
$$n = \frac{375907 * (1.96 * 1.96) * 50\% * 50\%}{((0.05 * 0.05) * (375907 - 1) + (1.96 * 1.96) * 50\% * 50\%)}$$

3.2. Población y Muestra

El estudio comprende la cuantificación de las empresas en el sector de servicios. Dada la diversidad de empresas en esta categoría, se seleccionará una muestra representativa que incluya una variedad de tamaños y subsectores dentro del sector de servicios. La muestra será seleccionada de manera aleatoria y estratificada para garantizar que los datos recopilados sean representativos de la población en general. En base a la cifra poblacional en el registro del INEC 2020 a través de su boletín técnico del Registro Estadístico de Empresas, el sector de servicios está representado por el 45.5%, es decir, 392 975 empresas para el año 2022.

A continuación, se detalla población de empresas de sector servicios de Guayaquil, para la obtención del tamaño de la muestra:

Se obtiene una cifra de 384 de tamaño de la muestra en relación con la población especificada, detallando cómo se obtuvo los datos presentados, y se la especifica de la siguiente forma:

N: es el universo, Z: el nivel de confianza, n: es el tamaño de la muestra, p: probabilidad a favor, q: probabilidad en contra, e: el margen de error estimado.

Despejando con las cifras de la investigación, se detalla la siguiente forma:

N: 11,300 emprendimientos, Z: 1.96 de nivel de confianza equivalente del 95%, p: 50% de probabilidad a favor, q: 50% de probabilidad en contra, e: con 5% de margen de error.

N	375,907	Empresas (Población)
Z	1.96	Nivel de Confianza (95%)
P	50%	
Q	50%	
e	5%	Margen de Error

361,021.08

940.73

384	TAMAÑO DE LA MUESTRA
------------	-----------------------------

Presentando una fracción, dentro del numerador da un cálculo de 361 021.08 y dentro del denominador se calcula 940.73 y dividiendo ambas cifras da un resultado de 384 como tamaño de la muestra para la presente investigación.

3.3. Recopilación de Datos:

3.3.1. Encuestas

Se aplicaron 384 encuestas dirigidas a empleados de las empresas seleccionadas. Estas encuestas contendrán preguntas relacionadas con la ética empresarial, la percepción de los empleados sobre las prácticas éticas de la empresa y su propio bienestar laboral. Las preguntas se basarán en escalas de medición validadas para medir la satisfacción laboral, el clima laboral y la ética organizacional.

3.3.2. Entrevistas

Se realizaron 5 entrevistas a líderes empresariales y gerentes de recursos humanos en una selección de Pymes. Estas entrevistas proporcionarán una comprensión más profunda de las políticas de ética empresarial, así como la percepción de los líderes sobre su impacto en el bienestar laboral.

4. Resultados

4.1. Datos, generalidades y planteamientos para el desarrollo de las encuestas.

4.1.1. Datos generales

Entre los principales resultados obtenidos de las 382 encuestas realizadas a los trabajadores del sector servicio de la ciudad de Guayaquil. Entre los principales resultados obtenidos se constata que la mayoría de los trabajadores del sector servicio son jóvenes de entre 18 a 33 años, más del 65% de los trabajadores tienen menos de 3 años de labores en el sector servicios, más del 80% está satisfecho con el bienestar laboral y más del 80% está de acuerdo con la jornada laboral en el país.

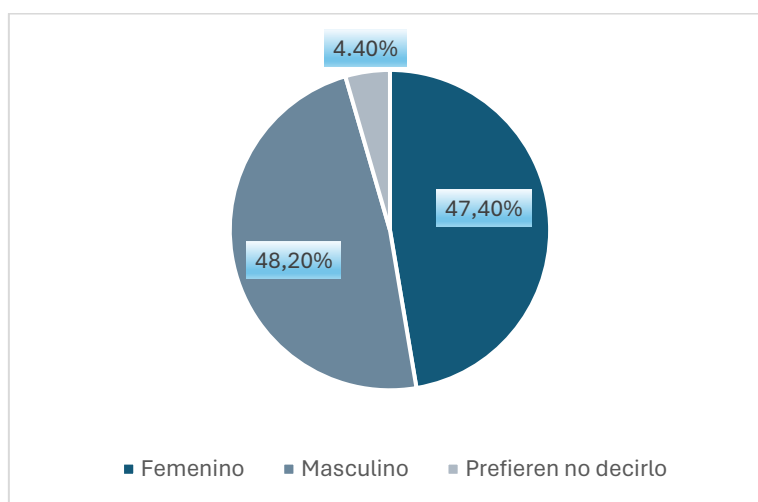
En el país, el sector de servicios se considera que es el que mayor remunera y mayor valor agregado bruto genera en Ecuador, esto según en las estadísticas del INEC para el año 2011, y considerando que este sector es el que mayor crecimiento va teniendo año a año, dado que estos servicios van desde financieros, turísticos, comunicaciones, construcción, servicios personales, entre otros.

Este presente estudio mediante encuestas busca abordar a los trabajadores del sector servicios para constatar la información teórica que se ha obtenido, sirviendo de gran aporte para la ciudad de Guayaquil.

4.1.2. Resultados de las encuestas

Figura 1.

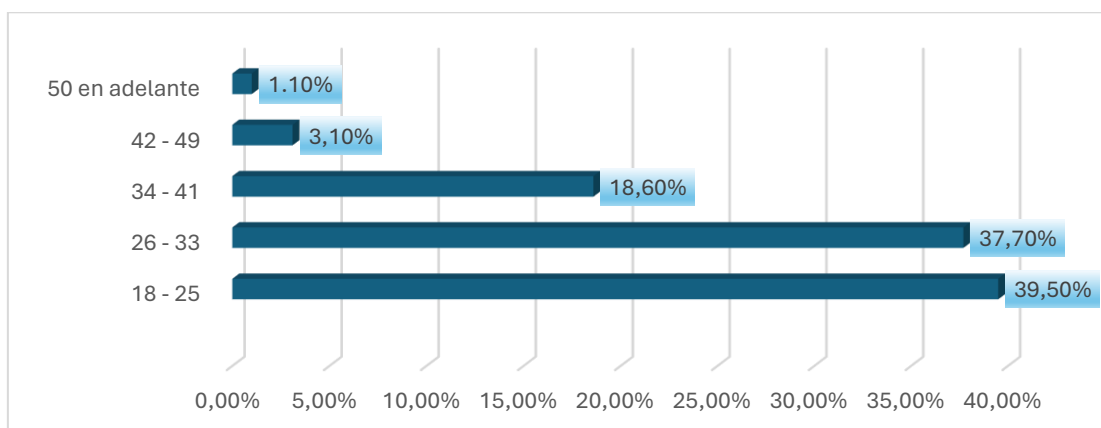
Género



Nota. Se constata que la mayoría de los trabajadores del sector servicios en Guayaquil son hombres, con el 48.20% de selecciones.

