



VICERRECTORÍA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO

TRABAJO:

**TESIS PARA OPTAR POR EL TÍTULO EN MAESTRÍA
GERENCIA Y PRODUCTIVIDAD.**

TÍTULO:

**“IMPLEMENTACIÓN DE UN CÓDIGO DE ÉTICA EN
INGMEL, SANTO DOMINGO REPÚBLICA DOMINICANA
EN EL 2016”.**

POSTULANTE:

EDWARD RAFAEL PUJOLS PUJOLS.

2000-0193

ASESOR(A):

**EDDA ARIANA FREITES MEJÍA,
MBA.**

SANTO DOMINGO DE GUZMÁN, D.

ABRIL 2016.

Índice

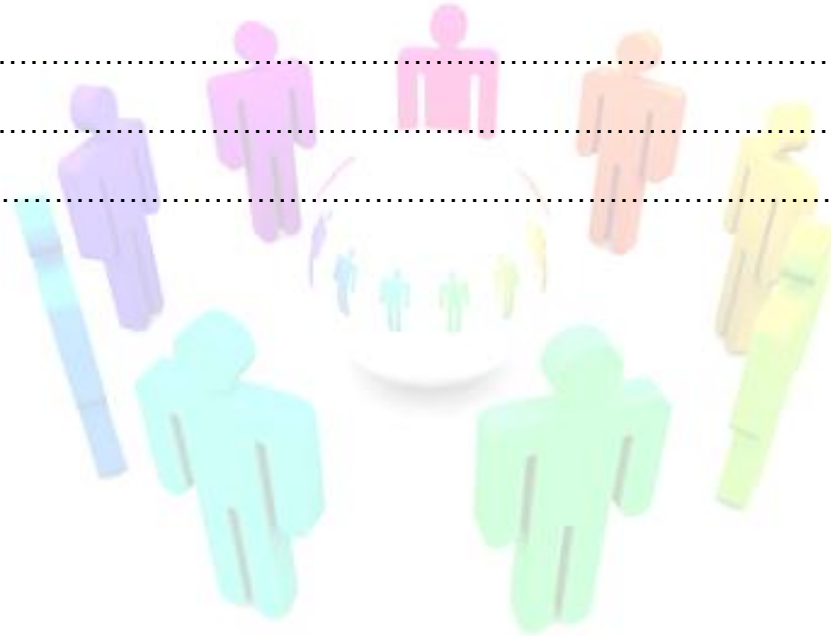
RESUMEN.....	7
INTRODUCCION.....	8
CAPÍTULO I.....	10
1. Consideraciones generales del sector eléctrico en república dominicana y la ética. 10	
1.2 Ética: Concepto.....	19
1.3 Marco conceptual de la ética dentro de los deberes de los servidores en la Republica Dominicana.....	20
1.3.1 Ética en la política Dominicana.....	23
1.3. 2 De lo ético a la ética.....	24
1.4 Principios universales.....	25
1.5 Es ética y moral lo mismo.....	25
1. 1.5.1 Un liderazgo ético.....	26
1.6 Objetivo de la ética en la vida de los empleados en INGMEL. SRL.....	26
1.7 Inconvenientes que enfrenta la aplicación de la ética dentro de INGMEL, SRL. 27	
1.8 Variables, Indicadores, Fuentes e Instrumentos.....	32
1.9 Diseño Metodológico.....	1
1.9.1 Tipo de Investigación.....	1
1.9.2 Alcance y Limitaciones de la Investigación.....	1
1.9.2.1 Alcances.....	1
1.9.2.2 Ética de Medio Ambiente para Los gerentes, personal de oficina y personal de línea:	3
1.9.2.3 Desarrollo Sostenible.....	4
1.9.2.4 Protección del Público.....	5
1.9.2.5 Integridad de los patronos hacia los clientes.....	5

1.9.2.6	Competencias y Conocimientos.....	7
1.9.2.7	Imparcialidad e Integridad en el Lugar de Trabajo.....	8
1.9.2.8	Responsabilidad Profesional y Liderazgo.....	10
2.	CAPITULO II.....	13
2.1	Análisis de investigación de desempeño de Ingmel Srl, durante el año 2016.	13
2.2	Visión.....	15
2.2.1	Misión.....	15
2.2.2	Política de Calidad: En INGMEL DOMINICANA, C. x A.....	15
2.2.3	Valores:.....	16
2.2.4	Fortaleza.....	16
2.2.5	Limitaciones.....	16
2.3	Plan estratégico:.....	17
2.3.1	Objetivos Estratégicos:.....	17
2.3.2	Medios a usar para lograr los objetivos:.....	17
2.3.3	Todos los departamentos de manera individual deben al momento de la ejecución del plan estratégico de hacerse las siguientes interrogantes:.....	19
2.4	Métodos.....	20
2.4.1	Deducción: La deducción trabaja de lo general a lo más específico, y la inducción va de lo específico a lo general.....	20
2.4.2	Inducción:.....	20
2.4.3	Comparación:.....	20
2.4.4	Análisis:.....	20
2.4.5	Utilidad:.....	20
2.4.6	Factibilidad:.....	20
2.4.7	Registro y captura de los datos.....	21
2.4.8	Encuesta para personal técnico:.....	21
2.2	Encuesta para personal de oficina.....	22
2.3	Plan de análisis.....	23

2.3.1	Personal Técnico.....	23
2.3.2	Recurso humano evaluador.....	23
2.3.3	Nivel de satisfacción de la personal evaluación	23
2.3.4	Calculo de la muestra:	24
2.3.5	Gráfico 1.....	27
2.3.6	Aplicación de encuesta para medir el nivel de satisfacción del personal de oficina.....	28
2.3.6	Gráfico 2.....	29
2.3.7	Evaluación del nivel de rotación:	30
2.3.8	Aplicación de encuesta para medir el nivel de aceptación de un código de ética en INGMEL SRL.	33
3	CAPITULO III	36
3.1	OBJETIVO DE LA PROPUESTA.....	36
3.2	Alcance.....	37
3.3	La familia y la ética.....	37
2.1	Obligaciones de los colaboradores.....	38
3.5	Generalidades.....	39
3.6	Manejo de software e información de la empresa:.....	40
3.7	Manejo de activos de la empresa.	41
3.8	Manejo de activos en INGMEL.....	41
3.8.2	Deberes profesionales.	44
3.8.3	Calidad, seguridad y responsabilidad.....	44
	Conclusiones y Recomendaciones.....	47
	CONCLUSION	49
	RECOMENDACIONES.....	50
	BIBLIOGRAFIA.....	52
	ANEXOS	53

Índice de Tablas

Tabla 1.....	18
Tabla 2.....	28
Tabla 3.....	33
Tabla 4.....	51
Tabla 5.....	59
Tabla 6.....	60
Tabla 7.....	62
Tabla 8.....	64
Tabla	67



Índice de Gráficas

GRAFICA 1.....	61
GRAFICA 2.....	63
GRAFICA 3.....	65
GRAFICA 4.....	67



RESUMEN

En la Rep. Dom. el sector eléctrico ha se convertido por más de 40 años en la cenicienta en la que diferentes gobiernos han vivido del problema donde solo se presentan posibles soluciones y no se llega a ninguna conclusión, básicamente se busca con este estudio del caso hacer una pequeña aportación en este tema tan delicado por el gran interés que este sector representa, el gobierno central recibe grandes sumas de dinero pero por razones políticas el tema se trata de lado y no se le presta la atención merecida, se espera que antes del 2020 haya llegado una solución definitiva y a la vez viable en este sector que es el motor que mueve la nación, Rep. Dom. Es un país donde el costo por el uso del servicio es uno de los más costosos de la región provocando esto que se alejen posibles inversionistas que pueden crear fuentes de empleos para los pueblos donde se pueden instalar; el gobierno actual ha dado algunos pasos en asuntos éticos mas es muy poco lo que se visto en la realidad, pero podemos decir que por algún lugar se debe de empezar y en un futuro no muy lejano, la realidad de la ética es que es más hermoso escucharla que aplicarla y para poder ver cambios significativos el cambio debe de empezar no por el gobierno sino por mí y así sucesivamente si queremos una mejor debemos de empezar dando los primeros pasos por la familia y luego en las empresas y cuando el cambio arranque será imposible detenerlo, de modo que no preguntemos que puede hacer mi país por mi sino que yo puedo hacer para que el cambio sea real, los principios éticos pueden hacer la diferencia entre lo puro y lo común; esperamos que el tiempo nos dé la razón para que en el futuro las empresas tengan una forma diferente de tratar a sus colaboradores que son los que producen riqueza en el ejercicio de sus funciones.

INTRODUCCION

Esta propuesta de implementar un código de ética es el resultado de vivencias por más de cinco años viendo como de manera ineficiente se menosprecia el recurso humano siendo este el más valioso de todos los recursos en todas las empresas. En estos tiempos estamos ante la revolución del conocimiento y las empresas que no sean capaces de entenderlo solo tienen un camino y es salir del mercado.

La implementación de nuevas técnicas que conllevan una mejora de todos los procesos implica un cambio y el cambio nunca es visto con buenos ojos por lo que esto implica, dejar de hacer lo que tanto tiempo se ha estado haciendo de la misma manera.

El sector eléctrico en la Rep. Dom. Es uno de los más lucrativos, sin embargo existen en la actualidad una gran variedad de trabajos que se pueden realizar pero en la mayoría de los casos hay que pagar peaje para poder lograr entrar a este mundo tan lucrativo. Todos quieren un pedazo del pastel pero como ya mencionamos estas son las condiciones de lo contrario no te vista que no te toca nada.

La ética es una ciencia que puesta en práctica puede llegar a transformar la vida de las personas y esos es lo se busca con esta tesis, demostrar que se puede hacer la diferencia sin importar el lugar y con quien nos juntemos.

Aquí estamos presentando importante datos sobre como es el personal que labora en la parte operativa de la mayoría de las empresas contratistas del sector eléctrico de la Rep. Dom.

Esta investigación nos arroja la información necesaria para la toma de decisiones en aspectos cruciales que pueden hacer mejoras significativas en la vida de los colaboradores de INGMEL.

Será de poca relevancia si luego de presentar esta propuesta no se toma ninguna decisión sobre los temas expuestos.

El capítulo I muestra de forma general las diferentes facetas por las que ha pasado el sistema eléctrico en la Rep. Dom., esta abarca desde sus orígenes hasta la situación actual, donde al final se espera que en los próximos dos años se vean cambios significativos en este servicio tan necesario. En el capítulo II se presenta de forma escueta el problema que presenta el sector con relación a la situación de la ética con respecto a los colaboradores de las empresas contratistas que prestan servicios en dicho sector en tanto que en el capítulo III se hace presenta la propuesta de manera específica con lo que se puede hacer cambios para la vida futura de la organización.



CAPÍTULO I

1. Consideraciones generales del sector eléctrico en república dominicana y la ética.

1.1 Retrospectiva del sistema eléctrico en la Re. Dom.:

Desde la creación misma de la humanidad el hombre se ha visto en la necesidad de desarrollar todo lo necesario para la existencia y sobrevivencia en todos los aspectos de la vida de forma segura y a la vez que no sea un problema la obtención de los bienes que el medio ambiente provee para su permanencia en la tierra.

La historia de la electricidad se remonta a muchos años más en República Dominicana que es la base sobre la cual desarrollaremos nuestra tesis, se remonta a más de un siglo y medio, matizada por un desarrollo pendular entre una diversidad de inversiones y propiedades públicas y privadas. Se registran tres momentos en que el sector eléctrico ha pendulado entre la propiedad privada y la pública pasando por esquemas mixtos con una participación privada mayor que la pública hasta llegar al esquema actual de una participación pública mayor que la privada y donde el sector privado ha querido mantener una hegemonía mas no ha podido realizar los cambios necesarios para mejorar sustancialmente el servicio.

Cabe señalar que los esquemas de administración y propiedad experimentados, las decisiones gubernamentales (sector público) han sido responsables directos de los cambios suscitados durante todo el tiempo que este proceso se ve afectado por los embates de la disputa de un pedazo del pastel a lo que muchos le llaman el cartel de la electricidad por los grandes beneficios que estos generan.

El origen del sistema eléctrico dominicano se remonta al año 1894 cuando se iniciaron los aprestos para la instalación del primer generador eléctrico en el país.

Para tales fines, fue suscrito un contrato entre el señor Emilio C. Joubert, quien luego fue embajador dominicano en Estados Unidos y la Edison Spanish Colonial Light Company incorporada en Nueva York dos años antes y que controlaba las patentes de alumbrado eléctrico del inventor Tomas Alva Edison para Cuba, Puerto Rico, República Dominicana y otras colonias españolas.

Fue un 5 de enero de 1896 que bajo la canción “Viva el progreso” compuesta y tocada por José Reyes en la plaza Colón quedó inaugurado a orillas del río Ozama el primer generador eléctrico que proporcionaría electricidad a una parte de la ciudad de Santo Domingo.

Frank Moya Pons (2010, página 288), en el libro Historia de República Dominicana reseña que: “a los pocos días las casas de la ciudad de Santo Domingo estrenaban ese adelanto de la ciencia en aquel momento”.

La impresión que produjo a la poeta Salomé Ureña le llevó a escribir el 10 de enero de 1896 en una carta a su hijo Francisco Noel, entonces residiendo con su padre en Cabo Haitiano: “¡Tenemos luz eléctrica! La primera noche funcionó bien pero la segunda, a los diez minutos quedó todo a oscuras.

A la noche siguiente continuó funcionando y sigue con regularidad. Camila dice que es la luna” (Henríquez Ureña, 1994: p.228.)”.

El historiador Franklin Franco al reseñar los apuntes del también historiador Manuel de Jesús.

La situación previa a las reformas del sector eléctrico.

Antes de la reforma de los 90, el sector energético dominicano se encontraba en manos de la Corporación Dominicana de Electricidad (CDE), propiedad del estado y verticalmente integrada. Las operaciones de la empresa se caracterizaron por grandes pérdidas de energía, bajo cobro de boletas y funcionamiento y mantenimiento deficientes. Durante los 90, el rápido crecimiento del sector energético reflejó en el gran crecimiento económico que experimentó el país. La demanda total de electricidad se elevó a una tasa anual del 7,5% en el período 1992-2001, mientras que el crecimiento del PIB fue del 5,9%. La

capacidad de generación no era suficiente para cubrir la demanda en los picos, lo que derivó en constantes restricciones del suministro y apagones masivos de hasta 20 horas. A mediados de los 90, para solucionar la escasez en la capacidad de generación, el gobierno animó a varios productores de energía independientes (IPP, por sus siglas en inglés) a firmar contratos de compra de energía (PPA, por sus siglas en inglés) con la CDE. Estos contratos, a menudo interesados y poco transparentes, dieron lugar a unos altos precios para la electricidad.

Iniciativas privadas.

En las primeras dos décadas y media del siglo XX el servicio de electricidad se había expandido de forma vertiginosa a gran parte del territorio nacional como resultado de iniciativas privadas con el apoyo del gobierno central para que de manera puntual se instalaran generadores y redes de distribución eléctrica en coordinación con las municipalidades.

La firma del contrato con los señores J.J.Moore y Arthur Lithgow a través de la Mañón Arredondo sobre la llegada del alumbrado eléctrico al país en su obra “Crónicas de la ciudad primada: apuntes históricos de la muy noble y lustrosa ciudad de Santo Domingo primada de Indias” nos dice que: “el costo del montaje de esa planta, que sólo ofrecía servicio a una reducida zona de la entonces muy pequeña ciudad capital de Santo Domingo, ascendió a US\$ 24,000, suma grandiosa para la época, y cuyo aporte de energía sería para 50 lámparas de arco de 120 bujías; 320 lámparas incandescentes de 25 bujías y 300 lámparas de 16 bujías cada una.

Las primeras se utilizarían para alumbrar algunas vías y las otras para el servicio doméstico, dependencias del gobierno y para el comercio.

El combustible que usaba dicha planta en principio era carbón de piedra o carbón mineral y consumía doce toneladas y media todos los meses”.

La Compañía Anónima Dominicana de Luz y Fuerza Motriz potencializó la rápida expansión de la electricidad a otras ciudades del país.

De esa manera fue que poblaciones de Santiago, La Vega, Puerto Plata, La Romana y San Juan de la Maguana pudieron llegar a tener acceso a tan deseado y necesario servicio lo que prometía acelerar el desarrollo de los pueblos donde se instalaría el servicio.

En 1928 el presidente de la Republica Dominicana, Horacio Vásquez emitió un decreto donde permitía que la empresa Stone & Western creara la Compañía Eléctrica de Santo Domingo, la que instaló plantas eléctricas, redes de transmisión y distribución, dando inicio al proceso de interconexión del sistema eléctrico de la Rep. Dom.

