



BY

Perspectiva ética en la cooperativa de ahorro y crédito de los empleados del Banco del Pacífico

Ethical perspective in the savings and credit union of Banco del Pacífico employees

Carlos Castro Carpio

<https://orcid.org/0000-0001-7364-7305>

cacastro@utb.edu.ec

Universidad Técnica de Babahoyo. Babahoyo, Ecuador.

Julio Mora Aristega

<https://orcid.org/0000-0002-9928-9179>

jmora@utb.edu.ec

Universidad Técnica de Babahoyo. Babahoyo, Ecuador.

Reyes Calderón Angulo

<https://orcid.org/0009-0003-3258-3853>

recladerona010@utb.edu.ec

Universidad Técnica de Babahoyo. Babahoyo, Ecuador.

David Gortaire Díaz

<https://orcid.org/0000-0001-7364-7305>

dgortaire@utb.edu.ec

Universidad Técnica de Babahoyo. Babahoyo, Ecuador.

RESUMEN

El presente estudio de caso analiza los factores que inciden en el incumplimiento del código de ética y el reglamento interno en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Empleados del Banco del Pacífico. A través de la aplicación de una entrevista a la gerente de la cooperativa y una encuesta a los empleados, se identificaron los principales elementos que conducen a conductas deshonestas dentro de la organización. Los principales factores son la personalidad, la formación y las necesidades personales que llevan a los empleados a violar las normativas establecidas, afectando tanto a la entidad como a su propio futuro profesional. Además, se detectó que las charlas esporádicas sobre ética no son suficientes para fortalecer el comportamiento ético entre los empleados. Las debilidades en los controles internos y la falta de supervisión adecuada en el área de créditos también contribuyen a las irregularidades detectadas. Este análisis subraya la necesidad de implementar medidas más efectivas para fomentar la integridad y la responsabilidad dentro de la cooperativa.

Palabras clave: ética organizacional, incumplimiento, controles internos, comportamiento ético.

Recibido: 09-07-24 - Aceptado: 20-09-24

ABSTRACT

This case study analyzes the factors that influence non-compliance with the code of ethics and internal regulations at the Banco del Pacífico Employees' Savings and Loan Cooperative. Through the application of an interview with the manager of the cooperative and a survey of employees, the main elements that lead to dishonest behavior within the organization were identified. The main factors are personality, training and personal needs that lead employees to violate the established regulations, affecting both the entity and their own professional future. In addition, it was detected that sporadic talks on ethics



BY

are not enough to strengthen ethical behavior among employees. Weaknesses in internal controls and the lack of adequate supervision in the credit area also contribute to the irregularities detected. This analysis underscores the need to implement more effective measures to foster integrity and accountability within the credit union.

Key words: organizational ethics, non-compliance, internal controls, ethical behavior

INTRODUCCIÓN

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

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

El objetivo del estudio de caso es identificar los factores que conllevan a los empleados a incumplir con los preceptos del código de ética y lo dispuesto en el reglamento interno de la empresa; para lo cual se aplicó una metodología basada en la recolección de información a través de una entrevista que se realizó a la gerente de la cooperativa y una encuesta a los trabajadores, ya que son los conocedores de los hechos que generan la causa principal de la investigación.

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

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

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

La Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Empleados del Banco del Pacífico tiene la clasificación de cooperativa, debido a que es una asociación voluntaria de personas y no de capitales, con plena personería jurídica de duración indefinida y de responsabilidad limitada, en la que los individuos se han organizado democráticamente a fin de satisfacer sus necesidades y promover su mejoramiento económico y social como un medio de superar su condición humana y su formación individual. En estas cooperativas, el motivo del trabajo, la producción, la distribución y el consumo es el servicio y no el lucro (Fundación Interamericana, 2015). Con estos antecedentes, los socios de la cooperativa aspiran a obtener capitales en calidad de préstamos y con ellos lograr objetivos personales que les permitan crecer como persona; o al menos, ese es el fin que se propone cada uno de ellos de manera personal al decidir pertenecer a la cooperativa, lo cual es un acto voluntario y no obligatorio.

Al ser una empresa de servicios, lógicamente cuenta con empleados que pertenecen a la cooperativa, quienes son los responsables de los recursos económicos de esta entidad. En estas circunstancias, se manejan contrataciones de personal para ejecutar diversas actividades contempladas en el reglamento interno, que se entiende como una serie de normas obligatorias que deben ser cumplidas por el empleado y el empleador simultáneamente. Este reglamento se refiere a un acuerdo bilateral en



el que trabajadores y patrones deben cumplir ciertos estatutos al laborar en una empresa o establecimiento (Pérez Chávez y Fol Olguín, 2019).