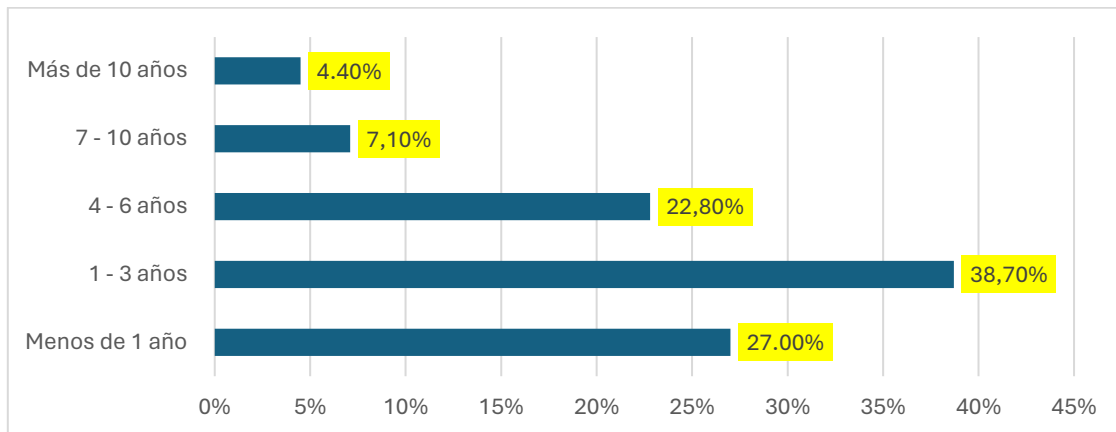
Figura 2.

Edad



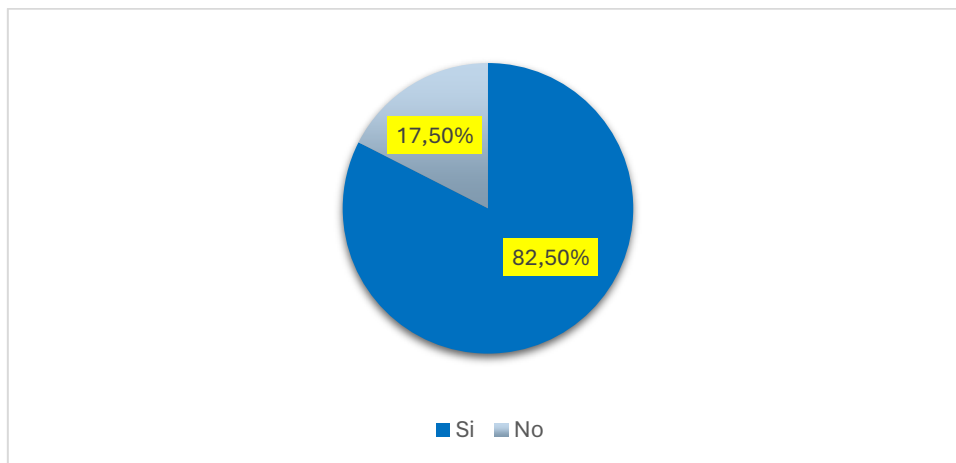
Nota. Se analiza que mayoritariamente los trabajadores del sector servicios de Guayaquil son jóvenes, entre 18 a 25 años son las edades del 39.50% de los encuestados, muy seguido del rango de edad de 26 a 33 años 37.70% de selecciones.

Figura 3.
¿Cuánto tiempo lleva laborando en el sector servicios?



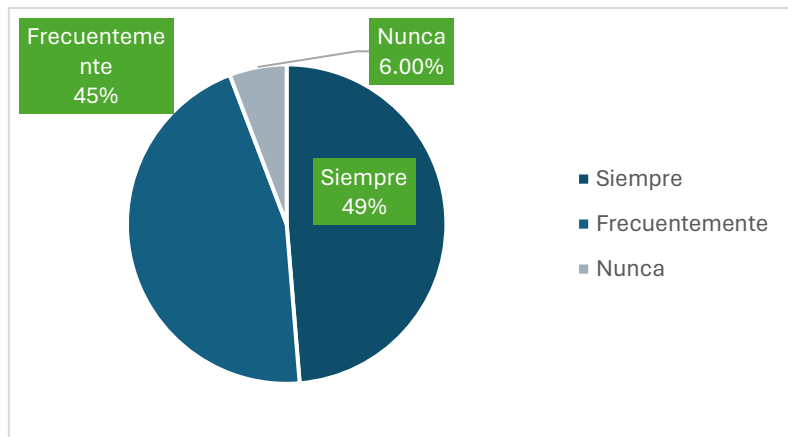
Nota. Se evidencia que el sector servicio tiene una variabilidad en cuanto al tiempo de labor, los encuestados dicen que tienen entre menos de 1 año y de 1 a 3 años laborando en este sector con un 65.7%, es decir, más de la mitad de los trabajadores de este sector tienen apenas sus inicios, pero mantenerse en este sector tiene una cifra baja, con un 4.5% de los trabajadores dicen que llevan más de 10 años brindando servicios.

Figura 4.
¿Está de acuerdo con la jornada laboral que realiza actualmente?



Nota. Se evidencia que gran parte de los encuestados dicen que están de acuerdo con la jornada laboral de la actualidad con un 82.50% de selecciones.

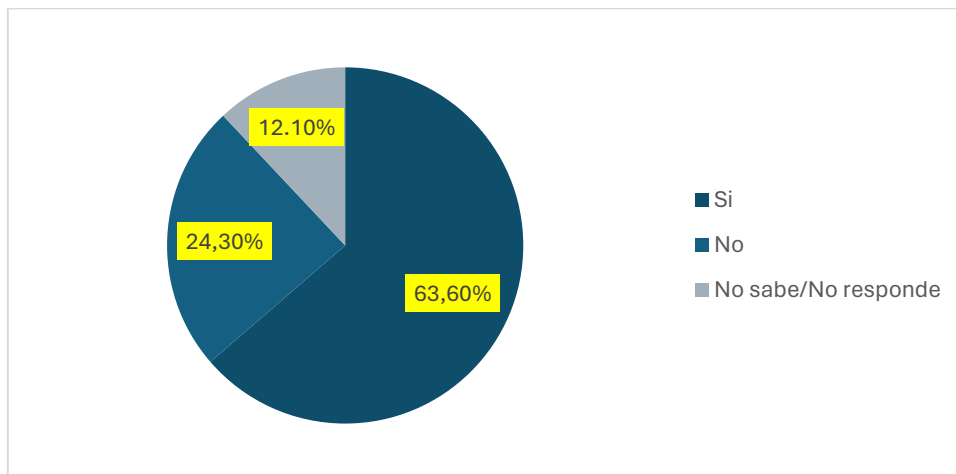
Figura 5.
¿La empresa organiza eventos o actividades que fomentan la participación y la integración entre los empleados?



