



UNIVERSIDAD

ALBERTO HURTADO

La Universidad Jesuita de Chile

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

MAGÍSTER ÉTICA SOCIAL Y DESARROLLO HUMANO

**COMPORTAMIENTO ÉTICO DENTRO DE LAS EMPRESAS
CON RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL**

TESIS PARA OPTAR POR EL TÍTULO DE MAGÍSTER

EN ÉTICA SOCIAL Y DESARROLLO HUMANO

Aminta Josefa Almengor Lasso

Profesor Asesor: Reinhard Friedmann

Santiago de Chile

2010

DEDICATORIA

A Dios por darme la familia que tengo, a mis Padres, hermanos y sobrina por su amor, apoyo y constante motivación.

AGRADECIMIENTOS

Luego de culminado este trabajo de tesis, quiero agradecer a aquellas personas que me han apoyado de una manera especial durante este tiempo.

En primer lugar quiero agradecer a mi Profesor Asesor Reinhard Friedmann por el tiempo invertido y el esfuerzo dedicado para poder dar culminación a este trabajo de tesis.

También agradecer la gran ayuda de la Profesora Oris Robetto por las ideas aportadas y el seguimiento continuo con respecto a este trabajo.

Quiero agradecerles a todos mis compañeros y amigos que han estado ahí de manera especial, apoyándome con sus referencias, las cuales hicieron posible la obtención de una beca para continuar mis estudios, por sus comentarios, opiniones, sugerencias y apoyo, las cuales han sido de gran ayuda.

A mi familia, por su amor y gran apoyo en la realización de mis metas. Han estado siempre motivándome a la superación y a ser cada día un mejor ser humano.

Por último, a la Universidad Alberto Hurtado y la Beca Adveniat por darme la oportunidad de estudiar.

RESUMEN

Con el objetivo de establecer la importancia de cada una de las características del comportamiento ético y Responsabilidad Social Empresarial, conocer las características del comportamiento ético en las empresas con Responsabilidad Social Empresarial, e identificar las características del comportamiento ético, estamos realizando esta reflexión bibliográfica para que las personas que trabajan o realizan proyectos de Responsabilidad Social Empresarial enfoquen en sus proyectos un fortalecimiento de comportamientos éticos empresariales.

Esta reflexión nos proporcionará un valor teórico, que servirá para apoyar el tema de Responsabilidad Social Empresarial y comportamiento ético, ya que de esta reflexión surgirán recomendaciones, sugerencias e ideas.

Esta reflexión está basada en el concepto Investigación Cualitativa Exploratoria. Las variables del estudio son Responsabilidad Social Empresarial y Comportamiento Ético. Estos temas que generarán polémica y discrepancias por sus características particulares y su susceptibilidad a ser interpretados desde varios puntos de vista. Responsabilidad social Empresarial enfocada en adoptar toda una filosofía empresarial como una gestión más del negocio que, si bien incluye a la filantropía dentro de su esfera de influencia, se vincula a un desarrollo de actividades para un bienestar social.

En contraste el Comportamiento Ético que puede ser vista como la conducta o el comportamiento ideal pre-establecido por el común. En donde los empleados o colaboradores poseen su propia visión del mundo, expectativas y valores pero estos elementos han de tender a coincidir con lo que posee el ambiente laboral si se desea trabajar en armonía y por un bien común, por tanto, no puede imaginarse que serán los colaboradores quienes marcarán la pauta en relación a las expresiones éticas de la empresa, pues es ésta la que debe establecer la línea a seguir y procurar que se siga a cabalidad¹.

Fundamentada en un proceso inductivo exploratorio, realizando encuestas cerradas, observando, analizando datos y revisando resultados de estudios realizados. Se detallará

¹ Socorro, Felix. Pauta, Negocios y Mercadeo, Panamá, 2010.

situaciones, eventos y manifestaciones de comportamiento ético, observadas en Empresas con Responsabilidad Social Empresarial.

Hoy en día existen términos relacionados con la Responsabilidad Social Empresarial que están presente en todas las empresas de nuestros países. Los mismos están basados por la responsabilidad que han creado las empresas a nivel social.

Con la necesidad de analizar más a fondo, la relación entre la Ética empresarial y Responsabilidad Empresarial, y observar la existencia de ética en las empresas, hemos realizado este análisis bibliográfico, mencionando casos a nivel internacionales.

En el tercer capítulo, empezamos por mencionar definiciones y origen histórico de los términos. Se comenzará analizando el origen histórico, para pasar a continuación a detallar los principales argumentos de esta tesis, dando a conocer razones que se han presentado, convirtiendo este tema, un argumento de gran interés.

En el cuarto capítulo, se enfoca la Responsabilidad Social Empresarial desde la práctica.

Finalmente en el quinto capítulo, se llegará a evidenciar los resultados de una encuesta cerrada, analizando datos y revisando resultados de estudios realizados. Se detallará situaciones, eventos y manifestaciones de comportamiento ético, observadas en Empresas con Responsabilidad Social Empresarial. Esta reflexión está basada en un análisis de paradigma cualitativo exploratorio, que consiste en una reflexión bibliográfica para fortalecer comportamientos éticos dentro de las empresas.

Siendo la misma una Investigación Cualitativa Exploratoria. En este estudio no se prueba hipótesis, siendo esta los resultados del estudio.

Las variables del estudio son Responsabilidad Social Empresarial y Comportamiento Ético.

Para confirmar la interpretación del análisis, estamos realizando encuestas cerradas a profesionales, estudiantes de Ciudad de Panamá, que laboren en Empresas con Responsabilidad Social Empresarial. Se realizará esta encuesta a aproximadamente cien profesionales que podrán responder libremente a las preguntas, expresando sus experiencias laborales.

Este muestreo se realiza con el objetivo de recolectar datos y obtener las perspectivas y puntos de vista de los encuestados, para poder así describir, comprender e interpretar las experiencias de los colaboradores en sus respectivos contextos, basándonos específicamente en casos o personas y sus manifestaciones.

Nuestro interés primordial es que esta recolección de datos esté orientada a proporcionar mayor entendimiento del estudio. Comenzamos la investigación con aprender por la observación y descripción de experiencias laborales de los participantes.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	1
CAPITULO I	
Marco de Referencia.	7
1.1. Antecedentes	7
1.2. Marco Conceptual	12
1.3. Marco Teórico	16
1.4. Metodología	23
CAPITULO II	
Objetivos, Planteamiento y Justificación de la Investigación.	26
2.1. Objetivos	26
2.2. Pregunta de investigación	27
2.3. Justificación	27
CAPITULO III	
Conceptos, Antecedentes Históricos y Enfoques desde la Práctica.	28
3.1. Ética Empresarial	28
3.2. Principios Éticos	29

3.3.	Enfoque de la Ética Empresarial desde la práctica	37
3.4.	Concepto de Responsabilidad Social Empresarial	40
3.5.	Enfoque de la Responsabilidad Social desde la práctica	44
CAPITULO IV		
Visión Ética Organizacional, Casos y Enfoques Éticos.		
		51
4.1.	Visión Ética para una Organización	51
4.2.	Casos de Responsabilidad Social Empresarial	
	y su enfoque desde la práctica	58
CAPITULO V		
	Resultados de Encuestas.	80
CONCLUSIONES		93
BIBLIOGRAFÍA		99

INTRODUCCIÓN

Una empresa con buenas bases fomentadas en una práctica de valores y comportamientos éticos, puede funcionar con éxito durante largos años. Por ejemplo, para que un negocio pueda conseguir beneficios a largo plazo, las relaciones con los clientes son de suma importancia. Para obtener una relación a largo plazo con los clientes, a parte del servicio y la atención al cliente, debe estar reforzada en la confianza que se le tenga a la empresa.

La mayoría de nosotros nos preocupamos por ganar dinero para nuestras empresas, pero rara vez nos enfocamos que estas actividades que realizamos tengan como base buenos principios y valores. Los comportamientos éticos están muy por delante de ganar dinero, esto es una parte integral del funcionamiento de una empresa y, por tanto, se le debe empezar a prestar más interés y más apreciación.

Hemos considerado que el objetivo principal de las empresas no debe estar enfocado solamente a maximizar los beneficios o ganancias, más bien debe ser el atender las necesidades de la sociedad y trabajar para beneficio de las masas, basado en un comportamiento ético firme y estable, que a su vez hará que nuestras empresas sean exitosas y prosperas.

Al reflexionar sobre este tema, hemos considerado que uno de los mayores desafíos de las empresas actuales es ejecutar sus actividades de acuerdo a los cánones de un comportamiento ético. En estos últimos años se presta una gran atención a la ética empresarial debido a los diversos casos de empresas con actividades deshonestas. Un comportamiento ético empresarial muestra las costumbres aceptadas dentro de la empresa y las hace más transparentes y confiables.

Estamos de acuerdo con Reinaldo Da Silva, cuando menciona que la Responsabilidad Social Empresarial significa que estas empresas están obligadas a actuar de modo que sirvan tanto a los intereses propios como a los objetivos de la sociedad.²

Realmente consideramos que la Responsabilidad Social Empresarial se relaciona con los valores de una empresa hacia la sociedad. Dichas empresas se relaciona con el tema valores pero no exige un seguimiento para dar veracidad de esto. En muchos casos por su propio comportamiento podemos percibir la carencia de un comportamiento ético.

Este análisis está basado en un paradigma cualitativo exploratorio, donde consideramos el comportamiento ético empresarial, en ciertas empresas que afirman tener criterios de Responsabilidad Social Empresarial.