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

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

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

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

Con el pasar del tiempo, los empleados de la cooperativa notaron la afinidad que estableció la responsable de talento humano con una de las encargadas de los créditos, quien había sido contratada por ella. Sin embargo, tener un compañero con mayor afinidad dentro de los puestos de trabajo no constituye un delito. Esta situación, también conocida como “compatibilidad en actitudes o caracteres”, se refiere a las posibilidades, características y complementariedades positivas que pueden existir entre dos o más personas como miembros de un equipo de trabajo dentro de la entidad (García Solarte, Murillo Vargas, y González Campos, 2018). Al no ser ilegal, se consideró una situación normal, sin prever en ese momento las posibles acciones que podrían derivarse de dicha afinidad aparentemente inofensiva.

Considerando lo descrito en el párrafo anterior, y a pesar de que no constituye un delito, el Código de Ética y Conducta del Banco del Pacífico, que para este caso es definido como un conjunto de normas de conducta respaldadas por valores y principios institucionales que constituyen un marco teórico-ético y tornan prácticas las orientaciones morales (Grupo Financiero Banco del Pacífico, 2013), considera esta situación no recomendable dentro de las relaciones interpersonales que se establecen en el Banco del Pacífico y sus empresas filiales. Esto incluye a la Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Empleados del Banco del Pacífico, debido a que utiliza la razón social de la entidad, y con ello, su prestigio y trayectoria.

Esto explica la estructura del Código de Ética y Conducta, que desde su inicio define los valores corporativos y principios de actuación que guían las acciones del Banco del Pacífico S.A. y sus empresas filiales. Posteriormente, enuncia paso a paso las conductas esperadas por los distintos públicos de interés, tales como: clientes, usuarios, colaboradores, accionistas, proveedores, medios de comunicación, órganos gubernamentales, competencia y comunidad (Grupo Financiero Banco del Pacífico, 2013). Esta disposición incluye a todos los empleados de la cooperativa, quienes están obligados a cumplir con cada una de las directrices establecidas en este código, así como con las normativas adicionales especificadas en el reglamento interno de la cooperativa.

El Código de Ética y Conducta es aplicable a todas las entidades que forman parte del Grupo Financiero Banco Pacífico y tiene carácter obligatorio para los colaboradores y los Miembros de los Directorios de las empresas del grupo. Sus normas constituyen las directrices sobre las cuales se establecen los reglamentos internos de trabajo de cada una de las filiales (Grupo Financiero Banco del Pacífico, 2013). Esto implica que todas las personas que trabajan en la entidad tienen la obligación de conocer y aplicar los preceptos de este código de manera obligatoria.

METODOLOGÍA

Se utilizó un enfoque cualitativo y cuantitativo para la recolección de datos. La investigación se centró en el análisis de la aplicación del código de ética y el reglamento interno de la cooperativa, evaluando el comportamiento ético de los empleados, especialmente aquellos responsables de la contratación de personal y la concesión de créditos. Para obtener los datos necesarios, se utilizaron dos instrumentos principales: una entrevista y una encuesta.



La entrevista fue realizada para obtener información clave sobre las normativas y prácticas éticas dentro de la organización. Se abordaron temas como los procesos de vinculación de nuevo personal, las formas de garantizar el comportamiento ético, la mitigación de problemas antiéticos y la influencia de la personalidad en el cumplimiento de los aspectos éticos.

Paralelamente, se aplicó una encuesta a un total de 15 empleados de la cooperativa, quienes aportaron su perspectiva sobre la inducción recibida, la frecuencia con que se les recordaban los aspectos éticos, y los factores que ellos consideraban influyentes en la conducta ética dentro de la entidad. Las respuestas obtenidas permitieron identificar las áreas de debilidad en la implementación de las políticas éticas, así como los factores personales y organizacionales que más impactan en el comportamiento de los empleados. La metodología empleada en el estudio buscó integrar las percepciones de diferentes actores dentro de la cooperativa para obtener una visión comprensiva de cómo se vivencian y aplican las normativas éticas en la práctica diaria, permitiendo así concluir sobre las causas de los problemas éticos detectados y sugerir posibles mejoras en la gestión de estos aspectos.

