



proqualitas
Experiencias de Calidad

**PRIMER ESTUDIO:
CULTURA ETICA
EN ORGANIZACIONES CHILENAS**

Santiago de Chile, Abril 2017





proqualitas

PROPÓSITO

En el mundo y en Chile se han presentado múltiples casos de conflictos éticos...

...que han generado impactos:

*Menor participación
en eventos electorales*



*Percepción de inseguridad
y vulnerabilidad*

*Quiebre de confianza
en sistema político*

Las empresas necesitan un marco de referencia para gestionar la cultura corporativa, fortaleciendo los pilares éticos.

Queremos aportar a construir un mejor país fortaleciendo la Cultura de las Organizaciones, para ello hemos sistematizado un modelo de Gestión Ética (MGE) e Instrumentos de Diagnóstico y Benchmark.

Presentamos el primer estudio de Cultura Ética en Chile



OBJETIVO

Objetivo General

Obtener un diagnóstico del grado de desarrollo de la Cultura Ética en Organizaciones Chilenas, identificando los tipos de transgresiones éticas que se presentan y las dimensiones culturales de las organizaciones que influyen en la construcción de una Cultura Virtuosa.

Objetivos específicos

1. Contar con un Modelo de Ética Organizacional y una métrica que permita comprender las causas y los efectos del comportamiento ético y direccionar planes de acción para el desarrollo de una cultura ética.
2. Adaptar y validar el instrumento de medición de Cultura Ética de Muel Kaptein (Erasmus University) a la realidad nacional.
3. Crear un Índice de Cultura Ética y un Índice de Quiebre de Confianza (Transgresiones), que permita evaluar el desempeño de las organizaciones.
4. Identificar las dimensiones que tienen un impacto en el desarrollo de la Cultura Ética y su nivel de desempeño.
5. Conocer diferencias en características y desarrollo de la Cultura Ética según tipos de Organización.
6. Conocer las diferencias en la percepción de la Cultura Ética de las Organizaciones según perfil Sociodemográfico de las personas.

¿QUÉ ES LA ÉTICA?

"La virtuosidad de una empresa puede ser determinada por el grado en que la **cultura organizacional** estimula el **comportamiento ético** y previene el comportamiento anti-ético de sus colaboradores.

¿Cómo una organización estimula el comportamiento ético?



Las **Virtudes Éticas Corporativas** son las condiciones organizacionales para la conducta ética, reflejan la capacidad de una organización de estimular la conducta ética de sus colaboradores.

¿CÓMO OPERACIONALIZAMOS LA ÉTICA?

"La virtuosidad de una empresa puede ser determinada por el grado en que la **cultura organizacional** estimula el **comportamiento ético** y previene el comportamiento anti-ético de sus colaboradores".

Muel Kaptein (Erasmus University)

¿Cómo una organización estimula el comportamiento ético?

Las **Virtudes Éticas Corporativas** son las condiciones organizacionales para la conducta ética, reflejan la capacidad de una organización de estimular la conducta ética de sus colaboradores.



Capacidad de Autorregulación
(ex ante)



Capacidad de Autocorrección
(ex post)



Capacidad de Auto-Generación

AUTOREGULACIÓN

Virtudes



Capacidad de
Autorregulación
(ex ante)

Dimensiones

Claridad Normativa

Grado y forma en que la organización deja suficientemente claras las normas éticas y cómo se espera que las personas se comporten.

Coherencia Jefatura

La consistencia en el comportamiento organizacional. La percepción de los colaboradores acerca de la medida en que los supervisores y líderes directos dan un buen ejemplo en términos de ética.

Coherencia Directorio

La percepción de los colaboradores acerca de la medida en que los directivos y la gerencia dan un buen ejemplo en términos de ética.

AUTOCORRECCIÓN

Virtudes



Capacidad de
Autocorrección
(ex post)

Dimensiones

Diálogo y Aprendizaje

Reconocimiento y Sanción

Reporte y Denuncia

Definiciones

Medida en que las cuestiones éticas se pueden discutir abiertamente en la organización para generar aprendizaje.

Forma en que la organización penaliza conductas no éticas y por otra parte reconoce y recompensa la conducta ética.

La disponibilidad de canales claros y la promoción de autorregulación entre los colaboradores.