El decreto número 964 permitió instalar la primera línea de transmisión interprovincial que conectó Santo Domingo con San Pedro de Macorís.

Por razones personales, en el año 1952, Trujillo presidente de la Republica Dominicana en aquel entonces solicitó al Congreso Nacional la revisión del contrato de concesión suscrito por la Compañía Eléctrica de Santo Domingo y el gobierno dominicano. La revisión y posterior rescisión de dicho contrato fue bajo el alegato de ajustarlo “a los mejores intereses del pueblo”. En diciembre del 1954 se aprobó la ley 4018 que declaró de alto interés nacional la adquisición por parte del Estado de la compañía eléctrica; y en enero del 1955 se produjo el primer punto de inflexión del sector eléctrico al traspasar la propiedad privada al sector público. La ley 4023 del 11 de enero facultó la Comisión de Fomento para la Adquisición de Empresas de Servicio Público a emitir bonos por RD\$15,000,000, y 5 días después, el 16 de enero, el gobierno dominicano compró por RD\$13,200,000 la empresa privada que pasó a llamarse Corporación Dominicana de Electricidad (CDE), y en la actualidad se llama Corporación Dominicana de Electricidad de Empresas Estatales (CDEEE).

Meses después, como conmemoración del 25 aniversario de la “era de Trujillo”, el dictador emitió el decreto 792 cuyo objetivo fue masificar el acceso a la electricidad a todo aquel que viviera en la zona donde cruzaban las redes, estableciendo una tarifa fija y una factura mensual mínima para permitir que cualquier familia pudiese disfrutar del servicio eléctrico; al mismo tiempo que exoneraba del pago mensual a muchos.

Durante los 60 años transcurridos desde la instalación de la primera planta eléctrica hasta enero del 1955, el servicio eléctrico era visto como un negocio, situación que permitía la sostenibilidad financiera y el servicio continuo. En ese periodo las redes se expandieron a 16 provincias y la satisfacción del servicio estuvo acorde a las exigencias de un régimen dictatorial que difícilmente hubiese permitido un servicio eléctrico deficiente en manos privadas.

En la actualidad el sistema eléctrico de la Rep. Dom. es muy deficiente porque todavía es muy alto su costo y el servicio es muy intermitente por los cortes que por alguna razón sufre. Este servicio de vital importancia para el desarrollo de la nación se encuentra en proceso de una profunda transformación que va desde la instalación de nuevas plantas generadoras hasta el rediseño de subestaciones, cambio de alimentación de circuitos y un sistema de automatización lo que a su vez le permitirá adecentar en gran medida la problemática del servicio eléctrico en el país.

Todo lo relacionado con el tema eléctrico es un asunto que toca muchos intereses de modo que por más que se desee buscar una solución definitiva con esta situación lo que más se lograra será dar algunos pasos de avance no una solución permanente a la maldición taina, porque casi todos los países como es la Rep. Dom. Tienen este problema resuelto desde hace muchos años¹

Desde la aparición del hombre el mismo ha tratado de juzgar la conducta humana, establecer normas que deben justificarse, dar razón. Hay conductas históricamente buenas y las que afectan el desarrollo vital de la buena convivencia y sus relaciones con los demás. De estas pautas, pasaron a principios morales que se manifiestan en la Ética, la que se coincide o consensua para evitar conflictos, para solucionarlos de manera civilizada.

Esta Ciencia normativa formula pautas y normas de conducta (buenas o malas). Su elemento universal es la razón que debe tener carácter absoluto, pese a que en la actualidad hoy corrientes relativistas, pues desde la Antigua Grecia,

¹ Fuente: Listín diario

se apoyan en supuestos de tal carácter.: libertad, veracidad, racionalidad, equidad, etc. En un mundo los valores han perdido su práctica tradicional unos y/o cambiantes o emergentes otros, según la situación y la “sensibilidad cultural.

Debemos de hacer un breve comentario sobre la electricidad, ya que sobre este tema es que deseamos tomar como referencia para el desarrollo de este tema.

Subsidio eléctrico en la Rep. Dom., en el año 2015.

Dentro de las tantas variables que afectan el buen funcionamiento del sistema de electricidad en el país está el subsidio, el cual depende de fondos estatales para su funcionamiento.

Desde la privatización del sector eléctrico en la Rep. Dom., el servicio es muy ineficiente muy costoso y donde este servicio es de 24 horas continua su costo es muy alto.

El subsidio es más un instrumento político que cualquier otra cosa que se pueda pensar, señalamos este tema porque en los últimos 20 años el estado ha invertido más recursos y el servicio es muy inestable.

De acuerdo a la última resolución de la Superintendencia de Electricidad, publicada en febrero pasado, los únicos usuarios de los circuitos interconectados al Sistema Eléctrico Nacional (SENI) que están recibiendo subsidio son los que menos consumen, es decir, los que gastan entre cero y 300 kilovatios por mes.

El precio de la energía para ellos es de 8.32 pesos, pero el aplicado fue 6.97 pesos. Al primer tramo le subsidian el 46.65% y al segundo un 16.27%.

No obstante, el precio del kilovatio por hora de los que necesitan entre 301 y 700 kWh es 10.25 pesos pero y les cobran 10.86; y a los que gastan más de 701 kWh les facturan a 11.10 pesos por kilovatio.

Tarifa en comercios:

La tarifa para los comercios es más barata que la de los usuarios residenciales y los pequeños negocios, pero estos se clasifican por potencia.

En el caso de los BTD, el precio de la energía indexada es de 6.65 pesos y la que aplican es de 7.37 pesos. A los BTH le cuesta 6.53 pesos y le cobran 7.26, mientras que los MTD1 pagan 7.81 pesos, cuando deberían pagar 6.65 pesos.

En todos los casos el sobre costo oscila entre el 10 y 17.44%. Se recuerda, que por varios años el Gobierno asumió el alza de los precios del petróleo y no los transfirió a los usuarios, por lo que se entiende que ahora están compensando parte de esos gastos.

La tarifa si bien es muy alta también es muy alto el nivel de interrupciones y averías que sufren las líneas de los diferentes circuitos.

Aquí presentamos un cuadro tarifario en las diferentes areas donde se ofrece el servicio en la Rep. Dom.

Tabla 1

CUADRO TARIFARIO DEL MES DE FEBRERO 2015				
TARIFA	CONCEPTO	MES FEBRERO-2015		
		TARIFAS INDEXADAS (RD\$)	TARIFAS APLICAR A USUARIOS (RD\$)	% SUBSIDIO FETE
RESIDENCIAL	(I) Los primeros kWh entre 0 y 200	8.32	4.44	46.65%
	(II) Los siguientes kWh entre 201 y 300	8.32	6.97	16.27%
	(III) Los siguientes kWh entre 301 y 700	10.25	10.86	-6.00%
	(IV) Consumo de 701 kWh o mayor, todos los kWh a	10.25	11.10	-8.29%
RESIDENCIAL Y PEQUEÑOS NEGOCIOS	(I) Los primeros kWh entre 0 y 200	8.32	5.97	28.22%
	(II) Los siguientes kWh entre 201 y 300	8.32	8.62	-3.59%
	(III) Los siguientes kWh entre 301 y 700	10.25	11.30	-10.21%
	(IV) Consumo de 701 kWh o mayor, todos los kWh a	10.25	11.49	-12.10%
COMERCIAL	Energía	6.65	7.37	-10.78%
GRANDES EMPRESAS	Energía	6.53	7.26	-11.08%
	Energía	6.65	7.81	-17.44%
	Energía	6.65	7.38	-10.94%
	Energía	6.53	7.26	-11.08%

FUENTE: Superintendencia de Electricidad

INFO: El Día

Fuente :

<http://eldia.com.do/subsidio-electrico-del-gobierno-se-reduce-rd2867-millones/>

Subsidios.

Se estima que los subsidios superaron los 1000 millones US\$ en 2008, lo que corresponde a un sorprendente 3% del PIB.¹⁹ La necesidad de subsidios ha crecido porque han aumentado los precios del combustible mientras que las tarifas eléctricas se han mantenido constantes. Los subsidios se canalizan a través de dos mecanismos principales: el Programa de Reducción de Apagones y el Fondo de Estabilización de la Tarifa.

El Programa de Reducción de Apagones (PRA) está destinado a las áreas pobres. Debido a los bajos índices de cobro, estos consumidores han estado recibiendo electricidad prácticamente gratis desde que se inició el programa.

A los consumidores residenciales que habitan fuera de las áreas del PRA, y que probablemente no se encuentren entre los más pobres, se les cobra la electricidad por debajo del costo para consumos inferiores a 700 kWh mensuales, un límite muy elevado de acuerdo con los estándares internacionales. Cerca del 80% de los usuarios residenciales de áreas externas al PRA entran en esta categoría. Este subsidio proviene del Fondo de Estabilización de la Tarifa (FET), que fue diseñado para reducir el impacto de los altos precios del combustible. La carga financiera se transfiere en este caso a las empresas de distribución, que se han visto imposibilitadas de cubrir sus propios costos en un escenario con precios del combustible en aumento, una baja eficiencia y una base limitada de clientes a los que se les puede cobrar para financiar el subsidio cruzado. Esta situación ha forzado al gobierno a proporcionar al sector más subsidios que los previstos, lo que a su vez se ha traducido en una menor capacidad para financiar inversiones en otros sectores clave como la salud y la educación. El gobierno ha comenzado a reducir gradualmente los subsidios cruzados con el objetivo final de limitarlos a hogares con un consumo mensual inferior a 200 kWh, lo que se encuentra más cerca de los límites de electricidad residencial subsidiada de otros países.

Fuente:

https://es.wikipedia.org/wiki/Sector_el%C3%A9ctrico_en_la_Rep%C3%BAblica_Dominicana#Historia_del_sector_el.C3.A9ctrico

Desarrollo desde el año 2000.

La crisis y renacionalización de las compañías de distribución.

La reforma favoreció la instalación de nuevas plantas generadoras, construidas y financiadas por el sector privado, y la inversión en distribución a cargo de las empresas privatizadas. Gracias a las nuevas inversiones, entre fines de 2000 y mediados de 2003, la capacidad efectiva experimentó un aumento del 43%; también se registraron mejoras en la red de distribución. Esto condujo a la reducción provisional de los apagones y las pérdidas en distribución, y a un incremento en la eficacia operativa; una combinación que se tradujo en mejoras en la calidad del servicio. El suministro de energía no atendido disminuyó al 11% de la demanda potencial en 2002, por debajo del 40% de 1991. En el mismo período, se estima que el déficit de capacidad para afrontar abiertamente la demanda cayó del 30% al 16%. Sin embargo, el aumento en el precio del petróleo, la aparición de subsidios generalizados y las interferencias políticas afectaron negativamente a la salud financiera del sector. En 2003, estas condiciones desfavorables y una fuerte presión política llevaron al gobierno a volver a adquirir las acciones de Unión Fenosa en las empresas de distribución privatizadas EdeNorte y EdeSur. Desde su renacionalización, estas empresas han experimentado un deterioro en su eficacia operativa.,^{2 2}

El sector eléctrico ha permanecido en una crisis sostenida desde 2002, caracterizada por pérdidas muy elevadas (tanto técnicas como comerciales) y apagones frecuentes de larga duración. Esta situación derivó en costos económicos y sociales muy elevados: costos fiscales elevados para el gobierno, altos costos de producción e incertidumbre para los consumidores industriales como resultado de las interrupciones en el servicio, altos costos para los consumidores industriales y residenciales por la generación pública y privada de energía, y creciente inestabilidad social, incluyendo el incremento en la tasa de delitos como consecuencia de los frecuentes apagones y los cortes en los servicios públicos básicos (por ejemplo, hospitales, clínicas y escuelas).

Fuente:https://es.wikipedia.org/wiki/Sector_el%C3%A9ctrico_en_la_Rep%C3%BAblica_Dominicana#Historia_del_sector_el.C3.A9ctrico.

Electricidad:

Es un fenómeno físico y natural que llena por completo la estructura atómica de la materia.

Estaremos refiriendo a este concepto por el alto riesgo que implica el uso y manejo de la misma como tal.

El uso inadecuado de la electricidad conlleva causar lesiones graves y hasta la muerte, de modo que por estos motivos queremos hacer énfasis en la importancia de manejar de manera prudente todas las normas que rigen su uso y manejo en todos los aspectos de la vida cotidiana.

INGMEL, SRL. Es una empresa donde la responsabilidad social, manejo del medio ambiente y la seguridad no son negociables por tal motivo todo aquel que esté involucrado en la realización de algún trabajo debe de cumplir estrictamente con todas las normas de seguridad establecidas en el protocolo de seguridad industrial de la empresa.

En INGMEL, SRL la seguridad no es negociable, reducir costos no es relevante si al final los servidores resultan con alguna lesión por reducir costos poniendo en juego la vida de las personas.

En el ambiente laboral la ética juega un papel de suma importancia de modo que también debemos de hacer mención de su concepto no solo por mencionarlo más bien por la importancia de que las personas sean éticamente confiables por el tipo de trabajo que se realiza en esta empresa.

1.2 Ética: Concepto.

El concepto ética viene del vocablo griego que significa carácter, el cual refiere a las normas que rigen la sociedad, bajo normas que establecen patrones a seguir según el área a que se refiera.

Todas las profesiones tienen su código de ética y esta traza las normas que deben normal esa área específica dentro del ambiente laboral y fuera del mismo.

La electricidad es además de ser un bien necesario es un gran negocio en el que se ven involucrados tanto empresas privadas como el sector público donde no se busca una solución definitiva, más si se busca la forma de ahogar al estado y a los usuarios sin tener opción que escoger.

Ahora estamos en condición de avanzar dentro de la gran industria de la electricidad en la republica dominicana y todas las variables que lo afectan que intervienen dentro del aspecto ético.

En el sector eléctrico en la Republica Dominicana ha existido un mal que se mantenido por muchos años beneficiando a unos poco y perjudicando a la gran mayoría de usuarios, no nos interesa saber quién es el más afectado en este caso sino lo que nos interesa es aportar ideas que sean de utilidad para las empresas que se ven relacionadas con dicho tema.

El área subcontratada no presenta estadísticas que se puedan tomar como referencia a la hora de tomar una decisión, sin embargo en la actualidad existen más de 200 empresas que brindan servicio técnico al sector eléctrico de república dominicana.

1.3 Marco conceptual de la ética dentro de los deberes de los servidores en la Republica Dominicana.

Las sociedades en sentido general exigen transformaciones que van más allá de lo que los gobiernos centrales, locales y que estén dispuestos a ofrecer.

Dicho esto se manifiesta a través de que sus ciudadanos sean más transparentes en el desempeño de sus funciones.

En la actualidad en varias naciones del mundo, el nivel de exigencias no se ha cumplido, debido a que en muchos ministerios coexisten una gran variedad de conductas dentro de sus servidores dejan mucho que desear.

Esto ha provocado que un sin número de demandas sociales no satisfechas por los gobiernos en los diferentes niveles de la sociedad se manifiesten de manera

violente por el mal desempeño de algunos funcionarios sean visto como personas que manejan inadecuadamente los recursos de la nación.

El manejo de los fondos públicos en los países de la naturaleza como es el de Republica Dominicana cuando los resultados distan de la realidad se le tipifica como mal manejo, o lo que es lo mismo dispendio de recursos que no le cuesta nada al servidor que se le paga un salario y para lo que está preparado en la parte administrativa.

Los grandes sabios de la antigüedad hicieron grandes aportes al desarrollo de la humanidad. Dentro de ellos podemos citar a, Aristóteles señaló que: “Tanto la virtud como el vicio están en nuestro poder. En efecto, siempre que está en nuestro poder el hacer, lo está también el no hacer, y siempre que está en nuestro poder el no, lo está el sí, de modo que si está en nuestro poder el obrar cuando es bello, lo estará también cuando es vergonzoso, y si está en nuestro poder el no obrar cuando es bello, lo estará, asimismo, para no obrar cuando es vergonzoso”

Podemos citar lo siguiente: tanto si piensas que puedes o no estás en lo cierto”. Termina la cita HENRRY FORD. De esto podemos concluir que en la conducta del ser esta tanto hacer el bien como el mal, mas es de la persona hacer las cosas correctamente.

En sentido general el propósito de la ética será promover una conducta sana esto incluye lo que es respetar las normas de cumplimiento de uso de sustancias prohibidas, no presentarse al trabajo con signos de haber consumido bebidas alcohólicas y respetar sobre todo las leyes locales y nacionales de manera particular en cada individuo sin importar su oficio o profesión, raza o religión, lo que se persigue es crear en la actitud de las personas un accionar correcto, dejando de lado todo lo que va en contra de las buenas costumbres.

El desarrollo de las tecnologías de la información ha servido para adecentar y a la vez ser más eficiente los servicios de transparencia que solicitan los ciudadanos a los diferentes ministerios sobre el uso y manejo de los recursos que manejan.