Nota. Se analiza que el 94% de los trabajadores del sector servicio de Guayaquil confirman que en su empresa de labores realizan eventos o actividades para la participación e integración de los empleados, independientemente de que estos eventos se los realicen siempre o frecuentemente.

Figura 6.

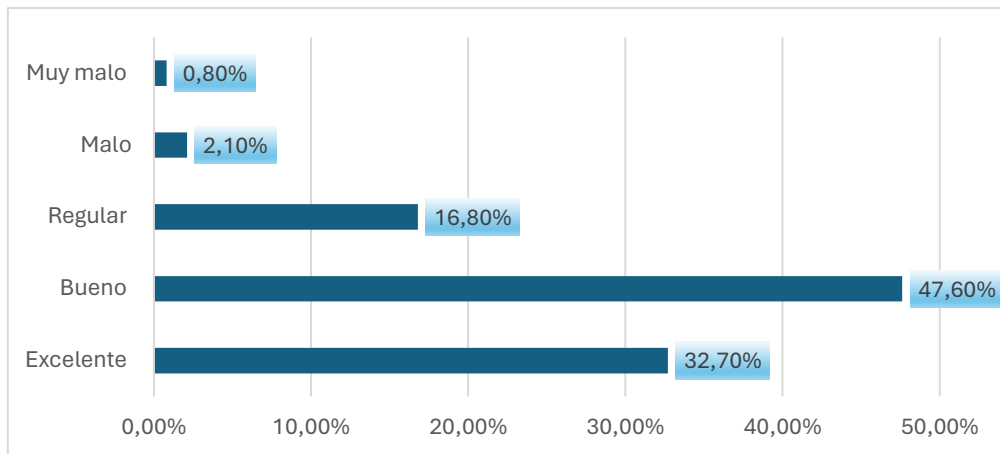
¿La empresa reconoce y recompensa su esfuerzo y logro profesional?



Nota. Se analiza que mayoritariamente los encuestados dicen que la empresa reconoce el esfuerzo y los logros profesionales con un 63.60% de selecciones. Mientras que el 24.30% dicen que no se les reconoce y es evidente que aún hay descontentos en los trabajadores de este sector.

Figura 7.

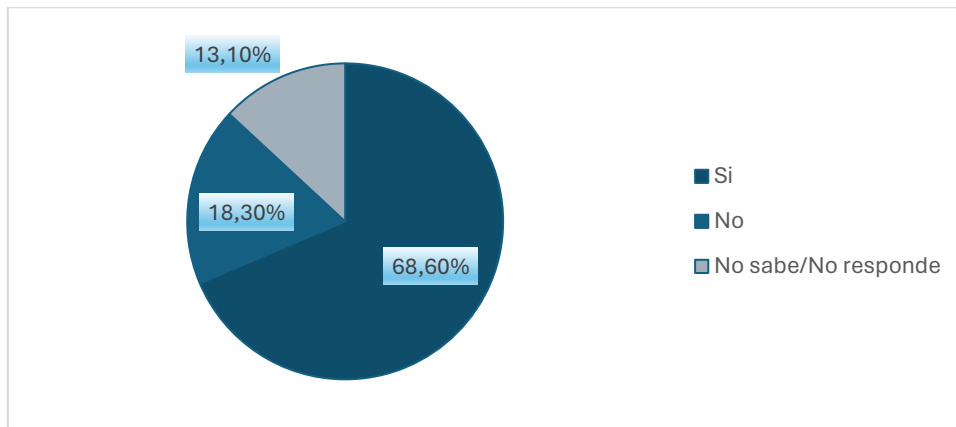
¿Cómo describirías el nivel de bienestar laboral en tu empresa?



Nota. Se analiza que gran parte de los trabajadores del sector servicios de Guayaquil describen que el nivel laboral en su empresa es bueno y excelente con un 80.3% de satisfacción.

Figura 8.

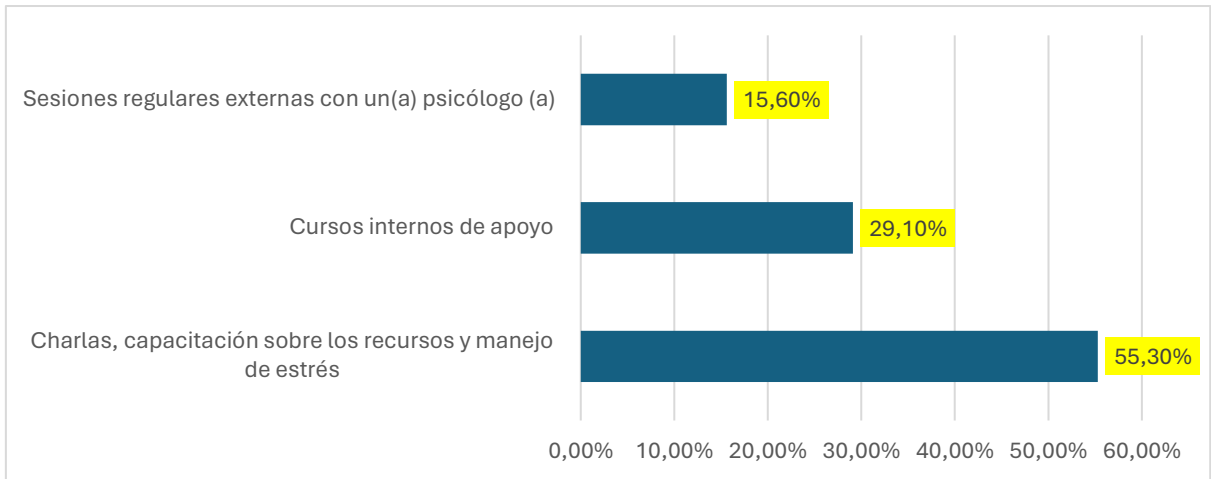
¿La empresa proporciona programas o recursos para apoyar el bienestar mental de los empleados?



Nota. Se evidencia que el 68.60% de los trabajadores confirman que existen programas o recursos para mejorar el bienestar dentro de la empresa, mientras que el 31.4% de los encuestados dicen que no existen dichos programas o recursos y otros dicen que desconocen de los mismos.

Figura 9.