El Análisis Cualitativo exploratorio está basado en lo siguiente:

a. Observación y análisis de textos, obteniendo datos históricos para

Un mayor conocimiento sobre el tema.

b. Reflexionar sobre la RSE.³

b.1 Observar el tema RSE, existente en Empresas y sobre el uso del Código de Ética en las Empresas.

b.2 Utilizar el método de la autorreflexión y crítica bibliográfica que nos permita realizar una observación opinante.

² Da Silva, Reinaldo. Teorías de la Administración. 1ra Edición, 2002.

³ RSE - Responsabilidad Social Empresarial.

b.3 Reflexionar sobre resultados de encuestas realizadas

y casos reales empresariales para obtener conclusiones personales.

c. Sugerir soluciones, brindando nuestra opinión al respecto y proponer sugerencias, retos, desafíos y posibles conclusiones.

Lo que nos motiva a realizar este análisis se basa primordialmente a lo debatido en la actualidad sobre la Responsabilidad Social Empresarial, la falta de credibilidad y confianza que la sociedad ha demostrado tener con respecto a las empresas.

Los escándalos empresariales, los desastres ecológicos y medioambientales que las empresas están originando para poder desarrollar y llevar a cabo sus actividades, son parte del comportamiento que nos hace pensar si realmente lo descrito como Responsabilidad Social Empresarial, realmente se lleva a cabo y consideramos que estos hechos son los que han generado una falta de credibilidad por parte de la sociedad.

No es posible pensar en que existen Empresas Socialmente Responsables que evitan o evaden los compromisos sociales.

Dos de los argumentos que nos hizo reflexionar e indagar sobre este tema, fue lo expresado por Carroll sobre su definición de Responsabilidad Social Empresarial. ⁴El menciona cuatro dimensiones que caracterizan la responsabilidad que la empresa debe asumir ante la sociedad. Son:

⁴ Measurement of the Social performance of business, en An Investigation of concentrations of economic power for the temporary national economic committee (Monograph n.7), Washington, D.C., Government Printing Office. Todos ellos citados por A.B.Carroll (1999).

- Económica: La responsabilidad de la Empresa de comprometerse a la producción de bienes y servicios con el fin de obtener un beneficio determinado.
- Legal: Las actividades que la empresa desarrolle están sometidas a una serie de regulaciones que deben ser respetadas.
- Ética: Se refiere al conjunto de actividades y prácticas de las empresas que son juzgadas como correctas o incorrectas por la Sociedad, aún sin estar escritas en la Ley.
- Discrecional: Actividades que no son una exigencia de la sociedad pero son satisfactorias, como contribuir con recursos financieros a obras sociales, apoyar programas educacionales, etc.

Analizando lo expuesto por Carroll nos percatamos que dentro las cuatro dimensiones establecidas por él, la que más afecta a nuestra sociedad es la caracterizada por la ética, que se mide a través de sus actividades y prácticas y esto es lo que nos motivó a una reflexión con respecto a la Responsabilidad Social Empresarial.⁵

Según Rafael Akademeia, La Responsabilidad social empresarial, adecuadamente entendida y practicada, puede ser un instrumento muy útil de verídica justificación dentro de las empresas.⁶

Estamos de acuerdo con Akademeia, ya que la Responsabilidad Social Empresarial sí es útil porque cultiva valores como la solidaridad pero de que exista una relación directa con un comportamiento ético, es lo cuestionado. El comportamiento ético, consideramos,

⁵ Measurement of the Social performance of business, en An Investigation of concentrations of economic power for the temporary national economic committee (Monograph n.7), Washington, D.C., Government Printing Office. Todos ellos citados por A.B.Carroll (1999).

⁶ Akademeia, Rafael A Araque Padilla, Ma José Montero Simó, María José Montero Simó. La responsabilidad social de la empresa a debate. Publicado por Icaria Editorial, 2006. Pág. 197.

debe ser parte de cualquier profesión, y es una dimensión inseparable con toda aquella actividad que haga responsable a un individuo.⁷

Dentro de las obligaciones de la empresa, el comportamiento ético lo concebimos como todas aquellas normas o principios de proceder, que suponen un interés habitual, y que sean válidas y aspiradas en cualquier contexto.

Hay un gran avance dentro las empresas que definen sus valores y su identidad, y que lo llevan a la práctica en el día a día. Dentro de las Empresas en las que hemos encontrado casos de Responsabilidad Social Empresarial, encontramos que existen muchos parámetros a seguir para poner en práctica la Responsabilidad Social Empresarial a nivel de aspectos técnicos.

Estas empresas llevan a cabo actividades empresariales donde se involucran al personal para llevar a la práctica y a la realidad la Responsabilidad Social Empresarial, no obstante, no hemos podido evaluar que porcentaje de colaboradores van realmente convencidos de que lo que hacen es lo correcto o por convicción o si las llevan a cabo por obligación.

No es posible hablar de RSE, sin tener en cuenta el sentido del que parten estas nuevas miradas de la empresa. Ha sido el desarrollo de la ética empresarial lo que ha permitido que esta se piense de manera distinta; está ética se refleja en unos códigos éticos, esto significa que existen unos parámetros de operación que buscan que las decisiones que se tomen beneficien a todas las personas.

En estos códigos el concepto central es la ética que se puede entender como “ (...) un saber normativo que busca orientar de forma indirecta las acciones de los seres Humanos”.⁸, tiene como fin regular las relaciones a partir de parámetros que coinciden con las concepciones de vida digna Universalmente aceptados. Igualmente las empresas en sus códigos éticos colocan evidencias sobre la moral que quisieran vivir, en la realidad

⁷ Akademeia, Rafael A Araque Padilla, Ma José Montero Simó, María José Montero Simó. La responsabilidad social de la empresa a debate. Publicado por Icaria Editorial, 2006. Pág. 197.

⁸ Martínez Herrera, Horacio. El marco ético de la Responsabilidad Social Empresarial. Pontificia Universidad Javeriana, 2005 p 14, Bogotá Colombia.

no siempre corresponde a la moral con que ejecutan sus actos, cuando se logra nivelar la moral deseada con la que se ejecuta es por que la moral orienta los actos y particularmente la estrategia de un negocio.

La empresa es un actor muy importante en este momento. Savater ⁹ nombra al empresario como el héroe de época, así como en Grecia lo fueron los dioses, en la edad media el santo o en el siglo XVIII el sabio. El empresario representa el más alto estándar de vida, quien encarna valores deseables y por ello tiene un reconocimiento que sobrepasa al que tiene un ser humano promedio.

Si el empresario es el héroe, la empresa es la obra del héroe, Por ello mismo lo que haga o deje de hacer la empresa es hoy en día un referente importante, la empresa puede sentirse hoy objeto de ejemplo social, sus opciones, sin duda, serán replicadas por otros miembros de la sociedad.

Por ello la moral que vive una empresa es hoy en día definitiva en el desarrollo social, y esta es tal vez la síntesis de la responsabilidad social. Desde que ángulo mira y define su acción, bajo qué valores y principios planea y opera su estrategia; este enfoque, valores y principios son los que la sociedad creará dignos de repetir, si existen ó no se pueden ver.

⁹ Savater, Fernando. La dimensión ética de la empresa. Serie Conversaciones. Colombia Bogota. Siglo del hombre editores, 1998 p 17.

CAPITULO I: MARCO DE REFERENCIA.

1.1. ANTECEDENTES

El Pacto Mundial promovido por la Organización de Naciones Unidas, ha surgido como una de las inspiraciones de la Responsabilidad Social Empresarial. El pacto es una acción voluntaria, quienes participan se comprometen a cumplir diez principios de responsabilidad social, distribuidos en las áreas de derechos humanos, estándares laborales, medioambiente y anticorrupción, lo que se promueve es la sinergia entre los componentes empresariales y sociales.

Principios del Pacto Mundial Se agrupan en cuatro (4) componentes: Derechos Humanos, Estándares Laborales, Medio Ambiente y Anticorrupción. Derechos Humanos.

Principio 1: Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos. En este sentido, las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.

Principio 2: No ser cómplices de abusos de los derechos. Las empresas deben asegurarse de que no son cómplices de la vulneración de los derechos humanos. Estándares Laborales.

Principio 3: Apoyar los principios de la libertad de asociación y sindical y el derecho a la negociación colectiva.

Principio 4: Eliminar el trabajo forzoso y obligatorio. Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

Principio 5: Apoyar la erradicación del trabajo infantil.

Principio 6: Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación. Medio Ambiente.

Principio 7: Apoyar el enfoque preventivo frente a los retos medio ambientales.

Principio 8: Fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

Principio 9: Favorecer y alentar el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas del medio ambiente. Anticorrupción.

Principio 10: Las empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.

Para la implementación, promoción y desarrollo del Pacto Global fueron seleccionados diez (10) países a nivel mundial. Panamá, es uno de estos países que se le permite incorporar en las diferentes organizaciones los diez (10) principios. En Julio de 2001, Panamá inicia su promoción y a la fecha noventa (92) organizaciones han suscrito con las Naciones Unidas el Pacto Global, de las cuales 59 son empresas, 26 organizaciones sin fines de lucro y 7 gremios¹⁰.

¹⁰ www.redpactglobalpanama.org 27 de diciembre de 2009. www.myybiz.net/file-storage/view/oas-press-releases/Ejes_de_interaccion.PDF, página 12.

