



GLOBAL JOURNAL OF COMPUTER SCIENCE AND TECHNOLOGY: G  
INTERDISCIPLINARY

Volume 24 Issue 1 Version 1.0 Year 2024

Type: Double Blind Peer Reviewed International Research Journal

Publisher: Global Journals

Online ISSN: 0975-4172 & Print ISSN: 0975-4350

## Business Ethics and Deontology

By Delia Consuegra de Sucre, María Mitre V & Antonio Sucre

*Universidad de Panamá*

**Abstract-** This article deals with professional ethics and deontology, important results are reflected based on the conduct of a survey on the ethical behavior of the servers of the University of Panama (UP), specifically in the C. R. U. Los Santos, taking into consideration important key points of the institution such as mission, vision and values that this first house of studies at a higher level has. The survey reflects the level of business ethics that the employees of this first house of studies have in order to know how the different decisions and perceptions are presented in the different situations of the institution in terms of ethics. It is a descriptive type research since it allows us to evaluate globally the degree of development of Corporate Social Responsibility (CSR) and present evidence of the knowledge of employees about Ethics in the C. R. U. Los Santos and what they perceive when conducting the survey. The main result of our research showed that the Los Santos Regional University Center is on the right track. Employees care about ethics, but it has several aspects in which it must improve.

**Keywords:** *deontology, ethics, business, values, responsibility, social.*

**GJCST-G Classification:** *FOR Code: 1503*



*Strictly as per the compliance and regulations of:*



# Business Ethics and Deontology

## Ética Y Deontología Empresarial

Delia Consuegra de Sucre<sup>α</sup>, María Mitre V<sup>ο</sup> & Antonio Sucre<sup>ρ</sup>

**Abstract:** This article deals with professional ethics and deontology, important results are reflected based on the conduct of a survey on the ethical behavior of the servers of the University of Panama (UP), specifically in the C. R. U. Los Santos, taking into consideration important key points of the institution such as mission, vision and values that this first house of studies at a higher level has. The survey reflects the level of business ethics that the employees of this first house of studies have in order to know how the different decisions and perceptions are presented in the different situations of the institution in terms of ethics. It is a descriptive type research since it allows us to evaluate globally the degree of development of Corporate Social Responsibility (CSR) and present evidence of the knowledge of employees about Ethics in the C. R. U. Los Santos and what they perceive when conducting the survey. The main result of our research showed that the Los Santos Regional University Center is on the right track. Employees care about ethics, but it has several aspects in which it must improve.

**Keywords:** deontology, ethics, business, values, responsibility, social.

**Resumen:** El presente artículo trata sobre la ética y deontología profesional, se plasman resultados importantes basados en la realización de una encuesta sobre el comportamiento Ético de los servidores de la Universidad de Panamá (UP), específicamente en el C. R. U. Los Santos, tomando en consideración puntos claves importantes de la institución tales como, misión, visión y valores con los que cuenta esta primera casa de estudios a nivel superior. La encuesta refleja el nivel de ética empresarial con el que cuentan los colaboradores de esta primera casa de estudios para así conocer cómo se presentan las diferentes decisiones y de percepciones en las distintas situaciones de la institución en cuanto a la ética. Es una investigación tipo descriptiva ya que nos permite evaluar globalmente el grado de desarrollo de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) y presentar evidencias del conocimiento de los colaboradores sobre la Ética en el C. R. U. Los Santos y de lo que perciben a la hora de realizar la encuesta. El principal resultado de nuestra investigación arrojó que el Centro Regional Universitario de Los Santos está en el camino correcto. Los colaboradores se preocupan por la ética, pero tiene varios aspectos en los que debe mejorar.

**Author α:** Universidad de Panamá, CRU Los Santos, Facultad de Informática, Electrónica y Comunicación.

e-mail: delia.consuegra@up.ac.pa

<https://orcid.org/0000-0002-4661-6578>

**Author ο:** Universidad de Panamá, CRU Azuero, Facultad de Informática, Electrónica y Comunicación.

e-mail: maria.mitre@up.ac.pa

<https://orcid.org/0009-0000-8154-025x>

**Author ρ:** Universidad de Panamá, CRU Los Santos Facultad de Administración de Empresas y Contabilidad

e-mail: antonio.sucre@up.ac.pa

<https://orcid.org/0009-0000-0243-277X>

**Palabras Clave:** deontología, ética, empresarial, valores, responsabilidad, social.

### I. INTRODUCCIÓN

A lo largo de los años ha habido muchas discusiones sobre ética, moral y valores desde diferentes perspectivas, pero el mundo ha avanzado radicalmente y ahora somos nosotros quienes hablamos de ética y deontología en las empresas. Es importante utilizar la ética como herramienta preventiva para poder participar de manera estable en la toma de decisiones sobre cuestiones técnicas basadas en valores acordes con el desarrollo social.