Nos continúa preocupando la baja formación académica del personal que labora en los diferentes ministerios de la Rep. Dom., donde sin importar el nivel del servidor público ocupa posiciones que de ninguna manera en una empresa privada alcanzaría ya que su nivel está muy por debajo de lo que requiere el puesto, cosa esta que contrasta con las buenas normas éticas.

Tanto en el sector público como privado todo el personal que ocupa una posición debe ser una persona formada con un carácter ético muy bien definido, el carácter ético es sumamente vital en los servidores sin importar en el tipo de empresa que trabaja.

La falta de principios éticos es lo que ha provocado la desconfianza en la mayoría de las empresas de los diferentes niveles.

Una clasificación general respecto del personal que opera en el gobierno señala que existen dos tipos de personas que participan en la dirección y operación de las instituciones: políticos y funcionarios. En ambos casos tienen por objetivo común servir a la sociedad a la que representan, es decir son servidores públicos.

De modo general la ética no tiene rostro de tal manera que tanto en las empresas públicas o privadas los principios tienen la misma aplicación. Una persona que ha desarrollado un carácter ético de manera rutinaria hace las tareas que debe hacer aunque hay decisiones que requieren un grado de reflexión y muchas veces deben buscar asesoría de especialistas por lo delicado del caso.

El análisis de la aplicación de la ética es de vital importancia porque esta ayuda a desarrollar en el carácter del individuo una conciencia de lo que es bueno o no y de lo que es ético no. La práctica hace al maestro de modo que un continuo uso de principios éticos nos dará como resultado una sociedad más justa y equilibrada.

1.3.1 Ética en la política Dominicana.

La política en la Republica Dominicana se ha puesto de moda en estos días, con la llegada del nuevo gobierno ha sido la ética, transparencia y austeridad. Esto no está demás porque los ciudadanos llevan décadas esperando reclamando honestidad a los funcionarios públicos en el manejo de sus funciones con los fondos públicos ya que estos son recursos que aportamos con el pago de impuestos.

No se debe olvidar que la política es, antes que nada, una actividad humana, es una actividad que se ejerce por personas y como tal está regida por la moral, que regula la conducta humana.

En la Republica Dominicana la política se ha convertido en una práctica donde las personas que se hayan en este medio en la gran mayoría se venden al mejor postor, se supone que esta área de las ciencias sociales debería de fomentar la competitividad de pensamientos, más en la práctica se pone de manifiesto al que tenga el bolsillo más grande aun sin importar que sus ideales no vayan en consonancia con el planteamiento de ideas que ayuden a mejorar las condiciones de la gran mayoría.

La falta de regulación en el campo político de la Republica Dominicana, pone de manifiesto el poco nivel ético que poseen en su gran mayoría algunos políticos de nuestra nación, sería ideal que tuviéramos políticos con principios éticos bien definidos. Para la sociedad dominicana se puede afirmar que el problema mayor está en la falta de la aplicación de políticas éticas y moral en el accionar de sus ciudadanos, incluyendo políticos y empresarios donde solo vale el que tiene más fuerza.

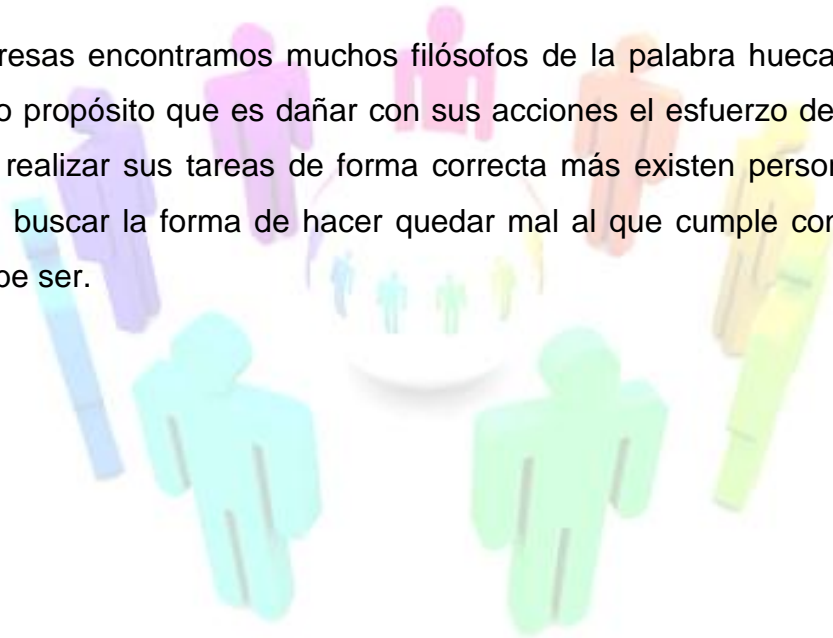
Sócrates, ese gran pensador griego fue capaz de establecer con claridad la diferencia entre principios harto conocido, hace miles de años, que el problema moral es también político, porque el hombre llamado a cumplir el mandato de la justicia sólo podrá hacerlo si sus acciones están apegadas a la moral, honestidad y responsabilidad sin importar el color del partido en el poder.

1.3. 2 De lo ético a la ética.

Es relevante poner de manifiesto algunos tópicos al momento de referirnos al análisis de la ética dentro de la empresa privada, sin dejar de lado el sector público que es en gran medida un referente de gran valor.

La ética es un concepto demasiado simple pero de mucha importancia, es decir en varias ocasiones nos encontramos con personas que en la manera en que hablan se le puede hasta decir que magistral es su ponencia de su conocimiento sobre la ética, más en la práctica los resultados son muy diferentes a lo que públicamente expresa.

En la empresas encontramos muchos filósofos de la palabra hueca que están con un solo propósito que es dañar con sus acciones el esfuerzo de servidores que tratan realizar sus tareas de forma correcta más existen personas que su objetivo es buscar la forma de hacer quedar mal al que cumple con lo que se supone debe ser.



1.4 Principios universales.

La naturaleza del hombre es una naturaleza caída y carente de principios, es irrelevante el lugar y la empresa en la que trabajamos, hay principios universales que nunca se deben violentar las buenas costumbres, la biblia que ha sido el libro más leído y criticado posee las enseñanzas que nos darán un mundo diferente en donde no tendríamos necesidad de autoridades que nos vigilen y que nos tengan fiscalizar, pero como lo ideal no es siempre lo que debe ser debemos de tener todas las reglas y normas que sean necesarias para poder tener una sociedad menos hostil.

Y bastaría con un solo ejemplo, los Estados Unidos de América, fue una sociedad que por muchos años su fundamento estaba basada en principios bíblicos, mas luego sacaron de su enseñanza estos principios el resultado no nos deja nada que desear.

1.5 Es ética y moral lo mismo.

El pueblo griego, un pueblo que aportó grandes pensadores fue el primero en aplicar estos términos, no vamos a entrar en conflicto científico sobre estos términos sin embargo varios autores lo utilizan como si fuera lo mismo tanto ética como moral de modo que la aplicación de estos conceptos cuando de manera correcta se aplican tendremos sociedades más sanas y por ende tendremos empleados más honestos y más comprometidos en el desempeño de sus funciones.

Debemos destacar que la costumbre de un individuo comienza por casa, en la casa es donde se forma el carácter y es donde se corrigen las formas inadecuadas que desde niños los individuos comienzan a desarrollar y al no corregirse esos malos hábitos a tiempo se van incorporando a los hábitos de vida de las personas.

1. 1.5.1 Un liderazgo ético.

La ética es un área de las ciencias sociales que juega un papel altamente preponderante, por se habla de un liderazgo ético el cual se ha puesto de moda en los últimos años.

La ética en los negocios y los códigos de conductas son elementos que son de alto valor en las tomas de decisiones y siempre que se le preste la atención necesaria del impacto que esto puede producir en una buena aplicación de códigos de conductas en todos los aspectos en que se ve envuelta la empresa.

Un liderazgo ético va mucho más allá de un simple papel pegado en una pared, es algo que se siente y se pone en práctica en el día a día sin faltar a ningún principio establecido en las normas y políticas de la empresa.

1.6 Objetivo de la ética en la vida de los empleados en INGMEL. SRL.

Todo lo que hasta el momento hemos tratado de conceptualizar es con el objetivo de crear una cultura de principios éticos que permee la estructura de la organización en todos ámbitos de manera vertical.

La alta gerencia siendo responsable directo de trazar las políticas éticas que convertirán a INGMEL, SRL en una empresa líder en su área debe comprometerse a capacitar y dar entrenamientos continuos a sus empleados no solo en el área de ética sino también en todas las áreas necesarias para el buen desempeño en las funciones pertinentes para una integridad plena de todo los servidores sin importar la posición que estos desempeñen.

La ética en la vida del ser humano es una expresión de libertad, compromiso y responsabilidad en la vida de todo lo que le rodea, en tal sentido buscamos con la ética que sin importar la posición y el lugar donde nos encontremos nuestras acciones sean correctas sin importar que nos vigilen o no.

1.7 Inconvenientes que enfrenta la aplicación de la ética dentro de INGMEL, SRL.

El mayor desafío es la conducta que por años nos han impuesto y que a diario nos toca ver, tal es el caso de personas que sin importar las consecuencias actúan de manera incorrecta por el apoyo que tienen tanto dentro del sector público como privado, de modo que aunque muchas veces algunos servidores quieren actuar éticamente lo que sucede es que hasta pueden llegar a perder sus puestos porque hay que adueñarse de bienes ajenos, provocando mal manejo en sus funciones no por querer hacerlo sino por temor a perder su posición.

La aplicación de la ética debe producir:



Fuente: elaboración propia.

Según varios autores el hombre es un ser animal que actúa de manera racional, que posee la capacidad para analizar y tomar decisiones sobre temas que pueden ser un poco engorrosos por el resultado que una decisión incorrecta puede traer, al ser ejecutada una acción que no se analice de forma racional en este sentido pretendemos que desarrollando una buena cultura ética y a la vez teniendo buenos factores críticos de éxito los resultados serán siempre buenos.

Debemos señalar que aunque el hombre/mujer en varias ocasiones procede de manera incorrecta, también tiene la facultad de reflexionar y actuar de forma prudente, esto es lo que lo hace diferenciar de todo aquello que actúa por instinto.

Al hombre tener la capacidad de reaccionar y ver que sus acciones van por un camino que a la postre los resultados no serán los que se pretende, esto lo lleva a una profunda reflexión y medita sobre cómo será la mejor manera de actuar y a la vez le sirve de estímulo para acciones futuras que en algún momento llegara a realiza.

La Republica Dominicana no escapa a las nuevas tendencias y en el año 2001 se crea el código de ética de los servidores con el número 120-01.

Del citaremos lo siguiente de este código, el cual traza las líneas a seguir código de ética de los servidores de la Rep. Dom. Ley del servidor público # 120-1

Principios Éticos del Servidor Público.

Art. 4.- A los efectos de este Código, serán considerados como principios rectores de los servidores públicos, todo lo concerniente a la práctica de las virtudes y de manera particular, los siguientes:

a) La honestidad,

Atributo que refleja el recto proceder del individuo, contentivo de elementos vivos de decencia y decoro; es compostura y urbanidad. La honestidad implica buen comportamiento.

b) La justicia y la equidad.

Obliga a los servidores públicos a actuar, respecto de las personas que demandan o solicitan sus servicios, sin ningún tipo de preferencias y sin consideración de género, religión, etnia, posición social y económica u otras características ajenas al fondo del asunto y a la justicia.

c) El decoro.

Impone al servidor público respeto para sí y para los ciudadanos que acudan en solicitud de atención o demanda de algún servicio.

d) La lealtad.

Manifestación permanente de fidelidad hacia el Estado, que se traduce en solidaridad para con la institución, superiores, compañeros y subordinados, dentro de los límites de las leyes y de la ética.

La Republica Dominicana no escapa a las nuevas tendencias y en el año 2001 se crea el código de ética de los servidores con el número 120-01.

Del citaremos lo siguiente de este código, el cual traza las líneas a seguir código de ética de los servidores de la Rep. Dom. Ley del servidor público # 120-1

Principios Éticos del Servidor Público.

Art. 4.- A los efectos de este Código, serán considerados como principios rectores de los servidores públicos, todo lo concerniente a la práctica de las virtudes y de manera particular, los siguientes:

a) La honestidad,

Atributo que refleja el recto proceder del individuo, contenido de elementos vivos de decencia y decoro; es compostura y urbanidad. La honestidad implica buen comportamiento.

b) La justicia y la equidad.

Obliga a los servidores públicos a actuar, respecto de las personas que demandan o solicitan sus servicios, sin ningún tipo de preferencias y sin consideración de género, religión, etnia, posición social y económica u otras características ajenas al fondo del asunto y a la justicia.

c) El decoro.

Impone al servidor público respeto para sí y para los ciudadanos que acudan en solicitud de atención o demanda de algún servicio.

d) La lealtad.

Manifestación permanente de fidelidad hacia el Estado, que se traduce en solidaridad para con la institución, superiores, compañeros y subordinados, dentro de los límites de las leyes y de la ética.

e) La vocación de servicio.

Se manifiesta a través de acciones de entrega diligente a las tareas asignadas e implica disposición para dar oportuna y esmerada atención a los requerimientos y trabajos encomendados, apertura y receptividad para encausar cortésmente las peticiones, demandas, quejas y reclamos del público en sentido general. Excluye todo tipo de conducta e intereses que no sean las institucionales

f) La disciplina.

Significa la observancia y el estricto cumplimiento de las normas administrativas por parte de los servidores públicos en el ejercicio de sus funciones tanto dentro de la empresa como fuera de ella.

g) La honradez.

Tiene como fin principal no engañar ni engañarse. Forma un ingrediente humano que ayuda a mantener la frente en alto. Debe ser considerada siempre como el norte que va anunciando el camino del hombre decente a lo largo de la vida.

h) La cortesía.

La palabra amable, los ademanes moderados y las maneras gentiles son elementos de cortesía de los que nunca se debe apartar el servidor público.

La cortesía infunde en el espíritu de todo ciudadano una agradable sensación de agradecimiento, y, a la vez que halaga a uno, enaltece al otro; debe ser una hermosa actitud constante, con miras a la perfección por su uso y por el deseo de hacernos grata la vida propia y hacérsela por igual, a los que nos rodean.

i) La probidad.

Conducta humana considerada como reflejo de integridad, entereza y hombría de bien, componentes de la personalidad distinguida. Mientras más alto sea el grado de probidad en el servidor público, más fecundo y perdurable será el recuerdo de moralidad dejado en sus relacionados.

j) La discreción.

El hecho de saber guardar silencio de los casos que se traten, cuando éstos ameriten secreto, es un rasgo de altura moral del individuo. Más que una simple actitud, es una verdadera virtud que se cultiva con la fuerza de la voluntad y de la prudencia.

k) El carácter.

El conjunto de buenos hábitos que forman en el servidor público una conducta superior, lo hacen suficientemente apto para afrontar con denuedo las contingencias diarias y, con altura moral para decidir lo que debe hacerse rectamente. El carácter es seriedad cumplimiento mando, voluntad definida y temple.

l) La transparencia.

La transparencia exige del servidor público, la ejecución diáfana de los actos del servicio e implica que éstos tienen, en principio, carácter público y son accesibles al conocimiento de toda persona natural o jurídica que tenga interés legítimo en el asunto.

m) La pulcritud.

Entraña el adecuado manejo y uso de los bienes del Estado, la preocupación por el ambiente físico de trabajo, y, en todo caso, en no aumentar o permitir por desidia, su deterioro.

Art. 5.- El ejercicio de la función pública administrativa de cualquier servidor público propenderá a la combinación óptima de los principios señalados en el artículo anterior, y tendrá prioridad, la honestidad y la vocación de servicio.

1.8 Variables, Indicadores, Fuentes e Instrumentos.

Variables	Indicadores	Fuentes	Instrumentos de recolección de la información
1- Características personales	Alta gerencia, personal de oficina y cuerpo técnico 1.1 Sexo masculino y femenino. 1.2 Nivel académico 1.3 Años de experiencia	Informes del equipo de evaluación. -Técnicos colaboradores del proceso. -Instancias a evaluar.	Cuestionarios aplicados a todo el personal que participan en el proceso de aplicación del manual de ética
2. Conocimiento del manual y tiempo de evaluación.	Conocimiento del personal 2.1 Si conoce 2.2 No conoce	Encuestas al personal de altos mandos, medios y personal operativo en el 2016.	Cuestionarios aplicados a los diferentes niveles del personal dentro de la empresa en el 2016.
3. Conocimientos de los resultados de la evaluación por el personal en cuestión	3. Reflejo conocimiento del manual por parte del personal. 2.1 Si conoce 2.2 No conoce	Encuestas a los diferentes mandos altos, medios y personal operativo en el 2016	Cuestionarios /entrevistas aplicados al personal en los diferentes niveles.