AUTO GENERACIÓN

Virtudes



Capacidad de
Auto-generación

Dimensiones

Atmósfera de Confianza

Facilidad y Recursos

Transparencia

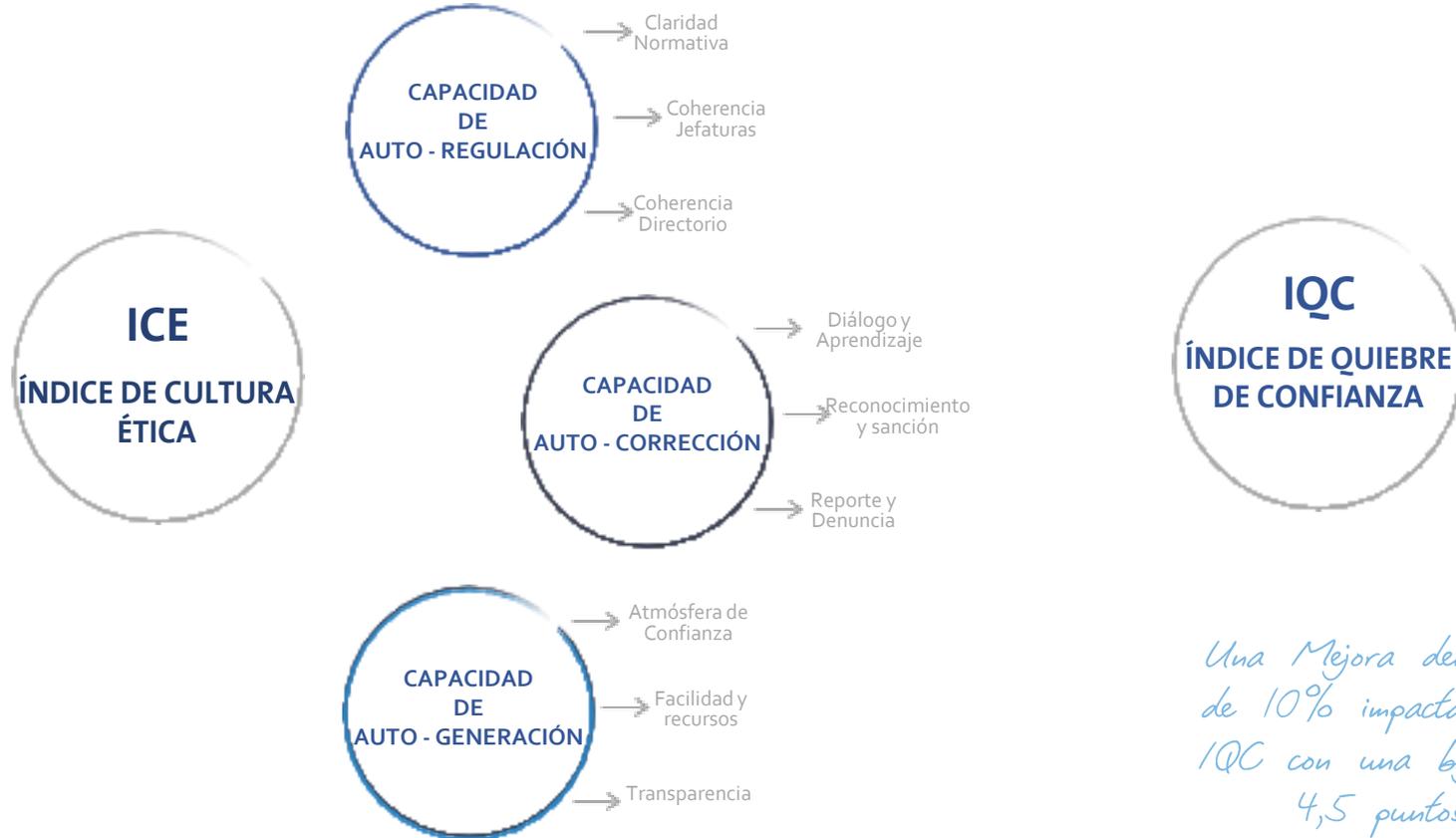
Definiciones

La experiencia de confianza y respeto que tienen los colaboradores en su ambiente de trabajo.

La medida en que los empleados están habilitados y cuentan con los recursos (tiempo, información, equipamiento, etc.) para actuar éticamente.

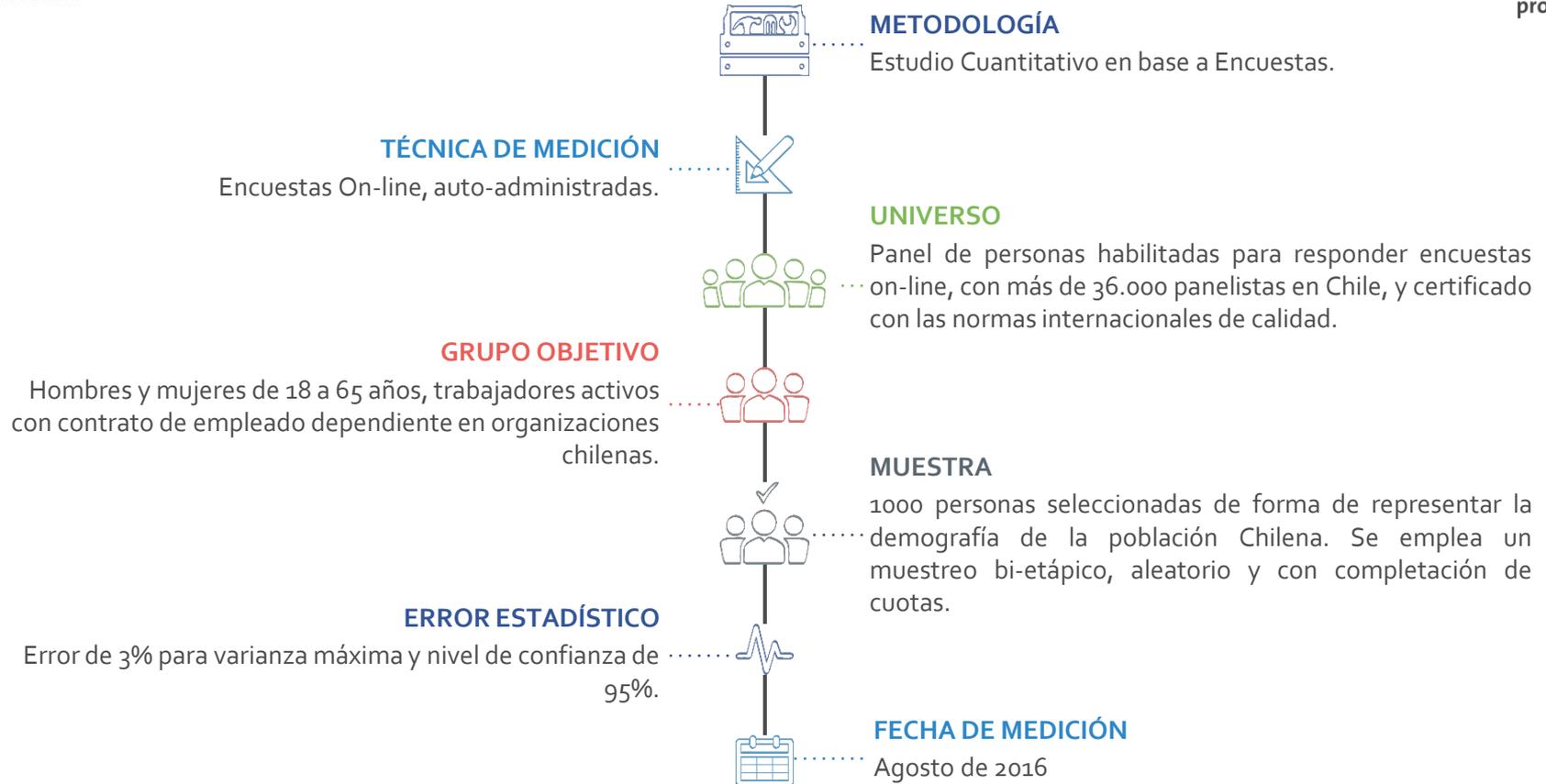
La medida en que las acciones de los colaboradores o supervisores, y sus consecuencias, son visibles para ellos mismos, sus colegas y superiores.

