

Ética empresarial

Diana Milena Jaramillo Agudelo
Andrés Mauricio Bermúdez Medina

Resumen

En un mundo como el de hoy, en el que muchos valores se han perdido, consideramos de vital importancia abordar un tema como la ética y en especial su aplicación al interior de las organizaciones. Es de esta forma que como futuros administradores, nos pusimos en la tarea de investigar qué incidencia tiene organizacionalmente ser o no éticos y de qué manera podemos institucionalizarla para generar cambios positivos en nuestras empresas.

Muchas de las organizaciones se orientan específicamente en los beneficios que les da el adquirir muchos clientes y se dejan deslumbrar por las ganancias que estos les dejan; pero no tienen en cuenta la manera ética en que los consiguen. “Hay un pequeño núcleo de organizaciones rebeldes que no necesariamente han sido creadas para ser éticas, pero han elegido desafiar al pensamiento tradicional porque saben intuitivamente que el modelo antiguo está errado y han establecido sistemas éticos porque esto es una consecuencia natural de pensar en forma diferente”.

Antes de indicar mediante cuáles mecanismos pueden las organizaciones aplicar ética, es necesario que aclaremos un concepto que hemos venido mencionando en el desarrollo de este ensayo y es “Cultura organizacional” por lo cual algunos autores dicen: “Trabajar en un ambiente organizacional burocrático dificulta el logro de las virtudes profesionales. Por el

contrario, parecería que trabajar en un entorno caracterizado por un estilo de gestión maleable y cooperativo, que alienta la participación de la gente en el diseño de una cultura compartida, es más propicio para promover la conciencia y la conducta éticas”.

Algunos autores que han considerado la ética dentro de sus escritos sobre administración, consideran que “la manera más común de institucionalizar la ética es el establecimiento de un código de ética; mucho menos común es el uso de los comités de ética. Muy pocas veces se utilizan los programas de desarrollo gerencial que se relacionan con cuestiones éticas, aunque algunas compañías las han instituido”.

Los empresarios que están permanentemente en la búsqueda de estrategias que contribuyan positivamente al desarrollo de su organización, deben tener en cuenta que “el hecho de que los beneficios son mayores que los costos, puede expresarse en mensajes como éste utilizado por instituciones educativas: Si piensa que la educación es muy cara, pruebe con la ignorancia”.

Introducción

Etica es un término tan representativo para las personas pero tan difícil de aplicar, que a veces se queda solo en eso, en un término y no nos preocupamos por comprender cuán grande es su efecto dentro las colectividades como la organización.

Este ensayo pretende, de forma muy general, conscientizar a los dirigentes sobre la importancia de la ética en las organizaciones; además citaremos algunas formas en que esta puede ser implementada para lograr constituir la ética como un valor de las empresas que les permitirá ser reconocidas por la sociedad como entes que se basan en el respeto por las personas.

Soportados en varios autores, mostraremos la importancia de la ética en las organizaciones; también el desarrollo de la ética en los empleados, el costo de la falta de ética y los programas y principios para desarrollar ética en las organizaciones.

La ética empresarial

Es importante que antes de abordar nuestro tema, nos preguntemos: ¿Qué es ética? ¿Cómo puede ser aplicada la ética en las organizaciones?

Se entiende por ética a un conjunto de normas morales que regulan cualquier relación o conducta humana. Para algunos autores, “la ética se interesa por las obligaciones morales, la responsabilidad y la justicia social. La ética refleja el carácter del individuo y más contemporáneo quizás, el carácter de la firma comercial, que es un grupo de individuos”¹.

Algunos autores de libros sobre administración han definido y manejado la ética desde diferentes puntos de vista; en la administración la ética se define como “la disciplina que tiene que ver con el bien y el mal y con el deber y la obligación moral”². Por lo tanto, la ética personal se define como “las reglas mediante las cuales un individuo vive su vida personal”³ y la ética de la contabilidad se refiere al “código que guía la conducta profesional de los contadores”⁴. La ética de los negocios tiene que ver con la verdad y la justicia y tiene una variedad de aspectos como son las expectativas de la sociedad,

la competencia justa, la publicidad, las relaciones públicas, responsabilidades sociales, autonomía del consumidor y la conducta de la corporación tanto en su país de origen como en el extranjero.