4- Aplicación de resultados.	de Reflejo del nivel de aplicación de promociones.	Informes de resultados de la evaluación en el 2016.	de Aplicación de cuestionarios al personal en los diferentes mandos usando preguntas directas e indirectas con relación a la implementación del tema en cuestión.
	4.1 Promociones del personal.	Encuesta a los diferentes niveles del personal	
	4.2 Cursos de mejora continúa.		

5- Nivel de satisfacción del personal evaluado	Medir el nivel de satisfacción	Encuestas a personal línea y oficina	de Aplicación de cuestionarios al personal en los diferentes mandos usando preguntas directas e con relación al tema.
	5.1 Excelente		
	5.2 Muy buena		
	5.3 Buena		
	5.4 Regular		
	5.5 Mala		
	5.6 Muy mala		



Fuente: elaboración propia

1.9 Diseño Metodológico.

1.9.1 Tipo de Investigación.

El tipo de investigación que se corresponde con este tipo de investigación es la exploratoria la cual describe y evaluara las características de las evaluaciones aplicadas al proceso de la implementación de un código de ética durante el año 2016 en INGMEL, SRL.

Se usara este diseño, pues con el mismo se podrán examinar los cambios y los efectos que este proceso producirá en la actitud de la vida de los diferentes niveles organizacionales, debido a las manifestaciones de insatisfacciones sobre cómo se manejan algunas forma de bonificaciones y como se resuelven situaciones de carácter conductual dentro de INGMEL, SRL.

Para este diseño de investigación se tomaran como referencia la base de datos de los diferentes procesos de evaluación del desempeño del personal en los diferentes niveles y otras informaciones de carácter relevante que involucran el proceso de evaluación durante el proceso de captura de información. Los mismos serán evaluados y analizados a fin de poder emitir un juicio con criterios objetivos.

1.9.2 Alcance y Limitaciones de la Investigación.

1.9.2.1 Alcances.

Se puntualizar que una evaluación es un proceso de investigación y de aprendizaje, no solo para el informe final que se presentara, sino para todo el personal involucrado. De modo que durante el proceso mismo el evaluador debe plantearse algunas interrogantes y sugerencias que fortalezcan el conocimiento luego de presentar los resultados obtenidos.

Los gerentes, personal de oficina y personal de línea profesionales deben:

Esforzarse para alcanzar los objetivos beneficiosos de su trabajo con el menor consumo posible de materias primas y energía y con la menor producción de residuos y cualquier clase de contaminantes que lleguen a impactar el medio ambiente causando daños a la flora o la fauna.

Conceder la máxima importancia a la seguridad, salud y bienestar del público y a la protección del entorno natural y construido en concordancia con los Principios del desarrollo sostenible.

Fomentar la salud, las buenas costumbres y la seguridad en el lugar de trabajo.

Al ofrecer servicios, informar de los trabajos de ingeniería sólo en áreas de su competencia y ejercer su profesión de una manera cuidadosa y diligente.

Actuar como agentes fieles de sus clientes y directores, respetar la confidencialidad y saber manejar los conflictos de intereses es una actitud que engrandece a todos aquellos que pone en práctica esta conducta.

Mantenerse informados para conservar su competencia, esforzarse en hacer avanzar los conocimientos útiles a su profesión y proporcionar oportunidades para el desarrollo profesional de sus subordinados y colegas es una de las políticas que debe primar dentro de la vida de esta empresa.

Tener un comportamiento justo y bien intencionado con los clientes, compañeros y terceros, reconocer el mérito donde sea preciso, y aceptar las críticas profesionales justas y honestas, o hacerlas.

Ser conscientes de las consecuencias de su elección de tecnologías y de sus actividades o proyectos sobre la sociedad y el medio biofísico y socio-económico, hacer que sus clientes y directores sean igualmente conscientes, y esforzarse en presentar de forma objetiva y veraz los temas técnicos al público.

Explicar claramente a sus directores y clientes las posibles consecuencias de todo rechazo o violación de las decisiones u opiniones técnicas.

Comunicar a sus asociaciones y/o a las organizaciones competentes cualquier decisión o práctica ilegal de la ingeniería o contraria a la ética por parte de los ingenieros u otros.

1.9.2.2 Ética de Medio Ambiente para Los gerentes, personal de oficina y personal de línea:

Los gerentes, personal de oficina y personal de línea, en el desarrollo de cualquier actividad profesional, se deben comprometerse a:

Poner toda su capacidad, coraje, entusiasmo, empeño y dedicación para obtener resultados técnicos superiores, contribuyendo a promover y obtener un entorno más sano y agradable para todos los hombres y mujeres que laboran dentro de la empresa así como relacionados, ya sea en espacios abiertos como en el interior de los edificios.

Discutir en particular las consecuencias de sus propuestas y acciones, directas o indirectas, inmediatas o a largo plazo, sobre la salud humana, la equidad social y el sistema local de valores.

Estudiar cuidadosamente el ambiente que será afectado, evaluar los impactos o daños que puedan sobrevenir en la estructura, dinámica y estética de los ecosistemas involucrados, urbanizados o naturales, incluido el entorno socioeconómico, y seleccionar la mejor alternativa para contribuir a un desarrollo ambientalmente sano, sostenible y duradero.

Promover un claro entendimiento de las acciones requeridas para restaurar y, si es posible, mejorar el ambiente que pueda ser perturbado, e incluirlo en sus propuestas de mejoras en las diferentes áreas que así lo requiera.

Rechazar toda clase de encomiendas de trabajos que impliquen daños injustos para el entorno humano y la naturaleza, y gestionar la mejor solución técnica, social y políticamente posible.

Tener en claro que los principios de interdependencia, diversidad, mantenimiento, recuperación de recursos y armonía interrelacionar de los ecosistemas forman las bases de la continuidad de nuestra existencia, y que cada una de esas bases posee un umbral de sustentabilidad que no debe ser transgredido.

1.9.2.3 Desarrollo Sostenible.

Los gerentes, personal de oficina y personal de línea deben esforzarse en mejorar la calidad del medio bio-físico y socio-económico, urbano y de los espacios naturales, para promover los principios del desarrollo sostenible sin que se vean afectados los resultados de las operaciones del día a día.

Los gerentes, personal de oficina y personal de línea tienen que buscar oportunidades para trabajar en el refuerzo de la seguridad, salud y bienestar social tanto de la comunidad local como de la mundial cuando sea necesario mediante la práctica del desarrollo sostenible en todas aquellas áreas donde la empresa se vea involucrada directa o indirectamente.

Los gerentes, personal de oficina y personal de línea, cuyas recomendaciones sean rechazadas o ignoradas en asuntos de seguridad, salud, bienestar o desarrollo sostenible, tienen la responsabilidad de informar a sus contratantes o patrones de las posibles consecuencias que la no observación de las recomendaciones señaladas puede causar daños no solo al medio ambiente sino a los servidores que se ven envueltos directamente en la realización de tareas de alto riesgo.

1.9.2.4 Protección del Público.

Los gerentes, personal de oficina y personal de línea deben conceder la máxima importancia a la seguridad, salud y bienestar de las personas y a la protección del medio ambiente. Esta obligación con relación a la seguridad, salud y bienestar de las personas en general, que incluye su propio entorno de trabajo, depende normalmente de juicios ingenieriles, evaluaciones de riesgo, decisiones y prácticas incorporadas en estructuras, máquinas, productos, procesos y dispositivos. Por ello se establece la obligación de controlar que su trabajo se ajuste a las prácticas usuales, a las normas técnicas aceptadas y a los códigos aplicables y que dicho trabajo sea considerado como seguro por las decisiones de sus iguales. Esta responsabilidad se extiende al conjunto de situaciones con que se enfrenta un ingeniero, e incluye la obligación de informar a la autoridad correspondiente si hubiere razón para creer que alguna actividad ingenieril, o sus productos, procesos, etc. no cumplieran las condiciones antes mencionadas.

El significado de máxima en este principio básico implica que todas las otras exigencias del código de ética propuesto quedarían subordinadas, en el supuesto de que resulten afectados la protección de la seguridad de las personas, el medio ambiente y otros intereses públicos y privados esenciales.²

1.9.2.5 Integridad de los patronos hacia los clientes.

Los gerentes, personal de oficina y personal de línea deben actuar como agentes o representantes fieles de sus clientes y patronos, con objetividad, honestidad y justicia para todas las partes implicadas. En lo concerniente a las informaciones confidenciales, se aplica el concepto de propiedad de la información y de protección de los derechos de las partes. Los ingenieros no deben revelar los hechos, datos o informaciones obtenidos a título profesional sin el previo consentimiento del

² Libros Etica Professional Autor, Jose Silie Gatón. Internet 1

propietario. La única excepción al hecho de respetar la confidencialidad y de mantener una posición de confianza se da en casos en los que estén en peligro el interés público o el medio ambiente (ver sección anterior). Pero incluso en estas circunstancias, el ingeniero debe esforzarse en reconducir convenientemente la situación por parte del cliente y/o patrón y, salvo alguna razón imperiosa en sentido contrario, debe hacer todo intento razonable para contactarlos y explicarles claramente los riesgos potenciales antes de informar a la autoridad competente.

Los gerentes, personal de oficina y personal de línea profesionales tienen que manejar adecuadamente los conflictos por las diversas variables de intereses que pueden llegar afectar el interés de la empresa y de los clientes pero, sin dejar de lado además los temas de interés de la empresa, de modo que todo el personal involucrado en la satisfacción plena de los requerimientos estipulados en los diferentes contratos o acuerdos se deberán de respetar hasta tanto que no afecte los intereses de dañar a nadie.

Se debe especificar que en las circunstancias donde la revelación total resulte insuficiente, o parezca serlo, para la protección de los intereses de todas las partes, así como del público, el personal de la empresa deberá retirarse totalmente del respectivo asunto o bien usar medios extraordinarios, implicando a partes independientes si fuera preciso, para controlar la situación. Es normal que en países con la naturaleza de la Republica Dominicana las cosas se manejan de una forma totalmente diferente a como se debe actuar, mas sin embargo se recomienda siempre manejar la situación para beneficios de ambos tanto el contratista como el dueño de la empresa que recibirá el servicio solicitado, dicho esta queda claro que aunque haya un contrato firmado entre ambas partes siempre se debe buscar la forma de que todos estén en completo acuerdo con lo que ha solicitado.³

³ http://www.claiu.org/Members/Spain_Services.pdf (2)

Hay personas que por la forma como sus superiores le han tratado y la forma como sus superiores se comportan transmiten una actitud que sus subalternos adoptan y hacen suyas dando como resultado que al momento de actuar toca el caso que le dicen que porque actúan de tal o cual forma y de una vez mencionan eso lo aprendí en la empresa donde trabajo, o sea que si tenemos jefes ejemplares también vamos a tener servidores ejemplares dando como resultado que este tipo de persona no se tiene que preocupar por buscar un nuevo empleo en su vida porque donde él está seguro. Todo esto dicho nos abre un abanico de variables donde este tipo de servidor es un portavoz de su empresa y de sus superiores y siempre van a ser fieles a su empresa y a sus superiores.

Ser un colaborador fiel exige no usar información específica privilegiada o privada, y las prácticas del oficio o la información de procesos de patrones o clientes anteriores sin el conocimiento y autorización de los mismos. Sin embargo, los conocimientos técnicos generales, la experiencia y la habilidad adquirida por el ingeniero, técnico o cualquier personal de la empresa a lo largo de su implicación en los trabajos anteriores pueden ser usados libremente sin el consentimiento o compromisos ulteriores.

1.9.2.6 Competencias y Conocimientos.

Los gerentes, personal de oficina y personal de línea sólo deben ofrecer sus servicios y sus consejos o encargarse de actividades de ingeniería exclusivamente en los campos de su competencia, formación y experiencia. Esto requiere una atención y una comunicación precisa sobre la aceptación o interpretación de las tareas y sobre la definición de los resultados previstos. Ello implica igualmente la responsabilidad de obtener los servicios de un experto, si fuera preciso, en un campo insuficientemente conocido, informando completamente a todas las partes involucradas de las circunstancias y, cuando ello corresponda, de la naturaleza experimental de la actividad. Así este requerimiento supone más que una simple obligación de asegurar un cierto nivel de atención, implica un comportamiento honesto e íntegro hacia el cliente o patrón y hacia el mismo ingeniero involucrado. (3)

Los gerentes, personal de oficina y personal de línea tienen la responsabilidad de mantenerse al corriente de los desarrollos y conocimientos en sus campos de especialización, es decir, deben asegurar su propia competencia. En estos tiempos donde el cambio es tan rápido en todos los ambientes es vital la actualización de todo el personal desde la parte operativa hasta el más capacitado, por tal razón al momento de que llegue una nueva tecnología lo ideal será conocerla de una vez por el beneficio que esta puede aportar tanto al personal como a la misma empresa, de modo que no actualizarnos a tiempo nos puede costar el empleo y al final el cierre de la empresa.⁴

Además de asegurar su propia competencia, los gerentes, personal de oficina y personal de línea tienen la obligación de contribuir al desarrollo del ámbito de conocimientos en el campo en el que ellos ejercen así como en la profesión en general. Más aún, dentro del marco de la práctica de su profesión, se supone que facilitarán a sus colegas ocasiones para su desarrollo profesional.

Esta exigencia de competencia del Código se extiende a la obligación hacia el público, la profesión y los iguales, de expresar las cuestiones técnicas con honestidad y sólo en áreas de su competencia. Esto se aplica igualmente a los informes y asesoramientos sobre asuntos profesionales, así como a las declaraciones públicas, lo que requiere honestidad consigo para presentar los temas con imparcialidad y precisión con las apropiadas reservas y precauciones, evitando prejuicios personales, políticos u otros. Esta última exigencia es particularmente importante en las declaraciones públicas o cuando se participa en un foro técnico.

1.9.2.7 Imparcialidad e Integridad en el Lugar de Trabajo.

Uno de los temas más tratados en las empresas en la actualidad es la integridad y la entrega al trabajo. Rara vez una persona íntegra comete errores que

⁴ <http://www.tecnun.es/Info-gral/industrial.htm> (3)

sean de valor capital, la integridad es un principio que no se estudia se nace con él y luego se pone en práctica en la vida cotidiana, hoy queremos encontrar esas personas que poseen esta virtud la cual va acompañada de la honestidad. Estos valores juntos tanto la integridad como la honestidad son valores que hacen grande tanto al que los posee como al lugar donde laboran. Estos valores marcan el antes y después en las empresas y esas son las personas que INGMEL, SRL , busca y tratara de preservar dentro de la organización por ser estas las que ayudaran a desarrollar una empresa sana y personas que se sientan comprometidas con la empresa en todo su accionar sin importar que los estén viendo o no. Todos estos principios éticos que adornan la personalidad no solo ayudara a desarrollar una empresa sana y fuerte sino que tendremos mejores ciudadanos y por ende mejores seres humanos.

Cuando se le encarga a un supervisor o gerente verificar el trabajo de otro hay la obligación de informar (o hacer todo el esfuerzo para informar) al que sigue en la cadena de mando esto así con propósito de dar repuesta a cualquier situación que involucre tanto la empresa como a nuestros clientes. En esta situación y en cualquier circunstancia los responsables de la ejecución o realización deben conceder el debido reconocimiento, siempre y cuando éste sea merecido y aceptado, pero también tienen que ejercer una crítica y justa conducta si por alguna razón algo se sale de control por el motivo que sea.

Los gerentes, personal de oficina y personal de línea no deben ni aceptar ni ofrecer pagos encubiertos u otras retribuciones para conseguir encargos o asegurar remuneraciones. Tienen que evitar que su implicación personal o política influya o comprometa su actuación profesional o su responsabilidad.

De acuerdo con este Código y después de haber intentado remediar una situación en el seno de su organización, los gerentes, personal de oficina y personal de línea están obligados a informar a su asociación o a otras organizaciones apropiadas cualquier decisión ilegal o no ética tomada por ingenieros u otros. Hay que prestar atención para no aceptar arreglos legales que comprometan esta obligación.

1.9.2.8 Responsabilidad Profesional y Liderazgo.

Los gerentes, personal de oficina y personal de línea tienen la obligación de ejercer su profesión con cuidado y diligencia, aceptar responsabilidad y responder por sus actos. Este deber no se limita a la concepción o a su supervisión y su gestión, sino que se aplica a todas las áreas profesionales. Comprende, por ejemplo, el control y gestión de la construcción, la preparación de los planes de ejecución, los informes técnicos, los estudios de viabilidad y de impacto medioambiental, los trabajos de desarrollo técnico, etc.