De acuerdo a investigación realizada para la CEPAL, la consultora Georgina Nuñez, describe que a nivel de Latino América, de siete países, Panamá ocupa la cuarta posición en la adhesión de empresas a la iniciativa del Pacto Global, dentro del período 2001-2006. Con el asesoramiento del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), en noviembre de 2002 se implementa la Red del Pacto Global - Panamá. Entre sus objetivos se encuentra la promoción del intercambio de experiencias concretas y buenas prácticas sobre la Responsabilidad Social Empresarial (RSE)¹¹.

En Panamá, la responsabilidad social empresarial desarrolla actividades en el ámbito educativo, sea apadrinando escuela, proporcionando apoyo logístico a los establecimientos o motivando la participación comunitaria en los procesos de enseñanza-aprendizaje, aún no consigue involucrarse en un trabajo regular y sistemático para perfeccionar las políticas educativas o diseñar programas conducentes a formar a niños y jóvenes a la altura de las necesidades de un nuevo siglo.

El Pacto Global es una iniciativa cuyo propósito es promover la incorporación de valores y principios universalmente reconocidos y la RSE. Además, reiteramos que es un acto voluntario, abierto a todas las empresas, organizaciones y entre Universidades. De acuerdo a la Red Global - Panamá, dos (2) universidades se encuentran adscritas al Pacto Global. Estos centros de enseñanzas superiores son: Universidad Católica Santa María La Antigua (USMA) y la Universidad Latina de Panamá.

A continuación describimos la información que sobre el tema, promueve la Universidad Católica Santa María La Antigua. La USMA se adhiere el 22 de enero de 2002 al Pacto Global de las Naciones Unidas; sustentada en el objetivo de crear una Universidad con una excelente preparación académica, una educación integral basada en valores cristianos. En su página de Internet,¹² la Universidad describe cada una de las acciones que desarrolla dentro del marco de los principios del Pacto Global.

¹¹ www.redpactoglobalpanama.org 27 de diciembre de 2009. www.myybiz.net/file-storage/view/oas-press-releases/Ejes_de_interaccion.PDF, página 12.

¹² www.usma.ac.pa -29 de febrero de 2008.

En el tema de Responsabilidad Social Empresarial, han surgido varias preguntas y críticas sobre cual debe ser el real enfoque de los temas de Responsabilidad Social Empresarial o ante quienes son responsables las empresas. El más reciente compromiso enfocado a estos temas, nace con la iniciativa de promover la incorporación de valores y principios en estos temas. Esto lo vemos plasmado en el llamado Pacto Mundial, mencionado anteriormente.

El Pacto Mundial contiene una serie de principios para promover un cambio entre directivos de empresas para enfocarse más a los temas de comportamiento ético.¹³ (Naciones Unidas, 2009)

Estos estudios se basan a nivel empresarial y se enfocan para determinar si estos temas son efectivos.

Adicional, mencionando datos globales, que nos ayudan a obtener una mejor visión de conductas éticas laborales, podemos mencionar que en “una encuesta sobre comportamientos éticos en un lugar de trabajo realizada en 2004 por Watson Wyatt Worldwide con una muestra de más de 1200 empleados de Estados Unidos, la cual reveló que casi 60% de los trabajadores creían que los gerentes de mandos superiores de su organización carecían de integridad y honestidad. Tres cuartos de esta muestra, sin embargo, creían que su jefe inmediato era digno de confianza. Según esa encuesta, la hipocresía y el favoritismo fueron las principales razones para que los líderes de negocios actuaran de manera no ética. Solo el 8% se refirió a tratos financieros deshonestos como base de los comportamientos no éticos.

Cuando se les preguntó si habían sido forzados a actuar de manera no ética, menos de 10% dijo haber sido presionados, 22% contestó que habían sido presionados en algunas ocasiones y 70% afirmó que rara vez o nunca habían sido objeto de esta presión.”¹⁴

¹³ <http://www.unglobalcompact.org/Languages/spanish/>

¹⁴ Leonard, Bill. “Workers Cite Hypocrisy, Favoritism as Top Ethical Concerns”, Society for Human Resource Management HR News, 15 de Enero de 2004.

En la actualidad vemos continuamente casos de corrupción en la administración pública o privada. “Por citar un ejemplo, la compañía norteamericana ENRON, construyó una gigantesca defraudación en complicidad con una de las mejores consultoras del mundo. A raíz de este suceso se empezó a cuestionar el comportamiento ético empresarial. Por ejemplo: ¿Qué tipo de personas manejaban esta empresa? En este caso se aseveró y comprobó que se trataba de un grupo de ejecutivos formados en las mejores escuelas de negocios y que percibían una de las mayores remuneraciones. Bien formados académicamente y bien pagados ¿Pero qué tipo de formación humana recibieron? ¿Cuál era su concepto de servicio y de liderazgo? ¿Qué valores promovían en su vida personal y laboral?”¹⁵

El eje primordial de un comportamiento ético en las empresas es el desarrollo en la educación. “Si los ejecutivos de ENRON hubiesen tenido no sólo formación académica sino sólida formación humana; y si los países priorizaran la educación en formación de valores; los resultados para nuestra sociedad serían distintos.”¹⁶

De acuerdo al concepto de corrupción privada, cuando un individuo ocupa un cargo de alta responsabilidad debe ser sensato y reflexivo de sus actos, ya que los mismos tienen un mayor resultado que el que comete cualquier empleado. Estos resultados se observan en el plano personal del ejecutivo, como en el económico de la empresa, y el plano moral de la sociedad.¹⁷

Según Bernardo Kliksberg, Coordinador de la Iniciativa de Ética y Capital Social del Banco Interamericano de Desarrollo; menciona que “el corrupto no sólo daña por lo que roba a la sociedad sino por el mensaje que transmite.” La inquietud de perfeccionar en el mundo empresarial el tema de comportamiento ético, es la expectativa que muchos sentimos en

¹⁵ Rosales, Carlos Alberto. Ética y Valores Organizacionales, 2009. <http://www.gestiopolis.com/canales7/eco/Capital/28-etica-en-la-empresa.htm>

¹⁶ Rosales, Carlos Alberto. Ética y Valores Organizacionales, 2009. <http://www.gestiopolis.com/canales7/eco/Capital/28-etica-en-la-empresa.htm>

¹⁷ Rosales, Carlos Alberto. Ética y Valores Organizacionales, 2009. <http://www.gestiopolis.com/canales7/eco/Capital/28-etica-en-la-empresa.htm>

estos tiempos y el buscar alternativas para una mejor gestión de la misma, es la meta en la que nos enfocamos.¹⁸ “Es inevitable en el mundo empresarial no enfocarse en las ganancias o ingresos, y en este tema la responsabilidad social empresarial ha sido un gran avance.”¹⁹

En este estudio plantearemos primero lo importante del comportamiento ético para el ser humano y lo necesario de estas prácticas a nivel empresarial, dando un breve recorrido histórico, considerando casos y concluyendo con sugerencias y retos para la Responsabilidad Social Empresarial.

1.2. MARCO CONCEPTUAL

Consideramos que el soporte de la Responsabilidad Social Empresarial, está basado en la idea de que la empresa como una organización responda a criterios éticos de comportamiento.

Diariamente encaramos decisiones en que necesitamos distinguir entre el bien y el mal, entre lo correcto e incorrecto, entre lo ético y lo inmoral. Y tomamos estas decisiones a partir de un conjunto de comportamientos éticos que aprendimos en los primeros años de vida. El proceso de elegir se complica a causa de muchos factores, por lo cual a menudo nos hallamos en situaciones difíciles con preguntas nada fáciles de contestar.

Los términos frecuentemente ligados al comportamiento ético son transparencia, honestidad y solidaridad, o sea la adhesión rigurosa a un código de conducta²⁰. Hoy su ausencia se ha convertido en un aspecto central del comportamiento individual y corporativo, ocasionando algunos incidentes, que han hecho que se debata el tema de ser socialmente responsables.

¹⁸Rosales, Carlos Alberto. Ética en la Empresa, 2004.
http://www.degerencia.com/articulo/etica_en_la_empresa/imp

¹⁹Ibid.

²⁰ Navarro Ribera, Regino. Trabajar bien, Vivir Mejor. Manual Práctico de valores. Sociedad San Pablo, Calle 170 No. 23-31, Bogotá, Colombia, 2005.

Los valores son otro término estrechamente relacionado con el comportamiento ético. Estos según Navarro son principios, normas o cualidades que se consideran importantes o deseables. “De manera más concreta, son nuestras ideas sobre el bien y el mal, lo correcto e incorrecto, lo aceptable e inaceptable. Las adquirimos durante los años de formación y reflejan un fuerte influjo de la familia, los amigos, la religión, la escuela y los medios, donde se desarrollan valores básicos”.²¹

Las Naciones Unidas originó la iniciativa del Pacto Mundial, esta fue una decisión cuyo propósito es promover la incorporación de comportamientos éticos, valores y principios mundialmente reconocidos a la visión estratégica y a las prácticas Corporativas de las empresas, y con ello promover una mayor Responsabilidad Social Empresarial. Su adhesión es un acto voluntario y su ejecución por parte de las empresas es una forma, no la única, de promover y estimular la Responsabilidad Social Empresarial.²²

“Este Pacto no ha sido diseñado para ser un instrumento de regulación. No es un código de conducta ni un instrumento legal. Tampoco debe verse como un sustituto de la normativa reguladora que tanto los países como las empresas tienen el interés en construir. Este sencillamente es un ejercicio abierto cuya intención es identificar, diseminar y promover buenas prácticas basadas en principios universales promovidos por las Naciones Unidas”.²³

“Dicho Pacto, comprende diez principios, de estos han sido extraídos de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, los Principios Fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo y Principios sobre Desarrollo y Ambiente de la Cumbre de Río.