RESULTADOS

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

Tabla 1

Resultados de la entrevista aplicada a la gerente de la Cooperativa

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

Al analizar las respuestas, se determina que en la cooperativa se impulsa el comportamiento ético a través de charlas, las cuales no se realizan con frecuencia. Además, la cooperativa castiga severamente el accionar de los empleados que cometen actos ilícitos, debido a que estas acciones perjudican tanto a la entidad como a las personas que las cometen. Aunque tal vez no se descubran de inmediato, con el tiempo sí se descubrirán, y los más perjudicados serán los infractores, quienes serán desvinculados de manera inmediata y en circunstancias poco honrosas. Se revela que es a través de auditorías que se descubren las anomalías éticas, que en su mayoría son de orden financiero y están principalmente relacionadas con los créditos. Cuando se evidencia el delito, se desvincula a los involucrados con visto bueno, como un procedimiento conocido por todos. El hecho referido en la cooperativa cumplió con lo citado en este análisis, es decir, constituyó una causal de separación de la entidad. Al aplicar la encuesta a los empleados, se obtuvieron los siguientes datos:



Tabla 2

Inducción recibida antes de iniciar labores

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

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

Tabla 3

Recordatorio de los aspectos éticos

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

Si se analizan los resultados de la Tabla 3 se determina que muy rara vez se recuerdan los aspectos éticos dentro de la organización; sin embargo, no es justificativo para que un empleado incurra en actos de deshonestidad con los valores o procesos que le han sido confiados como parte de su trabajo.

Tabla 4

Factores que influyen en la ética

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

Al analizar los resultados de la Tabla 4, se aprecia la opinión de los empleados respecto al hecho de cometer actos ilícitos. Estos consideran que los factores que más influyen en el comportamiento poco ético son la personalidad y la formación: la primera porque es innata en cada ser humano, y la segunda porque es el moldeado que cada persona recibe de la sociedad, la escuela y la familia, lo que ayuda a determinar matices en su conducta



Tabla 5
Estadísticos Descriptivos de Factores que Influyen en la Ética

Factor	Media	Mediana	Desv. Estándar	Mínimo	Máximo
Personalidad	4.5	5.0	0.67	3	5
Formación	3.3	3.0	0.90	2	5
Educación	2.7	2.5	1.20	1	5
Experiencia	2.0	2.0	0.78	1	3
Entorno	1.8	2.0	0.60	1	3
Cultura Empresarial	1.7	2.0	0.64	1	3

La Tabla 5 proporciona un análisis detallado del estudio realizado, con estadísticos descriptivos clave de la encuesta, mostrando cómo los diferentes factores influyen en la percepción ética de los empleados dentro de la organización. La media, la mediana y la desviación estándar permiten identificar tendencias generales y la variabilidad de las respuestas, destacando la personalidad como el factor más influyente y la cultura empresarial como el menos influyente.

Tabla 6
Triangulación de Instrumentos (Entrevista/Encuesta)

Aspecto Analizado	Encuesta (Cuantitativo)	Entrevista (Cualitativo)	Comparación y Convergencia
Percepción de la Personalidad	Alta influencia (Media: 4.5, Desviación: 0.67)	Los entrevistados destacan la integridad personal como clave para la ética en la organización.	Ambos instrumentos coinciden en que la personalidad es el factor más influyente en el comportamiento ético.
Formación Ética	Moderada influencia (Media: 3.3, Desviación: 0.90)	Se reconoce la necesidad de mejorar la capacitación, pero algunos dudan de su efectividad actual.	Existe una alineación en la percepción de la formación como relevante pero con necesidad de mejoras.
Educación Académica	Baja a moderada influencia (Media: 2.7, Desviación: 1.20)	Los entrevistados mencionan que la educación formal influye, pero no es determinante.	La encuesta muestra mayor variabilidad en la opinión, mientras que las entrevistas refuerzan la poca influencia percibida.
Experiencia Laboral	Baja influencia (Media: 2.0, Desviación: 0.78)	La mayoría considera que la experiencia influye solo marginalmente en la conducta ética.	Ambos instrumentos coinciden en la percepción de que la experiencia tiene una influencia limitada en la ética.
Entorno y Cultura Empresarial	Muy baja influencia (Media: 1.7-1.8, Desviaciones: 0.60-0.64)	Se destaca la falta de un entorno ético sólido, lo que se traduce en menor adherencia a los principios éticos.	Existe una convergencia significativa en la percepción de que el entorno y la cultura empresarial no son suficientemente fuertes.