La firma y el sellado de un documento técnico implican la aceptación de la responsabilidad de este trabajo. Esto se aplica a todo trabajo técnico, cualquiera que sea el lugar de su ejecución o el beneficiario. Comprende, entre otros, a empresas públicas, privadas y organismos gubernamentales o departamentos ministeriales. No hay excepciones; firmar y sellar documentos está indicado siempre que se hayan aplicado principios de la ingeniería y pueda estar en riesgo el bienestar público.

Asumir la responsabilidad de una actividad técnica comporta la de su propio trabajo y, en el caso de un ingeniero jefe, la aceptación de la responsabilidad del trabajo en equipo. Esto último implica un control responsable cuando el ingeniero está realmente en posición de revisar, modificar y dirigir el conjunto del trabajo técnico. Este concepto requiere poner límites razonables al campo de las actividades, y al número de ingenieros y otros cuyo trabajo pueda ser supervisado por el ingeniero responsable. La práctica o el control es "simbólico" cuando un ingeniero, por ejemplo con el título de "ingeniero jefe", toma plena responsabilidad para todos los servicios técnicos de una gran sociedad, de un servicio público, de un organismo gubernamental o de un departamento ministerial, pero desconoce una gran parte de las actividades técnicas o decisiones diarias tomadas en el seno de la empresa o del departamento. Esto supone que es la propia empresa la que está tomando la responsabilidad de las fallas, con independencia de aplicar o no la supervisión y el control técnicos.

Los gerentes, personal de oficina y personal de línea tienen la obligación de advertir a su patrón, y si fuera necesario a sus clientes e incluso a su asociación profesional, en este orden, cuando el rechazo a una decisión técnica pueda entrañar el incumplimiento de sus deberes para salvaguardar al público. En primer lugar hay que discutir el problema con el supervisor o el patrón. Si éste no reacciona adecuadamente a la inquietud del ingeniero, el cliente debería ser informado en el caso de una consulta o habría que alertar al funcionario de más alto rango en el caso de una planta de fabricación o de un organismo gubernamental. Si se fracasara en reconducir esta situación, debe notificar de forma confidencial sus inquietudes a su asociación profesional.

A causa de los rápidos avances tecnológicos y del creciente impacto de las actividades técnicas sobre el medio ambiente, los gerentes, personal de oficina y personal de línea deben prestar la debida atención a los efectos que sus decisiones puedan tener sobre el entorno y el bienestar de la sociedad, e informar de cualquier implicación de esta naturaleza, como se ha mencionado previamente. Además, con el rápido avance de la tecnología en el mundo actual y con el posible impacto social en las grandes masas de población, los ingenieros deben esforzarse más que nunca en fomentar el entendimiento de las cuestiones técnicas y del rol de la ingeniería por parte del público.

INGMEL, SRL, no dispone de experiencias de este proceso, el proceso de implementación de un código de ética. En este sentido hemos realizado un análisis concienzudo, orientado a la evaluación del personal en los diferentes niveles de la empresa, durante el año 2016. Este proceso servirá de plataforma para los diferentes puntos de vista de las opiniones que surgirán del personal involucrado directamente, como si los resultados han facilitado en desarrollo, el desempeño y la satisfacción de las situaciones que antes se presentaban en INGMEL, SRL. El objetivo principal es provocar cambios en la actitud del personal que sirve de soporte para la existencia de INGMEL, SRL.

Un liderazgo ético es un liderazgo donde las personas actúan no porque se le imponga que debe hacer tal o cual cosa sino donde las personas se han empoderado y convertido en líderes que muestran el compromiso que sienten con la empresa en la que están, cuando se pone en práctica estas variables se va construyendo un camino donde todos los que ven esa actitud o la rechazan o la hacen suya.



2. CAPITULO II

2.1 Análisis de investigación de desempeño de Ingmel Srl, durante el año 2016.

Varias décadas atrás en la provincia de la Vega Rep. Dom. nació un joven inquieto y que le gustaba siempre llegar más lejos se dio cuenta que con el tiempo que su vida no sería solo estar a la disposición de una empresa vendiendo su fuerza de trabajo, quien luego se traslada a la ciudad de Santo Domingo donde cursó la carrera de ing. Electromecánica llamado EDWIN VALERIO y algunos amigos y familiares decidieron tomar la iniciativa de abrirse paso en los negocios de servicios electromecánicos lo que dio como resultado el surgimiento de una empresa la cual se llevaría por nombre INGMEL SRL, donde se logró la conformación de dicha empresa, en principio tenía siete socios hasta llegar a ser solo de una sola persona , pues quienes le dieron apoyo en sus inicios posteriormente le dejaron solo, cosa que casi le hace salir del mercado por las limitaciones del momento. Realmente el área seleccionada es una de las más competitivas del país. Esto no fue obstáculo pues el tiempo le dio razón y hoy en día INGMEL SRL, goza de un buen aprecio por sus clientes durante más de dos décadas.

Cuando esta empresa se formo fue como una empresa por acciones , más en la actualidad esta cambio a INGMEL SRL, en vez de INGMEL CxA, es una empresa que surge en la ciudad de Santo Domingo en el año de 1986 por idea de varias personas que se encontraban en la fase final de sus carreras y al ver el vacío de una empresa que tuviera la capacidad de resolver varias situaciones se dieron cuenta que su idea tendría vida formalizando la empresa que en principio se llamó INGMEL C.A, y luego cambiando al nombre de INGMEL SRL, mudando sus oficinas matrices a Puerto Plata, desde donde se ha podido diversificar al grado de ser una empresa líder en su área por más de 30 años de servicios de manera continua.

En la actualidad INGMEL SRL, cuenta con más de 500 empleados y continua creciendo y mejorando sus instalaciones,

Ofreciendo servicios en el área eléctrica, servicios de grúas, mantenimiento e instalaciones eléctricas residenciales e industriales, asesoría sobre planos eléctricos, asesoría sobre cálculos de cargas, y todo lo referente a servicios electromecánicos en todo el territorio nacional tanto en sector privado como público.

INGMEL SRL, en sus orígenes tuvo momentos muy difíciles que casi le hacen detenerse por la precariedad con que operaban por las limitaciones de recursos y por lo difícil que es poner a funcionar un negocio en nuestro país, porque cuando una empresa empieza al no tener un nombre para adquirir clientes es una tarea un tanto difícil de modo que al paso de los años fue creciendo y creando un nombre de muy buena reputación logrando llegar a ser una empresa con categoría de excelente.

INGMEL SRL, además de ser una empresa que brinda servicios en el área eléctrica también posee una fábrica de postes para la instalación de tendidos eléctricos, siendo así una de las fabricas Republica Dominicana que goza de mayor reputación durante todo el tiempo que esta lleva de operación. En ese mismo sentido es uno de los pilares de INGMEL SRL, ha sido la responsabilidad con que se enfrenta en los diferentes ambientes que le ha tocado vivir.

Desde sus orígenes sus propietarios tenían una visión clara de que buscaban ser como empresa, sabiendo esto dieron pasos agigantados adquiriendo equipos que le permitieran ser más eficiente en la ejecución de sus trabajos, dentro de esos equipos cabe señalar grúas con capacidad de hasta 200 toneladas, grúas canasto que van desde los 40 pies hasta los 60 pies.

Con el transcurso de los años se han incorporado nuevas líneas de productos y servicios con el objetivo de proveer a sus clientes una solución integral a sus necesidades. Contando con un excelente equipo humano el cual se capacita en forma permanente a fin de estar actualizado en los cambios e innovaciones tecnológicas que se presentan en nuestro ámbito.

INGMEL SRL, se encuentra inmersa en proceso de transformación que va desde certificaciones bajo las normas ISO14000, capacitación y mejora continua en lo que es el cuidado del medio ambiente y sobre todo de su personal que es el activo más valioso para la empresa, dado que se ha convertido en una norma para hacer negocios con empresas alrededor del mundo.

Con esta certificación INGMEL SRL, se persigue ser pionera dentro de su área en ser la primera en contar con una certificación sustentada bajo las normas ISO 1400, esto así porque es la tendencia de los nuevos tiempos, además privilegia a esta empresa y las ventajas competitivas que ofrece poseer una certificación con este nivel, poniendo de manifiesto que obtener esta certificación no es algo inalcanzable lo importante de todo es poder mantener en el tiempo esta certificación.

2.2 Visión

Ser una empresa destacada por la calidad, puntualidad y eficiencia en las labores encomendadas para lo cual, directivos y trabajadores laboran bajo metas y objetivos definidos.⁵

2.2.1 Misión

Ofrecer servicios, con el más alto nivel de calidad y cumpliendo las leyes que regulan el sector y las obligaciones económicas para con el estado y nuestros recursos humanos.⁶

2.2.2 Política de Calidad: En INGMEL DOMINICANA, C. x A.

Estamos comprometidos a mejorar continuamente nuestros productos y servicios, utilizando recurso humano altamente calificado, las herramientas y equipos de calidad que nos aseguren la satisfacción de nuestros clientes y relacionados.⁷

⁵ Fuente: visión y misión INGMEL SRL 1 Y 2

⁶ Fuente: visión y misión INGMEL SRL 1 Y 2

2.2.3 Valores:

- Integridad
- Responsabilidad
- Sentido de Urgencia
- Compromiso
- Respeto
- Trabajo en Equipo

2.2.4 Fortaleza.

Es el material humano con que cuenta, su conocimiento en las diferentes áreas de acción y su capacitación continúa en las áreas de relevancia que son de alta prioridad como el área eléctrica.

2.2.5 Limitaciones.

Muy poca documentación sobre la implantación de un código de ética en la empresa del tipo de INGMEL, SRL 2016, se conoce de algunas empresas que han hecho algún intento por la implementación de un código de ética mas no ha pasado a una siguiente fase que es la puesta en práctica de estos principios tan valiosos para el manejo pulcro de activos que se ponen en manos de personas que no son los propietarios.

Falta de una base de datos que contenga la historia de la implementación de código de ética y resultados tangibles de este tipo en una empresa que brinda servicios en sector electromecánico en la Rep. Dom.

⁷ Fuente: visión y misión INGMEL SRL 1 Y 2

Desconocimientos por los empleados de los reglamentos que norman a la empresa INGMEL, SRL. Se supone que al momento de un empleado empezar a trabajar para cualquier empresa se le deben trazar pautas mas no es la norma de explicar el valor de estos principios.

Resistencia al cambio desde ciertos niveles o sectores que presentan dificultades en la comunicación efectiva.

Desmotivación del personal de línea lo que afecta los resultados en la parte operativa según plan estratégico de la empresa.⁸

2.3 Plan estratégico:

Incremental los ingresos de INGMEL SRL y reducir la rotación de personal durante el años 2016.

2.3.1 Objetivos Estratégicos:

Implementación de un código de ética en INGMEL SRL, para mejorar la conducta de los servidores en las operaciones de la empresa y en el accionar de la vida misma de los estos.

Reducción de rotación de personal en el lote (8), Santo Domingo, Los Alcarizos y San Juan de la Maguana.

2.3.2 Medios a usar para lograr los objetivos:

Capacitación de todo el equipo involucrado en todos los procesos empoderando de forma tácita a cada persona con funciones específicas dentro de la empresa.

⁸ Fuente: visión y misión INGMEL SRL 3

Las personas en etapa laboral están en constantes cambios, de modo que estos cambios pueden ocurrir dentro de una misma empresa o salir de donde están a otra organización.

¿Cómo se puede definir el movimiento o la rotación de personal?

Se puede definir la rotación de personal como la proporción de entrada y salida de personal dentro de una empresa durante un año.

Los recursos humanos son sin duda el elemento principal de toda organización, es por ello que en todo momento se están ejerciendo esfuerzos dirigidos a su coordinación, mantenimiento, mejoramiento y desarrollo, que ayuden a alcanzar eficientemente las metas organizacionales, todo esto liderado primordialmente por el departamento de RH.

En toda empresa debe esperarse un cierto grado de rotación de personal que es saludable para la organización, pero suele ser costoso y por lo tanto los empresarios están interesados en mantenerla en un nivel bajo, esto por lo lento que puede ser la curva de aprendizaje hasta ser un empleado altamente eficiente.

Brindar un servicio que exceda las expectativas de nuestros clientes y relacionados manteniendo siempre informado el estatus de la realización de los trabajos en cuestión.

Monitoreo de las solicitudes de los clientes y dar respuesta a tiempo según disponga el contrato entre ambas partes.

Auditorias de una firma externa para la validación y certificación de la ejecución y puesta en práctica de todo lo expuesto en el plan estratégico de la empresa.

Se espera un compromiso de la alta gerencia con el total cumplimiento de todas las políticas trazadas en plan estratégico de la organización las cuales se deben reevaluar cada cierto tiempo para ver si es necesario modificarlas o dejarlas como estas en la actualidad.

2.3.3 Todos los departamentos de manera individual deben al momento de la ejecución del plan estratégico de hacerse las siguientes interrogantes:

1. Cuáles de las metas y objetivos se han logrado durante el año en curso?
- 2.Cuál es la estrategia a usar por cada departamento? Esta debe de estar en consonancia con las políticas de la organización?
3. Cuáles son las potenciales oportunidades para el desarrollo de los procesos y o mejoras que puedan implementarse?
4. Como identificar si los objetivos de la empresa se han logrado?
5. ¿Cuáles serían los planes de trabajo para mejorar los procesos del Área y abordar las oportunidades detectadas en el diagnóstico, así como también para contribuir a los objetivos y estrategias de la organización?
6. ¿Cuáles serían los planes de trabajo para mejorar los procesos del Área y abordar las oportunidades detectadas en el diagnóstico, así como también para contribuir a los objetivos y estrategias de la organización?
7. ¿Qué herramientas y/o recursos tenemos disponibles qué herramientas y/o recursos necesitamos?

A la hora de responder todas estas interrogantes los siguientes factores fueron considerados:

- Tener claro la directriz y objetivos de la organización. Cualquier iniciativa que no esté alineada, se desestima.
- Definir los objetivos que se persiguen y su aporte a la directriz y los objetivos de INGMEL SRL.
- Enunciar las metas alcanzadas y estimar el presupuesto requerido.
- Se hará una planificación para todo el año la cual contendrá detalladamente todos requerimientos necesarios para la realización eficiente de todas las actividades de los empleados de la empresa.

2.4 Métodos

En la presente investigación se usaron los procedimientos metodológicos de:

2.4.1 Deducción: La deducción trabaja de lo general a lo más específico, y la inducción va de lo específico a lo general.

2.4.2 Inducción:

La inducción es una forma lógica que trabaja de lo específico a lo general, estableciendo conclusiones probables a partir de las premisas.

2.4.3 Comparación:

Por medio de este método se busca comparar diferentes resultados con el objetivo de señalar las verdades particulares encontradas.

2.4.4 Análisis:

Por la identificación de una de las partes que caracterizan el proceso de implantación de un código de ética para establecer la relación causa efecto.

2.4.5 Utilidad:

Indica que la implementación de un código de ética sea de carácter informativo, oportuno y colectivo de modo que se debe hacer simultáneamente en todos los departamentos.

2.4.6 Factibilidad:

Quiere decir todo el proceso se realizara en un ambiente y espacio donde el tiempo y los recursos se utilicen de manera eficiente para alcanzar los objetivos propuestos.

2.4.7 Registro y captura de los datos.

Estará compuesto por técnicos, personal de oficina, supervisores y gerentes de los diferentes niveles de la empresa y una persona que recolectara la información clave en el proceso de implementación de un código de ética en INGMEL, SRL.

Las entrevistas se realizaran por sectores del lote 8 (el gran Santo Domingo) donde se encuentra ubicada la empresa en el año 2016.

Se realizara la captura de información con el apoyo de cuestionarios, los cuales se pasaran posteriormente a una hoja de Excel para luego tabular y tener una muestra significativa para la emisión de criterios que puedan mejorar la empresa señalada en dicho estudio es INGMEL, SRL.

Se realizaran varias encuestas una por área, las que estarían cubriendo el nivel de satisfacción de los empleados a nivel de rotación del personal y la más importante que será impacto de la implementación de un código de ética.

En la actualidad existen varias vías que nos pueden ayudar a obtener los datos que necesitamos para la emisión de un juicio crítico a la hora de la toma de decisiones, pero dado que no todos poseen la facilidad de acceso al internet y otros no tienen la forma de que se les envía la planilla que contiene la información optamos por hacerlo de manera personal.

Se estima que el costo de gastos logísticos para la realización de la captura de datos seria de RD\$ 15000.00, pero como todo lo estaré haciendo de forma directa no tenemos que gastar estos recursos, mas sin embargo se debe mencionar que este trabajo siempre conlleva un costo.

