

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL  
ESTADO DE MÉXICO.**

**FACULTAD DE TURISMO Y GASTRONOMÍA.  
LIC. EN GASTRONOMÍA**

**ÉTICA EMPRESARIAL Y  
RESPONSABILIDAD SOCIAL**

**ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
GASTRONÓMICAS**

**Lic. en. A.H. Sonia Edith Mejía Castillo**

“Sin valores sólidos estamos coqueteando con el desastre. Con valores sólidos, podemos enfrentar a los mercados internacionales”. *Rinnov Kan*



# CONTENIDO

- o ¿Qué es la ética?
- o ¿Qué es la ética empresarial?
- o Ventajas de la actividad ética empresarial
- o Herramientas de aplicación de la ética en el ámbito empresarial
- o ¿Qué es la responsabilidad social?
- o Aplicación de la RS en empresas de alimentos y bebidas





- o Es como **la conciencia** que ayuda a distinguir entre los actos que son honestos o no y que generan responsabilidades y beneficios para todos los involucrados con éste ente empresarial.



# ¿Cuándo o cómo ostentamos esa conciencia?

Por ejemplo...

- o al producir o comercializar un bien o servicio de alta calidad sin pretender obtener ganancias exorbitantes.
- o dar un trato digno a los empleados, a través de escuchar sus ideas, necesidades e inquietudes, invitándolos a ser productivos y ofrecerles la mejor remuneración posible
- o presentar la información financiera mostrando los resultados reales por la gestión realizada.



# Conviene distinguir:

## ÉTICA ECONÓMICA

- Analiza la ética desde la visión del entorno económico político y social de las empresas. Se ocupa de cuestiones como la justicia, el desarrollo sostenible, la redistribución de riquezas, la necesidad de responsabilidad social, el respeto al medio ambiente

## ÉTICA EMPRESARIAL

- Analiza la ética desde las actuaciones de la empresa. Se ocupa de los procedimientos y normas para integrar la ética en la gestión diaria, transparencia, calidad, misión, visión, códigos de valores o de conducta, etc.

## ÉTICA PERSONAL

- Analiza, desde la ética las relaciones y comportamiento individuales dentro de la empresa. Trata temas como acoso, sobornos, uso de información, etc.

# ¿QUE ES LA ÉTICA EMPRESARIAL?

- o Es el conjunto de valores, normas y principios reflejados en la cultura de la empresa para alcanzar una mayor sintonía con la sociedad y permitir una mejor adaptación a todos los entornos en condiciones que supone respetar los derechos reconocidos por la sociedad y los valores que ésta comparte.



- o La ética empresarial es el alma de la empresa, lo que la inspira a ser creativa, que guía sus actos y provoca el deseo de ser reconocida y anhelada por inversionistas, empleados y clientes.
- o No es una moda en el ambiente empresarial.