Los gerentes y en particular los de alto nivel, tienen la responsabilidad de crear un medio organizacional que fomente la toma de decisiones en forma ética, mediante la institucionalización de esa conducta. Con esto no referimos a la aplicación e integración de los conceptos éticos en las acciones cotidianas. Como es de gran interés comprender en qué forma la ética afecta las organizaciones, retomamos otras definiciones como que “La ética es el pegamento de la cultura empresarial. Cuando todos los empleados comprendan e internalicen las reglas básicas de la compañía, la cultura empresarial pondrá la calidad en el lugar de trabajo”⁵.

Otras formas de interpretar la ética para las organizaciones según Al y S Chen, Roby Sawyers y Paul F. Williams⁶, deducen que en cuanto más ética sea la cultura organizacional, los individuos que la componen tomarán decisiones éticas.

“Es necesario crear una conducta de cambio y solo se conseguirá con el cambio en las personas”, muy bien lo decía Margaret Buban⁷. Los cambios en la sociedad y en el lugar de trabajo son los motores para los nuevos estándares éticos en las empresas.

Este cambio al que nos referimos anteriormente, requiere que algunos aspectos sean ajustados para que en realidad, las prácticas de una organización sean éticas:

Es incongruente que las empresas expresen una posición ética mientras conservan las cadenas de mando tradicionales y las jerarquías de control. La esencia del mando y del control es que

1 WYLEY, Carolyn. El ABC de la ética empresarial. En : Gestión. Bogotá. Vol.1. no.1 (Ene.- Feb. de 1996); p.140

2 KOONTZ, Harold y WEHRICH, Heinz. Administración. Bogotá: Mc Graw Hill, 1991. p.693

3 Ibid.

4 Ibid., p.694

5 BUBAN, Margaret. Ética y Calidad total. En : Gestión. Bogotá. Vol. 1. no.5 (Sep.-Oct. de 1996); p.94

6 CHEN, Al. CHEN, S. SAWYERS, Roby. WILLIAMS, Paul. Un Bien Cultural. En : Gestión. Bogotá. Vol.3. no.3 (May-Jun 1998); p.123

7 Ibid., p.95

*implícitamente se considera a la gente como potenciales simvergüenzas en los que no se puede confiar y a los que se debe controlar. Los gerentes saben más y se les encarga la tarea de controlar a su gente. Se piensa que la gente es perezosa y que hay que motivarla con incentivos y dinero para que aporten algo.*⁸

Muchas de las organizaciones se orientan específicamente hacia los beneficios que les da el adquirir muchos clientes y se dejan deslumbrar por las ganancias que estos les dejan, pero no tienen en cuenta la manera ética en que los consiguen, “Hay un pequeño núcleo de organizaciones rebeldes que no necesariamente han sido creadas para ser éticas, pero han elegido desafiar al pensamiento tradicional porque saben intuitivamente que el modelo antiguo está errado, han establecido sistemas éticos porque esto es una consecuencia natural de pensar en forma diferente”⁹.

Para pretender que las organizaciones entiendan la esencia de la ética, tal vez será necesario que los dirigentes comprendan que su aplicación conlleva a que las decisiones que se tomen sean más acertadas:

*En esencia, buena ética es buen negocio. Las prácticas comerciales renombradas son el resultado de decisiones comerciales morales o éticas. La ética corporativa refleja no sólo el contenido de decisiones morales -¿qué debería yo hacer?- sino también el proceso de tomar decisiones, o los «cómo». En tal proceso, una firma debe comprometerse hasta el grado de que la ética y los beneficios no se excluyan mutuamente ni en los principios ni en la práctica.*¹⁰

Siendo la ética un buen negocio, tendríamos que la falta de ética así como lo expone **Gerhard Plenert**¹¹, **constituiría uno los costos que se han ido superando constantemente como el de los “sistemas de des-**

confianza”, ya que aparte de ser una inversión alta, cuestan mucho tiempo y esfuerzo frente al fraude del que tratan estos sistemas de proteger a las organizaciones.

Por lo anterior, la palabra ética está de moda. Como lo expresan algunos autores, “Ética será la nueva palabra de moda en el mundo de los negocios, del mismo modo que antes fueron «beneficio» y «productividad» y actualmente calidad”¹²; contrario a esto, algunos autores que han escrito sobre ética consideran que:

La ética no es una cuestión de moda, ya que todavía sigue necesitándose lo mismo que en otras épocas para ser ético: tratar a los empleados de la misma manera que nos gustaría que nos trataran a nosotros. Existen varias formas de mejorar el nivel ético del personal, siempre y cuando el primer paso lo dé la gerencia. La no ética tiene un alto costo, pues obliga a las empresas a contar con sistemas basados en la desconfianza que nunca llegan a tener todo bajo control.¹³

Antes de concluir e indicar mediante cuáles mecanismos pueden las organizaciones aplicar ética, es necesario que aclaremos un concepto que hemos venido mencionando en el desarrollo de este ensayo y es “Cultura organizacional” por lo cual algunos autores dicen: “Trabajar en un ambiente organizacional burocrático dificulta el logro de las virtudes profesionales. Por el contrario, parecería que trabajar en un entorno caracterizado por un estilo de gestión maleable y cooperativo, que alienta la participación de la gente en el diseño de una cultura compartida, es más propicio para promover la conciencia y la conducta éticas”¹⁴.