2.4.8 Encuesta para personal técnico:

Atraves de la aplicación de planillas con información relevante, se quiere determinar lo siguiente de manera específica:

Si durante la implementación de este código de ética se puso en práctica los valores y principios éticos propuestos:

Si la internalización de dichos principios surten el efecto propuesto de acuerdo a lo proyectado y planificado.

Se busca una jerarquización de los valores éticos que se transmiten, dando como resultados una mejora sustancial en los diferentes departamentos operativos, mandos medios y administrativos.

Se solicitara al personal sobre cual etapa del proceso durante su implementación sería necesario intensificar su práctica para una mejor preparación y aplicación de principios y valores éticos

2.2 Encuesta para personal de oficina.

El personal de oficina presenta un nivel académico un tanto superior al personal de línea operativa de qué modo la aplicación de una entrevista o un cuestionario será de acuerdo a su nivel.

Se aplicara una encuesta donde se medirá lo siguiente:

- a. Como ha sido la experiencia luego de la aplicación de un código de ética en sus vidas y si podría replicar ese cambio en sus seres más allegados?
- b. Como podría definir esta experiencia habiendo sido tomado en cuenta para la implementación de este proyecto?
- c. Que se podría hacer para mejorar el ambiente donde se ha implementado este código?
- d. Supone la aplicación de los valores éticos una oportunidad de crecimiento para mi empresa y a mí como persona?

Posterior a la aplicación de encuestas y entrevistas se llevara toda la información a una hoja de Excel para ver las diferentes frecuencias con se repiten algunas variables y a la vez cuáles serán las más relevantes.

2.3 Plan de análisis.

Para la interpretación y análisis de todos los datos obtenidos luego de haberse aplicado tanto encuestas como entrevistas a los diferentes niveles organizacionales dentro del lote 8 (el gran Santo Domingo 2016), se calcularan variables absolutas y relativas de cada una de las mismas, las cuales se encuentran en los formularios diseñados para los diferentes niveles las cuales van desde la parte operativa, mandos medios y la alta gerencia.

2.3.1 Personal Técnico.

Características que describen al personal de técnico el cual desempeña la parte operativa:

- Número y porcentaje del personal técnico que participa en la muestra que se tomará como referencia para la implementación del código de ética propuesto.
- Número y porcentaje según sexo.
- Media de servicio por oficina.

2.3.2 Recurso humano evaluador.

Se tomara como referencia un número y porcentaje que los a que se le aplicaron las encuestas tenían la preparación para realizar esta tarea.

2.3.3 Nivel de satisfacción de la personal evaluación

El número y el porcentaje de los diferentes niveles en la organización que han manifestado su nivel de conformidad con el proceso de implantación del código de ética en la empresa.

Cantidad y porcentajes de los evaluados que han identificado debilidades y según el tiempo de desempeño durante el proceso de implementación de un código de ética en la empresa.

2.3.4 Cálculo de la muestra:

El tamaño de la muestra se auxilia de fórmula que nos orienta sobre el cálculo de datos globales bajo la siguiente nomenclatura la cual se ha usado por muchos años dando resultados de alta confiabilidad.

El cálculo del tamaño de la muestra es uno de los aspectos a concretar en las fases previas de la investigación lo cual permite determinar el grado de credibilidad que concederemos a los resultados obtenidos durante el proceso de investigación.

La objetividad de la muestra es tan vital que de esta muestra dependerá la exactitud de los resultados que se usaran para la toma de decisiones sobre todo cuales aspectos debe mejorar.

Una fórmula muy extendida que orienta sobre el cálculo del tamaño de la muestra para datos globales es la siguiente:

$$n = \frac{k^2 * p * q * N}{(e^2 * (N - 1)) + k^2 * p * q}$$

N: es el tamaño de la población o universo (número total de posibles encuestados).

K: es una constante que depende del nivel de confianza que asignemos. El nivel de confianza indica la probabilidad de que los resultados de nuestra investigación sean ciertos: un 95,5 % de confianza es lo mismo que decir que nos podemos equivocar con una probabilidad del 4,5%.

Los valores que más utilizados y sus niveles de confianza son:

La extensión del uso de Internet y la comodidad que proporciona, tanto para el encuestador como para el encuestado, hacen que este método sea muy atractivo.

K	1,15	1,28	1,44	1,65	1,96	2	2,58
Nivel de confianza	75%	80%	85%	90%	95%	95,5%	99%

E: es el error muestra deseado. El error muestra es la diferencia que puede haber entre el resultado que obtenemos preguntando a una muestra de la población y el que obtendríamos si preguntáramos al total de ella.

Bibliografía:<http://www.feedbacknetworks.com/cas/experiencia/sol-preguntar-calculador.html>

2.3.5 Aplicación de encuesta para medir el nivel de satisfacción del personal técnico

Final del formulario.

Luego de hacer el cálculo exactamente la muestra a tomar como referencia con la siguiente formula podemos hacer juicios más precisos para no equivocarnos o que el error sea menor.

$$n = \frac{k^2 * p * q * N}{(e^2 * (N - 1)) + k^2 * p * q}$$

En lo adelante se evaluara el personal de línea midiendo su nivel de satisfacción con relación al manejo de sus superiores. Luego de hacer el cálculo aplicando en la

formula y sustituyendo en cada una de las variables la muestra sugerida a tomar en cuenta es 9.

$N = 180$

$n = 9$?

$K = 2$

$e = 5\%$

$p = 0.5$

$q = 0.5$

OFICINAS

LOTE 8



Fuente: Elaboración propia.

Para la población de empleados se tomó una muestra con elementos proporcionales a su presencia en la población total en el Lote 8, en el 2016, se consideró el número de empleados por oficinas para que participaran en la evaluación de su nivel de satisfacción con relación al manejo de sus superiores tanto de los supervisores como de los medios mandos, a los mismos se le aplicó una muestra con elementos proporcionales a su presencia a sus respectivas oficinas. La población estimada se evaluó con una probabilidad de un 95 % de confiabilidad y un margen de error de un 5 %.

Al preguntársele al personal seleccionado en la encuesta el 66 % se mostró a gusto con el trato que le dispensan sus superiores mientras que un 34 % se mostró en desacuerdo con el trato dado por sus superiores.

Como se puede ver el porcentaje expresado en números, de la siguiente manera:

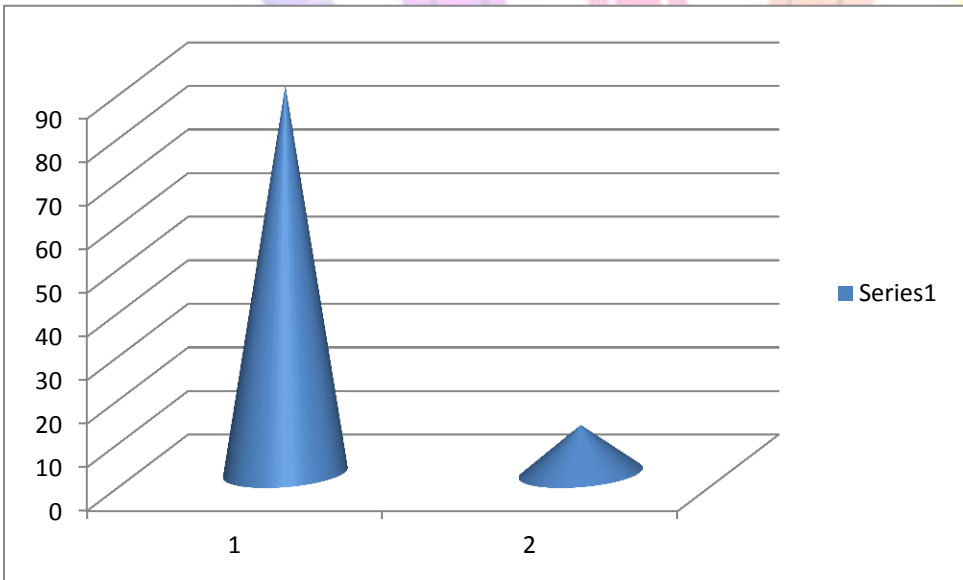
La muestra es 9, de la población seleccionada.

Del total de los encuestados 6 se mostraron de acuerdo como les tratan y 3 se muestran en desacuerdo con el trato,

Si dividimos $6/9 = .66$ igual a un 66% en tanto que $3/9 = 0.34$ igual a un 34 %.

Grafico que indica que 1 es igual a un buen desempeño de manejo del personal en tanto que 2 indica que debe mejorar este proceso por parte del personal de mandos medios.

2.3.5 Gráfico 1



Fuente elaboración propia.

Se puede observar que aunque todo el personal no está a gusto con la forma como se manejan sus gerente/supervisores un 66 por ciento lo aprueba, sin embargo dado que un 34 por ciento es demasiado alto se debe buscar una cercanía más directa a los empleados que no se muestran de acuerdo como se le dispensa el trato que están recibiendo.

Se recomienda que los gerente/supervisores reciban entrenamiento que les permitan acercarse más a los empleados del nivel operativo por ser esta una de las partes que más aportan a las utilidades de la empresa.

En el mismo tenor se recomienda que el departamento de reclutamiento y selección de personal sea la más crítica y objetiva posible al momento de la selección del personal.

Es normal que se encuentren personas que no son compatibles con nada ni nadie y que los mismos pueden ser muy buenos en la ejecución de sus funciones pero en varios casos este tipo de personas no poseen el nivel educativo como para reaccionar de manera prudente cuando se les da una orden o se les orienta para que mejoren en su seguridad, esto porque hay personas que piensan que lo saben todo, de modo que este tipo de servidor o se ajusta a la realidad o no debe formar parte del equipo de la empresa.

2.3.6 Aplicación de encuesta para medir el nivel de satisfacción del personal de oficina.

Se seguirá tomando la misma muestra para evaluar dado que todo sigue siendo igual y en la misma localidad.

OFICINAS	POBLACION	MUESTRA
LOTE 8	180	9

La muestra tomada para la toma de decisiones es de nueve personas las que de forma categórica se mostraron casi en su totalidad con un alto nivel de satisfacción.

Como la formula será siempre la misma no será necesario reescribirla de nuevo-

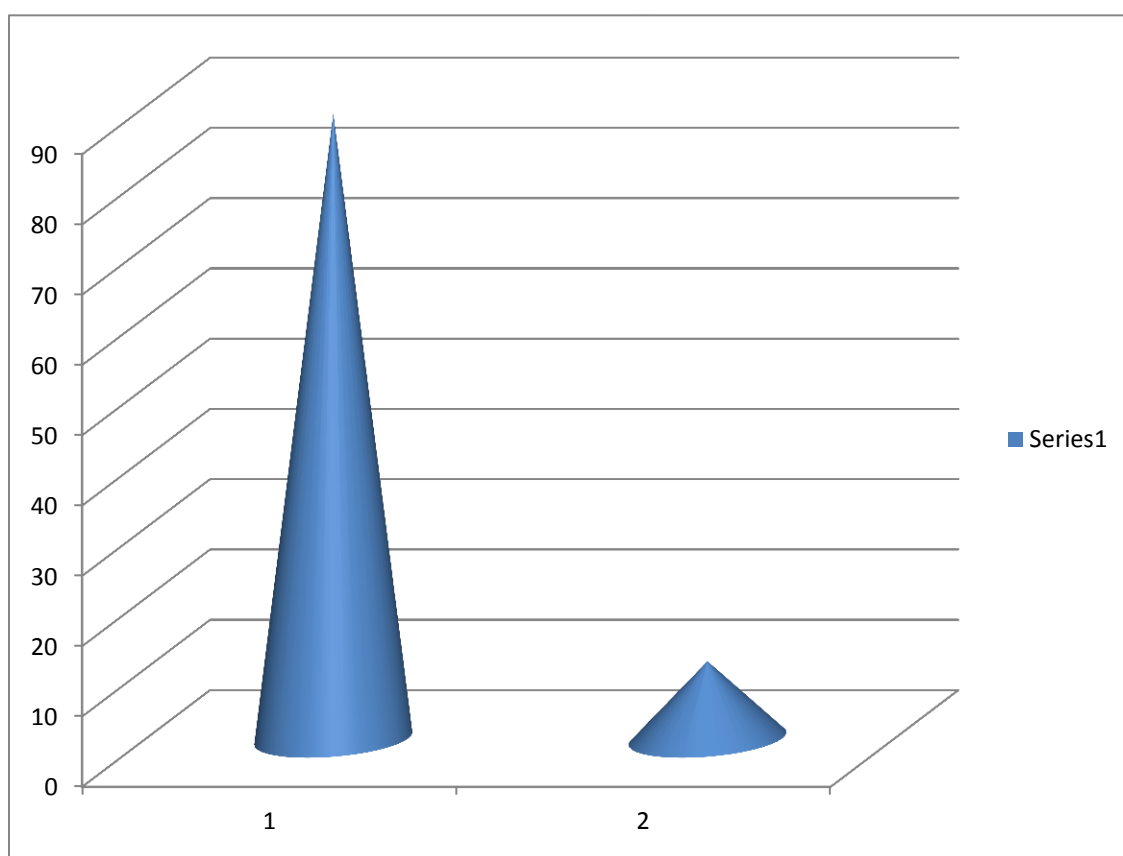
El resultado es como sigue:

Del total de los encuestados 8 se mostraron de acuerdo como les tratan y 1 se muestran en desacuerdo con el trato,

Si dividimos $8/9 = 0.89$ igual a un 89% en tanto que $1/9 = 0.11$ igual a un 11 %.

En este grafico se puede visualizar que el personal de oficina ostente un alto nivel de aceptación con muy poco nivel de rechazo.

2.3.6 Gráfico 2



Fuente elaboración propia.

2.3.7 Evaluación del nivel de rotación:

Para esta evaluación de rotación de personal se tomara el mismo valor de la muestra para tomar acciones críticas.

OFICINAS (El gran Santo Domingo)	POBLACION	MUESTRA
LOTE 8	180	9

Dentro de las variables que se han observado está claro que los salarios son muy bajos y además que el crecimiento dentro de la empresa es prácticamente nulo por no decir que no existe

Existen algunos niveles de incentivos que no alcanzan ni el 25% del personal que labora en el área operativa lo que crea una distorsión y descontento en varias personas.

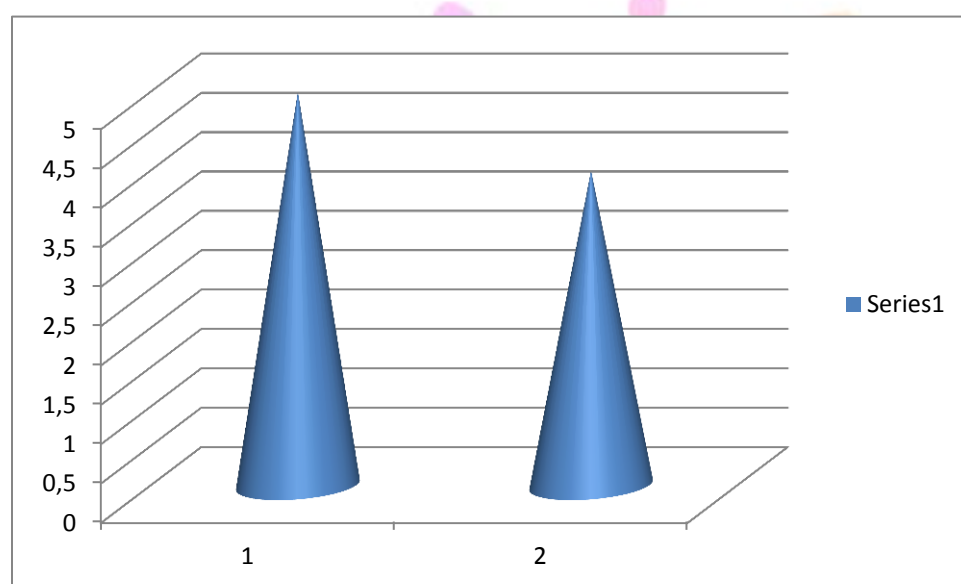
Otra variable es que el cliente al que se le presta el servicio tiene la potestad de en el momento que lo crea de lugar mandar a parar a quien según una persona no le conviene que le del servicio, aunque el que contrato existente entre ambas partes diga otra cosa y como el cliente siempre tiene la razón mejor es llevar la fiesta en paz.

Se puede señalar además que el nivel académico del personal del área técnica es un personal con limitaciones en cuanto a su formación, esto queda evidenciado en los bajos salarios y el alto nivel de rotación, dentro de las personas entrevistadas su nivel de satisfacción del trato de algunas personas de nuestro cliente sus comentarios no son los más deseados. Cabe indicar que muchas de los empleados de nuestro cliente llegan a sus puestos vía política, denotando que su nivel y formación no siempre se corresponde con la función que desempeñan.

En la siguiente grafica podemos ver como esta de manifiesto porque el nivel de rotación es una variable que se le debe buscar una solución o buscar la forma de reducirlo a un nivel menos agresivo.