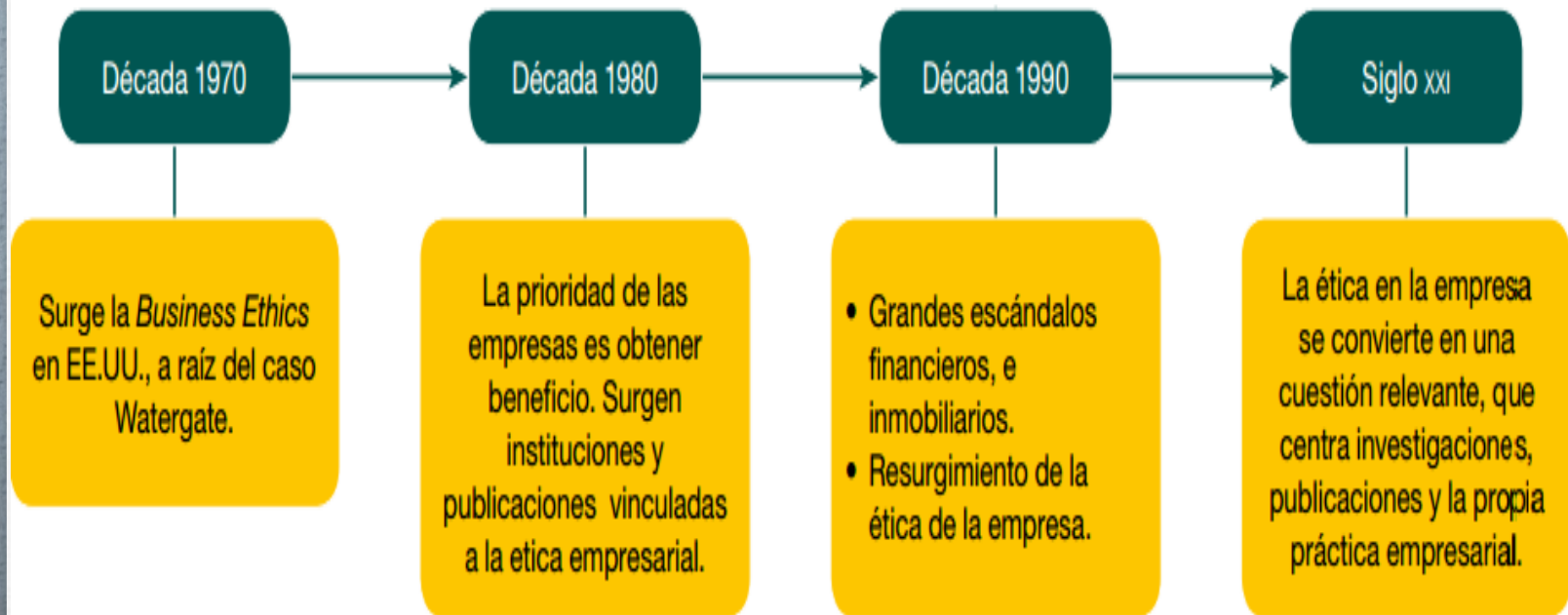


- o Es un activo intangible que producirá beneficios económicos y sociales en el futuro y por largo plazo para todos los que participan en y alrededor de la empresa.
- o El costo de no tener este activo puede ser alto, se puede perder patrimonio así como perjudicar al de las familias para las cuales representa una fuente de ingresos y desarrollo profesional.





# EVOLUCIÓN ÉTICA EMPRESARIAL



# ¿POR QUÉ SURGE LA ÉTICA EMPRESARIAL

- o **Las actuaciones faltas de ética** como abuso de poder, corrupción, estafas que desencadenan la pérdida de confianza que se refleja en disminución de ventas y deslealtad de clientes y trabajadores.
- o **El fenómeno de la globalización**, al generar situaciones empresariales al margen de leyes insuficientes y afectaciones masivas
- o **El uso de la imagen y reputación corporativa** como una ventaja competitiva



# VENTAJAS

- Incrementa la motivación para el trabajo y el consumo
- Genera cohesión cultural
- Mejora la imagen empresarial
- Evita casos de corrupción





# ACTIVIDAD EN EL AULA

Uno de los valores éticos es el cumplimiento de la ley. Reflexiona sobre si basta con cumplir la ley para que una empresa tenga un comportamiento ético.



# DIMENSIÓN DE LA ÉTICA EMPRESARIAL



o En el **AMBITO INTERNO** =  
EMPLEADOS

o En el **AMBITO EXTERNO** =  
PROVEEDORES,  
ACCIONISTAS, OPINIÓN  
PÚBLICA



© Can Stock Photo - csp15265241

# PROBLEMÁTICA

Problemas éticos  
internos

- Discriminación e igualdad de oportunidades.
- Acoso moral o *mobbing*.
- Retribución justa.
- Confidencialidad y privacidad de la información.

Problemas éticos  
externos

- Veracidad y transparencia informativa.
- Publicidad engañosa.
- Respeto medioambiental.
- Corrupción.
- Calidad de los productos.

Una decisión ética en la empresa es aquella que tiene en cuenta a todos los afectados, quienes estarían dispuestos a dar su consentimiento a la decisión porque persigue valores universales.



# APLICACIÓN DE LA ÉTICA EN LA EMPRESA

o Se basa en 2 pilares importantes:

1.-la definición y aceptación de la empresa de un conjunto de valores y criterios de actuación, integrados a su cultura organizacional.

2.-creación de herramientas que sirvan de referencia o pauta de conducta, o practicas éticas.

# PRÁCTICAS ÉTICAS

- Documentos formales como **códigos éticos** o de buen gobierno.
- Departamentos o responsables de políticas y prácticas éticas, como los **Comités de ética**.
- Programas de **formación ética**.
- Canales de **recogida de quejas** o de información.
- **Auditorías éticas**.



# CODIGO ÉTICO

Un **código ético**, según ETNOR, es un documento formal donde se expresan los valores de la empresa y los compromisos adquiridos que deben guiar la actividad de las personas de la organización. Es un documento que manifiesta el conjunto de valores que guía la conducta de la organización y orienta a sus miembros en la toma de decisiones.