Con una idea más clara de qué es cultura organizacional, algunos autores dicen que “Ese tipo de cultura puede ser desarrollado mediante las técni-

8 DAVIS, Richard. ¿La ética es Rentable?. En : Gestión. Bogotá. Vol.2. no.1 (Ene. – Feb. de 1997); p.61

9 Ibid.

10 WYLEY, Op. Cit., p.141

11 PLENERT, Gerhard. Ser ético no es una moda. En : Gestión. Bogotá. Vol.1. no.2 (Mar.- Abr. de 1996); p.136

12 Ibid., p.132

13 Ibid.

14 CHEN. Op. Cit., p.124

cas de calidad total, que engendran en las organizaciones el sentido de comunidad, con potencial para que la empresa y sus empleados sean más conscientes de la ética¹⁵. De igual forma y basados en otros autores, también consideran que “Los programas de calidad total facilitan el desarrollo de una cultura empresarial que promueve el comportamiento ético¹⁶”.

Nos preguntaremos por qué mediante técnicas de calidad total; al respecto algunos autores opinan que:

La calidad total es más efectiva en un medio que fomenta la apertura, la confianza y la ética. Al insertar la ética como factor de la ecuación de TQM, la mayoría de las compañías tienen problemas con los recursos humanos. La gerencia posee la obligación moral de apoyar el derecho de los empleados a poner en práctica su potencial autodefinido. Se debe tratar a los empleados con honestidad y justicia, y deben proveérseles oportunidades para alcanzar todo su potencial. Asimismo, los empleados tienen la obligación moral de hacer lo que sea correcto.¹⁷

Para implantar ética es importante que “Los empleados deben creer que la percepción que el público tiene del comportamiento ético de la compañía tendrá una influencia directa sobre los resultados finales. Los empleados deben construir un consenso de alianzas y apoyo público antes de que haya una crisis. Esto se logra sirviendo a los intereses del público, de una manera importante, atractiva y que sea bien percibida por el público¹⁸”.

De acuerdo con lo anterior, algunos autores advierten que:

Sus empleados y por tanto su organización, no se convertirán en personas éticas de la noche a la mañana. Aunque usted sea capaz de cambiar de la noche a la mañana, sus empleados no re-

conocerán el cambio hasta que supere la prueba del tiempo. Pero primero usted tendrá que cambiar el modelo, o sea, a usted mismo. Transmite un sentido de moralidad en su vida. Sea confiable, especialmente cuando se trate de salir en defensa de sus empleados.¹⁹

Esencialmente, en toda práctica comercial se debe practicar una buena ética ya que debido al mal manejo de este, implica no realizar las metas impuestas como bien lo explica una de las autoras más renombradas en este campo:

En este proceso de implantar la ética dentro de las empresas podemos notar que algunas de ellas empiezan a inculcar estos valores a los empleados, los ejecutivos deben comprender que los valores éticos en sus empleados podrán llevar a la organización a un nivel de máximo reconocimiento frente a otras empresas.

Algunas de las dificultades que se han presentando dentro de las organizaciones pueden ser las que describen algunos autores:

La persecución de un comportamiento ético en las organizaciones comerciales es un desafío complejo, multifacético con dimensiones significativas. Sin embargo, el rol de los directivos es crítico para crear, implementar y sustentar el comportamiento ético organizacional. La conducción efectiva de una conducta ética requiere que las organizaciones abracen la ética, que esperen una conducta ética de todos sus empleados y establezcan estructuras de ejecución e implementación.²⁰

Una vez definida la ética desde las organizaciones, resolveremos el segundo interrogante planteado al inicio del ensayo, el cual se refiere a la forma en que las organizaciones pueden implantar la ética.