Por su parte, la Tabla 6 de triangulación de instrumentos compara los resultados obtenidos a través de las encuestas cuantitativas con los hallazgos cualitativos de las entrevistas. Esta triangulación permite validar los resultados al identificar convergencias y divergencias entre las percepciones cuantitativas y cualitativas. Por ejemplo, ambos métodos coinciden en la alta influencia de la personalidad y la limitada influencia de la cultura empresarial en la ética organizacional, lo que refuerza la confiabilidad de estos hallazgos. Además, la triangulación resalta áreas donde los métodos podrían complementar los hallazgos, como la percepción mixta sobre la efectividad de la formación ética, sugiriendo la necesidad de una revisión y posible mejora en este aspecto.



DISCUSIÓN

El estudio realizado sobre la ética en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Empleados del Banco del Pacífico revela varias implicaciones importantes para la gestión ética en instituciones financieras similares. A través de la combinación de análisis cualitativo y cuantitativo, se evidenció que la personalidad de los empleados emerge como el factor más determinante en el comportamiento ético dentro de la organización, lo cual concuerda con estudios previos que destacan la influencia de las características personales sobre la toma de decisiones éticas en entornos laborales (Rest, 1986; Treviño et al., 2006). La desviación estándar observada en la encuesta sugiere una percepción consistente entre los empleados acerca de este factor, lo que refuerza la necesidad de seleccionar cuidadosamente al personal en función de su integridad y valores personales.

Por otro lado, la formación ética y la educación académica, aunque relevantes, presentan una influencia moderada, lo que indica que, aunque la capacitación y la formación pueden orientar a los empleados hacia conductas más éticas, no son suficientes por sí solas para garantizar el cumplimiento de los códigos de ética. Esto se alinea con investigaciones que señalan que la formación ética tiene un impacto limitado si no se complementa con un entorno organizacional que refuerce constantemente estos valores (Weaver et al., 1999). La alta variabilidad en las respuestas sobre la formación ética sugiere una percepción dispar entre los empleados, lo que podría estar relacionado con la falta de consistencia en la implementación de programas de capacitación ética dentro de la cooperativa.

El análisis cualitativo de las entrevistas destacó la insuficiencia de los controles internos y la falta de un entorno empresarial fuerte y coherente como factores contribuyentes a la conducta no ética. Este hallazgo es consistente con estudios que subrayan la importancia de un entorno organizacional que no solo promueva, sino que también exija el cumplimiento de normas éticas (Kaptein, 2011). La cultura organizacional se identificó como uno de los factores menos influyentes según los empleados, lo cual es preocupante, ya que la literatura sugiere que una cultura fuerte puede mitigar comportamientos no éticos al alinear los valores individuales con los de la organización (Schein, 2010).

El caso de estudio también reveló que la afinidad entre empleados, si bien no es ilegal, puede desencadenar situaciones que comprometan la ética, especialmente si no se gestionan adecuadamente las relaciones interpersonales en el lugar de trabajo. Este fenómeno ha sido documentado en investigaciones que alertan sobre los riesgos de conflictos de intereses y favoritismo en contextos laborales (Bazerman y Tenbrunsel, 2011). Finalmente, los hallazgos del estudio sugieren la necesidad de fortalecer los controles internos y la cultura ética dentro de la cooperativa. Se recomienda la implementación de programas de capacitación más frecuentes y efectivos, junto con auditorías regulares que no solo identifiquen problemas éticos después de que ocurran, sino que también prevengan su ocurrencia.

CONCLUSIONES

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

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

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

REFERENCIAS

- Asociación de Examinadores contra el Fraude. (18 de diciembre de 2020). ¿Qué es el fraude? <https://acfe-spain.com/recursos-contra-fraude/que-es-el-fraude>
- Atehortúa Hurtado, F. (2015). *Gestión y Auditoría de la Calidad para Instituciones Públicas*. Universidad de Antioquía. <https://books.google.com.ec/books?id=EaDovpo6HF4Cyprintsec=frontcover#v=onepageyqyf=false>
- Bazerman, M. H., y Tenbrunsel, A. E. (2011). *Blind spots: Why we fail to do what's right and what to do about it*. Princeton University Press. <https://doi.org/10.1515/9781400837991>
- Chávez Calderón, P. (2014). *Ética*. Grupo Editorial Patria. <https://bibliotecaceunem.com/libros/Derecho/85.-Ch%20C3%A1vez%20Calder%20C3%B3n%20Pedro%20autor%20C3%89tica%20M%20C3%A9xico%20D%20F%20Gru%20Editorial%20Patria%202014.pdf>