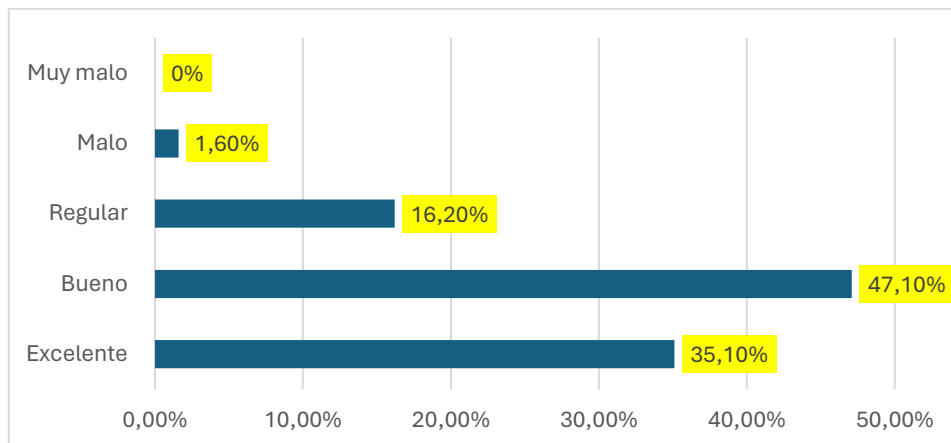
Si su respuesta es positiva señalar cual de estas existen en la empresa:



Nota. Asimismo, se considera que los trabajadores destacan que se desarrollan charlas y capacitaciones para manejo de estrés con un 55.30% de respuestas y mientras que el 29.10% dice que existen cursos internos, y por detrás las sesiones con psicólogo(a) un 15.60%.

Figura 10.

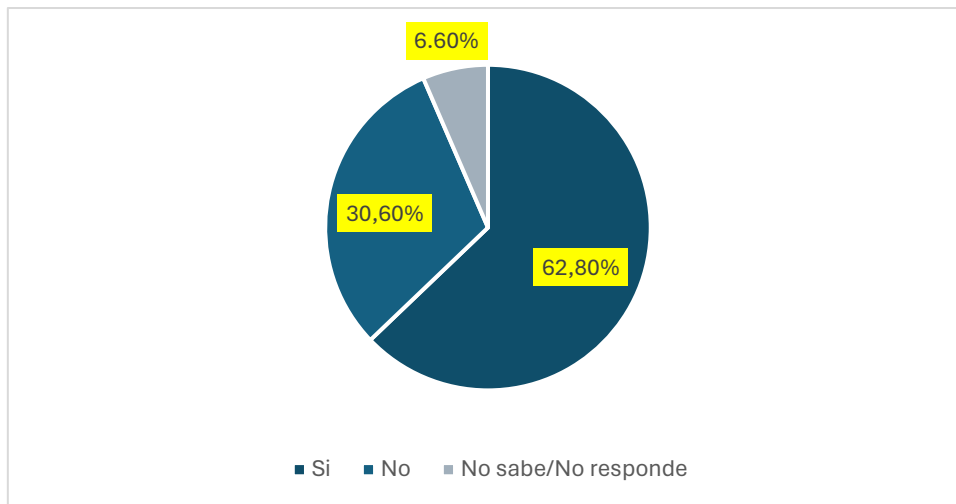
¿Cómo describirías el proceso de evaluación del desempeño laboral en la empresa?



Nota. Se observa que gran parte de los trabajadores definen al proceso evaluación de desempeño de la empresa como bueno y excelente con un 82.2% de selecciones, es decir, hay mucha conformidad.

Figura 11.

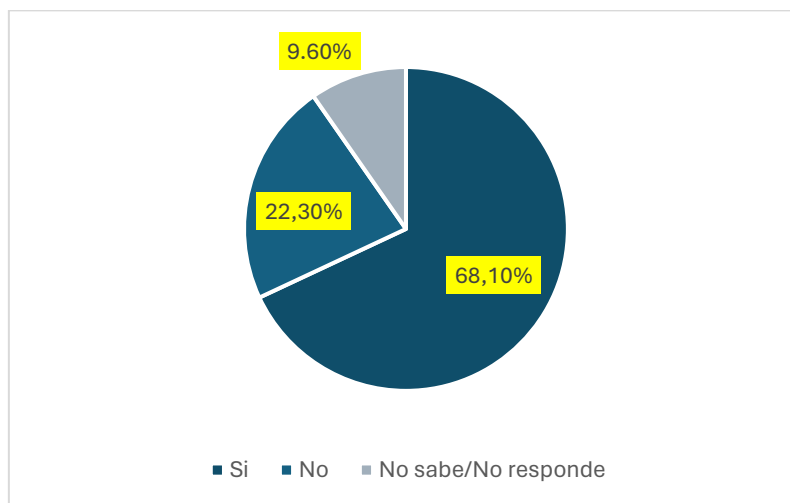
¿Conoce la existencia de códigos de ética de responsabilidad social en su empresa?



Nota. Se analiza que el 62.80% de los trabajadores de este sector conocen la existencia de códigos de ética de responsabilidad social dentro de la empresa, mientras que el 37.20% de los trabajadores dicen que no conocen de dichos códigos y otros afirman que no existen.

Figura 12.

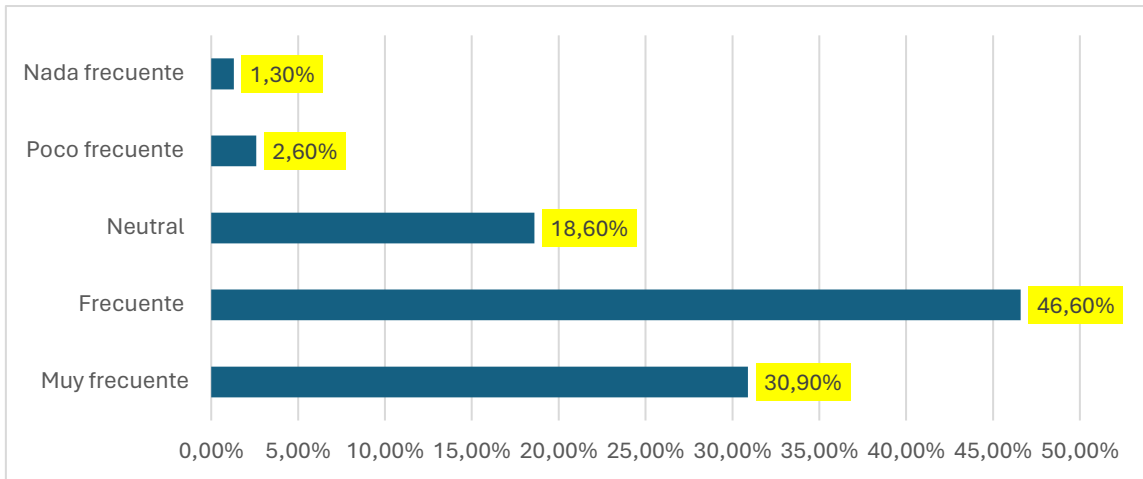
¿Consideras que la retroalimentación recibida es constructiva y útil para tu desarrollo profesional?