Hay actos que atentan contra la dignidad humana. Debemos nutrirnos de una visión ética ya que es vital para el futuro de la sociedad. La formación ética consiste en formar seres humanos para actuar de forma racional y autónoma en relación con nuestro entorno profesional y con base en los principios que dignifican la vida humana en la tierra, esto equivale a desarrollar valores que tenemos que afrontar el dilema que surge del uso inadecuado de la tecnología, ya que algunas prácticas implican principios éticos y morales, por esta razón realizamos este estudio en la Universidad de Panamá- CRU Los Santos, para determinar si estamos en el camino correcto.

La Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO, 2008) recomienda que para vivir, aprender y trabajar con éxito en una sociedad cada vez más compleja, rica en información y basada en el conocimiento, que los estudiantes y los docentes deben utilizar la tecnología digital, la virtualización con eficacia. La excelencia profesional se logra cuando la tecnología de información se convierte en un instrumento al servicio de una realidad más humana.

### II. MATERIALES Y MÉTODOS

Realizamos un estudio descriptivo, de enero a septiembre de 2023 en el CRU Los Santos, con el Manual de Autoevaluación de la red de organizaciones comprometidas y que promueven la responsabilidad social en el Ecuador (CERES) que permite a la empresa evaluar globalmente el grado de desarrollo de la responsabilidad social empresarial en la misma a través de un Código de ética que nos permite

determinar los valores y principios que rigen el actuar de la organización y quienes la integran sin importar la naturaleza y fines de estos.

La muestra de la población se calcula en el entorno administrativo del CRU Los Santos.

$$n = \frac{N.P.Q}{(N-1)\frac{(B)^2}{4} + P.Q}$$
$$n = \frac{93(0.25)}{(92)\frac{0.01}{4} + 0.25}$$
$$n = \frac{23.25}{(92)(0.0025) + 0.25}$$

$$n = \frac{23.25}{0.23 + 0.25}$$
$$n = \frac{23.25}{0.48}$$
$$n = 48.44$$

La muestra de la población es 48 personas. Esta encuesta nos permite conocer el nivel de percepción que tenemos como profesionales sobre el comportamiento ético de la empresa o institución donde trabajamos. Para el análisis de la encuesta de ética empresarial, debemos usar los siguientes indicadores:

Tabla N°1: Indicadores para la evaluación encuesta de Ética Profesional

Sí: 1 puntos.
No: 0 puntos.
A veces: 0.5 puntos.
50 puntos o más: Los colaboradores perciben que la empresa en la que trabajan es ética. Se recomienda reforzar los puntos en los que no hubo una buena calificación según esta encuesta.
De 41 a 49 puntos: Su empresa está en el camino correcto. Se preocupa por la ética, pero tiene varios aspectos en los que debe mejorar.
40 puntos o menos: ¡Cuidado! Su empresa no está dando a la ética la importancia que debería. Esto puede convertirse en un camino de alto riesgo para la empresa. Se recomienda iniciar cuanto antes programas en pro de la ética empresarial.
Nota: CERES cuenta con el Manual de Autoevaluación de RSE que permite a la empresa evaluar globalmente el grado de desarrollo de la RSE en la misma.

Fuente, Manual de Autoevaluación. CERES

III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

a) Estudio De La Ética Al Entorno Laboral

Aplicamos la técnica de encuesta utilizada como procedimiento de investigación ya que permite obtener y ordenar datos de modo rápido y eficaz, este estudio se realiza en el C.R.U. Los Santos para

determinar la ética en las áreas de responsabilidad social como lo son: valores y principios éticos, relación con los proveedores de la empresa, relación con el estado, calidad de vida laboral, apoyo a la comunidad, protección el medio ambiente, marketing responsable.

Tabla N°2: Personal del CRU. Los Santos

Personal del Centro Regional de Los Santos hasta el mes de agosto 2023			
Estamento	Cantidad	I-2023	II-2023
Administrativos	93		
Docentes		173	168
Autoridades	3		
Coordinadores	18		
Total	114	173	168

Fuente: Recursos Humanos C.R.U. Los Santos

b) Encuesta: Áreas De Responsabilidad Social

Los indicadores de responsabilidad social empresarial son herramientas que han ayudado grandemente a las empresas en el sentido de permitir que incorporen en su gestión los conceptos y compromisos con el desarrollo sostenible.