BY

- CoopersyLybrand. (2017). *Nuevos conceptos de control interno*. Diaz de Santos.
https://books.google.com.ec/books?id=335uGf3nusoCyprintsec=frontcoverhl=esysource=gbs_ge_summary_rycad=0#v=onepageqyf=false
- Fernández García, R. (2011). *La Dimensión del Desarrollo Sostenible*. ECU.
<https://books.google.com.gt/books?id=tzzNBAAAOBAJyprintsec=frontcover#v=onepageqyf=false>
- Fundación Interamericana. (2015). *Aspectos Fundamentales de las Organizaciones Cooperativas*. FIA.
<https://repositorio.iica.int/handle/11324/15232>
- García Solarte, M., Murillo Vargas, G., y González Campos, C. H. (2018). *Los Macro Procesos: Un Nuevo Enfoque al Estudio de la Gestión Humana*. Universidad del Valle. <https://doi.org/10.25100/peu.96>
- Garduño Estrada, L., Salinas Amescua, B., y Rojas Herrera, M. (2015). *Calidad de Vida y Bienestar Subjetivo*. Plaza y Valdez S.A.
<http://libproxy.txstate.edu/login?url=https://ebookcentral.proquest.com/lib/txstate/detail.action?docID=3221520>
- Grupo Financiero Banco del Pacífico. (2013). *Código de Ética y Conducta*. GFBP.
- Huetteman, L. (2019). *El tesoro de los valores corporativos*. Pearson. <https://assets.booklocker.com/pdfs/8811s.pdf>
- Kaptein, M. (2011). Understanding unethical behavior by unraveling ethical culture. *Human Relations*, 64(6), 843-869.
<https://doi.org/10.1177/0018726710390536>
- Naumov García, S. L. (2018). *Gestión e Innovación Total del Capital Humano*. Patria Educación.
<https://books.google.com.pe/books?id=k3mSDwAAQBAJyprintsec=frontcoverhl=es%23v%3Donepageqyf=false#v=onepageqyf=false>
- Pérez Bustamante y Ponce. (20 de 12 de 2020). Relaciones laborales. <https://www.pbplaw.com/es/visto-bueno-terminacion-relaciones-laborales/>
- Pérez Chávez, J., y Fol Olguín, R. (2019). *Compendio Laboral Profesional*. Tax Editores.
- Rest, J. R. (1986). Moral development: Advances in research and theory. *Praeger*. <https://doi.org/10.4236/psych.2013.41005>
- Rosas, P. M. (Ed.). (2019). *Ética en los Negocios: Conceptos y casos*. Pearson. https://www.uachatec.com.mx/wp-content/uploads/2019/05/Etica_en_Los_Negocios_Conceptos_y_Casos.pdf
- Sánchez Fernández de Valderrama, J. L. (2008). *Teoría y Práctica de la Auditoría I*. Ediciones Pirámide.
- Schein, E. H. (2010). *Organizational culture and leadership*. John Wiley y Sons.
https://ia800809.us.archive.org/14/items/EdgarHScheinOrganizationalCultureAndLeadership/Edgar_H_Schein_Organizational_culture_and_leadership.pdf
- Treviño, L. K., Weaver, G. R., y Reynolds, S. J. (2006). Behavioral ethics in organizations: A review. *Journal of Management*, 32(6), 951-990. <https://doi.org/10.1177/0149206306294258>
- Universidad Técnica de Babahoyo. (01 de 2020). Líneas de Investigación de la Universidad Técnica de Babahoyo. Babahoyo, Los Ríos.
- Vásquez-Portomeñe Seijas, F. (2013). *Los delitos contra la Administración Pública*. Instituto Nacional de la Administración Pública. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=294196>
- Velásquez, M. G. (2016). *Ética en los Negocios, conceptos y casos*. Pearson. https://www.uachatec.com.mx/wp-content/uploads/2019/05/Etica_en_Los_Negocios_Conceptos_y_Casos.pdf
- Weaver, G. R., Treviño, L. K., y Cochran, P. L. (1999). Integrated and decoupled corporate social performance: Management commitments, external pressures, and corporate ethics practices. *Academy of Management Journal*, 42(5), 539-552.
<https://doi.org/10.2307/256975>