²¹ Cortina, Adela, *Ética de la Empresa, Claves para una Nueva Cultura Empresarial*, Editorial Trotta, S.A., 1994, 1996, 1998, 2000.

²² <http://www.unglobalcompact.org/Languages/spanish/>

²³ *Ibid.*

La Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos y el Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente.”²⁴

Según las Naciones Unidas, este Pacto amplía la intervención tanto de las empresas como de otras organizaciones. En este sentido, busca la tendencia de todos los actores sociales principales: los gobiernos, que como miembros de la Naciones Unidas definen los principios sobre los cuales se basa el Pacto; las empresas, cuyo comportamiento se busca moldear hacia la implementación de buenas prácticas; los trabajadores, en cuyas manos se desenvuelve el proceso de producción globalizado; los organismos no-gubernamentales, quienes representan la comunidad de accionistas (“stakeholders”); y las Naciones Unidas como la primera entidad política global²⁵.

“Al Pacto se pueden adherir tanto empresas individuales, como organizaciones de la sociedad civil, organizaciones laborales, instituciones académicas, asociaciones empresariales y gremios empresariales. Para todos los casos se aplican los mismos lineamientos y criterios establecidos de suscripción.”

¿Cuáles son los principios que promueve el Pacto Global?

“Está basado en Diez Principios que invitan a las empresas a adoptar, apoyar y estatuir, dentro de sus esferas de influencia, una serie de valores en las áreas de los derechos humanos, estándares laborales y el medio ambiente para lograr cambios positivos en aspectos que les sean relevantes a sus operaciones.”²⁶

Los Díez Principios²⁷ son:

Derechos Humanos

²⁴ Ibid.

²⁵ <http://www.unglobalcompact.org/Languages/spanish/>

²⁶ <http://www.unglobalcompact.org/Languages/spanish/>

²⁷ <http://www.unglobalcompact.org/Languages/spanish/>

1. Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados internacionalmente; y
2. Asegurarse de no convertirse en cómplices de abusos de los derechos humanos.

Estándares Laborales

3. Las empresas deben permitir la libertad y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva;
4. La eliminación de todas las formas de trabajo forzado y obligatorio;
5. La eliminación del trabajo infantil; y
6. La eliminación de la discriminación en lo relacionado al empleo y la ocupación

Medio Ambiente

7. Las empresas deben apoyar el abordaje precautorio de los retos ambientalistas;
8. Llevar a cabo iniciativas para promover mayor responsabilidad ambiental; y
9. Promover el desarrollo y difusión de tecnologías amigables al medio ambiente.

Corrupción

10. Las empresas deben combatir la corrupción en todas sus formas, incluyendo extorsión y soborno.

Todo lo plasmado en el Pacto Mundial sobre la Responsabilidad Social Empresarial, ha sido un gran avance, porque ha logrado transmitir estos principios a nivel mundial y nos da luces de cómo podemos lograr un mejor ámbito empresarial; lo importante es que existiendo estos principios, logremos llevarlos a la práctica.

Según Francisco Javier De La Torre Díaz²⁸, el comportamiento ético pretende orientar a la acción humana. El mismo no es un catálogo de soluciones o un recetario para afrontar problemas, ni un conjunto de mandamientos que tenemos que cumplir si queremos ser felices. Según Francisco de la Torre, este pensar va más allá de un tener o deber proceder, es un sentir.

Escándalos ocurridos tales como el de Arthur Andersen, el despacho contable que se vio inmiscuido en el escándalo de Enron por haber firmado los libros de esa compañía²⁹ y luego de proclamar un buen año de negocios, se declaran en estado de quiebra, afectando así a sus colaboradores, clientes y proveedores, ha hecho recapacitar sobre el tema del comportamiento ético. Adicional, el más actual y criticado caso de Citi³⁰, donde luego de proclamarse en quiebra, realiza despidos masivos para así recibir un gran apoyo económico del gobierno norteamericano y luego anunciar una posible compra de un activo millonario, hace el llevar al debate temas como la Responsabilidad Social Empresarial. Estos son algunos casos y ejemplos mencionados a nivel mundial que hacen pensar si realmente la Responsabilidad Social Empresarial está respaldada por un comportamiento ético. Esta información ha mostrado de una manera u otra la carencia de empresas con bases bien fomentadas con respecto a valores y principios.

Este debate sobre la Responsabilidad Social Empresarial también se hace efectivo, porque consideramos que los directivos empresariales deben tener bases sólidas con respecto a valores y principios; así como de una motivación significativa. De aquí podemos ultimar que quien administra tiene la responsabilidad de educar y de fomentar capacidades de quienes tiene a su cargo³¹.

Es tan importante dirigir una empresa como educar o cultivar valores dentro de las mismas. En ambas labores debe haber un liderazgo vinculado éticamente. Si las empresas son uno de los pilares del desarrollo económico, entonces con mayor razón, quienes la rigen deben servir a los demás en vez de servirse a sí mismos³².

²⁸ De La Torre Díaz, Francisco Javier. *Ética y Deontología Jurídica*. Publicado por Librería-Editorial Dykinson, 2000.

²⁹ Stone, Amy. "Putting Teeth in Corporate Ethics Codes", *Business Week*, 19 de febrero de 2004.

³⁰ Reuters 2009.

³¹ Ibid.

³² Ibid.

1.3. MARCO TEÓRICO

Hoy en día existen términos relacionados con la Responsabilidad Social Empresarial que están presente en todas las empresas de nuestros países. Los mismos están basados por la responsabilidad que han creado las empresas a nivel social.

Según Arkademeia, La Responsabilidad social empresarial, adecuadamente entendida y practicada, puede ser un instrumento muy útil de verídica justificación dentro de las empresas.³³

Estamos de acuerdo con Arkademeia, ya que la Responsabilidad Social Empresarial sí es útil porque cultiva valores como la solidaridad pero de que exista una relación directa con un comportamiento ético, es lo cuestionado. El comportamiento ético, consideramos, debe ser parte de cualquier profesión, y es una dimensión inseparable con toda aquella actividad que haga responsable a un individuo.

Dentro de las obligaciones de la empresa, el comportamiento ético lo concebimos como todas aquellas normas o principios de proceder, que suponen un interés habitual, y que sean válidas y aspiradas en cualquier contexto.³⁴

Hay un gran avance dentro las empresas que definen sus valores y su identidad, y que lo llevan a la práctica en el día a día. Dentro de las Empresas en las que hemos encontrando casos de Responsabilidad Social Empresarial, encontramos que existen muchos parámetros a seguir para poner en práctica la Responsabilidad Social Empresarial a nivel de aspectos técnicos.

³³ Akademeia, Rafael A Araque Padilla, Ma José Montero Simó, María José Montero Simó. La responsabilidad social de la empresa a debate. Publicado por Icaria Editorial, 2006. Pág. 197.

³⁴ Argandoña, A. "La dimensión ética de las instituciones y mercados financieros", Fundación BBV, Madrid 1995.

Estas empresas llevan a cabo actividades empresariales donde se involucran al personal para llevar a la práctica y a la realidad la Responsabilidad Social Empresarial, no obstante, no hemos podido evaluar que porcentaje de colaboradores van realmente convencidos de que lo que hacen es lo correcto o por convicción o si las llevan a cabo por obligación.

Adicional, el llevar a cabo este tipo de actividades muestra con veracidad un comportamiento solidario dentro de las empresas pero no realmente muestran un comportamiento ético basado en transparencia y honestidad dentro del lugar de trabajo, siendo estas otras características importantes para cumplir a plenitud con una actividad que haga a las empresas, y por ende a los individuos, responsables socialmente.

Definitivamente sí tenemos que darle el valor que se merece a estas acciones, y el establecer estas normas como parte de las empresas, ya muestra un adelanto, pero no se ha podido evaluar en manera directa si estas normas dentro de las empresas, se llevan a cabo por comportamientos éticos e identidad o tan solo como una práctica eventual, ocasional, esporádica y así ganar publicidad en el mercado.

Estamos de acuerdo con Joseph Weiss³⁵ de que dentro de las Empresas Socialmente Responsables, existen como colaboradores, individuos, compañías, grupos e incluso naciones que responden a problemas, oportunidades, y amenazas externas, que afectan a las empresas, estos individuos son los llamados Stakeholders. Los grupos que potencialmente son impactados directa o indirectamente por las operaciones de las empresas, estos son los trabajadores, clientes, consumidores finales, comunidad local, accionistas, proveedores y futuras generaciones.

Para un gran número de compañías, la RSE comienza a convertirse en una parte integral de la estrategia corporativa, prácticas de operación, operaciones de negocio y desarrollo de productos. Es por ello que también se define como “Una herramienta de gestión

³⁵ Weiss, Joseph. Business Ethics. 4th Edition. South-Western College Pub, 4ª edición (26 de julio 2005).

empresarial, una nueva visión de negocios que incorpora la preocupación por el desempeño económico de la empresa y su impacto en los *stakeholders*³⁶

Pero diferimos de Joseph Weiss, porque sí existen estos individuos pero que estas personas realmente lleven a cabo sus funciones, es lo debatido. Entre los ejemplos que podemos mencionar son aquellos escándalos corporativos que han acelerado las críticas y la incertidumbre sobre los temas de Responsabilidad Social Empresarial, ya que se delibera lo conceptual dentro de lo que es ser socialmente responsable con respecto a la toma de decisiones y hacer negocios fuera de un marco de comportamiento ético.³⁷

Han existido muchos escándalos de empresas conocidas por ejemplo:

Escándalos corporativos de Enron, Arthur Andersen, Merrill Lynch, entre otros.