Muchas empresas utilizan estos indicadores para medir e identificar el grado de Responsabilidad

Social y funcionan en la toma de decisiones en el contexto organizacional.

c) Valores Y Principios Éticos

La Universidad de Panamá adopta el "Código Uniforme de Ética de los Servidores Públicos" para actuar con rectitud y honradez, procurando satisfacer no sólo el interés de la comunidad educativa sino el

general. Este código de ética cuenta con 47 artículos y es de obligatorio cumplimiento para todos los funcionarios o servidores públicos, sin perjuicio de su nivel jerárquico.

La UP también mantiene un convenio de cooperación con el Consejo Nacional de Transparencia contra la Corrupción, para contrarrestar ese flagelo.

*Tabla N°3:* Sección de valores y transparencia en la empresa

Valores y principios éticos Valores y transparencia de la empresa				
N° Pregunta o situación	Si	No	A veces	No sé o No aplica
1. ¿La empresa cuenta con un Código de Ética?	42	1	3	2
2. ¿La empresa aplica este Código de Ética?	43	1	1	3
3. ¿Los jefes cumplen con la ética? Es decir ¿predican con el ejemplo?	42	1	2	3
4. ¿Existen planes o programas para fomentar la ética en esta empresa?	40	3	2	3
5. ¿Esta empresa no utiliza productos pirateados o falsificaciones?	12	36	2	8
6. ¿Esta empresa no utiliza productos de contrabando o robados?	5	38	1	3
7. Aunque no estén escritos ¿los ejecutivos de la empresa practican valores?	42	2	3	1
8. ¿Se pagan todas las prestaciones laborales que contempla la ley?	41	1	4	2
9. ¿Se pagan todas las horas extras?	41	1	4	2

*Fuente:* Manual de Autoevaluación. CERES



*Fuente:* Elaboración propia

*Figura N°1:* Valores y principios éticos

#### i. Análisis De Los Resultados

En esta gráfica podemos observar el resultado de las 9 preguntas de la sección *valores y principios éticos*, cuando cuestionamos al personal administrativo si la Unidad Académica cuenta con un código de ética, nos percatamos que, seis de nueve preguntas (1, 2, 3, 7, 8 y 9) nos indican que la empresa está en el camino

correcto. Se preocupa por la ética, pero tiene varios aspectos en los que debe mejorar.

En la pregunta que si existen planes o programas para fomentar la ética en la empresa los resultados fueron 41 esto nos indica que el C.RU. Los Santos está en el camino correcto. Se preocupa por la ética, pero tiene varios aspectos en los que debe

mejorar. En las preguntas 5 y 6 si la empresa no utiliza productos pirateados o falsificados, y si la empresa utiliza productos de contrabando o robados, según el indicador debemos tener ¡Cuidado!, pero en realidad

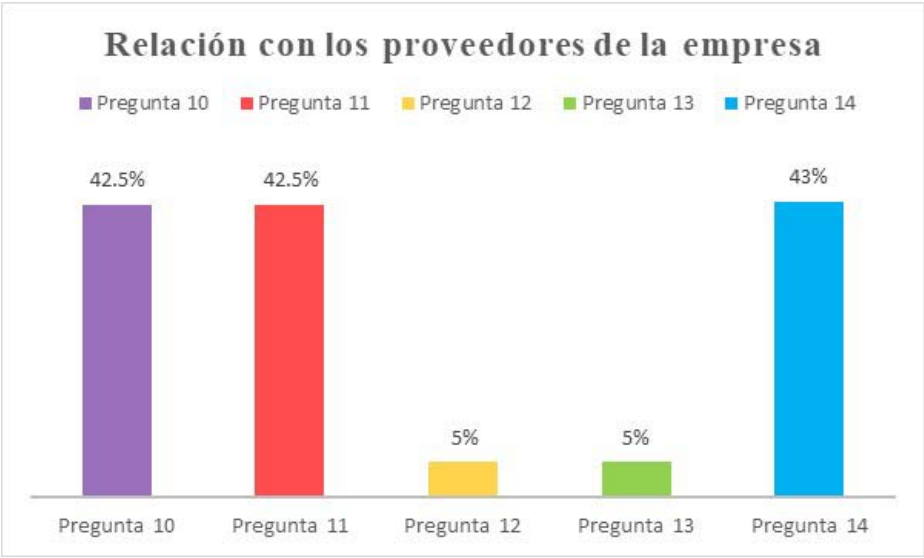
nuestra institución está en el camino correcto, ya que en este punto estamos cumpliendo con la deontología empresarial.

