

1.2 La ética en los negocios: Práctica Contemporánea

Ésta es la era de la técnica. La fibra óptica y los satélites conforman una sola red de información mundial. En la actualidad es posible comunicar cualquier cosa, a cualquier persona, en cualquier parte y por medio de cualquier forma (voz, datos, texto, imágenes) a la velocidad de la luz. Las computadoras de escritorio tienen hoy más capacidad de cálculo que las grandes computadoras centrales que la NASA utilizó para llevar al hombre a la Luna.

Es una era de reingeniería, reestructuración, ajuste del tamaño de las empresas, reorganización y organizaciones menos jerárquicas. A medida que los trabajadores intercambian a regañadientes las comodidades del viejo contrato social por ciertos entendimientos todavía por definirse, los efectos en el valor y la dignidad humanos han sido drásticos. La dependencia de la compañía y la lealtad a ésta han sido sustituidas por el distanciamiento y el cinismo.

Existe el desafío de encontrar nuevas formas para recrear las interdependencias y buscar nuevas maneras de experimentar la “comunidad” en las organizaciones.

Es una era de información. Se dice que el conocimiento se duplica cada cinco años, y en ocasiones surge la pregunta de por qué se toman decisiones en el corto plazo. En la actualidad, la información está instantáneamente a disposición y abunda en todo el globo.

El secreto del liderazgo, llega uno a descubrir, es que no hay secretos. Simplemente, en esta era de información ya no hay cabida para ocultar nada, como

- un derrame de petróleo en Alaska;
- la fusión accidental del núcleo del reactor en Chernobyl;
- una relación privada con el presidente en la Casa Blanca;
- prácticas de trabajo infantil en Vietnam;
- corrupción en los mercados emergentes;
- los efectos nocivos, causantes de cáncer, del tabaco;
- las prácticas de venta inaceptables en la industria de los valores y seguros;
- la ausencia de mujeres y minorías en los consejos de administración y en la alta dirección de las empresas;
- la diferencia cada vez más notable en las remuneraciones de ejecutivos y trabajadores. La información es como un virus que exige la verdad, y la verdad requiere libertad. Cuando la gente adquiere conciencia de las opciones, las revoluciones surgen. Por cierto, ésta es una era de revoluciones. Tal vez, parafraseando el título de la famosísima obra de Alvin Toffler (1970), estamos experimentando el “shock del futuro”, es decir, la “desorientación debido al cambio

acelerado prematuro”. En virtud de la velocidad del cambio en el mundo actual, el hombre se confunde y se desorienta. A medida que los mapas y las fronteras nacionales, familiares en otras épocas, se desdibujan, el ser humano camina a ciegas hacia el futuro, buscando comprender el nuevo orden mundial y su lugar en éste. Es el final de una era y el principio de una época todavía indefinida. Además, el hombre tiene la oportunidad de participar en su definición. Y es el llamado del liderazgo.

¿Qué es ética y qué es moral?

Si se va a hablar de ética, sería conveniente conceptualizar muy bien lo que se explicará. Tal vez algunos de los problemas más graves que atentan contra la conversación y la complican son las diferencias que pueden existir entre el pensamiento y la palabra que se utiliza para comunicarlo. Por ejemplo, cuando alguien señala que se debe incluir la ética en el plan de estudios de las escuelas de negocios, ¿qué se desea expresar realmente? Al parecer, los estudiantes tienden a confundir los términos de ética y moral, ya que los utilizan indistintamente, como si fueran sinónimos. De acuerdo con el diccionario de la Real Academia de la Lengua Española, la moral es la ciencia que trata del bien general y de las acciones humanas en orden a su bondad y maldad.

No obstante, lo anterior, existen diferencias entre ética y moral. Según la etimología de cada uno de los dos términos, ética proviene del griego *ethos*, que significa costumbre.

¿QUÉ SE ENTIENDE POR ÉTICA O MORAL?

Ética es una parte de la filosofía que trata de la moral y de las obligaciones del hombre.

Moral es la ciencia que trata del bien en general y de las acciones humanas en orden a su bondad o malicia.

Esto apoyaría la idea de que ambos conceptos son sinónimos. Sin embargo, si se profundiza en la etimología se observa que ética parece provenir del sánscrito *satyan*, que significa esencia, y parece que la raíz sánscrita del término moral es “*ma*”, que significa medir. Por consiguiente, tiene más sentido esta última raíz, ya que al parecer proporciona un sentido mucho más lógico de lo que se desea expresar, es decir, una situación puede ser a la vez ética y moralmente posible, ya que se podría medir el hecho en función del cuestionamiento ético que se hace.