Para estas empresas, líderes de negocios y gerentes, el administrar en forma ética no ha significado administrar con integridad. Para nosotros, la integridad forma parte de los valores y cultura de la organización, que a su vez nos hace ser responsables con la sociedad, ya que al cumplir con esto, cumplimos con los empleados, clientes proveedores, etc.

Estos ejemplos de escándalos nos muestra que los stakeholders buscan la realización efectivamente de tratar las cosas en forma correcta, que se lleve a cabo todo lo mencionado sobre la Responsabilidad Social Empresarial pero siempre visualizando el desempeño del negocio que se mide a través de las ganancias obtenidas. En su mayoría estas acciones llevadas por los stakeholders, son de gran interés porque crean lealtad en inversiones, a su vez, acrecienta ganancias, pero luego nos percatamos que no hay existencia de valores y principios y nos cuestionamos si realmente existen comportamientos éticos y si son cultivados empresarialmente.

35. Acción Empresarial (actual Acción RSE). El ABC de la responsabilidad social empresarial en Chile y en el mundo. Diciembre 2003. p. 7 Httpo: www.accionempresarial.cl

³⁷ Weiss, Joseph. Business Ethics. 4th Edition. South-Western College Pub, 4ª edición (26 de julio 2005).

Nosotros interpretamos que una empresa con comportamiento ético comprende el ser responsable y responder por lo que hacemos, decimos, omitimos y prometemos. Que el mismo está directamente relacionado con los valores, actitudes y creencias de los administradores y colaboradores.

El comportamiento ético no solamente se basa en el análisis de los principios y normas, sino la aplicación de las mismas. Se enfoca en nuestro comportamiento ético, que supone transparencia, honestidad, solidaridad y que los integrantes de una empresa lleven a cabo sus actuaciones en base a estos.

La Responsabilidad Social Empresarial debe ir más allá que el simple cumplimiento de normativas vigentes. Actualmente dentro de la Responsabilidad Social Empresarial encontramos que el comportamiento ético de los directivos, es cuestionado, esto se debe a que sus comportamientos han estado planteados y plasmados en normas y reglas pero no han sido enfocadas a la práctica.

Consideramos que una empresa es responsable cuando contribuye a elevar la calidad de vida de la comunidad, y esto significa ayudar a resolver problemas de la comunidad, pero en una empresa con comportamiento ético estable y llevado a la práctica esto, se indaga sobre ante quien se es responsable primordialmente.

Para nuestro parecer, a primera instancia debe ser responsable de sus empleados, proteger su seguridad, salud, bienestar, estabilidad, satisfacción laboral etc.

A segunda instancia, consideramos que se debe recibir de sus accionistas honestidad, conducta veraz e íntegra y de parte de los colaboradores lealtad y compromiso.

Y luego cumplir con todos los demás aspectos importantes, tales como el cumplimiento de normas y sobre todo llevando a cabo el desarrollo de obras comunitarias a favor de la sociedad.

Consideramos que realmente no tiene nada que ver ser una persona proactiva, visionaria, exitosa, y agresiva en el tema de los negocios, con respecto al ser correcto, con principios y comportamientos éticos, el que cultivemos el tema ético en la enseñanza,

nos hace capaces desde un comienzo, a formarnos a la práctica de valores y estar alertas de que todas las ramas que se están desarrollando hoy en día como la Responsabilidad Social Empresarial, estén fuertemente fomentadas con buenas bases de comportamientos éticos y que las mismas sean cumplidas.

Hemos considerado que por la educación podemos empezar a tener bases sólidas al llegar a ser profesionales. Dar ejemplo de actuaciones correctas, siendo directos y claros con las personas, explicando y asumiendo todo tipo de decisiones, también fortalecemos bases. Así llegamos a un compromiso basado en comportamientos éticos fundados en transparencia, honestidad y solidaridad.

Estos pequeños detalles mencionados anteriormente suenan, quizás insignificantes o no importantes, pero de esta manera podemos empezar a mejorar nuestro contexto y podemos lograr ser profesionales exigentes y con confiabilidad.

La clave está en que seamos más prácticos y no seamos tan teóricos. La Responsabilidad Social Empresarial representa un gran avance pero no olvidemos empezar por tener bases sólidas de buenos preceptos, cultivando y construyendo valores porque con éstos, ya empezamos a ser responsables socialmente.

Vale la pena mencionar de lo que hemos sido testigos en los últimos meses, el ver como empresas exitosas con un funcionamiento rentable sufren una caída económica. Consideramos que una de las principales razones detrás de muchos de estos fracasos es el haber llevado a cabo negocios de manera no correcta. El comportamiento ético, como parte de nuestra vida y el llevarlo a cabo, lleva a un negocio al éxito. Creemos, que para tener éxito, una empresa debe ser impulsada por fuentes económicas pero adicionalmente por fuertes comportamientos éticos. La mentalidad de un empresario crea una mentalidad de su empresa, que a su vez, establece la cultura del trabajo de la organización empresarial. Para que un negocio pueda prosperar y mantener su riqueza, debe tener fuertes bases de transparencia, la cual la hace no solo el dueño, sino sus colaboradores, muy importante es que los que forman parte de una organización exterioricen y manifiesten que son profesionales confiables, firmes, con autodisciplina, responsables, justos, leales, etc.

Una empresa con buenas bases fomentadas en una práctica de valores y comportamientos éticos, puede funcionar con éxito durante largos años. Por ejemplo, para que un negocio pueda conseguir beneficios a largo plazo, las relaciones con los clientes son de suma importancia. Para obtener una relación a largo plazo con los clientes, a parte del servicio y la atención al cliente, debe estar reforzada en la confianza que se le tenga a la empresa.

La mayoría de nosotros nos preocupamos por ganar dinero para nuestras empresas, pero rara vez nos enfocamos que estas actividades que realizamos tengan como base buenos principios y valores. Los comportamientos éticos están muy por delante de ganar dinero, esto es una parte integral del funcionamiento de una empresa y, por tanto, se le debe empezar a prestar más interés y más dedicación.

Hemos considerado que el objetivo principal de las empresas no debe estar enfocado solamente a maximizar los beneficios o ganancias, más bien debe ser el atender las necesidades de la sociedad y trabajar para beneficio de las masas, basado en un comportamiento ético firme y estable, que a su vez hará que nuestras empresas sean exitosas y prosperas.

Al reflexionar sobre este tema, hemos considerado que uno de los mayores desafíos de las empresas actuales es ejecutar sus actividades de acuerdo a los cánones de un comportamiento ético. En estos últimos años se presta una gran atención a la ética empresarial debido a los diversos casos de empresas con actividades deshonestas. Un comportamiento ético empresarial muestra las costumbres aceptadas dentro de la empresa y las hace más transparentes y confiables.

Estamos de acuerdo con Reinaldo Da Silva³⁸, cuando menciona que la Responsabilidad Social Empresarial significa que estas empresas están obligadas a actuar de modo que sirvan tanto a los intereses propios como a los objetivos de la sociedad.

³⁸ Da Silva, Reinaldo. Teorías de la Administración. 1ra Edición, 2002.

Realmente consideramos que la Responsabilidad Social Empresarial se relaciona con los valores de una empresa hacia la sociedad, por eso sí debe existir un comportamiento ético. Se debe evitar dilemas éticos, o conflicto de valores, que surgen cuando nosotros o alguien pone a juicio nuestra escala de valores o nuestra capacidad de ser responsables, por eso siempre en el transcurso de nuestras actuaciones debemos tener siempre presente el saber elegir una conducta apropiada. Es necesario determinar si estamos dispuestos a correr el riesgo de actuar y tomar decisiones correctas, aunque perdamos y no obtengamos lo que deseamos.

1.4. METODOLOGÍA

Investigación Cualitativa Exploratoria. En este estudio no se prueba hipótesis, siendo esta los resultados del estudio.

Las variables del estudio son Responsabilidad Social Empresarial y Comportamiento Ético.

Fundamentada en un proceso inductivo exploratorio, realizando encuestas cerradas, observando, analizando datos y revisando resultados de estudios realizados. Se detallará situaciones, eventos y manifestaciones de comportamiento ético, observadas en Empresas con Responsabilidad Social Empresarial.

Para confirmar la interpretación del análisis, estamos realizando encuestas cerradas a profesionales, estudiantes de Ciudad de Panamá, que laboren en Empresas con Responsabilidad Social Empresarial. Se realizará esta encuesta a aproximadamente cien trabajadores que podrán responder libremente a las preguntas, expresando sus experiencias laborales.

Este muestreo se realiza con el objetivo de recolectar datos y obtener las perspectivas y puntos de vista de los encuestados, para poder así describir, comprender e interpretar las experiencias de los colaboradores en sus respectivos contextos, basándonos específicamente en casos o personas y sus manifestaciones.

Nuestro interés primordial es que esta recolección de datos esté orientada a proporcionar mayor entendimiento del estudio. Comenzamos la investigación con aprender por la observación y descripción de experiencias laborales de los participantes.

En este estudio procederemos a combinar el análisis teórico con las experiencias laborales empresariales, criticando y concluyendo con los retos que enfrentan las nuevas empresas con que promueven lo Socialmente Responsable.

Esto nos llevaría a descubrir una realidad por medio de observaciones y análisis. Tendremos en cuenta en este estudio el reconocimiento de nuestros propios valores, creencias, antecedentes y experiencias. Llevando a cabo una relación con las experiencias obtenidas con los participantes, teniendo como propósito que nuestro estudio predomine la credibilidad, ratificación, valoración y transparencia.