d) *Relación Con Los Proveedores De La Empresa*

Tabla N°4: Sección de relación con los proveedores de la empresa

Relación con los proveedores de la empresa					
N° Pregunta o situación	Si	No	A veces	No sé o No aplica	Total
1. ¿Esta empresa cumple con los convenios de pago a proveedores?	42	1	1	4	42.5
2. ¿En esta empresa se respeta la libre competencia entre proveedores?	42	1	1	4	42.5
3. ¿Esta empresa NO le da preferencia o hay parcialidad con algún proveedor?	4	40	2	2	5
4. ¿Esta empresa NO le ha dejado de pagar a un proveedor de forma injustificada?	4	40	2	2	5
5. ¿Los proveedores de esta empresa reciben un trato amable y acorde a su dignidad de parte de todos los colaboradores de la empresa?	42	2	2	2	43

Fuente. Manual de Autoevaluación. CERES



Fuente: Elaboración propia

Figura N°2: Relación con los proveedores de la empresa

i. *Análisis De Los Resultados*

En este gráfico observamos el resultado de la pregunta 10 a la 14, podemos ver que en la pregunta 10, 11 y 14 la Unidad Académica cumple con el pago a los proveedores, respeta la libre competencia entre proveedores y los proveedores reciben un trato amable por parte de los colaboradores nos arroja un puntaje de 43.5 y 42 lo que indica que la empresa está en el camino correcto. Se preocupa por la ética, pero tiene varios aspectos en los que debe mejorar. En la

pregunta 12 y 13, arroja un puntaje de 5, esto nos indica que no se le da preferencia a ningún proveedor y que no se le ha dejado de pagar a un proveedor de forma injustificada. En esta parte no podemos evaluar con la tabla que se nos indica, ya que los colaboradores están trabajando con ética en todo el sentido de la palabra.

e) Relaciones Con El Estado

Tabla N°5: Sección de relaciones con el Estado

Relaciones con el Estado					
N° Pregunta o situación	Si	No	A veces	No sé o No aplica	TOTAL
1. ¿Esta empresa cumple con todos los requisitos legales de su sector?	42	2	1	3	42.5
2. ¿Esta empresa compite de forma legal con las empresas que se dedican al mismo negocio?	42	2	1	3	42.5
3. ¿Esta empresa paga puntualmente los impuestos que le corresponden?	42	2	1	3	42.5
4. ¿Los dueños o gerentes de la empresa influyen positivamente en la política nacional?	42	2	1	3	42.5
5. ¿Los dueños o gerentes influyen o participan en instancias que aportan en la elaboración de políticas públicas?	42	2	1	3	42.5
6. ¿En esta empresa se toman en cuenta los planes nacionales de país para diseñar sus propias estrategias y políticas?	42	2	1	3	42.5
7. ¿Esta empresa emite facturas por todos los servicios que presta o todos los productos que vende?	42	2	1	3	42.5

Fuente. Manual de Autoevaluación. CERES



Fuente: Elaboración propia

Figura N°3: Relación con el Estado

i. *Análisis De Los Resultados*  
Esta gráfica refleja resultados del uso de la Ética basándonos en las relaciones que tiene el C.R.U. Los Santos con el estado. Esta sección consta de 7 preguntas, se enumeran desde la 15 a la 21, podemos observar que en las preguntas 15, 16, la Unidad Académica cumple con todos los requisitos legales en su sector, compite de forma legal con otras empresas que se dedican al mismo negocio, además las respuestas de la pregunta 17, reflejan que la institución paga puntualmente los impuestos que les corresponde. Es importante resaltar que las respuestas 18 y 19,

refleja que los dueños o gerentes de la empresa influyen positivamente en la política nacional y participan en instancias que aportan en la elaboración de políticas públicas; dando como resultado respuestas positivas en las preguntas 20 y 21 que indican que esta institución toma en cuenta los planes nacionales de país para diseñar sus propias estrategias y políticas, en donde se emiten facturas por todos los servicios que presta o todos los productos que vende de forma satisfactoria, esto indica que la empresa está en el camino correcto. Se preocupa por la ética, pero tiene varios aspectos en los que debe mejorar.