Por otra parte, si la ética reúne la teoría y la moral la práctica, se podría suponer que de la investigación de la ética —si es suficientemente acertada y extensa— deberían inferirse, por ejemplo, principios morales de la misma manera que al estudiar la gravedad se desprenden principios para la construcción de aparatos que vuelan.

En riguroso sentido ético, un juez que imparte justicia representa en esencia “teórica” una intachable conducta que le da confianza a toda una sociedad para juzgar a otro individuo, pero en la práctica podría resultar moralmente cuestionable su criterio para impartir justicia, ya que puede medir el hecho minimizando los acontecimientos en la impartición de justicia.

Dada esta diferenciación entre ética y moral, pueden surgir las siguientes preguntas: cuando se habla de enseñar ética, ¿a qué se refiere: al estudio de la ciencia o de la práctica? ¿Se habla de ética o de moral? Estas interrogantes son muy pertinentes, ya que pueden describir no sólo dos campos diferentes, sino también representan dos métodos de enseñanzas distintos y dos objetivos también diferentes.

Ética o Conocimiento

La ética es una de las tres áreas de la filosofía. Las otras son la epistemología, o teoría del conocimiento, y la metafísica. El campo de estudio de la ética es el juicio moral.

Es un campo propio de la filosofía y no puede ser asignado a otro especialista debido a que el juicio moral no es una actividad para expertos, sino que es un campo en el cual todos tienen autoridad. La ética puede considerarse como un estudio teórico en virtud del cual se tratan de clarificar los conceptos, al igual que los otros campos de la filosofía. La ética es el estudio sistemático de la naturaleza de los conceptos axiológicos, como “bien”, “mal”, “correcto”, “equivocado”, etc., y de los principios generales que justifican la aplicación de ellos a alguna acción o acto.

Su importancia radica en su relación con las nociones fundamentales de moralidad, y éstas pueden tener grandes consecuencias en relación con la conducta de las personas.

La ética comparada es un área muy particular del estudio de la ética, que examina las reglas y los ideales que se han desarrollado a través del tiempo y del espacio en las diferentes sociedades que existen o han existido en este planeta, y el papel que ella ha cumplido en los asuntos conductuales de las personas. Su material de trabajo proviene de los diferentes códigos encontrados en toda sociedad, tanto a través de sus tradiciones orales o escritas como de los supuestos tácitos que se encuentran tras el marco legal constitucional.

Tales códigos han tendido a desarrollarse naturalmente, y de esta forma han existido mucho antes de que el hombre comenzara a pensar en ellos. La teoría filosófica de la ética se diferencia de la tarea ordinaria del hombre en que al tomar decisiones desarrolla juicios morales. No obstante, muchos estudiosos de la filosofía-ética sostienen que el examen o test principal que puede aplicarse a todo un sistema ético-teórico es si puede armonizarse ese sistema con lo que se puede denominar ética o juicios morales productos del sistema común; es decir, con aquellos juicios éticos que uno siente que está obligado a emitir de la mejor forma



posible en la vida común, y que se producen por la necesidad de las acciones y no por las reflexiones especulativas. En otras palabras, se encuentran fuera de los argumentos filosóficos.

FILOSOFÍA -Epistemología
 -Ética
 -Metafísica

Filosofía: Es la ciencia que trata de la esencia, propiedades, causas y efectos de las cosas naturales.

Difícilmente se podría sostener que la ética o los juicios morales del sentido común son infalibles, pero su relación con la filosofía de la ética se puede comparar con la relación que existe entre las percepciones propias ordinarias y las ciencias físicas. De la misma forma como el científico debe partir de la percepción de los objetos físicos, el filósofo debe partir de los juicios éticos del sentido común, porque éstos son sus datos.

Ambos intentarán transformar sus datos en un sistema coherente, y también de hacerlos coherentes con otros sistemas. La ética en los negocios también contiene normas y principios morales que rigen el comportamiento. La diferencia entre una decisión común y corriente y una decisión ética estaría en el papel principal que desempeñan los valores y los juicios en las decisiones éticas. Los directivos son particularmente vulnerables a las conductas sin ética por diversas razones. Por ejemplo, los servicios tienen pocos atributos para la búsqueda de la conducta ética, y por eso es difícil evaluarlos antes de tomar la decisión de adquirirlos.