El diseño de la investigación es abierto, flexible, llevado a cabo durante la realización del estudio.

Las mencionadas experiencias laborales, se realizarán efectuando unas muestras, donde se considerará lo siguientes aspectos:

Población y selección para la muestra.

a. Unidad de análisis

- i. Muestra de trabajadores que laboren en el área metropolitana de la Ciudad de Panamá, cada uno de los cuales contestará a las preguntas de una encuesta cerrada.
- ii. Profesionales, estudiantes que laboren en Empresas con Responsabilidad Social Empresarial.
- iii. Encuestaremos a cien profesionales, estudiantes con encuestas cerradas, que permitirán libremente expresar sus experiencias laborales.

Recolección de datos: Instrumental.

- a. Encuestas cerradas.
- b. Observación.
- c. Estudio de casos.

CAPITULO II: OBJETIVOS, PLANTEAMIENTO Y JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.

2.1. Objetivos

a) Objetivos generales:

- Describir las características del comportamiento ético en las empresas con Responsabilidad Social Empresarial.

b) Objetivos Específicos:

- Identificar las características del comportamiento ético. (¿Cuáles son esas características?)
- Enumerar cada una de ellas.

- Explicar reflexivamente cada una de ellas. (¿Cómo afecta no llevar a la práctica estas características a nivel empresarial?)
- Analizar cada una de ellas. (¿Por qué afecta en las Empresas Socialmente Responsable la falta de estas características?)
- Establecer la importancia de cada una de las características del comportamiento ético y Responsabilidad Social Empresarial. (¿Por qué es importante la presencia de estas características dentro las Empresas Socialmente Responsable?)
- Evaluar.

2.2. Pregunta de investigación

Pregunta de investigación:

¿Por qué no todas las empresas socialmente responsables, desarrollan comportamientos éticos? ¿Cuál es la relación entre responsabilidad social empresarial y comportamiento ético?

2.3. Justificación

Justificación

1. Realizar una reflexión bibliográfica para que las personas que trabajan o realizan proyectos de Responsabilidad Social Empresarial enfoquen en sus proyectos un fortalecimiento de comportamientos éticos empresariales.
2. Esta reflexión ayudará a que existan menos debates sobre la Responsabilidad Social Empresarial y que la misma sea menos cuestionada.
3. Proporcionará un valor teórico, que servirá para apoyar el tema de Responsabilidad Social Empresarial y comportamiento ético, ya que de esta reflexión surgirán recomendaciones, sugerencias e ideas.

CAPITULO III: CONCEPTOS, ANTECEDENTES HISTÓRICOS Y ENFOQUES DESDE LA PRÁCTICA.

3.1. ÉTICA EMPRESARIAL

En este capítulo, empezamos por mencionar definiciones y origen histórico de los términos. Se comenzará analizando el origen histórico, para pasar a continuación a detallar los principales argumentos de esta tesis, dando a conocer razones que se han presentado, convirtiendo este tema, un tema de gran interés.

La ética es definida por Adela Cortina, esencialmente un saber para actuar de un modo racional. Nos menciona sobre como lo ético siempre se refiere a los valores y normas de lo que nosotros, los seres humanos podemos apropiarnos activamente o poder rechazar, ya que los mismo siempre nos refieren a valores, actitudes o normas que podemos elegir.³⁹ Es parte de un proceso de realización, del cual se analiza básicamente el “ser” y el “deber ser”, es una disciplina.

La ética⁴⁰, como una rama de la filosofía, está considerada como una ciencia normativa, porque se ocupa de las normas de la conducta humana, y para distinguirse de las ciencias formales, como las matemáticas y la lógica, y de las ciencias empíricas, como la química y la física⁴¹.

3.2. PRINCIPIOS ÉTICOS

³⁹Cortina, Adela, *Ética de la Empresa, Claves para una Nueva Cultura Empresarial*, Editorial Trotta, S.A., 1994, 1996, 1998, 2000., pág. 19.

⁴⁰ Ética (del griego ethika, de ethos, 'comportamiento', 'costumbre'), principios o pautas de la conducta humana, a menudo y de forma impropia llamada moral (del latín mores, 'costumbre') y por extensión, el estudio de esos principios a veces llamado filosofía moral.

⁴¹ Dell'Ordine, José Luis. dellordine1@arnet.com.ar.
<http://www.monografias.com/trabajos5/etica/etica.shtml>. Banfield, Pcia de Buenos Aires, Argentina.

Los filósofos han intentado determinar la bondad en la conducta de acuerdo con dos principios fundamentales y han considerado algunos tipos de conducta buenos en sí mismos o buenos porque se adaptan a un modelo moral concreto. El primero implica un valor final o *summum bonum*, deseable en sí mismo y no sólo como un medio para alcanzar un fin.

En la historia de la ética hay tres modelos de conducta principales, cada uno de los cuales ha sido propuesto por varios grupos o individuos como el bien más elevado: la felicidad o placer; el deber, la virtud o la obligación y la perfección, el más completo desarrollo de las potencialidades humanas. Dependiendo del marco social, la autoridad invocada para una buena conducta es la voluntad de una deidad, el modelo de la naturaleza o el dominio de la razón⁴².

Cuando la voluntad de una deidad es la autoridad, la obediencia a los mandamientos divinos o a los textos bíblicos supone la pauta de conducta aceptada. Si el modelo de autoridad es la naturaleza, la pauta es la conformidad con las cualidades atribuidas a la naturaleza humana. Cuando rige la razón, se espera que la conducta moral resulte del pensamiento racional.

Algunas veces los principios elegidos no tienen especificado su valor último, en la creencia de que tal determinación es imposible. Esa filosofía ética iguala la satisfacción en la vida con prudencia, placer o poder, pero se deduce ante todo de la creencia en la doctrina ética de la realización natural humana como el bien último⁴³.

Una persona que carece de motivación para tener una preferencia puede resignarse a aceptar todas las costumbres y por ello puede elaborar una filosofía de la prudencia. Esa persona vive, de esta forma, de conformidad con la conducta moral de la época y de la sociedad. El hedonismo es la filosofía que enseña que el bien más elevado es el placer.

⁴² Dell'Ordine, José Luis. dellordine1@arnet.com.ar.
<http://www.monografias.com/trabajos5/etica/etica.shtml>. Banfield, Pcia de Buenos Aires, Argentina.

⁴³ Dell'Ordine, José Luis. dellordine1@arnet.com.ar.
<http://www.monografias.com/trabajos5/etica/etica.shtml>. Banfield, Pcia de Buenos Aires, Argentina.

El hedonista tiene que decidir entre los placeres más duraderos y los placeres más intensos, si los placeres presentes tienen que ser negados en nombre de un bienestar global y si los placeres mentales son preferibles a los placeres físicos⁴⁴.

Una filosofía en la que el logro más elevado es el poder puede ser resultado de una competición. Como cada victoria tiende a elevar el nivel de la competición, el final lógico de una filosofía semejante es un poder ilimitado o absoluto. Los que buscan el poder pueden no aceptar las reglas éticas marcadas por la costumbre y, en cambio, conformar otras normas y regirse por otros criterios que les ayuden a obtener el triunfo. Pueden intentar convencer a los demás de que son morales en el sentido aceptado del término, para enmascarar sus deseos de conseguir poder y tener la recompensa habitual de la moralidad⁴⁵.

Antecedentes históricos de la Ética Empresarial

El interés de las ciencias sociales por la dimensión ética en el contexto de las organizaciones comienza a partir de la década de los años setenta en USA y algo más tarde en Europa, Japón y otros países del Sudeste Asiático. En los años ochenta ya aparecen revistas específicas sobre el tema, tales como el Journal of Business Ethics y el Business and Professional Journal, ambas en Norte América, así como el Business

⁴⁴ Dell'Ordine, José Luis. dellordine1@arnet.com.ar.
<http://www.monografias.com/trabajos5/etica/etica.shtml>. Banfield, Pcia de Buenos Aires, Argentina.

⁴⁵ Dell'Ordine, José Luis. dellordine1@arnet.com.ar.
<http://www.monografias.com/trabajos5/etica/etica.shtml>. Banfield, Pcia de Buenos Aires, Argentina.

Ethics: A European Review. Adicional, se crean formas orientadas a fomentar estudios en esta línea, tales como la Society for Business Ethics in America, the European Business Ethics Network, the International Society of Business, Economics and Ethics, y la Ethics in the Public Service: An International Network. Se han desarrollado de gran cantidad de conferencias y seminarios sobre el tema, orientados tanto al sector público como privado y contando con la participación de empresarios, directivos, profesionales, sindicalistas y académicos⁴⁶.

Por estos años setenta, la ética empresarial sufrió un fuerte impulso en Estados Unidos, después de un tiempo en que más bien se pensaba, aunque no siempre se dijera, que ética y negocios eran incompatibles. Dicen que fueron unos escándalos sonados, como el de Watergate, que costó la Presidencia de los Estados Unidos a Richard Nixon, lo que provocaron este interés por la ética en la empresa. Tres décadas después, la situación se repite. Luego más adelante el famoso caso mencionado de Arthur Andersen. Estos casos mencionados muestran una cierta sensibilidad ética en nuestras sociedades, la cual parece activarse cuando se generalizan los abusos contra los más elementales principios éticos, y se llega a la reflexión de que porque hablemos de ética no implica la existencia de la ética en nosotros. Esto nos obliga a ser críticos con todo discurso ético, para no dejarnos llevar por las palabras, ni por las declaraciones de intenciones, muchas veces expresada en los códigos de ética.⁴⁷

Desde que los hombres viven en comunidad, la regulación moral de la conducta ha sido necesaria para el bienestar colectivo. Aunque los distintos sistemas morales se establecían sobre pautas arbitrarias de conducta, evolucionaron a veces de forma irracional, a partir de que se violaran los tabúes religiosos o de conductas que primero fueron hábito y luego costumbre, o asimismo de leyes impuestas por líderes para prevenir desequilibrios en el seno de la tribu. Incluso las grandes civilizaciones clásicas egipcia y sumeria desarrollaron éticas no sistematizadas, cuyas máximas y preceptos eran

⁴⁶ Rodríguez Fernández, Andrés, Zarco Martín, Victoria. La Dimensión Ética de las Organizaciones.