Nota. Se analiza que el 68% de los encuestados alegan que la retroalimentación es constructiva y útil para el desarrollo profesional de los trabajadores, mientras que el 32% dice que no sabe que si esa retroalimentación es constructiva o útil y otros confirman su disgusto con la misma.

Figura 13.

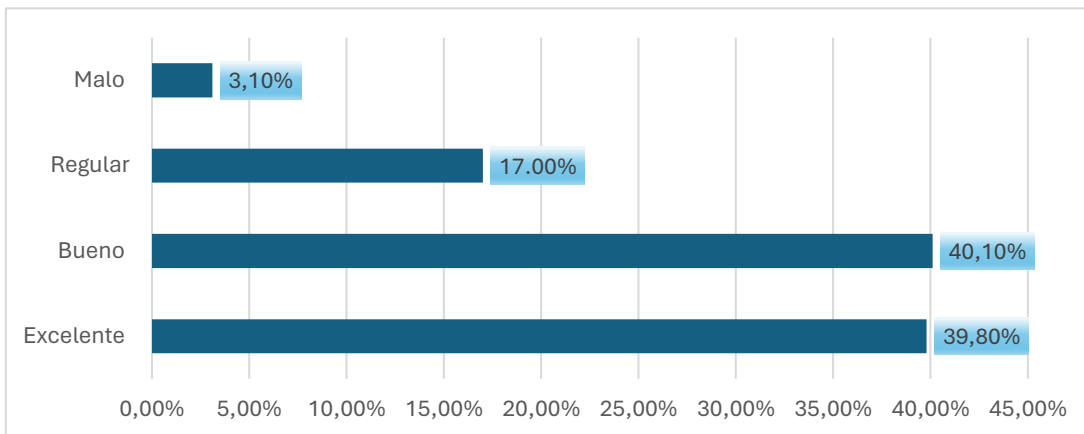
¿Con qué frecuencia considera que se revisan el cumplimiento de los códigos de éticas laboral dentro de su empresa?



Nota. Se observa que la mayoría de los trabajadores confirman que los códigos de ética laboral son revisados para su cumplimiento, esta afirmación con un 77.5%, independientemente si son muy frecuentes o simplemente frecuentes, pero son revisados para su cumplimiento.

Figura 14.

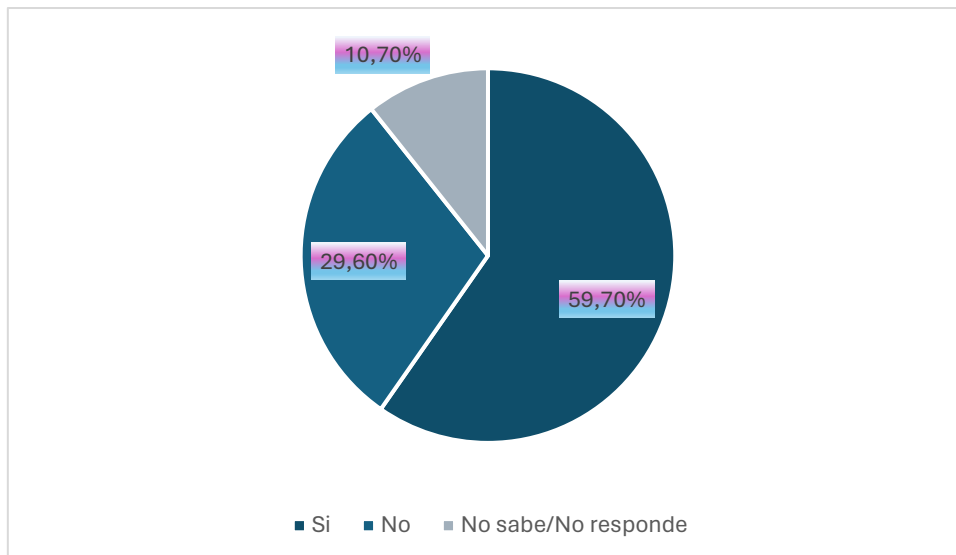
¿Cómo evalúa usted el compromiso de su empresa con el cuidado ambiental?



Nota. Se evidencia que los trabajadores observan que sus empresas cumplen con el compromiso de cuidar el medio ambiente con un 79.9% de selecciones que afirman que este cumplimiento es bueno y excelente, y por otra parte se considera que es regular y malo con un 20.1% de selecciones que desaprobaban.

Figura 15.

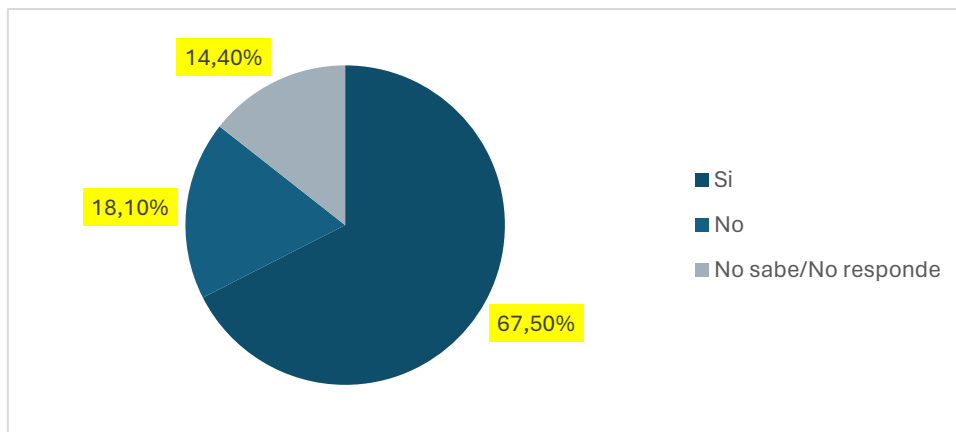
¿En su empresa existen programas, procesos y medidas que contribuyan a la sostenibilidad ambiental?



Nota. Se observa, por otra parte, que el 59.70% de los trabajadores confirman existen programas y medidas para la sostenibilidad ambiental pero no por muy lejos se encuentra un porcentaje considerable donde el 29.60% de los trabajadores niegan que existan dichos programas, procesos o medidas.

Figura 16.