## f) Calidad De Vida Laboral

Tabla N°6: Calidad de vida Laboral

N° Pregunta o situación	Si	No	A veces	No sé o No aplica	Total
1. ¿Esta empresa paga puntualmente a sus colaboradores?	41	2	2	3	42
2. ¿Existe buena comunicación entre los directivos y los colaboradores?	43	2	2	1	44
3. Cuando deseo sugerir algún cambio en mi trabajo, ¿hay una persona específica a quien puedo dirigir mis sugerencias?	42	2	3	1	43.5
4. Cuando he sugerido algo razonable y necesario ¿toman en cuenta mi sugerencia?	42	3	1	2	42.5
5. ¿Esta empresa reconoce bien mi esfuerzo en el trabajo?	41	5	2	1	43
6. ¿Se da educación en temas de salud e higiene?	41	3	3	1	42.5
7. ¿Existen programas de capacitación para los colaboradores?	40	4	4	1	42
8. ¿Se favorece por diferentes medios el que los colaboradores continúen sus estudios formales?	40	3	4	1	42
9. ¿Existe un programa de beneficios para la jubilación de los colaboradores?	40	2	5	1	42.5
10. ¿La empresa ofrece flexibilidad de horario para asuntos particulares de sus colaboradores? (eventos de los hijos, emergencias, estudios, etc.)	4	41	1	2	4.5
11. ¿Esta empresa NO ha dejado de contratar a alguien por estar en estado de embarazo?	5	40	1	2	5.5
12. ¿Nunca se ha despedido a alguien por estar en estado de embarazo?	41	2	4	1	43
13. ¿Existe respeto mutuo en las relaciones de trabajo?	41	4	3	1	42.5
14. ¿Existe igualdad de oportunidades, sin importar género, edad, grupo étnico o capacidad física?	40	3	3	2	41.5
15. ¿Existe un clima favorable a la diversidad cultural de los colaboradores?	39	4	5	1	41.5
16. ¿Existen mecanismos para denunciar acciones de la empresa en contra de la ética?	40	5	2	1	41
17. ¿Se protege a quienes denuncian actos en contra de la ética?	37	8	2	1	38
18. ¿Existen los medios para denunciar algún abuso a los colaboradores?	38	3	4	3	40
19. ¿Se les da seguimiento a las denuncias sobre abuso a los colaboradores?	39	3	4	2	41
20. ¿Existen planes de acción en caso de emergencias dentro de la empresa?	40	4	2	2	41

Fuente. Manual de Autoevaluación. CERES



Fuente: Elaboración propia

Figura N°4: Calidad de vida laboral

i. Análisis De Los Resultados

La gráfica número 4 emite diferentes resultados que van desde la pregunta 22 a la 41, las mismas tienen que ver con la calidad de vida laboral y de como favorece el uso correcto de la Ética con la posición de cada uno de los funcionarios que trabajan en el C.R.U. Los Santos. Se puede observar desde las preguntas 22 a la 25 que la institución paga puntualmente a sus colaboradores con una buena comunicación entre los directivos, al punto de respetar las sugerencias de sus funcionarios; una vez estos proponen algún ascenso o cambio en su puesto trabajo que los beneficie, siempre y cuando lo sugerido sea razonable y/o necesario, reconociendo bien el esfuerzo de trabajo de sus empleados.

Por otro lado, se dan resultados positivos desde la pregunta 26 a la 29 en donde los colaboradores del C.R.U. Los Santos obtienen información de importancia referente a temas de salud e higiene, a la vez la institución brinda programas de capacitación para los colaboradores favoreciéndolos para que continúen sus estudios formales, lo que indica que la empresa está en el camino correcto. Se preocupa por la ética, pero tiene varios aspectos en los que debe mejorar.

Con respecto a la pregunta 29 los colaboradores respondieron que la institución cuenta con programas de jubilación que los benefician, además se obtiene un alto nivel de respuestas en las preguntas 31 y 32 en donde indican que la Universidad no ha dejado de contratar a alguien por estar en estado de embarazo y nunca se ha despedido a nadie en ese estado. Evidenciando esto con las respuestas que van desde la 33 a la 40 en donde se refleja que existe respeto mutuo en las relaciones de trabajo con igualdad

de oportunidades, sin importar género, edad, grupo étnico o capacidad física con un clima favorable a la diversidad cultural de los colaboradores en donde se encuentran los mecanismos justos y necesarios para denunciar acciones de la empresa, protegiendo así a quienes denuncian actos en contra de la ética, abriendo los medios para denunciar y dar seguimiento sobre algún abuso a los colaboradores con un eficiente plan de acción en caso de emergencias dentro de la institución, lo que indica que la empresa está en el camino correcto. Se preocupa por la ética, pero tiene varios aspectos en los que debe mejorar.



g) Apoyo A La Comunidad

Tabla N°7: Apoyo a la Comunidad

Relaciones con la Comunidad					
N° ta o situaPregunción	Si	No	A veces	No sé o No aplica	Total
41. ¿Esta empresa participa en la identificación y discusión de problemas de la población cercana a la empresa?	39	1	5	3	41.5
42. ¿La empresa ha respondido a reclamos de la comunidad sobre el impacto de sus actividades?	40	1	5	2	42.5
43. ¿La empresa trabaja con organizaciones comunitarias y desarrolla proyectos conjuntamente?	41	1	4	2	43