MODELO DE VIRTUDES ÉTICAS CORPORATIVAS



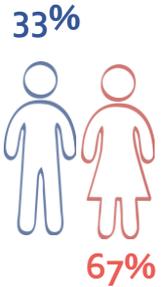
Una Mejora del ICE de 10% impactaría el IQC con una baja de 4,5 puntos

FICHA TÉCNICA DEL ESTUDIO

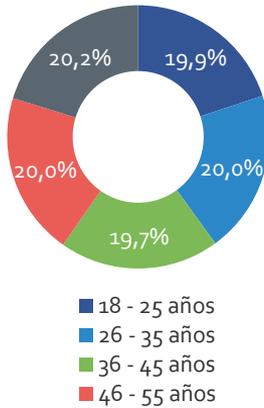


VARIABLES PERSONALES

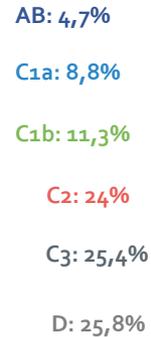
Sexo



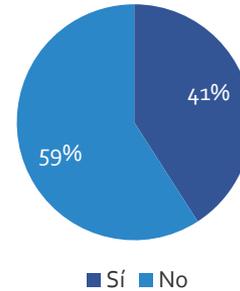
Edad



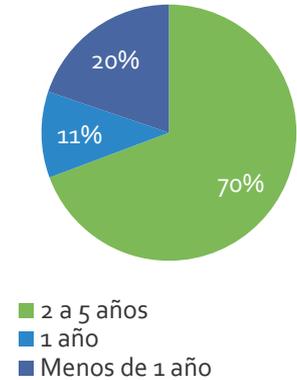
GSE



Personas a cargo

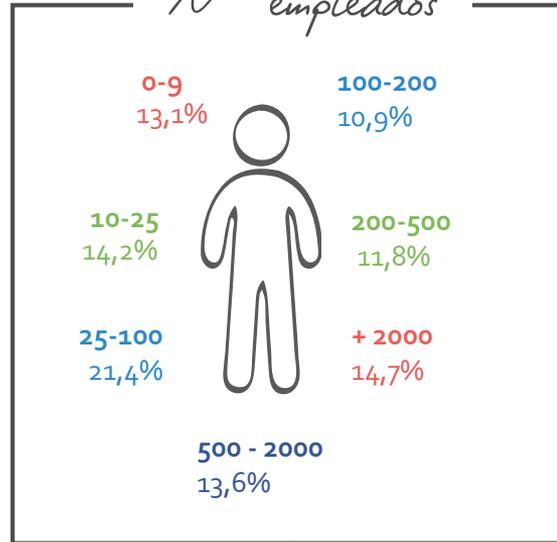


Antigüedad Laboral

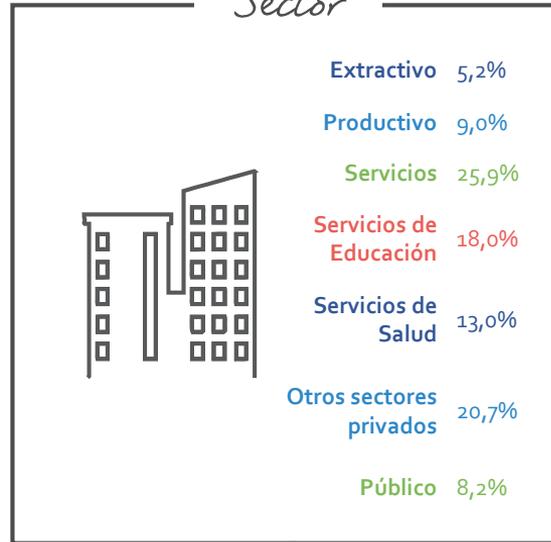


TIPO DE EMPRESA

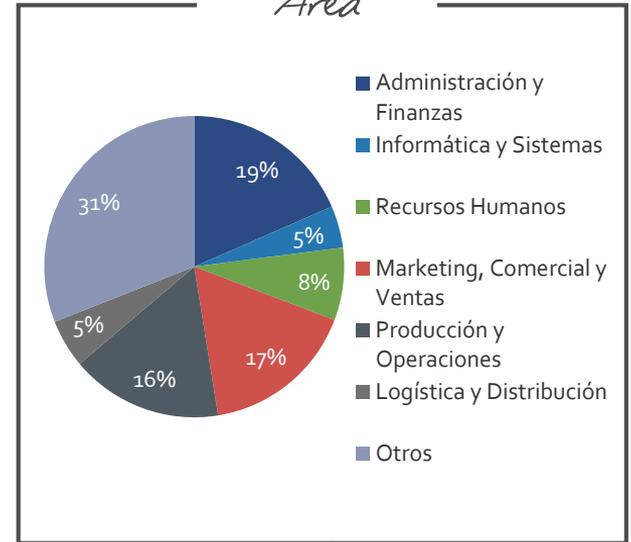
N° empleados



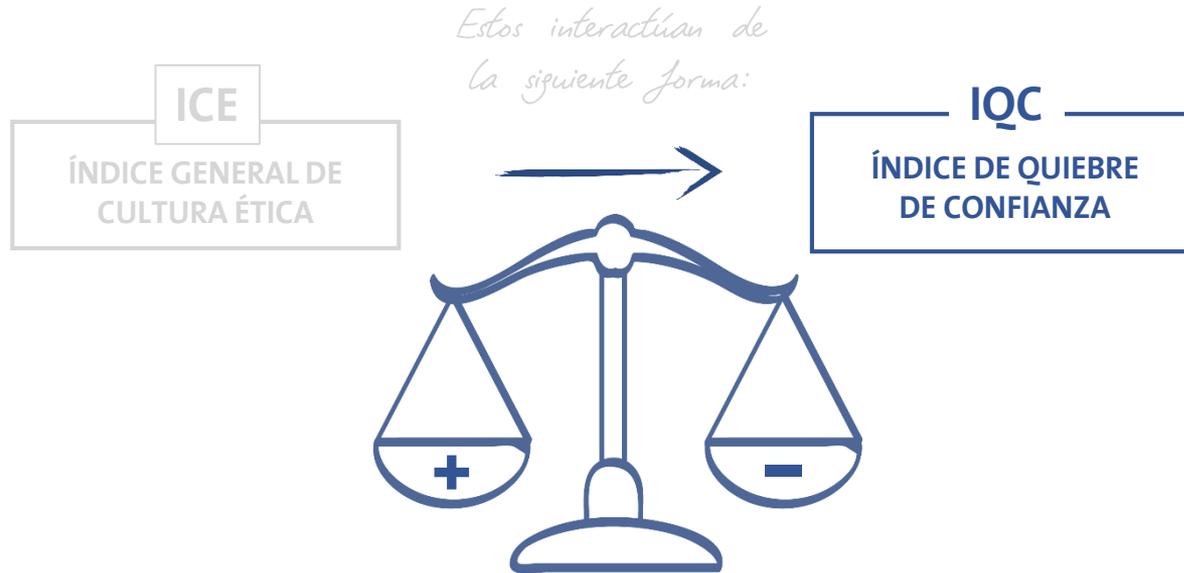
Sector



Área