Muchas veces son técnicos, o especializados, o poseen ambas características, lo cual dificulta más aún la posibilidad de que el consumidor común y corriente los evalúe. Los servicios se venden sin garantías ni compromisos, y con frecuencia se ofrecen por personal no supervisado, fuera del área de la compañía. Los problemas éticos más comunes son el conflicto de intereses, la confidencialidad en las relaciones de la organización, la honradez, la justicia y la integridad de las actividades de comunicación de la empresa.

La conducta de los directivos durante la toma de decisiones éticas refleja los principios morales con los que se rigen. Las ciencias morales, como la teología, la deontología y el relativismo, son los principios o reglas que rigen a los directivos cuando deciden qué está bien o mal.

Las personas podrían tomar decisiones distintas en situaciones de ética similares debido al desarrollo cognoscitivo de lo moral y de algunos otros factores más, entre ellos los valores personales, las diferencias culturales, la cultura de la empresa, la estructura de la organización, la oportunidad, los sistemas de premio, los terceros importantes y las presiones que originan realizar actividades en un entorno competitivo.

Los empleados que de manera frecuente tienen que manejar cuestiones éticas sufren constantemente tensiones relacionadas con el trabajo, tales como frustración, ansiedad, mal desempeño e insatisfacción laboral, lo cual provoca rotación de personal.

Las organizaciones aplican una serie de estrategias que pretenden controlar la conducta ética de los empleados, entre ellas la socialización de los empleados, la elaboración y aplicación de códigos de ética, la capacitación de los líderes, la capacitación para conocer el servicio/producto, la vigilancia del desempeño de los empleados y la educación de éstos relacionada con los beneficios de las relaciones a largo plazo con los clientes.

LOS VALORES

Sin perder de vista lo económico, el término valor se utiliza aquí más bien con connotación de nivel de calidad de vida humana, con un matiz ético-moral, como el conjunto de aquello que conforma la axiología (del griego axioma, que originalmente es dignidad), que se ha considerado como el fundamento de lo que debe ser el hombre. La axiología se ocupa justamente de aquello que por su alto valor y valer es susceptible de mantenerse y enaltecerse, y se considera como el fundamento de algo que no necesita ser demostrado por ser evidente y reconocido por todos. Por lo general, esto último no se acepta en la actualidad, ya que es cada vez más predominante la concepción y los planteamientos que asumen los valores como relativos. Los valores tienen características que se resumen en:

1. El valer, decir que todo valor es polivalente, es válido, y en ese sentido puede ser deseable o indeseable. Esto es un disvalor.
2. Objetividad, ya que no dependen de las preferencias individuales, sino que se asume que existen en una esfera ontológica diferente al ser propiamente dicho.
3. Son dependientes tanto entre sí como en su relación con las cosas. Son predicaciones del ser; en algunos casos se considera que son objetivos del ser, o deberes del ser, lo que constituye la deontología (deon, ontos = deber).
4. Polaridad. Este componente del valor hace que cada valor tenga su opuesto: a un valor positivo se contraponen un valor negativo. Estos valores negativos se denominan disvalores. La polaridad puede variar según las escalas de valores: lo que es valor positivo en una puede ser negativo en otra.
5. Los valores son entidades no mensurables ni precisables, y tienen validez cualitativa mas no cuantitativa.

Hay quienes hablan de una jerarquía de los valores, pero el orden constituye un proceso subjetivo que hace que las jerarquías valorativas o las tablas de valores varíen. Los valores son cambiantes debido a que han surgido en diferentes edades históricas, a que la perspectiva distinta que en cada momento histórico se tiene en cuanto a la concepción del mundo y porque dependen de la cultura en general y de los componentes religiosos, la raza y otros factores que cambian con el tiempo. Por lo anterior, es claro que el tema de los valores está siempre en revisión.

A continuación, se presentan aquellos que pueden considerarse fundamentales en nuestra cultura y que afectan la vida cotidiana.

Los valores son cambiantes debido a que han surgido en diferentes edades históricas, a que la perspectiva distinta que en cada momento histórico se tiene en cuanto a la concepción del mundo y porque dependen de la cultura en general y de los componentes religiosos, la raza y otros factores que cambian con el tiempo.

Por lo anterior, es claro que el tema de los valores está siempre en revisión. A continuación, se presentan aquellos que pueden considerarse fundamentales en nuestra cultura y que afectan la vida cotidiana.