⁴⁷ Akademeia, Rafael A Araque Padilla, Ma José Montero Simó, María José Montero Simó. La responsabilidad social de la empresa a debate. Publicado por Icaria Editorial, 2006. Págs. 9.

impuestos por líderes seculares como Ptahhotep, y estaban mezclados con una religión estricta que afectaba a la conducta de cada egipcio o cada sumerio. En la China clásica las máximas de Confucio fueron aceptadas como código moral. Los filósofos griegos, desde el siglo VI a.C. en adelante, teorizaron mucho sobre la conducta moral, lo que llevó al posterior desarrollo de la ética como una filosofía.

En la historia, se puede realizar un recorrido desde la Temprana Ética Griega, pasando por las Escuelas Griegas de Ética, Estoicismo, Epicureísmo, Ética Cristiana, Ética de los Padres de la Iglesia, Ética y Penitencia, Ética después de la Reforma, Filosofías Éticas Seculares, Las leyes de Newton, Filosofías éticas anteriores al darwinismo , Utilitarismo, Ética Hegeliana, Ética a partir de Darwin, Psicoanálisis y Conductismo, Tendencias Recientes, siendo todas estas, importantes tendencias enfocadas y preocupadas por el tema ético⁴⁸.

A continuación, mencionando dos etapas históricas, donde se marca el tema, felicidad, virtud, bueno malo, puntos clave a analizar en este proyecto.

Históricamente, Aristóteles en la Ética a Nicómaco, enfatiza la felicidad y la virtud.

Aristóteles destaca la relación del bien con la felicidad del hombre y la conducta y orden que debe almacenar y acumular el alma, es decir la virtud. Concibe como es la felicidad, entendida como la obtención de una vida feliz. Todos los individuos o seres humanos tienden hacia ello; Aristóteles reconoce que todos la persiguen mediante sus acciones, sus pensamientos y sus sentimientos.

A partir de ese dato, Aristóteles se pregunta cómo puede ser "racionalmente" conseguida dicha finalidad; por qué existe una razón moral, que no es idéntica a la razón científica. Aristóteles comienza por establecer que se debe entender por acción humana. El problema moral existe porque el hombre es un sujeto que actúa, que sufre, que puede

⁴⁸Dell'Ordine, José Luis. <http://www.monografias.com/trabajos5/etica/etica.shtml>. Banfield, Pcia de Buenos Aires, Argentina. dellordine1@arnet.com.ar.

tomar decisiones razonadas; el problema de la ética es el de poner en relación la capacidad de razonar que hay en cada cual con la búsqueda de la felicidad⁴⁹.

La felicidad podría consistir en la posesión de riquezas. Las riquezas ejercen un fuerte dominio sobre el afecto del hombre. Con el dinero se compran casi todas las cosas. Según Aristóteles casi todos están de acuerdo en que la felicidad es el fin último del ser humano, pero no todos piensan que el contenido de la felicidad es el mismo. La virtud para Aristóteles es una disposición permanente del alma a obrar bien. El hombre virtuoso es aquel que está inclinado a hacer el bien, aquel al que "le sale de suyo" hacer bien.

El comportamiento ético no es innato al cargo que se ocupa, es un estilo de vida, es una forma de relación con y entre las cosas y las personas. Se trata, de comportarse de tal manera que los puestos, los cargos, las instituciones, uno mismo como ser individual, responsable de sus actos, se vean impregnadas por acciones éticas, honradas, y que éstas sean lo frecuente y no la excepción. Y lo más importante, que no se encuentren justificaciones, pretextos o argumentos para explicar acciones que a todas luces no son éticas y honradas, y que se utilizan para cubrir intereses y ambiciones personales.

En una organización se debe tener el propósito hacia las relaciones humanas hacia la práctica de los valores que se estimen como mejores. Esta formación tiene conciencia de un desarrollo personal. Muchos de los ideales no son los mismos entre las personas pero siempre deben estar entrelazados por el factor de los valores y principios, tratar de no hacer lo que no nos gustaría que nos hicieran, ser ecuanímenes, imparciales y equitativos.

Otro dato que vale la pena mencionar, con respecto al desenvolvimiento histórico de la ética, es lo desarrollado por San Agustín y Santo Tomás de Aquino.

Tanto San Agustín en Enquiridion, como Santo Tomás de Aquino en la Virtud de la Justicia, enfatizan, la condición de lo bueno y malo y corrección y perfeccionamiento respectivamente. San Agustín, menciona que todas las cosas fueron creadas buenas. Adicional cataloga, el mal como comportamiento, como la acción maliciosa de la voluntad

⁴⁹ Aristóteles. La Política. Colección Austral, Madrid, 1985, pp.24-89.

de la que depende el mal moral, es más que una simple privación de la acción correcta. Pero el carácter moralmente malo de la acción equivocada, no está constituido por el componente de elección, sino por el rechazo de aquello que demanda la correcta razón. Para el cristiano solo le basta el creer que todas las cosas que han sido creadas por la bondad infinita de la Trinidad son buenas. San Agustín se enfatiza en este pensar y esta aseveración marca todo su pensamiento. Luego el autor enfatiza que las características de la Trinidad creadora, es sumamente buena, existente e inalterable⁵⁰.

Para San Agustín lo que citamos como malo en el mundo hace resaltar el bien. Dios, siendo intensamente bueno, no admitiría que existiera algún mal sino se alcanzara obtener bien del propio mal. Sostuvo que el dolor es la condición positiva y normal de la vida (el placer, su parcial y temporal ausencia), a pesar de esto, lo hizo depender del fracaso de deseo humano para obtener un cumplimiento "el deseo es, en sí mismo, dolor". Así se comprenderá que el mal no es una entidad real, es relativo⁵¹.

Las fallas de las almas son ausencias de bienes naturales y estas fallas o defectos, cuando son curados no se trasladan a otros lugares, sino que, no pudiendo subsistir con aquella salud, desaparecen en absoluto. Si el creador de todas las substancias es bueno, todas las cosas son buenas. Todo esto considerando que, para San Agustín, el ser está combinado de dos substancias esencialmente distintas: el alma y el cuerpo, siendo el hombre propiamente su alma, entendida cristianamente como imagen de Dios, ¿cómo puede ser el hombre de naturaleza mala?

Adicional, Santo Tomás de Aquino se basa en el concepto de la corrección y perfeccionamiento final del hombre, por lo que dentro de su misma naturaleza y constitución se encuentra una promesa sobrentendida de su fin verdadero, que es Dios. La filosofía moral de Santo Tomás es fundamentalmente la ética aristotélica de la virtud; es decir, un discernimiento inteligente de la buena conducta que lleva a hábitos beneficiosos para la persona y para aquellos que la rodean. Para conocer qué constituye

⁵⁰ Obras de San Agustín, Tomo IV. Enquiridión 472-481.

⁵¹ Obras de San Agustín, Tomo IV. Enquiridión 472-481.

una buena conducta, sólo se necesita mirar el comportamiento de personas virtuosas y seguir su ejemplo⁵².

Santo Tomás define la justicia como “el hábito por el cual el hombre le da a cada uno lo que le es propio mediante una voluntad constante y perpetua”. Cataloga a la justicia como una de las cuatro virtudes cardinales, adyacente con la templanza, la prudencia y la fortaleza, y distingue el sentido general y el particular de la justicia.

La justicia en un sentido general, es la virtud por la cual una persona dirige sus acciones hacia el bien común. Cada virtud, explica Santo Tomás, “dirige su acto hacia el mismo fin de esa virtud”. Dirigir los actos hacia un fin mayor, sin embargo, requiere de una virtud mayor. La justicia es “distinta de cada una de las otras virtudes” porque dirige todas las virtudes del bien común”.

La virtud humana es la que hace bueno el acto humano y bueno al hombre mismo, lo cual ciertamente es propio de la justicia, pues el acto humano es bueno si se somete a la regla de la razón, según la cual se rectifican los actos humanos, entonces se concluye que la justicia hace buena la obra del hombre y en ella está el brillo de la verdad. En cuanto al sujeto de la justicia nos va a indicar Santo Tomás, que es la voluntad, y puesto que somos llamados justos, en cuanto que realizamos algo con rectitud, y dado que el principio del acto es la fuerza deseable, es necesario que la justicia se encuentre en una facultad gustosa como en su sujeto. Entonces sí ya que la voluntad que se encuentra en la razón es un apetito. Adiciona, la justicia puede ser considerada general, debido al hecho que esta ordenada al hombre al bien común, y en este sentido se llama a la justicia virtud general y virtud legal ya que por medio de ella el hombre concuerda con la ley que ordena los actos de todas las virtudes⁵³.