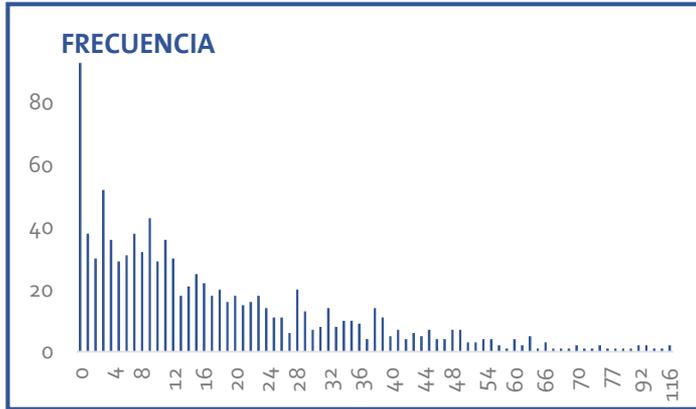


MODELO DE VIRTUDES ÉTICAS CORPORATIVAS



Mientras más grande sea el IGC, menor será el IQC

EVENTOS DE QUIEBRE DE CONFIANZA



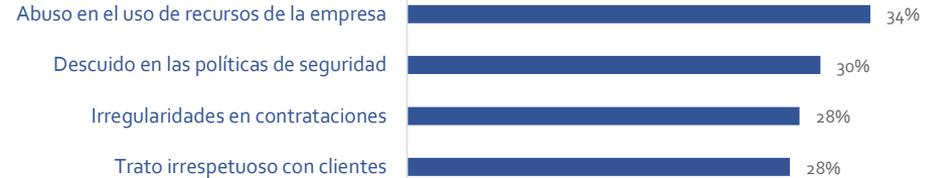
IQC

- El IQC Promedio en Chile es de 18.
- El 9% de los colaboradores percibe un IQC de 0.

EVENTOS MUY GRAVES



EVENTOS GRAVES

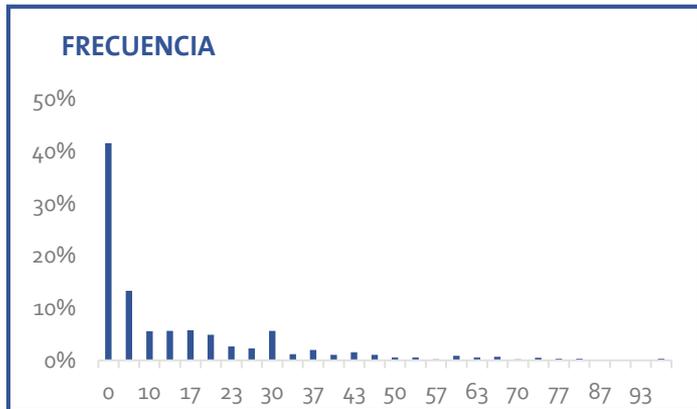


EVENTOS MODERADOS



SUB-ÍNDICE DE QUIEBRE DE CONFIANZA CLIENTES: IQC-C

EVENTOS DE QUIEBRE DE CONFIANZA PONDERADOS



IQC

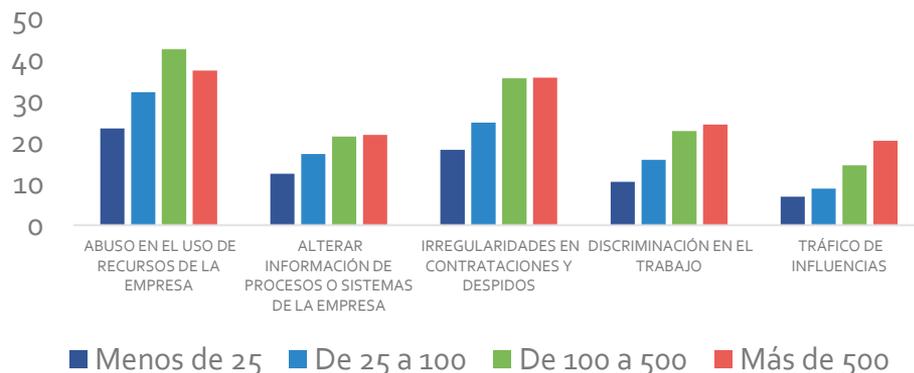
- El IQC-C promedio en Chile es de 14.
- El 42% de los colaboradores percibe un IQC-C de 0.