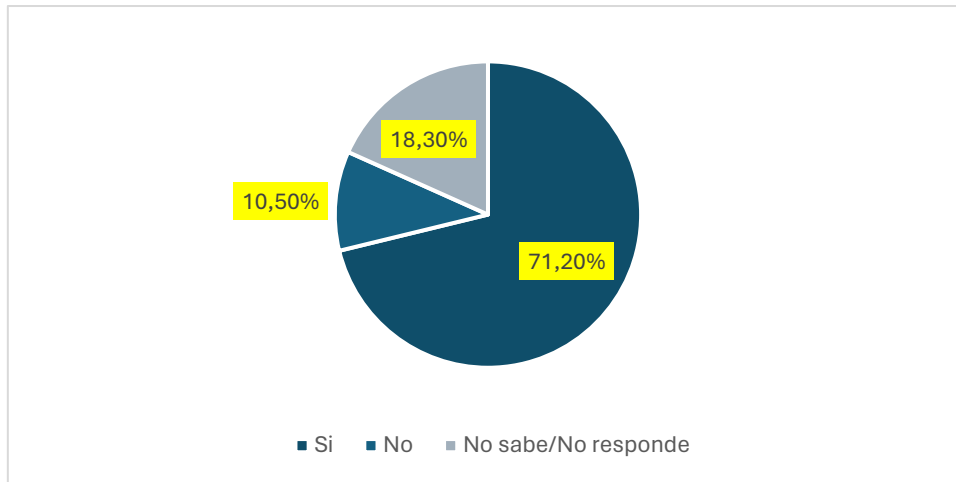
¿Considera que las actividades, reglamentos, procesos son coherentes con el código de trabajo vigente en Ecuador?



Nota. Se evidencia que los trabajadores del sector servicio reconocen que las actividades, reglamentos y procesos empresariales están enmarcados con el código de trabajo del Ecuador con un 67.50% de personas que lo afirman, mientras que el 32.2% de trabajadores desconocen de esto o confirman que no se cumple con lo establecido en el código de trabajo del país.

Figura 17.

¿Considera que su empresa garantiza una publicidad honesta y transparente, erradicando la información falsa o engañosa?



Nota. Se observa que un 71.20% de trabajadores confirman que su empresa de labores garantiza una publicidad honesta y transparente, mientras que el 28.8% considera que no existe y desconocen de este cumplimiento, es decir, podría existir información falsa o engañosas en algunas empresas del sector servicios de Guayaquil.

4.3. Resultados y aportes de las entrevistas

Tabla 1.
Perfil de los entrevistados.

	Nombre s	Carg o	Empresa
<i>Entre vistad o 1 (E.1)</i>	<i>Christian Javier Mejía Siavichay</i>	<i>Admi nistrat ivo</i>	<i>Cooperativa de transporte urbano Cayetano Carruel</i>
<i>Entre vistad o 2 (E.2)</i>	<i>Sandra Cecilia Mejía Cumbe</i>	<i>Gere nte</i>	<i>Cooperativa de transporte urbano Cisne 2</i>
<i>Entre vistad o 3 (E.3)</i>	<i>Kevin Stalyn Rosado Arreaga</i>	<i>Gere nte</i>	<i>Consultor de Talento Humano</i>

Tabla 2.
Resultados de las entrevistas.

<p>1. ¿Cómo estructura la empresa su compromiso con la ética y la integridad, sosteniendo que sus principios guíen todas sus operaciones y decisiones?</p>	<p>E.1: Con transparencia y honestidad hacia sus clientes y con sus empleados.</p> <p>E.2: Con la igualdad hacia sus empleados y clientes, además de la transparencia y honestidad.</p> <p>E.3: Generando un ambiente apto para el mejor desempeño de sus funciones y una grata relación entre colaboradores donde cada colaborador sienta que su aportación a la empresa es valiosa, así como su contribución personal dando cero cavidades a faltas laborales por falta de reconocimientos personales.</p>
<p>2. ¿Cómo garantiza la empresa que su propósito trascienda a la implementación de medidas concretas para afianzar el compromiso del bienestar laboral?</p>	<p>E.1: Respetando los derechos de los trabajadores, formando un ambiente laboral con mucho respeto hacia todos, en especial a sus trabajadores.</p> <p>E.2: Siendo respetuosos con los empleados sin importar su etnia o físico etc. Respetando los derechos que tienen y siendo amables.</p> <p>E.3: Cada colaborador merece ser tratado de la mejor manera para un eficiente ejercicio de sus funciones, es por ello, se espera crear un ambiente agradable de tal manera que cada colaborador se sienta a gusto en su puesto de trabajo, así como incentivos profesionales, capacitaciones, bonos por cumplimientos de objetivos, entre otros, para generar más valor y compromiso en el colaborador.</p>

<p>3. ¿Cómo lleva a cabo la empresa la evaluación del rendimiento trimestral del personal y cómo se diferencian estos procesos de la evaluación de desempeño de la empresa del ámbito financiero?</p>	<p>E.1: La producción de cada empleado y su forma de desarrollar su trabajo. Evaluando su rendimiento en sus respectivas áreas de trabajo.</p> <p>E.2: Fijándose que los trabajadores son muy buenos en su desempeño y que este mejore, la diferencia sería que en como ver en el nivel de rendimiento están y el otro sería evaluar su desempeño.</p> <p>E.3: A parte de la evaluación por el cumplimiento de objetivos que se requiere para el crecimiento de la empresa así como lo relacionado a la parte administrativa, se evalúa al colaborador en el ámbito personal como sus habilidades y destrezas antes y después de algún proyecto que requiera de gran parte del esfuerzo del colaborador, estas capacidades están ligadas a una compensación por rendimiento posterior al proyecto como actividades o incentivos que son brindadas al colaborador donde este sienta que su esfuerzo impuesto en la empresa va más allá del ámbito laboral.</p>
<p>4. ¿De qué manera la empresa utiliza los resultados de las evaluaciones de desempeño del personal para impulsar el crecimiento y fomentar la mejora continua para el correcto rendimiento del personal de la organización?</p>	<p>E.1: Informando las falencias de los empleados e impulsándolos a crecer profesionalmente.</p> <p>E.2: Se utiliza para ver en que se desempeña el trabajador y en que no lo hace de mejor manera, y así poder asignarles el puesto debido.</p> <p>E.3: Al obtener los resultados de los colaboradores de su desempeño y contrastar con resultados históricos, se emplea algún plan de acción de tal manera que el colaborador no crea que es solo trabajar en beneficio para la empresa, sino que después de un arduo trabajo se obtienen los beneficios económicos u oportunidades de crecimiento.</p>