15 Ibid.

16 Ibid., p.123

17 BUBAN. Op. Cit., p.94

18 Ibid., p.95

19 PLENERT. Op. Cit., p.136

20 WYLEY, Op. Cit., p.144

Algunos autores que han considerado la ética dentro de sus escritos sobre administración, consideran que “la manera más común de institucionalizar la ética es el establecimiento de un código de ética; mucho menos común es el uso de los comités de ética. Muy pocas veces se utilizan los programas de desarrollo gerencial que se relacionan con cuestiones éticas, aunque algunas compañías las han instituido”²¹.

De acuerdo con los planteamientos de algunos autores, podríamos decir que tanto empleados como dirigentes, deben participar de manera activa en el proceso que involucra la implantación de la ética en las empresas. Esta participación inicialmente requiere que “los empleados deben creer que la percepción que el público tiene del comportamiento ético de la compañía tendrá una influencia directa sobre los resultados finales”²²; por su parte “los dirigentes deben planear hacia el futuro y ejercer, además, presión constante sobre los legisladores, administradores públicos y medios”²³.

Dentro de los aportes más importantes que algunos autores hacen para implantar la ética dentro de las organizaciones, consideramos el de Margaret Buban quien habla sobre los cinco principios para desarrollar el poder de la ética en las organizaciones, estos son: propósito, orgullo, persistencia, perspectiva y paciencia.²⁴ Considera el autor que “cuando los empleados tienen poder y participan activamente en la toma de decisiones, se sienten orgullosos de su trabajo y de la organización y toman más conciencia de las cuestiones éticas”²⁵.

Los empresarios que están permanentemente en la búsqueda de estrategias que contribuyan positivamente al desarrollo de su organización, deben tener en cuenta que “el hecho de que los beneficios son mayores que los costos, puede expresarse en mensajes como éste utilizado por instituciones educati-

vas: Si piensa que la educación es muy cara, pruebe con la ignorancia”²⁶.

Conclusiones

El tema de la ética es muy complejo, encontramos que este es muy importante para los individuos. Cada una de las profesiones tiene su propio concepto y es por eso que la ética empresarial es valiosa para el desempeño de las organizaciones y sus empleados.

Cuando hablamos de ética, vemos que hay muchos planteamientos y lo más importante es saberlos implementar para que de esa forma tengan buenos resultados.

Para que la ética empresarial sea buena, los directivos y empleados deben participar activamente en la toma de decisiones para así sentirse orgullosos de su trabajo y de su empresa.

Es de anotar que la ética refleja lo que es el individuo, la organización y la sociedad.

Temas como la ética siempre generarán algo de controversia en las organizaciones y aunque muchos autores como los citados en este ensayo pretendan orientar a los dirigentes y futuros gerentes acerca de la importancia que tiene la ética dentro de cualquier organización, la realidad nos muestra que es necesario que la falta de ética nos genera pérdidas económicas o comerciales y es necesario que las empresas decidan tomar medidas extremas sobre el asunto y empiecen a generar todo un plan que busque corregir aquello que está mal, antes de que el problema crezca. Sería mejor PREVENIR y que través del diseño de un programa de capacitación sobre ETICA el cual involucre a cada funcionario desde el mismo momento en que ingresa a la organización, se convierta la ética en una estrategia más, que haga a las organizaciones más competitivas, y

21 KOONTZ y WEIHRICH, Op. Cit., p.696

22 BUBAN, Op. Cit., p.96

23 Ibid.

24 CHEN, Op. Cit., p.131

25 Ibid.

26 BUBAN, Op. Cit., p.96

así como lo plantean algunos autores sobre el tema, sacar provecho y ser más rentables.

Bibliografía

- WYLEY, Carolyn. El ABC de la ética empresarial. En : Gestión. Bogotá. Vol.1. no.1 (Ene.- Feb. de 1996)
- KOONTZ, Harold y WEIHRICH, Heinz. Administración. Bogotá: Mc Graw Hill, 1991.
- BUBAN, Margaret. Ética y Calidad total. En : Gestión. Bogotá. Vol. 1. no.5 (Sep.-Oct. de 1996)
- CHEN, AI. CHEN, S. SAWYERS, Roby. WILLIAMS, Paul. Un Bien Cultural. En : Gestión. Bogota. Vol.3. no.3 (May-Jun 1998)
- DAVIS, Richard. ¿La ética es rentable?. En : Gestión. Bogotá. Vol.2. no.1 (Ene. – Feb. de 1997)
- PLENERT, Gerhard. Ser ético no es una moda. En : Gestión. Bogotá. Vol.1. no.2 (Mar.- Abr. de 1996)