Temas tratados  
en los códigos  
éticos

Por empresas líderes

- Corrupción y sobornos.
- Discriminación.
- Confidencialidad de la información.
- Productos/servicios.
- Relaciones con la competencia.
- Conflictos de intereses.
- Seguridad y Salud Laboral.
- Violencia/acoso.
- Igualdad.
- Entorno de trabajo.
- Uso de recursos.
- Otros.

## Contenido



- Valores propios de la empresa.
- Normas y deberes.
- Responsabilidades y obligaciones hacia los *stakeholders*.

## Funciones

- Definir responsabilidades, derechos y obligaciones de todos los *stakeholders*.
- Servir de criterio para la toma de decisiones.
- Manifestar el compromiso de la Dirección de adoptar un enfoque ético en la gestión empresarial.
- Explicar los valores con los que la empresa quiere ser identificada.
- Dar prestigio a la empresa.



# CODIGO DE BUEN GOBIERNO

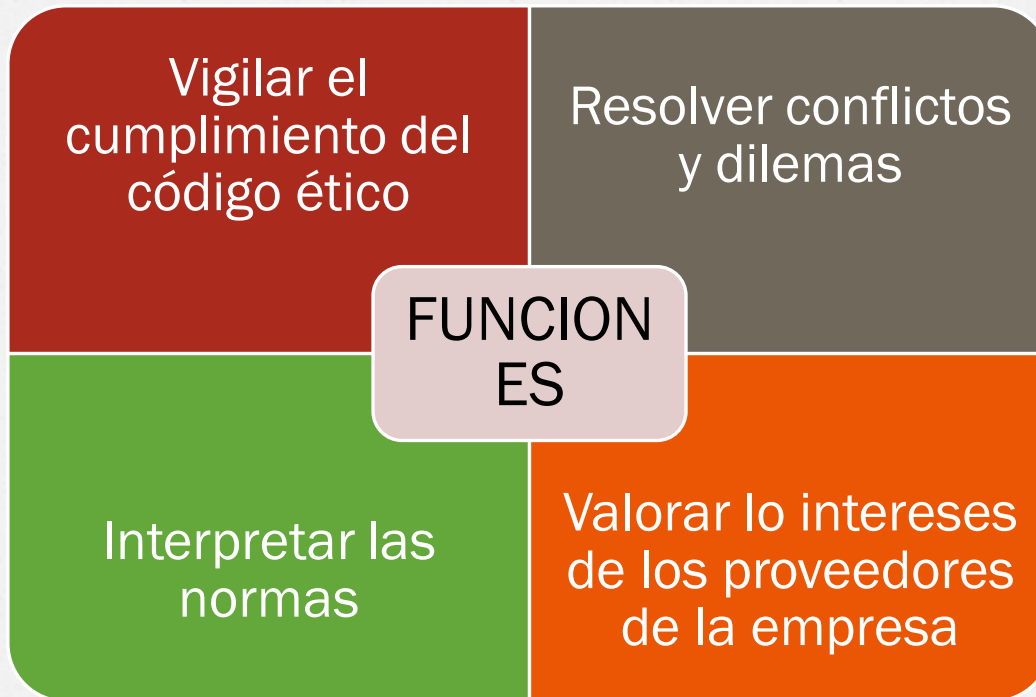
Los Códigos del buen gobierno corporativo, según La Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas (**AECA**), son códigos referidos al gobierno corporativo, compuestos por una serie de recomendaciones precisas, emitidas por comisiones de expertos con el objetivo de analizar los criterios y pautas a los que deben someterse las sociedades, pronunciando una serie de recomendaciones que mejoren el comportamiento de las organizaciones sobre la transparencia informativa, composición y funcionamiento de los órganos de gobierno y su relación con los grupos de interés.

Aspectos tratados  
por los códigos del  
buen gobierno corporativo

- Juntas de accionistas: delegación de voto, reuniones, etc.
- Certificaciones de cuentas por los administradores.
- Consejo: edad, número de independientes, carácter ejecutivo de la Presidencia, blindajes, remuneración.
- Conflictos de interés, operaciones vinculadas con accionistas y administradores.
- *Stock option*.
- Selección de proveedores.
- Deberes de fidelidad y lealtad de consejeros y accionistas.
- Publicación del informe anual del gobierno corporativo

# RESPONSABLES DE PRÁCTICAS ÉTICAS

## Comité de ética



- o No común en Latinoamérica
- o Tema asignado a asesor jurídico o a recursos humanos.