La alta rotación de personal provoca iliquidez en las empresas , porque esto es algo que no está programado de modo que siempre es recomendable que esta parte se maneje de forma que no se vea afectada tanto la operativa del día a día y el flujo de caja.

Grafico



Fuente elaboración propia.

Los resultados de esta evaluación muestran que la empresa debe con urgencia buscar una solución al nivel de rotación.

El resultado es como sigue:

Del total de los encuestados 5 se manifestaron que dentro de un año aproximadamente buscara otro empleo porque sienten y creen que no verán mejoras en sus condiciones actuales, mientras 4 personas dicen que se tomaran su tiempo y esperan que las cosas pueden mejorar.

Si dividimos $5/9= 0.56$ igual a un 56% en tanto que $4/9= 0.44$ igual a un 44 %.

Esta es una de las variables encontradas más alarmantes por lo que esto representa. Se recomienda que se contraten personas con un nivel de educación y razonamiento más avanzado y comenzar a impartir talleres que ayuden a superar este problema que tanto daño hace a cualquier empresa.

Se puede dar el caso que la salida de personal rotación se deba a que el mercado está muy competitivo o que los supervisores crean un estado de incertidumbre en el personal de línea operativa que les motiva a siempre estar pensando que cualquier día ya no estarán trabajando en la empresa.

Los cambios siempre serán buenos, más sin embargo no siempre se cambia porque las personas vayan a mejorar sus salarios, más bien lo hacen por trabajar en un ambiente menos tenso y donde se le tome en cuenta cuando en la ejecución de su trabajo ellos entienden que hay algo que se puede hacer mejor y le puede resultar más beneficioso a la empresa.

Se desea siempre contar con un equipo comprometido con las políticas de la organización y que estén dispuestos a dar la milla extra, es lo ideal mas no siempre es con lo que contamos, cuando se da este caso debemos de hacer que las personas se enfoquen en lo que le conviene a la empresa y por supuesto si le conviene a la empresa, será de provecho para todos en sentido general dentro de la organización.

INGMEL SRL, debe de buscar métodos más eficiente que le permita mejorar en lo que es su forma de incentivar a sus empleados ya sea dando premios por la calidad, por su dedicación a su trabajo, manejo correcto con la toma de decisiones de sus órdenes en el día a día o tener una premiación por mes en diferentes renglones.

2.3.8 Aplicación de encuesta para medir el nivel de aceptación de un código de ética en INGMEL SRL.

Se seguirá tomando la misma muestra para evaluar dado que todo sigue siendo igual y en la misma localidad.

OFICINAS

POBLACION

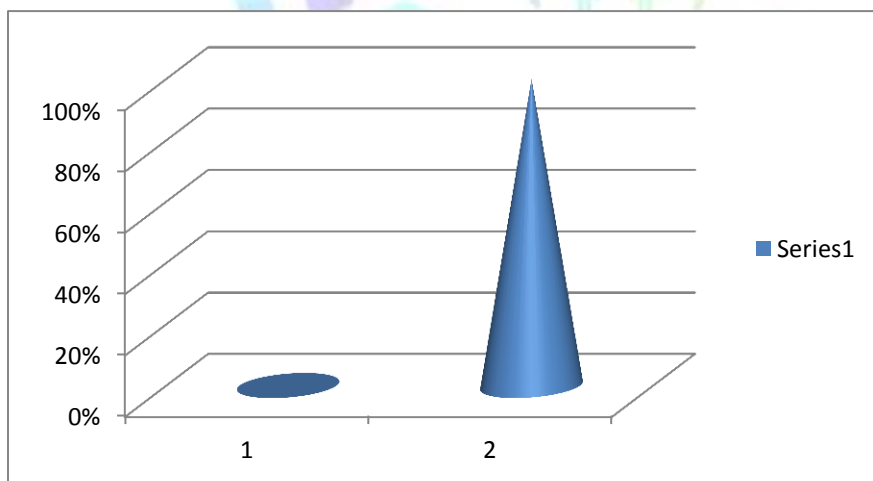
MUESTRA

LOTE 8

180

9

Grafico 4



Fuente elaboración propia.

Todos los entrevistados contestaron afirmativamente con relación a la batería de preguntas que se les hizo con relación a la implementación de un código de ética dentro de la empresa donde se pudo observar que el cien por ciento está de acuerdo con esta nueva estrategia ya que la misma no existía en la empresa.

Se ha observado que a todo aquel que se le mostro y se le explico la importancia para la empresa de que es un código de ética está muy en consonancia con que esto se aplique y a la vez todos puedan aunar esfuerzos para mejorar todo lo que ayude a preservar la salud de la empresa y sobre todo la vida misma de la empresa.

Después de que se ha visto donde se pueden hacer mejoras estamos en la mejor disposición de hacer las recomendaciones que entendamos pertinentes para hacer de INGMEL, SRL, un mejor lugar de trabajo más sano y con una perspectiva más clara de que se espera de cada persona sin importar su posición dentro de la empresa.

Luego de ver las diferentes variables que están afectando a esta empresa estamos prestos a realizar las recomendaciones que se supone pueden ayudar a que mejoren algunas cosas que se pueden hacer mejor y reducir algunas variables que si se pueden controlar.

Existe un alto número de personas que no está satisfecho con su trabajo no solo por sus bajo salario sino por el asedio constante, provocando que muchos empleados en primer intento que se presente una oportunidad de empleo existe un alto porcentaje de que dejaran la empresa sin importar que le den sus prestaciones laborales o no.

En algunas entrevistas se pudo constatar que hay empleados que manifiestan un descontento muy alto, dando esto señal de que esta empresa tiene un clima laboral con ciertos niveles de pesimismo y que a la ves es una situación que enferma a varios empleados no porno realizar su trabajo sino por el alto nivel de hostigamiento.

Se busca cambiar esta problemática haciendo hincapié en valores éticos que ayudaran a ir paulatinamente cambiando la aptitud de las personas.

Lo ideal sería que no hubiera rotación de personal y que los salarios fueran diferentes pero la naturaleza de esta empresa no permite que todos los empleados puedan obtener otros ingresos como forma de mejorar su calidad de vida.

Todo el mundo no reacciona de la misma manera o sea no se motiva igual, algunas personas se motivan con dinero pero otros se motivan con un reconocimiento a su buen desempeño por así citar un caso.

En INGMEL SRL, se busca que la implementación traiga acompañado cambios en la vida de las personas que puedan aplicar en donde quiera que se encuentren sin importar las circunstancias.

En INGMEL SRL, se persigue luego de ver algunas variables que es posible mejorar las ganancias si se cuenta con empleados que tienen un compromiso decidido en el cumplimiento de todas las políticas de la empresa y estar dispuestos a dar el siguiente paso sin esperar que nadie se lo solicite, sino que cada uno de los empleados se sientan dueños de la empresa y como tal accionen en ese mismo sentido.

Trabajar en equipo no será una prioridad debe de ser una prioridad para lograr todos los objetivos de la empresa.

Se vio en diferentes entrevistas que dentro de la empresa hay de todo tipo de personas, pero dentro de estas personas hay personas que son capaces de dar el todo por el todo y eso es lo se debe buscar con todo el equipo de trabajo en las diferentes áreas y oficinas donde INGMEL SRL presta sus servicios.

Se ha insistido que se debe cambiar la mentalidad de las personas porque el dinero nunca será suficiente y además de esta variable que no podemos controlar que suban el costo de la canasta familiar, dicho cuando tenemos personas con valores y principios serán menos vulnerables a las ofertas que el mercado pueda ofrecer para hacer que las personas se desvinculen de sus principios.

Cuando se haya logrado permear a todo las estructuras y se haga hincapiés en la importancia de prácticas de buenas conductas tendremos mejores empleados, mejores empresas y sobre todo mejores familias y un mejor país.

3 CAPITULO III

3.1 OBJETIVO DE LA PROPUESTA.

La implementación de esta propuesta de no código de ética se centrara en los siguientes objetivos:

Presentar un programa acompañado de un cronograma que ayuden a mejorar la situación de las diferentes variables encontradas que afectan el avance de manera sostenida en INGMEL.

Implementar un programa de capacitación en las diferentes áreas donde sea necesario mejorar.

Esbozar de manera pormenorizada los pasos a seguir para dar respuestas a estas variables y además se recomienda asignar responsables que auditen y den respuestas en tiempo y espacio con relación a todas las variables presentadas las que se suponen se deben corregir o mejorar

Establecer por departamentos responsables que den un seguimiento según lo proyectado y planificado.

Establecer estrategias que permitan facilitar el buen desarrollo de todo lo reaccionado con los diferentes temas relacionados en la propuesta.

Se recomienda auditorías externas por parte de una firma de auditoría que brinde información confiable respecto al seguimiento, evaluación y evolución de la puesta en marcha del código de ética propuesto en INGMEL.

Ver si los resultados al cabo de un año son los esperados de lo contrario reevaluar y reorientar las políticas trazadas a seguir y corregir los detalles donde se suponía que la empresa debía de corregir algunas debilidades.

Se espera que la alta gerencia sea el primer eslabón donde se informe el avance periódicamente de los resultados de la implementación del código de ética propuesto.

El concepto ética viene del vocablo griego que significa carácter, el cual refiere a las normas que rigen la sociedad, bajo normas que establecen patrones a seguir según el área a que se refiera. En el trabajo la ética no escapa a su uso y aplicación, de modo que en INGMEL nos regimos por un código de ética con objetivos claros y definidos los cuales deben ser incorporados a los estándares de conductas de todos los servidores sin importar la jerarquía que estos ostentan en la empresa.

Con este código de ética se está poniendo en uso una herramienta para el bien común de todos los servidores lo se supone que deberá de acercar más los empleados a la empresa y los suplidores y/o subcontratos permitiendo una mejor comunicación en todos los aspectos de la vida laboral y fuera de la empresa.

3.2 Alcance

En el INGMEL se incorpora esta nueva herramienta con el propósito de crear una mejor relación entre todo el personal involucrado a la empresa, sea un empleado interno o ya sea un personal externo.

Las normas establecidas en este código son de cumplimiento obligatorio, la violación a estas normas puede llevar a la terminación de contrato, acciones disciplinarias y en este mismo orden se aplicaran para los servicios subcontratados.

3.3 La familia y la ética.

La familia es la primera institución creado por DIOS, en INGMEL se respeta cualquier tipo de orientación sexual, religiosa, raza y color.

Independientemente de lo expresado anteriormente en INGMEL, la familia es como sigue un hombre una mujer porque así los creo DIOS. Buenas familias darán a la sociedad buenos hombres y siempre que tengamos buenos/mujeres tendremos una mejor sociedad.

2.1 Obligaciones de los colaboradores.

Se espera de manera personal que cada colaborador cumpla con:

Cumplir todos los compromisos de INGMEL asumidos con todos nuestros clientes y promover una conducta de colaboración en el interés del éxito de la empresa.

Asegurarse de proteger la reputación de INGMEL como una empresa que realiza actividades de manera íntegra y honesta, esto sin importar siempre se debe de cumplir con estos estándares de contrato establecido.

Actuar de manera transparente y con respeto de frente a todos los empleados, suplidores y clientes evitando comportamientos fuera de las buenas costumbres.

No responsabilizar a un tercero de malas prácticas en la realización de la ejecución de tareas reportadas como realizadas sin así ser, es responsabilidad exclusivamente de los servidores de INGMEL realizar las tareas asignadas por nuestros clientes a tiempo y con toda la calidad posible.

Respetar, conocer y practicar las normas del código de ética de INGMEL así como también respetar las normas de la empresa paralela a las leyes que norman la conducta de la Republica Dominicana.

Actuar siempre de manera correcta aún se presenten proposiciones que riñen con las buenas costumbres, aun este pueda llegar a presentar un beneficio para cualquier colaborador. Es responsabilidad de la alta gestión de INGMEL programar y planificar la constante capacitación de sus colaboradores en el área de manejo de buenas prácticas de conductas sociales.

Es responsabilidad del departamento de gestión humana entrenar, capacitar y dar a conocer todo lo concerniente al ingreso de nuevos colaboradores a la empresa.

3.4 Deberes de los servidores en los diferentes mandos estructurales.

Los servidores de los diferentes mandos deben cumplir con las siguientes normas:

- Comunicar a todos los colaboradores las disposiciones del código que rige la conducta en INGMEL y todos los procedimientos para tales fines continuamente.
- Comprometerse a que todos los colaboradores cumplan y hagan cumplir las diferentes directrices en asuntos éticos en las diferentes variantes como son la integridad, la seguridad y sobre la protección al medio ambiente.
- Promover un ambiente de laboral armonioso en el que los colaboradores se sientan parte de la empresa y a la vez se sientan comprometidos con el cumplimiento de las normas que los rigen.
- Cumplir las diferentes órdenes por parte de la empresa en cuanto al cumplimiento de las normas disciplinarias a tomar en cuenta cuando se presenten violaciones de tipo ético.

Actualizar el presente código de ética según vayan avanzando los tiempos en las áreas donde sea necesario actualizar por parte del comité responsable de dicha revisión.

Es responsabilidad del departamento de gestión humana establecer las vías o canales de comunicación en lo concerniente a las diferentes situaciones que puedan ocurrir con los colaboradores y dejar claro cuál debe ser la línea de mando que debe seguirse en estas situaciones.

3.5 Generalidades.

Comunicación: la comunicación es la base que permitirá el buen entendimiento de todos los colaboradores en INGMEL, se deberá siempre de tratar a todos con respeto sin importar el tipo de persona, aquí todos tienen el derecho de ser tratados y escuchados con igualdad de condiciones, apegado a las normas éticas.

Privacidad del colaborador: se deberá respetar la privacidad de los todos los colaboradores sin importar su sexo, color, razón o religión.

Acoso: el acoso en INGMEL está de terminantemente prohibido sin importar el sexo, religión o raza. La de la Rep. Dom. Establece las sanciones que se aplican cuando se determine la existencia de tal situación.

Juegos de azar, drogas y alcohol: los juegos, drogas y consumo de alcohol se le dará el trato que dispone la ley del Rep. Dom., no estará permitido a ningún colaborador de INGMEL la práctica y consumo de ninguno de estas actividades, ya que estas van en contra de las normas éticas que rigen la empresa.

Política de protección al medio ambiente: el medio ambiente es la base para la realización de todas las tareas de INGMEL, de qué modo la preservación y el manejo adecuado es de carácter obligatorio para todos los colaboradores en todos los aspectos posibles e imaginables en los que se tenga contacto con el mismo. Es de carácter obligatorio informar de cualquier actividad que afecte negativamente el medio ambiente, se debe de tomar las medidas de lugar para mitigar cualquier daño que afecte el medio ambiente.

Protección de los activos de la empresa y la seguridad: Es de carácter obligatorio la protección de todos los servidores de la vida mismo y de los activos de la empresa, por ser ambos de alto interés para la permanencia en el tiempo de la empresa.

3.6 Manejo de software e información de la empresa:

El uso de cualquier tipo de documento e información de la empresa, para su uso se debe de contar con la autorización de la alta gerencia por la envergadura de importancia que esto representa.

Es deber de la empresa resguardar y salvaguardar todo tipo de información de sus colaboradores y clientes.

Manejo de conflictos: Los conflictos se le dará la atención en el orden en que estos se presenten, nunca se debe de confundir o mezclar lo personal con lo laboral, todo lo que entre en conflicto con los intereses de INGMEL se considerara como un atentado en contra de los intereses de la empresa.

Actividades políticas: las actividades políticas que cualquier colaborador emprenda dentro de la empresa lo hará a título personal y la empresa se desvincula de cualquier acción que se pudiera presentar contra quien sea el responsable de dicha actividad.

3.7 Manejo de activos de la empresa.

Activos fijos de la empresa: En INGMEL se le dará el uso adecuado a todos los activos de la empresa y sobre todo aquellos que la empresa haya puesto en manos de algunos colaboradores para uso personal, transmitiendo esta cultura a todos los empleados de la empresa. El espionaje y el sabotaje en contra de cualquier activos de la empresa son considerados como alta tracción so pena de quien incurra en estas prácticas será separado de la empresa y sometido por las leyes que rigen en la Rep. Dom.

3.8 Manejo de activos en INGMEL.

- Es obligación de todos proteger de manera eficaz aquellos recursos que la empresa ha depositado en nuestras manos como si estos fueran nuestros.
- Se debe garantizar la reposición de fondos en base a lo reportado con sustento en documentos que garanticen su confiabilidad.
- Es deber de todo servidor velar por el uso y manejo adecuado de todos los recursos que INGMEL, pone en manos de quienes tienen acceso a estos.

3.8.1 Beneficios que ofrece la empresa:

INGMEL tiene dentro de sus políticas programas planificados para sus colaboradores en cuanto a la formación continua, este tipo de beneficios no son transferibles y se debe de cumplir con varios requisitos para el uso de estos cursos ofrecidos por la empresa.