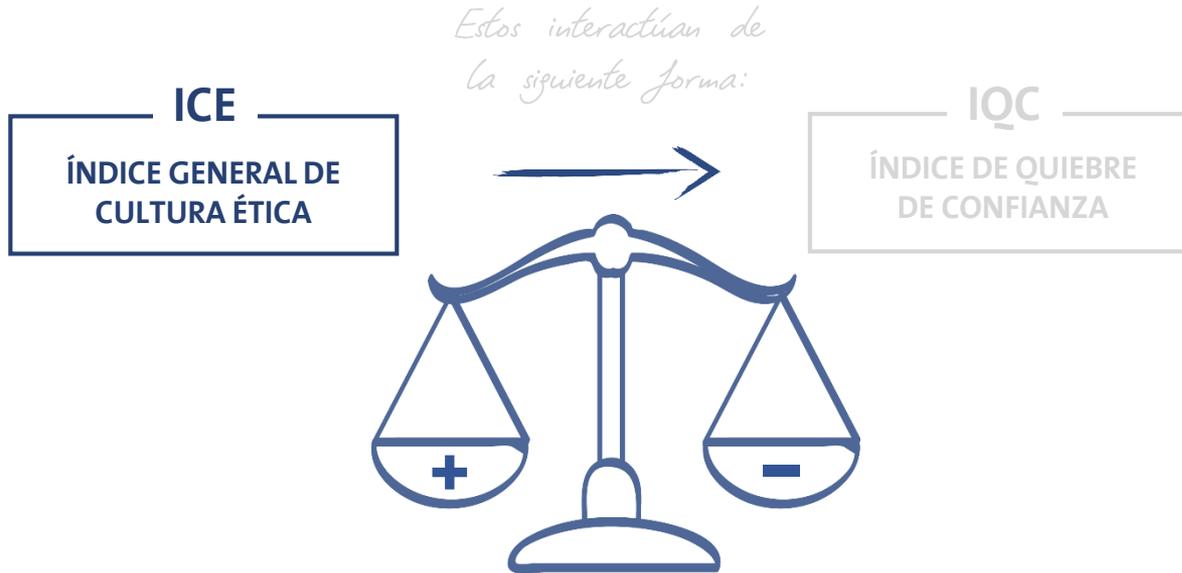
CASOS PARTICULARES

	Servicios de Salud	Público
INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS FRENTE A LOS EMPLEADOS	43,8	23,2
DISCRIMINACIÓN EN EL TRABAJO	15,4	31,7
TRÁFICO DE INFLUENCIAS	12,3	29,3
PROPORCIONAR CONTRATOS CON CLIENTES POCO CLAROS Y TRANSPARENTES	5,4	14,6

- El incumplimiento de los compromisos frente a los empleados destaca en el sector salud por sobre los otros sectores.
- En el sector público, por sobre los otros sectores, se observa Discriminación en el trabajo, tráfico de influencias y entregar contratos a clientes pocos claros y transparentes.
- Mientras más grande es la empresa, más se presenta el alterar información de procesos o sistemas, los mismo con irregularidades en contrataciones y despidos, discriminación en el trabajo y tráfico de influencias.



MODELO DE VIRTUDES ÉTICAS CORPORATIVAS



Mientras más grande sea el IGC, menor será el IQC

MÉTRICAS DEL ESTUDIO



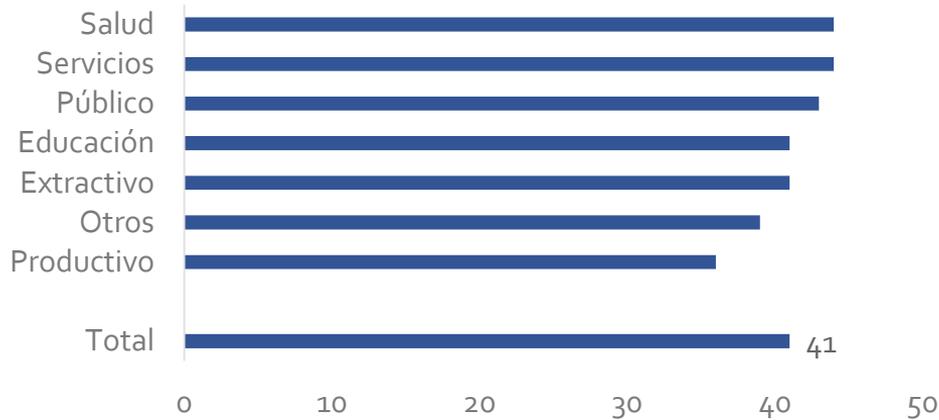
1-2: Desfavorables

3: Neutros

4-5: Favorables



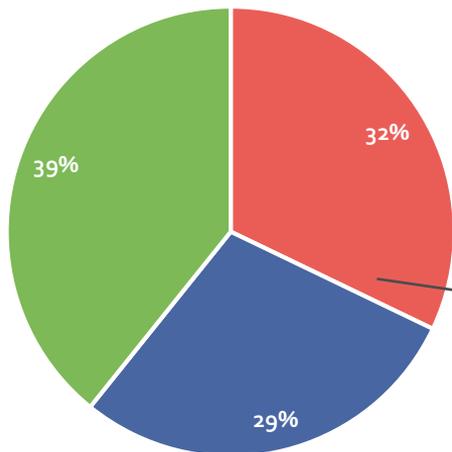
Sectores Productivos



- Mujeres tienen un IGC más alto que hombres.
- IGC tiende a aumentar con la edad
- La clase media emergente tiene notoriamente menos IGC que el resto de los NSE.
- Los colaboradores que trabajan en empresas medianas de 25 a 100 empleados tienen menor IGC que otros tipos de empresas.
- Mientras más tiempo pasa un trabajador en la compañía, menor será su IGC.
- Los colaboradores perciben bajo reconocimiento y acciones respecto a conductas anti-éticas.
- Por otro lado, perciben en general buena claridad normativa respecto al comportamiento ético en sus organizaciones.
- Hay diferencias notorias entre la coherencia con que actúa la jefatura y la coherencia con que actúa el directorio, donde la primera se percibe mejor evaluada que el segundo.

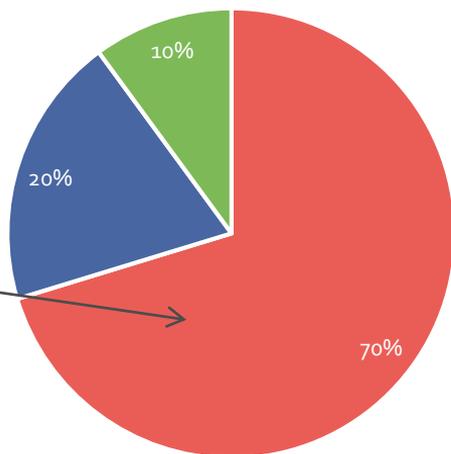
EVALUACIÓN COMPORTAMIENTO ÉTICO CORPORATIVO

¿Considerando el comportamiento ético en general de tu empresa, con qué nota lo evaluarías?



EMPRESA PROPIA

Considerando el comportamiento ético de las empresas y organizaciones en Chile, ¿con qué nota lo evaluaría?