1. Valores éticos (morales), donde la contraposición es entre bueno y malo, y lo deseable es la consecución del bien (Wolf).
2. Valores morales (éticos), cuyos polos van de lo justo a lo injusto, con búsqueda de la equidad y de la justicia.
3. Valores eróticos, cuya polaridad va de lo erótico propiamente dicho (de eros, amor) al rechazo (lo fóbico) en la búsqueda del amor.
4. Valores vitales, donde se contraponen la vida (bios) y la muerte (tanatos), y se pone en juego la concepción de la inmortalidad como supervivencia.
5. Valores bioéticos, en los que la polaridad es el bienestar-malestar humano y lo deseable es el fomento de la calidad de la vida del hombre.
6. Valores estéticos, donde se contraponen lo bello y lo feo en lo que es la concepción del arte.
7. Valores del conocimiento, verdadero-falso, con la posibilidad de alcanzar la sabiduría.
8. Valores religiosos, donde se confronta lo sagrado con lo profano en la búsqueda de la santidad.
9. Valores místicos, que van de lo finito (finitud) a lo infinito, y cuyo camino es el éxtasis.
10. Valores espirituales, que van de la inmanencia a la trascendencia, con la búsqueda de esta última, como en la eternidad en el más alto sentido. Hay quienes consideran que todo valor lleva consigo un componente espiritual.
11. Valores hedonísticos, con la polaridad desagrado-agrado, y que se orientan hacia la búsqueda del placer. El acercamiento a cada valor es fuente de valor hedonístico agradable; la frustración en el logro de un disvalor origina desagrado, dolor.
12. La libertad es un valor cuya polaridad va de la sumisión al poder, con la búsqueda de un tenue equilibrio comprometido entre ambas polaridades.
13. La paz es un valor cuyos alcances van de la serenidad a la violencia.
14. Valores de calidad humana entre los que cuentan la dignidad, la decencia, la fidelidad, la lealtad y la honestidad, con sus opuestos en los disvalores indignidad, corrupción, infidelidad, deslealtad y ruindad.
15. Valores ambientales referidos a los aspectos ecológicos de la calidad de vida y a impulsos vitales biófilos; corresponden a una ecofilia y oscilan entre la convivencia con el entorno y la destrucción del mismo, lo que lleva al disvalor del aniquilamiento del frágil equilibrio telúrico.

El conjunto de los valores positivos, deseables, variables para todos, jerarquizados en una escala de valores también diferente para todos, es lo que ahora conforma el concepto de la dignidad humana y constituye el fundamento de los planteamientos humanísticos.

En efecto, el ser humano, en cierta forma soberbio y supuesto dominador de su ambiente ecológico interno, es decir, de sí mismo y de su ambiente ecológico

externo, se ha adjudicado todos los elementos valiosos para diferenciarse de los otros animales, y cada vez más desde la época del Renacimiento, en razón de:

- su espiritualidad, su posibilidad de alcanzar el éxtasis místico y la noción de la infinitud;
- su esfuerzo por llegar a la santidad en una comunicación religiosa, bajo el imperio de lo sagrado, y en algunos casos contando con un Dios existente y hecho a la medida de sus propios deseos;
- su búsqueda de la sabiduría mediante el conocimiento y la distinción entre lo verdadero y lo falso.

El animal humano es el generador de lo estético, y es el único creador voluntario y no instintivo de la belleza a través de una constructividad fina y delicada; el único ser de la creación susceptible de esforzarse por lograr mejorar su calidad de vida y de contraponer las fuerzas constructivas a las destructivas a fin de prolongar su existencia terrena y acercarse a la posibilidad de ser inmortal. Es el único animal poeta que concibe la posibilidad de alcanzar la eternidad a través de un amor sublime y desinteresado, que utiliza los valores éticos-morales para la consecución del bien, de la bondad, de la equidad y de la justicia. Además, es también el único ser de la creación susceptible de salir fuera de sí, en muchos casos utilizando drogas enteógenas, que lo hacen generador de dioses, y por último, es el único animal orientado hacia la búsqueda del placer y que considera que tiene la posibilidad de no buscarlo egoístamente para así, en el sacrificio, alcanzar valores aún más valiosos para los otros, todo ello en conjunción con los dioses.

Los valores éticos se sustentan en el campo de lo moral; en la vida de alteridad y en el encuentro con los demás, consigo mismo y con lo que rodea al hombre. Los valores éticos realzan la libertad del ser humano y le ayudan a guiar sus acciones y elecciones individuales. Los gerentes pretenden manejar el clima ético en las organizaciones buscando la manera en que dichos valores participen en los negocios.