Tráfico de influencias: no se permite el uso de información confidencial para uso personal y tampoco aún se obtenga dicha información de manera accidental está permitido el uso de este tipo de información por el alto riesgo que esto implica.

Jornada de trabajo: se espera que todos los empleados utilicen su tiempo de trabajo de forma correcta y el mismo no se invierta para la realización de tareas y actividades personales.

Suplidores: por la naturaleza d INGMEL se auxiliara de varios suplidores externos, más para una empresa ser un suplidor debe de cumplir normas y requisitos que deben de estar en consonancia con las buenas prácticas de negocios y que los mismo estén al día con el cumplimiento de las leyes locales.

Sobornos: Jamás aceptaremos ningún tipo de gratificación por la realización de trabajos que no sean lo establecido en contrato previamente, cualquier colaborador que sea sorprendido recibiendo algún tipo de prebenda por la realización de sus tareas asignadas será separado de las filas de INGMEL.

Políticas de control de antidrogas: no se puede erradicar el consumo bebidas alcohólicas, más si se puede controlar a través de controles periódicos y aleatorios, esto así porque a nadie estar avisado y no saber en qué momento le toca tomara las medidas para no perder su trabajo.

En ese mismo sentido el uso indebido de sustancias prohibidas pone en peligro la seguridad de terceros, la ley de control de drogas # 5088 establece las normas para el uso de sustancias prohibidas.

No se permitirá la realización de ninguna tarea bajo influencias del alcohol y no está permitido el consumo de alcohol durante horas laborales bajo ninguna circunstancia.

En INGMEL no está permitido el uso de drogas, solo se permitirán las sugeridas para controlar alguna condición de salud con garantía de una certificación médica.

Seguridad: es de alta prioridad la seguridad no solo para nuestros empleados, sino para nuestros vecinos y todos los relacionados con la empresa sin importar el tipo de ente que tenga contacto con la empresa, es de carácter obligatorio el uso de los equipos de protección personal así como también cumplir con todas las normas que van en consonancia con el bienestar de la vida en todas las vertientes.

En INGMEL nos tomamos muy en serio la seguridad de nuestros empleados, donde el entrenamiento para el efectivo manejo de los equipos tanto pesados como ligeros no se convierta en un creador de accidentes al ser operado por personas sin contar con la capacidad adecuada. En ese mismo orden no está permitido montar pasajeros aun sea rentado un equipo por el riesgo que implica.

La operación de equipos de trabajo conlleva un protocolo de seguridad donde se entrena previamente a todo posible operador para uso futuro, esto por el alto riesgo que esto implica operar equipos pesados sin tener la licencia con la categoría que indique que es permitido su uso.

Al ser la seguridad de alta importancia por lo que esto implica se creara un comité como estable la ley y se debe de comunicar cualquier tipo de acción insegura para corregir lo que sea necesario corregir y que este tipo de actividad no se repita nunca más.

Los accidentes laborales suceden, en el momento que esto ocurra se le dará el trato que mandan las regulaciones vigentes en nuestro país.

Armas de fuego: las armas de fuego no están permitidas en INGMEL, dentro de sus instalaciones y menos si estamos realizando nuestras tareas cotidianas.

Recursos de la empresa: Está terminantemente prohibido el uso de cualquier bien de la empresa para beneficios personal sin previa autorización, los cuales si se llegase a usar deberá de contar con la autorización de la alta gerencia.

Ética y medio ambiente en el desarrollo de las actividades de los servidores de Ingmel.

En INGMEL los principios éticos son aplicables en todos los aspectos del día a día, independientemente del nivel en la estructura de la empresa, no son negociables bajo ninguna circunstancia la violación a la legislación que protege al medio ambiente, el buen manejo del medio ambiente asegura la continuidad de la empresa en el tiempo.

Los colaboradores deben poner toda la capacidad, coraje, entusiasmo y dedicación para obtener resultados técnicos superiores, contribuyendo a promover y obtener un entorno más sano y agradable para todos, ya sea en espacios abiertos como en el interior de los edificios.

Como debe ser el estudio y cuidado del ambiente que será verán afectado en la ejecución de labores ordinarias, se debe evaluar los daños que puedan sobrevenir en los ecosistemas en cuestión sin importar su naturaleza, incluido el entorno socioeconómico, y seleccionar la mejor alternativa para contribuir a un desarrollo sano y sostenible a largo plazo.

3.8.2 Deberes profesionales.

INGMEL es una empresa donde la toma de decisiones está centrada en los ingenieros estos están en la obligación de practicar su profesión bajo normas que faciliten de manera segura y ética su trabajo. Esto implica que bajo ninguna circunstancia estos pueden o deben delegar sus funciones en terceros por el alto riesgo del trabajo que realiza INGMEL.

La seguridad es en todos los órdenes de vital importancia para INGMEL, malas prácticas laborales no son perdonadas y quien incurra en violaciones a las leyes estatales se verá de frente con la justicia.

3.8.3 Calidad, seguridad y responsabilidad.

La seguridad y la calidad son variables que deben caminar juntas y solo se puede lograr poner juntas cuando un equipo entiende que la ética es una ciencia que independientemente de que no conlleva acciones penales como tal indica que las personas deben de cumplir con normas que las sociedades han establecido en el tiempo y por lo tanto la calidad no existe si contamos con seguridad y personas responsables que la hagan prevalecer.

La calidad es una filosofía de vida que debe permear nuestras vidas tanto en nuestro trabajo como fuera de EL, de modo que será de valor capital crear una cultura de calidad.

La seguridad no está sujeta solo a lo físico, sino en un sentido más amplio esta va desde la protección de la data de nuestros clientes hasta cualquier asunto relacionado con nuestros clientes donde se puede llegar a afectar sus intereses.

3.8.4 Terminación de contrato.

INGMEL se reserva el derecho de terminar el contrato de trabajo entre patrono y obrero, sustentado en lo que establecen las leyes de la Rep. Dom.

Es obligación de todo colaborador devolver a la empresa INGMEL , todas las pertenencias asignadas al momento de la entrega de sus prestaciones laborales.

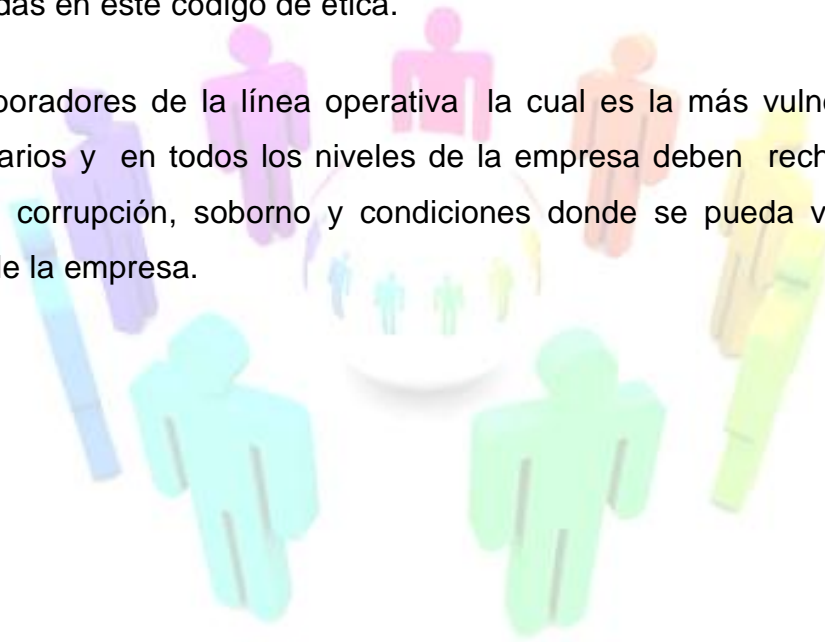
Dentro de INGMEL, hay una grande diversidad de profesionales los cuales deben de cumplir de manera puntual lo siguiente:

Asumir la responsabilidad de tomar las decisiones correspondientes en las diferentes áreas de acción y congruentes con la seguridad, la salud y el bienestar de la sociedad, el medio ambiente y denunciar puntualmente los hechos que pudieran poner en peligro a las personas, a las instalaciones o a los equipos en instalaciones eléctricas.

- Ser honestos y objetivos en la presentación de métricas y a sustentarlos en la información disponible y susceptible de comprobación. Comprometiéndose a mantener y a mejorar los conocimientos y capacidad técnica mediante el estudio continuo, el intercambio de experiencias y la actualización profesional de todo el personal en la toma de decisiones de la empresa.
- Ofrecer servicios profesionales a nuestros clientes, solo en los caso en que estemos calificados y autorizados para desarrollarlos por el conocimiento o la

experiencia adquirida en el ejercicio de nuestra profesión y a la vez no ofrecer ningún servicio sin ser previamente autorizado por la empresa.

- Evitar cualquier tipo de conflictos con nuestros clientes por medio de acciones fuera de las establecidas en este código de ética, los cuales afecten por cualquier medio a nuestros clientes.
- Debe de convertirse en una norma que todos los servidores muestren una actitud de cooperación y apoyo en todo lo posible apegándose a las normas establecidas en este código de ética.
- Los colaboradores de la línea operativa la cual es la más vulnerable por sus bajos salarios y en todos los niveles de la empresa deben rechazar cualquier forma de corrupción, soborno y condiciones donde se pueda ver afectado el nombre de la empresa.



Conclusiones y Recomendaciones.

Posterior al análisis de los resultados de la evaluación del proceso de implementación al código de ética, se presentan las siguientes recomendaciones:

Conclusiones:

- a) En la actualidad no existe un programa que dé seguimiento al personal de nuevo ingreso para que se les presenten todas las normas que deben regir la conducta de los servidores dentro de INGMEL SRL
- b) Se observó que existe poca comunicación entre los diferentes departamentos lo que presenta un gran problema al momento de tratar de aunar esfuerzos cuando se requiere la cooperación de varios departamentos que deben trabajar en armonía uno con otro por la relación de dependencia uno del otro, como es el caso del departamento de compras y el departamento de logística
- c) Se evidencia la falta de involucramiento de los diferentes departamentos en la elaboración de políticas y líneas de trabajo comunes.
- d) Se evidencia un bajo nivel de educación en el nivel de mandos medios, por lo que se debe de implementar un programa de capacitación en los diferentes mandos medios con carácter de urgencia.
- e) Los servidores entrevistados se ven muy acorde con los planteamientos aunque piensan que los mismos no serán de mucha importancia por la forma como se manejan las cosas en la actualidad.
- f) Se observa un bajo nivel de eficiencia en los servidores en la parte operativa durante la curva de aprendizaje por la falta de seguimiento.
- g) Se observó falta de seguimiento por falta de los mandos medios a las sugerencias de los servidores en cuanto a posibles mejoras en su desarrollo

operativo.

- h) Se observó que no existe un programa de premios al mérito por desempeño.
- i) Todos los servidores involucrados en la parte operativa y mandos medios consideran que debe de existir una forma de valoración que le permitan crecer al junto con la empresa.
- j) En la actualidad se observa una dispersión o duplicación de funciones en varios procesos por parte de la gerencia media y la alta gerencia.
- k) Aunque existe la intención por parte de la empresa para la mejora continua de los diferentes procesos no se observa una continuidad de los mismos.
- l) Se recomienda un plan de incentivo por desempeño.
- m) Se recomienda la implementación de un sistema que evalúe las quejas y sugerencias de los servidores para descartar los no viables y poner en prácticas las sugerencias que ofrecen oportunidades de mejoras.

CONCLUSION

Esta investigación ha suministrado información veraz y precisa sobre la realidad que viven los colaboradores en INGMEL, no porque la empresa sea responsable directo de algunas variables que escapan a sus controles, más bien en la Rep. Dom., es uno de los países con los salarios más bajos de la región dando esto pie a que de alguna manera los empleados se vean provocados por clientes ofreciendo sobornos o prebendas por la realización de actividades que están fuera de las normas en las que están establecidas bajo qué condiciones se debe realizar un trabajo y además que se debe hacer cuando se presentan condiciones que ofenden las buenas normas o principios que de manera tacita se deben respetar sin importar la condición de cada servidor o posición.

Se han implementado algunas medidas de monitoreo pero los resultados no son lo que se espera de modo que por esta razón hemos planteado que se deben cambios que afecten directamente la personalidad del individuo y moldee dicha personalidad porque aunque se conozcan estos principios básicos de poco sirve si no se ponen en práctica y como la practica hace al maestro se debe de una vez y por todas hacer cambios que den al traste con el cumplimiento de principios y normas que mejoren la vida del ser humano y a la vez esto se traduzca en que sin importar que nos miren o no vamos a hacer las cosas de manera correcta, como dijimos la ética no cambia pero la puesta en práctica de la misma hará la diferencia en la vida de los servidores de INGMEL.

RECOMENDACIONES

Luego del proceso de recolección de datos y la puesta en marcha de la implementación del código de ética este debe convertirse en un Standart que contribuya de manera significativa al proceso de tecnificación del personal, de la empresa en lo que se refiera a nuevas tecnologías, visto esto se espera que se logre alcanzar las siguientes recomendaciones.

La implementación de un código de ética debe de realizarse por partes y dar cumplimiento a las diferentes partes expuestas en los diferentes niveles organizacionales de la empresa.

Se debe crear una cultura de ética que vaya ligada al desempeño y desenvolvimiento de la empresa y que a la vez permita visualizar las debilidades que se presenten para retroalimentar e implementar una mejora continua de esta parte donde se presenten algunas debilidades.

Se recomienda incluir partidas presupuestarias para la formación y ejecución de talleres y cursos que contribuyan a la mejora continua de la empresa en todos los ámbitos.

Se recomienda un mejor modelo de comunicación a lo interno de la organización dentro los niveles medios y altos en el área de gerencias.

Se recomienda crear un comité que evalúe periódicamente el proceso de implementación del código de ética.

Se recomienda llevar registros de los logros y mejoras luego de la puesta en marcha del código de ética y además mantener actualizado el banco de datos de todos los empleados.

Se recomienda la independencia de todos los departamentos en lo que a funcionalidad se refiere y en ese mismo orden mejorar la comunicación unos otros.

Por la importancia que representa la aplicación de este código de ética en esta empresa se deben valorar los resultados a corto, mediano y largo plazo y sobre todo aprender las fallas y debilidades para futuras mejoras.

En sentido general se puede concluir que durante este proceso de investigación obtuvimos resultados muy alentadores dándonos luces sobre variables que se suponían que estaban bien, más la realidad está muy lejos de lo que se pensó de modo que esto nos permitió ver que se debe hacer mejorar y a la vez adecuar continuamente lo que sea necesario para el buen funcionamiento de la empresa a largo plazo.

Se espera que la implementación de este sistema que se propone brinde la oportunidad de visualizar nuevas fuentes de crecimiento por parte del personal involucrado en este proceso el cual llamamos código de ética.

Se recomienda un programa de premios en diferentes categorías, los que deben de promover una mayor competencia por el interés de la empresa.

BIBLIOGRAFIA

Álvarez, J. J. (s.f.). degerencia.com. Recuperado el 26 de Febrero de 2016, de <http://www.degerencia.com/tema/pyme>

Arias, A. F. (03 de agosto de 2014). In.Slideshare. Recuperado el 09 de Marzo de 2016, de <http://es.slideshare.net/ANDRESFELIPEARIAS/herramientas-administrativas-para-la-toma-de-decisiones>

Biasca, R. E. (2004). Un nuevo sistema de gestión para lograr PYMES de clase mundial. En R. E. Biasca. Colombia: Norma.

Claudio, L. S. (01 de 11 de 2015). Gestipolis. Recuperado el 24 de Febrero de 2016, de <http://www.gestipolis.com/por-que-fracasan-las-PYMES/>

FondoMicro. (2013). Micro, Pequeñas y Medianas Empresas en la República Dominicana. Santo Domingo, República Dominicana.

Kaplan, R. S. (2002). Cuadro de Mando Integral. Barcelona: Gestión 2000, 2da. edición.

Rodriguez, Alvin. (13 de Febrero de 2016). Gestión de la calidad. Santo Domingo, República Dominicana.

Romero, J. (31 de agosto de 2012). Gestipolis. Recuperado el 05 de marzo de 2016, de <http://www.gestipolis.com/control-interno-5-componentes-segun-coso/>

Saavedra G., M. L. (2008). Caracterización e importancia de las MIPYMES en Latinoamérica. Mérida, Venezuela: Actualidad Contable FACES Año 11 N° 17.

Unión Europea. (s.f.). Portal Europeo para las PYMES. Recuperado el 14 de Enero de 2016, de <http://ec.europa.eu/>: http://ec.europa.eu/small-business/index_es.htm

ANEXOS