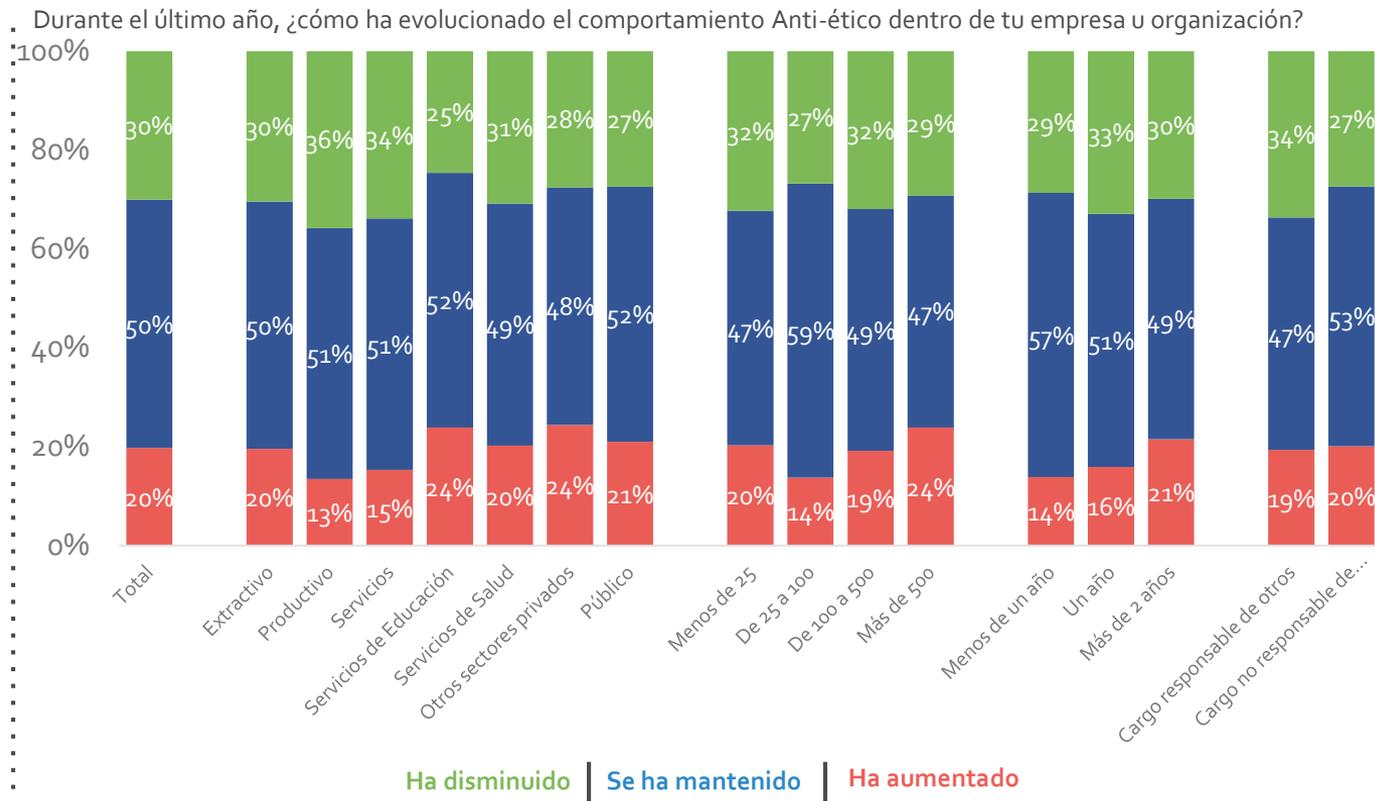


EMPRESAS EN CHILE

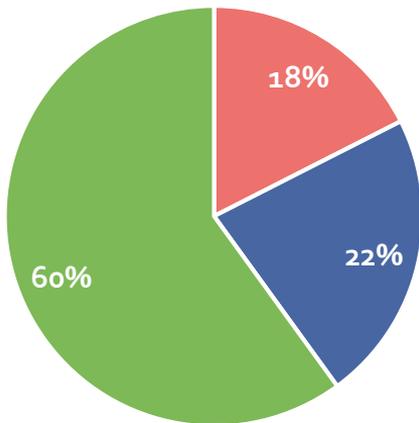
- Los colaboradores evalúan mejor el comportamiento ético de la empresa propia que el comportamiento ético de las empresas en Chile.
- Los hombres evalúan mejor el comportamiento ético tanto de su empresas como de las empresas en Chile.
- Las empresas pequeñas con menos de 25 empleados son las que mejor evalúan el comportamiento ético de sus empresas.

EVOLUCIÓN DEL COMPORTAMIENTO ANTI-ÉTICO EN LA ORGANIZACIÓN PROPIA

- Mientras aumenta el tiempo de estadía de un colaborador en su empresa, más se percibe que ha aumentado el comportamiento anti-ético en su empresa.
- Las mujeres consideran que el comportamiento anti-ético en sus empresas ha aumentado más que los hombres.