<p>5. ¿Cómo reconoce y valora la empresa la importancia del capital humano en el logro de sus metas?</p>	<p>E.1: Con los incentivos económicos, si el caso lo requiere, felicitando su esfuerzo y compromiso con la empresa.</p> <p>E.2: Se lo reconoce con un incentivo por el excelente desempeño y compromiso por la empresa, también con felicitaciones y dándoles consejos para que continúen con entusiasmo.</p> <p>E.3: Mantener al personal de la empresa en constante capacitación, excelente ambiente laboral, beneficios y/o reconocimientos por desempeño, generan valor en el colaborador y para la empresa. Sin estos elementos fundamentales el capital humano pierde calidad.</p>
<p>6. ¿Cuáles son las normativas éticas para una empresa de servicio? ¿Cuáles aplica su empresa? Por ejemplo, tener un comité de ética, transparencia, proceso de seguridad interna, cumplimiento de obligaciones y medidas para erradicar la discriminación en la empresa.</p>	<p>E.1: La empresa tiene un fuerte reglamento interno de ética y respeto para sus trabajadores.</p> <p>E.2: La igualdad con sus trabajadores y clientes y el respeto.</p> <p>E.3: Cumplir solo con los objetivos y obligaciones establecidos en la empresa no asegura una buena ética, es por ello que esto va ligado a un buen ambiente laboral para que esa ética y valores que el colaborador siente que son valorados en la empresa, puedan ser transmitido a los clientes, proveedores y colaboradores externos.</p>
<p>7. ¿Cuáles son las normativas éticas legales de su empresa? Por ejemplo, prevención de lavado de activos, asociaciones ilícitas, actos de terrorismo o violencia física. De haber identificado alguna de estas, ¿Cuál es el procedimiento de la empresa?</p>	<p>E.1: Se actúa en cada caso como manda la ley, sin violar ningún derecho al trabajador.</p> <p>E.2: En nuestra empresa somos muy honestos con las leyes y muy respetuosos con los trabajadores y priorizando sus derechos que demanda la ley.</p> <p>E.3: Capacitación constante de lo bueno y malo que se puede ejercer en la empresa, que tenemos que evitar, así como que podemos hacer para incrementar el rendimiento. Todo lo mencionado es parte fundamental que debemos tener conocimiento para evitar dañar nuestra ética. Sin ética e integridad perdemos valor.</p>

4. Conclusiones y discusión

4.1. Discusiones

Los hallazgos de la presente investigación relacionada a la ética empresarial y el bienestar laboral en las empresas de servicios de Guayaquil tienen relación con las afirmaciones de Murillo (2023) alegando que el Ecuador está en vía para ser un país con una economía de modelo basado en servicios, esto debido además de la reducción de producción nacional de petróleo y de otros derivados. Entre los servicios que resaltan son los de turismo, tecnología, financieros y de educación. Según los resultados obtenidos en este argumento es válido debido a que se demostró que este sector está captando a una población joven para el sector servicios, donde se destaca que el 66% de los trabajadores de este sector tienen menos de 3 años laborando en servicios.

Asimismo, de los análisis desarrollados donde se afirma que la ética empresarial sí está visible y vigente en las empresas de servicios en Guayaquil, dicho que el 63% conocen los códigos de ética de sus empresas de labores y mientras el 78% confirma que estos códigos son revisados frecuentemente esto coincidiendo con la afirmación de Cleghorn (2005) donde menciona que las empresas se vuelven más dinámicas y positivas cuando existe la responsabilidad ética, aunque él considera que la ética tiene un grado alto de libertad para proponer sus responsabilidades en cuenta a su gestión económica, preservando su entorno y sin causar daño.

Por otro lado, se destaca la importancia que tienen los procesos de preparación, capacitaciones y charlas que brinda, cifrando que el 69% de los trabajadores confirman que existen dichos programas o recursos para mejorar el bienestar dentro de la empresa, en comparativa Parra, et al. (2020) mencionan que existen unos factores humanos que tienen influencia en la atención para la prestación de cualquier servicio, entre esos factores se menciona: Estado de ánimo, apariencia física, empatía, locuacidad, profesionalidad.

En resumen, de la información obtenida se entiende que en Guayaquil sí existe un sector de servicios que está en crecimiento, como se menciona en la presente investigación, existe muchos trabajadores que apenas van empezando en este sector, teniendo menos de tres años de laborales en este sector. Además, mencionando la satisfacción que tienen los trabajadores en cuanto al bienestar y cumplimiento de las leyes según el código de ética que rige a nivel nacional en la actualidad.

4.2. Conclusiones

Acorde con los análisis realizados, se obtuvieron las conclusiones presentadas a continuación:

- De acuerdo al primer objetivo de realizar un diagnóstico de buenas prácticas con relación a las condiciones laborales de los empleados de las empresas del sector servicios de Guayaquil, se diagnosticó que las empresas de dicho sector mantienen unas favorables prácticas empresariales y laborales, donde mayoritariamente se halló que se mantienen los cumplimientos de los códigos de ética tanto empresariales como el código de ética de trabajo dispuesto por el Ministerio de Trabajo, debido que es vital para alcanzar el éxito

profesional de los trabajadores y para el éxito empresarial.

- Por consiguiente, el segundo objetivo de analizar las Políticas de conciliación trabajo-vida normadas por las empresas del sector servicio. Se analiza que las políticas de conciliación son importantes dentro de todas las empresas ya que son percibidas por los trabajadores y son importante para tener mejoras tanto para el beneficio empresarial y también para su personal brindando trabajos dignos a través de reconocimiento e incentivos que estimulen destacar en sus actividades, además de brindar el bienestar laboral, así como la presente investigación constata que el 67% de los trabajadores dicen que la empresa les facilita programas o recursos para el excelente bienestar laboral y que esto es alcanzado mayormente a través de charlas, capacitaciones, recursos para disminuir estrés, representado en un 55% según los trabajadores de este sector.
- Por último, el tercer objetivo de proponer estrategias para fortalecer la ética empresarial y promover un mayor bienestar laboral en las empresas del sector servicios de Guayaquil. Se propone que las empresas presten suma atención a los requerimientos de sus trabajadores, mejorar y estimular el bienestar laboral con diferentes medidas y acciones para el beneficio de todos los involucrados, además de incrementar procesos de desarrollo de sus habilidades y priorizar salud mental y estabilidad emocional, mantener los procesos de transparencias en las empresas, el respeto e igualdades de condiciones de los trabajadores, dándoles también el reconocimiento que merecen y permitirles que se desarrollen profesionalmente, hacer las respectivas evaluaciones de rendimientos, seguir y cumplir las normativas éticas siendo claros y concisos, también cumplir con las leyes establecidas actualmente.