Fuente. Manual de Autoevaluación. CERES



Fuente: Elaboración propia

Figura N°5: Relaciones con la Comunidad

h) Análisis De Los Resultados

El análisis de la sección 5 refleja niveles de respuestas positivas desde las preguntas 41 a la 43, referentes al apoyo por parte del C.R.U. Los Santos a la comunidad, puesto que los colaboradores indican que la institución participa en la identificación y discusión de problemas de la población, respondiendo a reclamos

de la comunidad sobre el impacto de sus actividades, dejando claro que el C.R.U. Los Santos trabaja con organizaciones comunitarias y desarrolla proyectos conjuntamente en beneficio de la comunidad universitaria, lo que indica que la empresa está en el camino correcto. Se preocupa por la ética, pero tiene varios aspectos en los que debe mejorar.

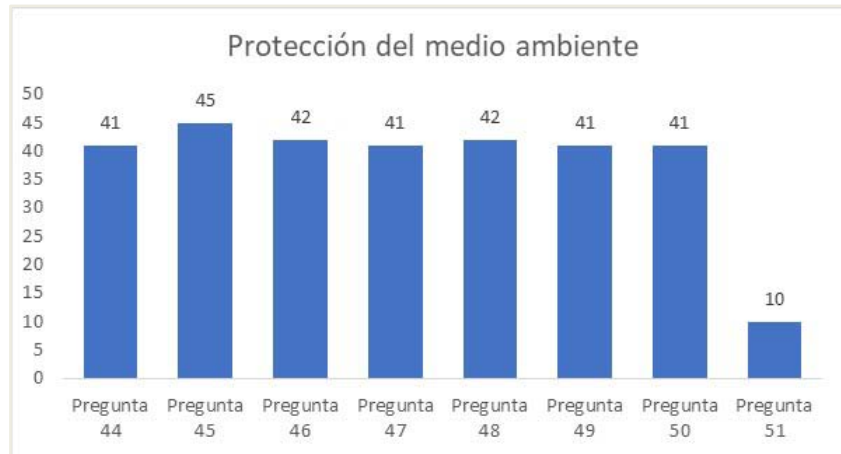
i) Protección Del Medio Ambiente

Tabla N°8: Protección del Medio Ambiente

N° Pregunta o situación	Si	No	A veces	No sé o No aplica	Total
44. ¿En esta empresa se informan acerca de las labores sociales o de protección al ambiente que se realizan?	38	2	6	2	41
45. ¿Esta empresa promueve reducir el impacto de contaminación al ambiente?	39	2	5	2	4.5
46. ¿Se promueve el ahorro de energía eléctrica?	40	2	4	2	42
47. ¿Se promueve el ahorro o moderación en el uso del agua?	39	3	4	2	41
48. ¿Se promueve el ahorro en el uso de papel y otros materiales de oficina?	40	3	4	1	42

49. ¿Esta empresa promueve reducir los desperdicios o basura?	40	5	2	1	41
50. ¿La empresa tiene proyectos orientados a proteger el ambiente?	40	5	2	1	41
51. ¿Los vehículos de la empresa NO contaminan el medio ambiente?	9	36	2	1	10

Fuente. Manual de Autoevaluación. CERES



Fuente: Elaboración propia

Figura N°6: Protección del medio ambiente

#### j) Análisis De Los Resultados

El análisis del gráfico número 6, que va desde las preguntas 44 a 51, refleja que el C.R.U. Los Santos, informa acerca de las labores sociales o de protección al ambiente que se realizan para así reducir el impacto de la contaminación al medio ambiente, concientizando entre sus colaboradores sobre el ahorro de energía eléctrica, ahorro o moderación en el uso del agua,