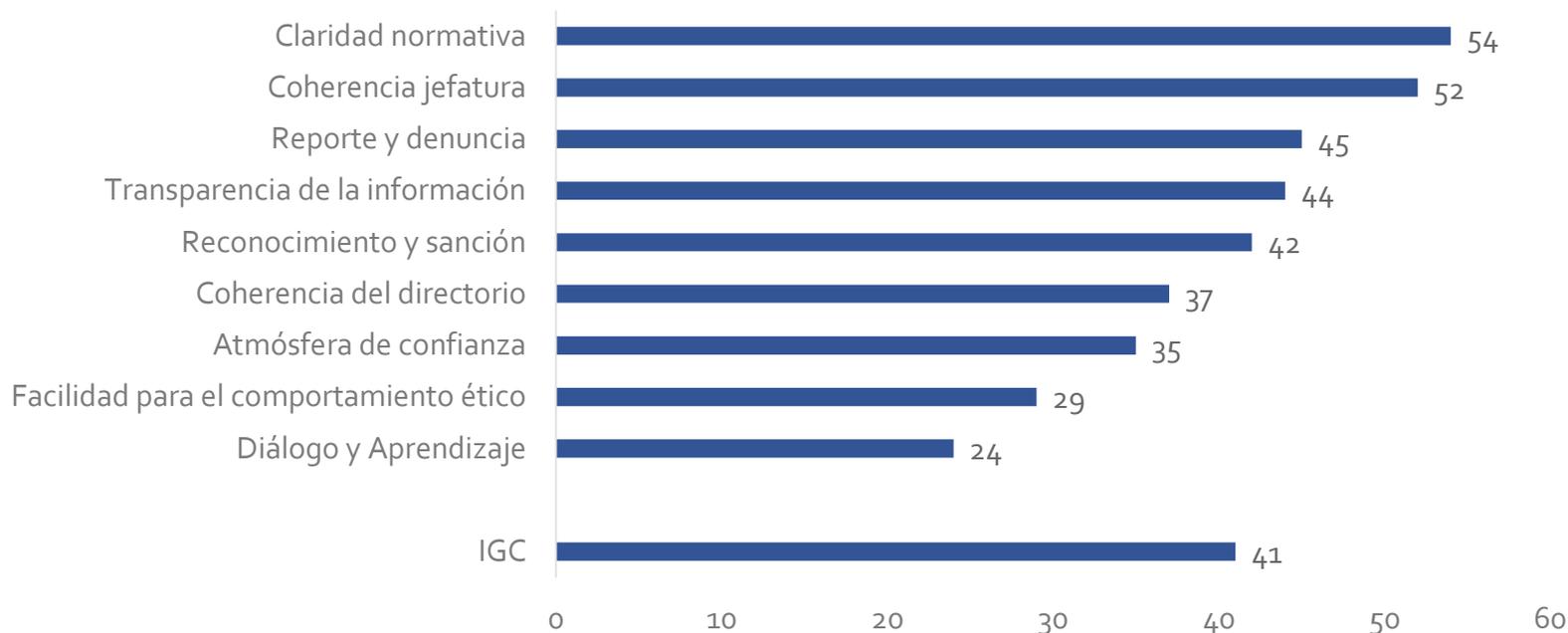


Me siento representado por los valores y el comportamiento ético de mi empresa.



- La clase alta es la que mas se siente representada con los valores de su empresa, mientras que la clase media acomodada es la que menos se siente representada por los valores de su empresa.
- Los colaboradores del sector productivo son los que menos se sienten representados por los valores de su empresa.
- Los colaboradores del sector público son los que más se sienten representados por los valores de su empresa.
- Mientras aumenta el tiempo de estadía de un colaborador en su empresa, más baja la representación que siente este con los valores de su empresa.

LAS DIMENSIONES DE CULTURA ÉTICA



- Los colaboradores perciben bajo reconocimiento y acciones respecto a conductas anti-éticas.
- Por otro lado, perciben en general buena claridad normativa respecto al comportamiento ético en sus organizaciones.
- Hay diferencias notorias entre la coherencia con que actúa la jefatura y la coherencia con que actúa el directorio, donde la primera se percibe mejor evaluada que el segundo.



Facilidad y Recursos

23%



Diálogo y Aprendizaje

20%



Coherencia del Directorio

14%



Reconocimiento y Sanción

12%



Claridad Normativa

9%



Reporte y Denuncia

9%



Coherencia de Jefatura

6%



Transparencia de Información

5%

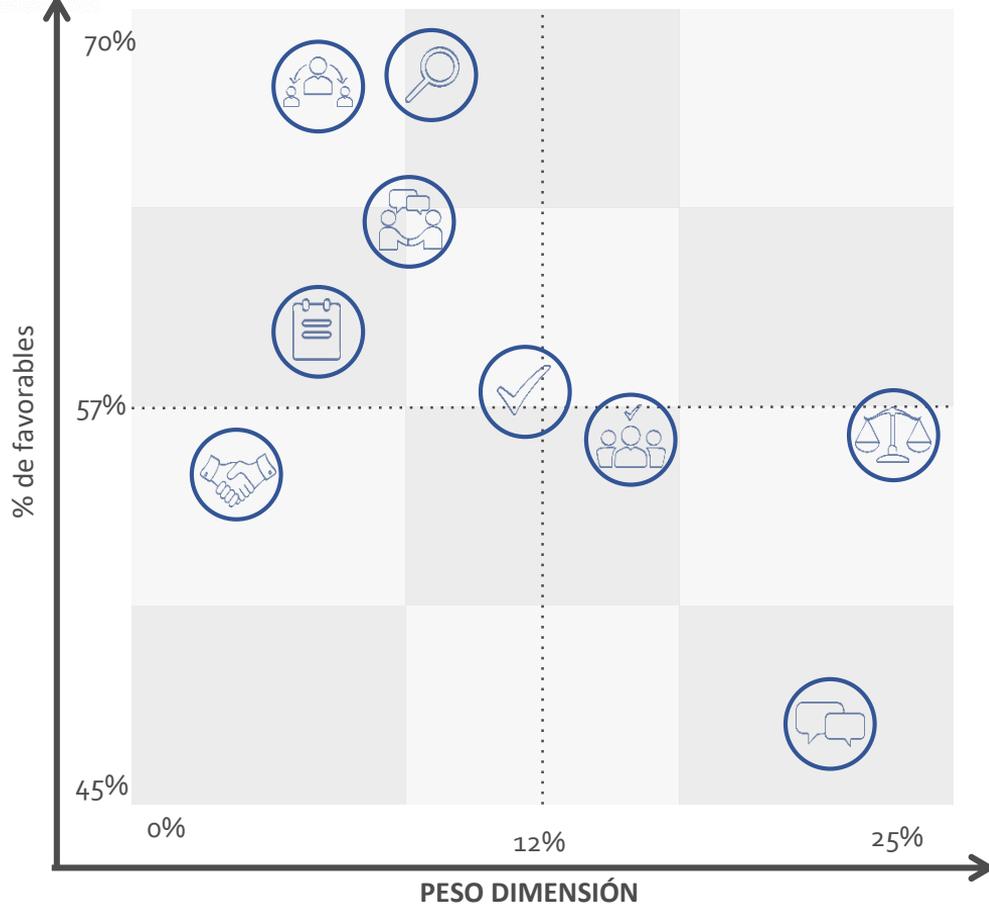


Atmósfera de Confianza

3%

- La Coherencia del Directorio impacta positivamente en la evaluación ética de la empresa, y también una alta coherencia del directorio baja el nivel de quiebres de confianza.
- La Facilidad y Recursos para el comportamiento ético impacta positivamente en la evaluación ética de la empresa, e impacta negativamente en el nivel de quiebres de confianza.
- Una buena Atmósfera de Confianza impacta positivamente en la evaluación ética de la empresa.
- Un buen Diálogo y Aprendizaje impacta positivamente en la evaluación ética de la empresa y baja los niveles de quiebre de confianza.