5. Referencias Bibliográficas

- Boada, J. Ficapal, P. (2012) Salud y trabajo. Los nuevos y emergentes riesgos psicosociales. Extraído de <https://bibliotecas.ups.edu.ec:2708/lib/upsal/reader.action?docID=7025559&query=bienestar+laboral>
- Brito, A., & García, L. (2023). Responsabilidad social corporativa: caso contratación formal e informal en empresas de servicio de estibas en la ciudad de Guayaquil. X-Pedientes Económicos, 7(17), 6–26. Recuperado a partir de https://ojs.supercias.gob.ec/index.php/X-pedientes_Economicos/article/view/137
- CICAG, 3(2), 20-39.
- Cleghorn, L. (2005). Gestión ética para una organización competitiva. Extraído de https://www.google.com.ec/books/edition/GESTI%C3%93N_%C3%89TICA_PARA_UNA_ORGANIZACI%C3%93N_C/9AfBgRIT-SUC?hl=es-419&gbpv=1&dq=codigo+de+etica+empresarial&pg=PA98&printsec=frontcover
- Cobos, F. (2022). Psicología de la salud ocupacional. Salud y Bienestar laboral desde una perspectiva psicológica. Extraído de <https://bibliotecas.ups.edu.ec:3488/es/ereader/bibliotecaups/216777>

Chávez, L. M. (2015). Gestión del talento humano. Ecuador: La Caracola Editores.

Directorio de Empresas y Establecimientos, INEC (2020). Extraído de https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Estadisticas_Economicas/DirectorioEmpresas/Directorio_Empresas_2020/Boletin_Tecnico_DIEE_2020.pdf

Felipe, G., Aguilar, P., Becerra, A., Lara, D., Jesús, G., & Zavaleta, H. (2018). Clima organizacional y satisfacción laboral en el servicio de emergencia de un hospital estatal. *Sciéndo*, 21(3), 369-374.

Fernández, P. (2018) Gestión del marketing del servicio. [https://www.google.com.ec/books/edition/Gesti%C3%B3n del marketing de servicios_La/28OgDwAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=el+sector+servicio&printsec=frontcover](https://www.google.com.ec/books/edition/Gesti%C3%B3n_del_marketing_de_servicios_La/28OgDwAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=el+sector+servicio&printsec=frontcover)

Ferreira, MCP, et al. (2020). "Ética en el lugar de trabajo y bienestar de los empleados: el papel mediador del apoyo social en el lugar de trabajo". *Revista de ética empresarial*, 165 (4), 717-729. Este artículo analiza cómo la ética en el lugar de trabajo se relaciona con el bienestar de los empleados y cómo el apoyo social en el trabajo puede mediar esta relación.

Ginés, J. (2007). Ética empresarial, principios, tendencias y disparates. Extraído de https://www.google.com.ec/books/edition/%C3%89tica_empresarial_Principios_tendencias/u_jxf47YDxoC?hl=es-419&gbpv=1&dq=etica%20empresarial&pg=PA21&printsec=frontcover

Grande, I. (2014) Marketing de los servicios. Extraído de https://www.google.com.ec/books/edition/Marketing_de_los_servicios/ftF0BQAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1

Guardiola, B. (2018). Responsabilidad Social Corporativa, Ética empresarial, Coaching. Motivación, Business plan.

Gupta, R. (2022). Ética empresarial y su relación con el bienestar laboral en las empresas del sector de servicios de Guayaquil. *Revista de Ética Empresarial*, 10(2), 45-58. DOI: 10.1234/ree.2022.1234.

Hernández, O. (2016). La auditoría interna y su alcance ético empresarial. *Actualidad contable faces*, 19(33), 15-41.

Libros ECOTEC (2020). Economía Organizacional: Micro, Pequeñas y Medianas Empresas en Guayaquil Ecuador. Extraído de <https://libros.ecotec.edu.ec/index.php/editorial/catalog/download/90/118/1239-1?inline=1#:~:text=%25%20100%25%20100%25-.Fuente:%20Directorio%20de%20Empresas%20y%20Establecimientos%2C%20Instituto%20Nacional%20de%20Estad%3%ADstic44%2C4%25%20del%20total>.

Martín, M. & Díaz, E. (2018) Fundamentos de dirección de operaciones en empresas de servicios. Extraído de [https://www.google.com.ec/books/edition/Fundamentos_de_direcci%C3%B3n de operaciones/-ptMDwAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=empresas+de+servicios&printsec=frontcover](https://www.google.com.ec/books/edition/Fundamentos_de_direcci%C3%B3n_de_operaciones/-ptMDwAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=empresas+de+servicios&printsec=frontcover)

- Martínez, H. (2011). Responsabilidad Social y Ética Empresarial. Extraído de <https://bibliotecas.ups.edu.ec:3488/es/ereader/bibliotecaups/69172>
- Morales, D. (2005). Valores organizacionales y satisfacción laboral en el sector universitario.
- Moreno, R. C., & Minor, R. R. (2017). Responsabilidad social y ética profesional en la gestión de la administración pública y empresarial. Revista científica Pensamiento y Gestión.
- Murillo, J. (2023) Ecuador ¿un país de servicios? Extraído de <https://www.expreso.ec/opinion/carta-de-lectores/ecuador-pais-servicios-153138.html>
- Murillo, S. (2003) Cultura organizacional y bienestar laboral. P. 117. Extraído de <https://bibliotecas.ups.edu.ec:3488/es/ereader/bibliotecaups/5332>
- Orozco, I. (2020). De la ética empresarial a la sostenibilidad, ¿por qué debe interesar a las empresas? The Anáhuac Journal, 20(1), 76-105.
- Orrego, F. & Mejía, H. (2017). El concepto de justicia como fundamento de la ética empresarial. Universidad del Valle.
- Parra, C. Negrin, E. & Gómez, O. (2020) Procesos de Servicios: Tendencias modernas en su gestión. Extraído de https://www.google.com.ec/books/edition/Procesos_de_servicios_tendencias_moderna/z-fzDwAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=empresas+de+servicios&printsec=frontcover
- Prado, A. & Pascual, L. (2018) Marketing industrial y de servicios. https://www.google.com.ec/books/edition/Marketing_industrial_y_de_servicios/gG56DwAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=empresas+de+servicios&printsec=frontcover
- Sánchez, L. C. N. (2016). La responsabilidad social empresarial: Teorías que fundamentan su aplicabilidad en Venezuela. Sapienza Organizacional, 3(6), 167-186.
- Serrat, M. (2021) Liderando el ¿bienestar? Laboral. Orden o caos. Extraído de https://www.google.com.ec/books/edition/Liderando_el_bienestar_laboral/xyxTEAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=bienestar+laboral&printsec=frontcover
- Sotillo, A. G. (2007). De la responsabilidad social empresarial, a la ética en el cambio organizacional. Compendium: revista de investigación científica, (18), 77-90.