# FORMACIÓN ÉTICA

- o Proporciona a los directivos y empleados una base para la resolución de dilemas éticos ya que muchas «injusticias» pasan no por mala fe sino por desconocimiento.
- o Se debe utilizar para transmitir la preocupación de la organización por permear la ética en la operación diaria identificando sus aplicaciones y resultados.
- o RH lo lleva a cabo

# CANALES DE QUEJAS O INFORMACIÓN

- o Usualmente son canales formales
- o Toll free, 01-800
- o Buzones de quejas y sugerencias
- o Política de «puertas abiertas»

**01 800  
HÁBLALO**





# AUDITORÍA ÉTICA

- Herramienta fundamental para responder a exigencias del mercado como la transparencia.



## ACTIVIDAD DE TAREA:

\*se consultará el link:

<http://www.redalyc.org/pdf/818/81802703> el punto 2.2 y 3.0

\*Se elaborará un mapa conceptual

# LOS COMPONENTES DE UNA EMPRESA ÉTICA

- o Vivir de acuerdo con los **valores fundamentales**.
- o Una cultura organizacional con **valores comunes** para sus miembros.
- o Luchar por **alcanzar la satisfacción** de todos los agentes involucrados en la empresa: accionistas, directivos, empleados, proveedores y clientes.
- o Asumir la **responsabilidad social** de sus actuaciones.
- o Pesa más el **contrato moral** entre la empresa y sus integrantes y asociados que el mero contrato legal.



# ¿VENTAJA COMPETITIVA?

- o La ética es necesaria para crear, incrementar y preservar el valor de una empresa.
- o Los inversionistas buscan invertir en organizaciones confiables, donde sus dirigentes y colaboradores son íntegros, que proyectan ante la sociedad una cultura de ética en todo lo que hacen.
- o El ambiente de confianza que se genera puede producir beneficios a la empresa: mayor demanda de sus productos, acceso a mercados de capital, oportunidades de fusión, crecimiento, mejores utilidades y mayor precio para sus acciones y, en general, riqueza, no solo para sus accionistas, sino también para sus trabajadores.

# BENEFICIOS DE LA ÉTICA EN LA EMPRESA

- Reduce los conflictos de los miembros que la forman.
- Mejora la imagen exterior de sí misma.
- Supone un componente esencial del concepto de “calidad total”, tan importante hoy día.



# RESPONSABILIDAD SOCIAL



- o Se originó en los 50´s, ligado al rápido crecimiento en tamaño y poder de las empresas
- o En los 60-70´s = inquietudes sociales=pobreza, desempleo, degradación urbana, contaminación.
- o Se demanda a las empresas que más allá del cumplimiento de las leyes integren en sus operaciones las consecuencias económicas, sociales y medioambientales de su actividad.





# ¿Qué ES LA RESPONSABILIDAD SOCIAL?

- o “Integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus relaciones con sus interlocutores”
- o Está intrínsecamente ligada al concepto de desarrollo sostenible, ya que las empresas deben integrar las consecuencias económicas, sociales y medioambientales de su actuación.

o Las empresas con responsabilidad social persiguen un grupo de objetivos, de los cuales hacer dinero es sólo uno, y no necesariamente el principal ya que guía su actuar por una ideología básica, los valores básicos, un sentido de propósito más allá de solo ganar dinero y paradójicamente, ganan más que las compañías motivadas sólo por el ánimo de lucro.





Podemos decir que la Responsabilidad Social Corporativa es la puesta en práctica de la ética de la empresa asociada a fines comerciales estratégicos.



¿Cómo materializan la  
responsabilidad social  
las empresas?





o A finales de 2010, las estrategias de responsabilidad social parecían estar bien definidas para los restaurantes; sin embargo, había varias interrogantes por resolver respecto a la continuidad de la ventaja competitiva de la empresa en materia de responsabilidad social



# ACTIVIDAD DE TAREA

**Restaurantes Toks: estrategias  
de responsabilidad social\***





- o 1.- Lee el caso de restaurantes TOKS en el siguiente link:

<http://www.redalyc.org/pdf/818/81828691012.pdf>

- o 2.- Identifica información sobre su tipo de cliente, sus puntos de venta, su marketing, y sus productos
- o 3.- Estudia el modelo de RS de Toks respecto sus proyectos productivos
- o 4.- identifica alianzas estratégicas que llevó a cabo
- o 5.- Identifica los principales obstáculos que enfrentó Toks al implementar su modelo de RS y los retos actuales que deberá sortear.

**o CON TODA LA INFORMACIÓN, ELABORA UN MAPA MENTAL**

**¡MUCHAS GRACIAS!**  
**POR SU ATENCIÓN...**