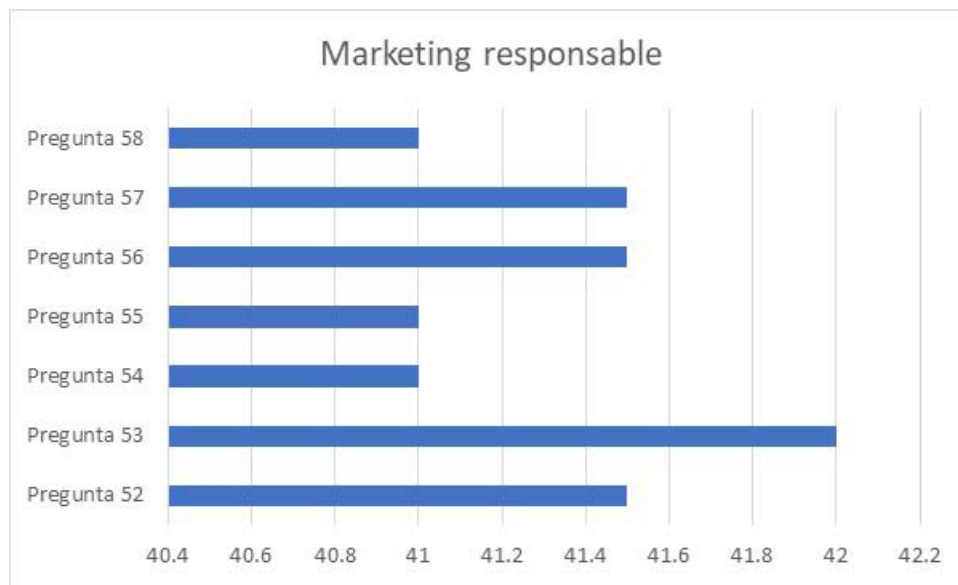
ahorro en el uso de papel y otros materiales de oficina tales como desperdicios o basura, dándose esto en el desarrollo de distintos proyectos orientados a proteger y no contaminar el medio ambiente, lo que indica que la empresa está en el camino correcto. Se preocupa por la ética, pero tiene varios aspectos en los que debe mejorar.

#### k) Marketing Responsable

Tabla N°6: Relación con los clientes de la empresa

Marketing Responsable				
N° Pregunta o situación	Si	No	A veces	No sé o No aplica
52. ¿La mayoría de las veces los consumidores reciben productos o servicios con cierta calidad y pocas veces se les entrega algo de menor calidad?	40	1	3	41.5
53. ¿La mayoría de los anuncios publicitarios transmiten un mensaje veraz de los productos o servicios de esta empresa y no engaña a los clientes?	41	1	2	42
54. ¿La empresa atiende los reclamos de los clientes?	39	1	4	41
55. ¿La empresa se hace responsable por defectos o deficiencias del producto o servicio que vende?	39	1	4	41
56. ¿Existe un encargado o un departamento de atención al cliente?	40	1	3	41.5
57. ¿Existen medidas para prevenir y/o corregir daños potenciales a los consumidores de los productos o servicios que brinda la empresa?	40	1	3	41.5
58. ¿Los clientes de esta empresa reciben un trato amable y acorde a su dignidad de parte de todos los colaboradores de la empresa?	39	1	4	41

Fuente. Manual de Autoevaluación. CERES



Fuente: Elaboración propia

Figura N°7: Marketing responsable

#### i. Análisis De Los Resultados

Se consolida en las respuestas de esta gráfica número 7, que el C. R. U. Los Santos utiliza un Marketing responsable, el cual cumple con una elección de calidad en los productos que son utilizados por sus colaboradores, estos indican respuestas positivas en la pregunta 52 en donde muy pocas veces se les entrega algo de menor calidad. Por lo tanto, las respuestas dadas en las preguntas que van desde la 53 a la 58, reflejan que el C. R. U. Los Santos es líder en anuncios publicitarios que transmiten un mensaje veraz de sus productos y servicios, sin la necesidad de engañar a su población estudiantil; ya que la misma atiende a tiempo lo reclamos que se dan ya sea por la parte estudiantil, administrativa o docente, convirtiéndola en una institución responsable en los programas o servicios académicos que ofrece, con un departamento de atención al cliente de calidad que se ocupa de prevenir y/o corregir daños potenciales a los consumidores de los productos o servicios que se brindan en la institución con un trato amable y acorde a su dignidad de parte de todos los colaboradores de la institución, lo que indica que la empresa está en el camino correcto. Se preocupa por la ética, pero tiene varios aspectos en los que debe mejorar.

La Unión profesional de Asturias (2021), hace una distinción entre ética y deontología, expresa que la ética profesional está orientada al bien, a lo bueno, no es normativa, propone motivaciones, es parte de la ética aplicada, no exige, no sanciona, posee una conciencia individual predominante, se preocupa por los máximos, mientras que la deontología está orientada al deber, a las normas y códigos, se ubica entre la moral y el derecho, es exigible a los

profesionales, posee mínimos obligatorios y tiene carácter sancionador.

Este estudio mostró según los indicadores de la tabla N°1 para la evaluación de ética profesional que el CRU Los Santos está dentro de 41 a 49 puntos lo que nos demuestra que esta Unidad Académica está en el camino correcto. Se preocupa por la ética, pero tiene varios aspectos en los que debe mejorar.

Según Bedoya (2020), la deontología profesional es la deontología aplicada al estudio de los deberes concretos en el seno del ejercicio de una determinada profesión, de allí surgen los códigos deontológicos, los cuales se utilizan para reglamentar las obligaciones de distintos profesionales.