PESO V/S IQC



- Facilidad y Recursos
- Diálogo y Aprendizaje
- Coherencia Directorio
- Reconocimiento y sanción
- Claridad Normativa
- Reporte y denuncia
- Coherencia jefatura
- Transparencia e información
- Atmósfera de confianza

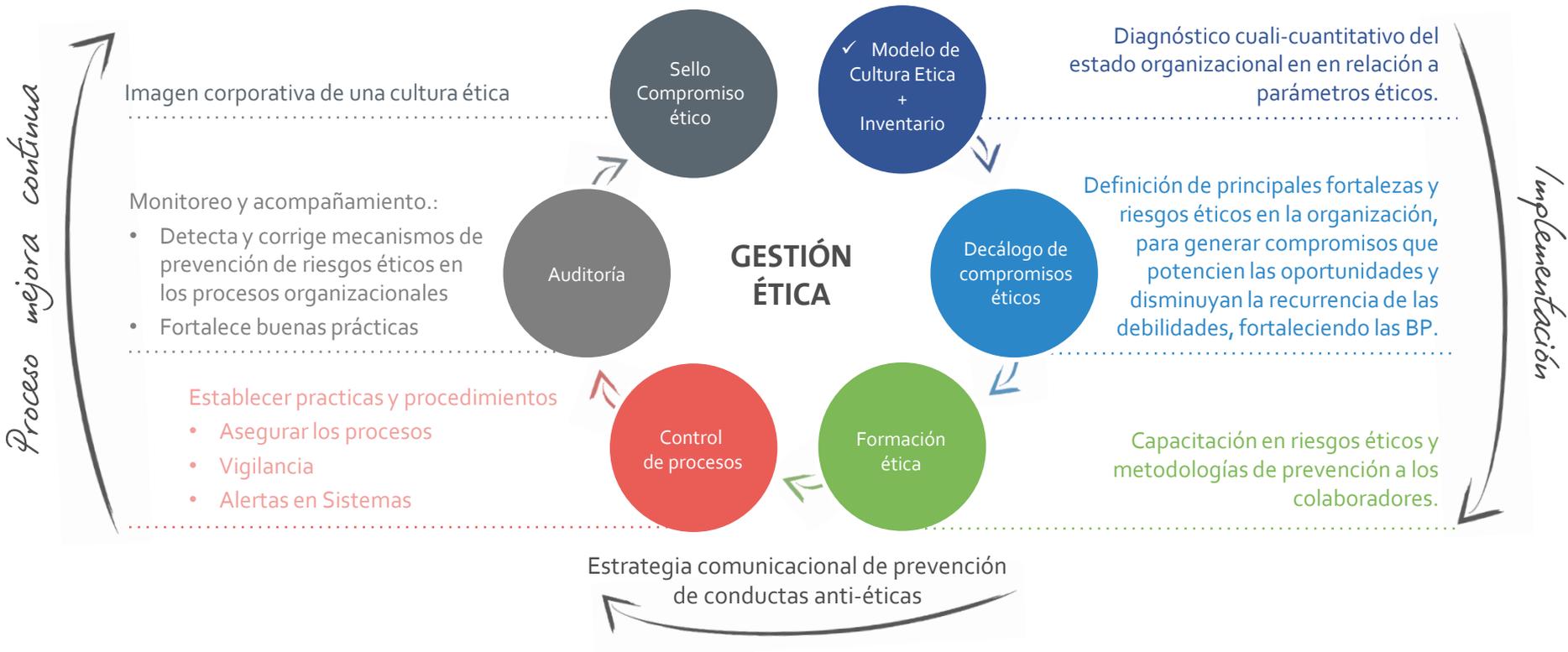
ALGUNOS APRENDIZAJES ...

- ✓ **CONOCEMOS LOS INCIDENTES DE QUIEBRE DE CONFIANZA QUE SON MÁS FRECUENTES.**
 - Conflicto de intereses, robos, abuso de recursos de la empresa y abuso de licencias médicas son de los incidentes mas vistos.
 - Solo el 9% de los colaboradores no percibe ningún incidente.
- ✓ **CONOCEMOS LA RELACIÓN INVERSA QUE TIENE LA CULTURA ÉTICA SOBRE EL QUIEBRE DE CONFIANZA.**
 - La Facilidad y recursos, el Diálogo y aprendizaje en las organizaciones y la Coherencia del directorio son las dimensiones que más impactan sobre el IQC.
- ✓ **IDENTIFICAMOS EL IMPACTO DE LAS DIMENSIONES DE LA CULTURA ÉTICA.**
 - La Facilidad y recursos, el Diálogo y Aprendizaje en las Organizaciones y la Coherencia del Directorio son las dimensiones que más impacto tienen en el quiebre de confianza de los colaboradores respecto a sus empresas.
- ✓ **CONOCEMOS LOS COMPORTAMIENTOS ESPECÍFICOS QUE SE DEBEN FORTALECER.**
- ✓ **RECONOCEMOS LAS DIFERENCIAS SEGÚN SEGMENTOS.**
 - La clase media emergente es la que peor percibe la cultura ética en sus organizaciones.
 - las mujeres son más positivas que los hombres a la hora de evaluar la ética en sus organizaciones.
 - Los colaboradores de empresas medianas pequeñas (25 a 100 empleados) y quienes pertenecen a sector productivo son los que peor perciben la cultura ética en sus organizaciones.

...Y TENEMOS UNA MÉTRICA VALIDADA

- ✓ **UN MODELO CON CONSISTENCIA INTERNA EN SU CONSTRUCCIÓN.**
 - Cada dimensión fue estadísticamente validada y testeada.
- ✓ **CON CAPACIDAD PREDICTIVA.**
 - Cada modelo fue probado a través a análisis metodológicos robustos.
- ✓ **QUE DISCRIMINA.**
 - Cada segmentación fue testeada en su impacto.
- ✓ **CON UN BENCHMARK DISPONIBLE.**
 - Datos a nivel nacional y por segmento relevantes (como sector de empresas)
- ✓ **QUE PERMITE CONSTRUIR PLANES DE ACCIÓN ORIENTADO A CERRAR BRECHAS.**

MODELO DE GESTIÓN ÉTICA





proqualitas

(+562) 2 633 39 51

pqconsultores@proqualitas.com

Merced #280, Barrio Lastarria, Santiago, Chile

www.proqualitas.com