La deontología es el tratado de los deberes determinados por la ética que, en definitiva, fija íntimamente las obligaciones en relación con la bondad o malicia de las acciones libremente ejecutadas (Rivas, 2005).

## IV. CONCLUSIONES

Si observamos los resultados en las diferentes situaciones, que se plantean en cada una de las preguntas podemos percatarnos de que en la Universidad de Panamá – CRU Los Santos, está en el camino correcto. Se preocupa por la ética, pero tiene varios aspectos en los que debe mejorar.

Estos resultados cumplen los estándares referentes al uso correcto de la Ética dentro de la institución, puesto que los mismos evidencian de forma positiva la transformación de una sociedad incluyente y equitativa, enfocada en obtener una sociedad con altos niveles de educación, en donde se forman profesionales de calidad. Esto gracias a que sus

colaboradores cuentan con un alto perfil de compromiso con la institución y viceversa.

Por último, la realización de esta investigación nos permite observar la aceptación con los diferentes estamentos de la institución y así poder visualizar el compromiso de cada uno de los departamentos que forman parte del Centro Regional Universitario de Los Santos en donde se refleja una gran satisfacción por pertenecer como colaboradores a la primera casa de estudios a nivel nacional, la Universidad de Panamá.

## REFERENCES RÉFÉRENCES REFERENCIAS

1. *Bandeira, Mariana y López Parra, Marcelo*. Estructura Manual de RSE CERES (codespa.org) Silvia Loro | Fundación CODESPA diciembre 2012.
2. *Código ético y deontológico de la ingeniería informática* [https://ccii.es/CodigoDeontologico#\\_To c8895619](https://ccii.es/CodigoDeontologico#_To c8895619).
3. *Código de ética de IEEE* [https://edu.ieee.org/ec-ups/wp-content/uploads/sites/266/CODIGO\\_DE\\_ET ICA\\_IEEE.pdf](https://edu.ieee.org/ec-ups/wp-content/uploads/sites/266/CODIGO_DE_ET ICA_IEEE.pdf)
4. *Código de Ética y Conducta Profesional de ACM* <https://www.acm.org/about-acm/code-of-ethics-in-spanish>.
5. *Cumbrera, Santiago* (2006, 20 de abril) Universidad de Panamá adopta código de ética | Panamá América (panamaamerica.com.pa).
6. *Del Castillo Castro, C. I., y Chamán Cabrera, L. I.* (2021). Buenas prácticas en el uso de las TIC para el desarrollo de competencias educativas: revisión bibliográfica. *Revista Conrado*, 17(82), 164-170.
7. *García, E. V., y de Bedoya, A. M.* (2020). *Ética, deontología y responsabilidad social empresarial*. ESIC Editorial.
8. *González Arencibia, Mario* (Compilador). Selección de lecturas sobre Ética Informática. Material de apoyo a la docencia. Asignatura Ética Informática. Universidad de las Ciencias Informáticas, La Habana enero del 2006.
9. *Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura*. (2008).
10. *Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura*. Recuperado en 22 de septiembre de 2022, de <https://es.unesco.org/themes/etica-informacion>.
11. *Proyecto de código de ética para la sociedad de la información*. Conferencia: Consejo intergubernamental del programa de Información para Todos, 6th, París, 2010. Documento de programa o reunión. [https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000187196\\_spa](https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000187196_spa).
12. *Real Academia Española: Diccionario de la lengua española*, 23.<sup>a</sup> ed., [versión 23.6 en línea]. <<https://dle.rae.es>> [2023, 07 de septiembre].
13. *Silva, Neif, y Espina, Jane*. (2006). Ética Informática en la Sociedad de la Información. *Revista Venezolana de Gerencia*, 11(36), 559-580. Recuperado en 22 de septiembre de 2022, de [http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1315-99842006000400004&lng=es&tlng=es](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-99842006000400004&lng=es&tlng=es).
14. *Stamatellos, G.* (2007). Computer ethics: A global perspective.
15. *Tellez Valdés, Julio*. "Los Delitos informáticos. Situación en México", *Informática y Derecho* N° 9, 10 y 11, UNED, Centro Regional de Extremadura, Mérida, 1996.
16. *Unión profesional de Asturias*. Recuperado en 22 de septiembre de 2022, de <https://upasturias.es/cuales-la-diferencia-entre-deontologia-profesional-y-etica-profesional/>
17. *Vázquez, Jesús y Barroso, Porfirio* (1993) *Deontología de la Informática (esquemas)*. Madrid: Instituto de Sociología Aplicada.