⁵² Calle, Campo Ovidio, Jiménez Patón, Lorenzo, Lago Alba, Luis, Gelabert Bahester, Martín, Escallada Tijero, Alberto, De Paz Castaño, Herminio, Garcia Estébanez, Emilio. Santo Tomás de Aquino. Suma de Teología III, Parte II-II (a). La Virtud de la Justicia. Segunda Edición, Bibliografía de Autores Cristianos, Don Ramón de la Cruz, 57, Madrid 1995. Pág. 476-487.

⁵³ Calle, Campo Ovidio, Jiménez Patón, Lorenzo, Lago Alba, Luis, Gelabert Bahester, Martín, Escallada Tijero, Alberto, De Paz Castaño, Herminio, Garcia Estébanez, Emilio. Santo Tomás de

Sin embargo, en el origen del hombre, el mismo disfrutaba de un don que le consentiría buscar el bien supremo y practicar las virtudes de la fe, la esperanza y el amor. Con el pecado original, pierde este don de la gracia divina sufriendo la corrupción de sus poderes naturales. Más aún, el hombre conservó el poder de practicar las virtudes naturales como la prudencia, la justicia y el valor, que si bien es cierto producen un grado de felicidad, no son suficientes para el hombre y alcanzar su fin verdadero que es la visión de Dios. En este texto, Santo Tomás desarrolla su concepto considerando su origen en las virtudes, ya que la justicia se basa en la idea del bien, el cual es la fraternidad para mundo. La justicia es la virtud moral que consiste en la constante y firme voluntad de dar a Dios y al prójimo lo que es debido. La definición de justicia desarrollada por Santo Tomás es dar a cada uno lo suyo. Es decir, lo que a una persona le corresponde, lo que es de ella, eso es a lo que la misma tiene derecho. La justicia siempre se dirige hacia el bien de otro, se dirige al bien común, fruto de la interacción entre personas individuales⁵⁴.

Históricamente podemos observar la importancia de cultivar virtudes y principios, y como muchos pensadores han mostrado la importancia de la misma⁵⁵. El realce de éstas, nos ayudan a mejorar los diferentes ámbitos y espacios que nos rodean, ayudando a interiorizar y a vivir los valores en el día a día, expresando la inquietud de practicar estos principios y la incorporación del mismo a la conducta del ser humano. Son las acciones las que forman la personalidad. El desafío es cimentar hábitos positivos en la propia vida.

3.3. ENFOQUE DE LA ÉTICA EMPRESARIAL DESDE LA PRÁCTICA

Aquino. Suma de Teología III, Parte II-II (a). La Virtud de la Justicia. Segunda Edición, Bibliografía de Autores Cristianos, Don Ramón de la Cruz, 57, Madrid 1995. Pág. 476-487.

⁵⁴ Calle, Campo Ovidio, Jiménez Patón, Lorenzo, Lago Alba, Luis, Gelabert Bahester, Martín, Escallada Tijero, Alberto, De Paz Castaño, Herminio, Garcia Estébanez, Emilio. Santo Tomás de Aquino. Suma de Teología III, Parte II-II (a). La Virtud de la Justicia. Segunda Edición, Bibliografía de Autores Cristianos, Don Ramón de la Cruz, 57, Madrid 1995. Pág. 476-487.

⁵⁵ Navarro Ribera, Regino. Trabajar bien, Vivir Mejor. Manual Práctico de valores. Sociedad San Pablo, Calle 170 No. 23-31, Bogotá, Colombia. Págs. 348-349.

Pese a que la Responsabilidad Social Empresarial establece un gran avance en nuestras comunidades, el real factor a desarrollar y fomentar, para establecer bases sólidas para mejorar el enfoque de ser responsable socialmente, es el ser una persona ética, sí es necesaria una alianza entre ambas.

Según Juan D. Bernardo, el comportamiento ético del hombre depende de la escala que adopte, en forma autónoma, madura y adulta, en relación a los valores que tienen preponderancia en la conducta humana; y entre ellos, Bernardo enuncia los tres indiscutibles y fundamentales: la libertad, la solidaridad y la justicia. Es posible afirmar que la conducta ética no se reduce a una cuestión de formas, estilos o tecnologías, no se trata de ejercer una opción, sino de una conducta de vida; por tanto nadie puede hacer gala de dos éticas diferentes: una aplicable a su vida personal, otra a los negocios. Quien postula valores éticos elevados no podrá al mismo tiempo desarrollar la vida práctica de los negocios al margen de ellos.

La mayoría de las personas les fascinan las historias de grandes líderes especialmente de los líderes morales. Se piensa muchas veces en Martin Luther King, Gandhi, y la Madre Teresa. Exaltamos muchas veces estos personajes como modelos éticos y exaltamos la misión que llevaron a cabo. Ellos nos transmitieron sus valores éticos a través de su comportamiento ético y moral. Ellos no pensaron en realmente realizar enormes cruzadas éticas, en su momento solo se preocuparon de una manera paciente y constante de incrementar los valores, lo correcto ó simplemente prevenir errores morales en sus espacios, comunidades, etc. Nos dieron ejemplo y trabajaron en llevar a cabo la justicia, la equidad, tratar de transmitir con su ejemplo por pequeño que fuera un real significado de obrar correctamente. Ellos convirtieron su modestia, paciencia en una gran meta responsable que contribuyera a resolver grandes problemas con una serie de pequeños esfuerzos. Su liderazgo sereno y su paz interior convirtieron sus vidas en una gran agrupación ó sociedad donde hicieron que el mundo fuera el mejor lugar para vivir.

El ser una persona éticamente activa en una corporación ó institución, tomando así decisiones éticamente positivas para un crecimiento mutuo laboral, sí puede ser posible, ayudando así a ser una verdadera persona o individuo responsable.

Una empresa u organización socialmente responsable muestra un progreso en incluir dentro de sus prioridades una inquietud social pero esto no muestra ó asevera un comportamiento ético – moral dentro de las mismas, que es lo básico y elemental para llevar a cabo una real implementación de ser socialmente responsable.

Considerando que muchas personas tienen su propio argumento de lo “moralmente” correcto, dictado ya sea por su cultura u otros aspectos, hay que considerar que otras personas no les satisfacen ó no están de acuerdo a lo que simplemente dicta ó establece una “sociedad moral”. Por este motivo, lo moral quizás no coincida en concepto y práctica para todos en igual, pero sí existen principios básicos que nos pueden llevar a una mejor práctica de un comportamiento necesario para el crecimiento de las personas y a su vez, el desarrollo de las organizaciones.

Existen por ejemplo, los principios básicos que deben ser cultivados, llevando a cabo una buena labor tanto a nivel empresarial como a nivel de colaborador, tales como: decencia, honestidad, autenticidad. Por una parte tenemos una variable determinada como Responsabilidad Social Empresarial, versus la variable conformada de valores éticos como: la transparencia, prácticas anti-corrupción, y comportamientos éticos. Lo importante es que ambas variables encajen para un mejor desenvolvimiento de lo responsable-ético y optimizar nuestro ambiente organizacional.

La formación en valores en el ser humano, está basado en lo siguiente:

- 1) La formación de la inteligencia, es la construcción de un criterio que permita discernir realmente la realidad, acceder a la esencia de las cosas. Es decir, estar

en capacidad de reconocer la bondad, la verdad y la belleza de todo lo creado. Para ello es necesario aprender a aprender y aprender a pensar⁵⁶.

- 2) La formación de la voluntad, para poner en práctica lo que se descubre como bueno para el ser humano. Forjar una voluntad fuerte que esté en capacidad de responder a lo que la inteligencia presenta como correcto. Voluntad para vivir y practicar lo aprendido, con constancia y entusiasmo⁵⁷.

De esta forma se llega a la integridad personal, que es la coherencia entre el debe ser, el pensar, sentir, hablar y actuar. La madurez de la personalidad⁵⁸.

3.4. CONCEPTO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

Existen hoy en día, términos relacionados con la Responsabilidad Social Empresarial. Muy de moda, que esta presente en todas las empresas de nuestros países. El mismo es basado por la responsabilidad que ha creado empresas a nivel social. La Responsabilidad social, adecuadamente entendida y practicada, puede ser un instrumento muy útil de auténtica legitimación de la empresa pero de que el saber ético le sea reconocido su lugar, en medio de los saberes técnicos y en interacción con ellos, es lo cuestionado. La ética es una dimensión inseparable, a toda actividad humana, si por

⁵⁶ Navarro Rivera, Regino. Trabajar bien, vivir mejor. Sociedad San Pablo, Calle 170, Bogotá, Colombia. Pág.350.

⁵⁷ Navarro Rivera, Regino. Trabajar bien, vivir mejor. Sociedad San Pablo, Calle 170, Bogotá, Colombia. Pág.350.

⁵⁸ Navarro Rivera, Regino. Trabajar bien, vivir mejor. Sociedad San Pablo, Calle 170, Bogotá, Colombia. Pág.350.

humano se entiende aquello donde se pone en juego la capacidad de obrar libre y responsable.⁵⁹

Hay muchos términos o acciones que se están llevando a cabo dentro de la Responsabilidad Social Empresarial, uno de ellos es el muy mencionado últimamente y derivado del ser socialmente responsable es el término “Inversión” socialmente responsable el mismo es un vocablo amplio referido a muchas prácticas de negocios, que consideran no sólo los aspectos financieros sino también asuntos sociales y ambientales. Contribuye a que la inversión se use como una herramienta para mejorar las prácticas comerciales y el desarrollo comunitario. Aunque esta herramienta no es apropiada para todas las situaciones, las inversiones socialmente responsables puede ser un medio efectivo para la promoción de la Responsabilidad Social de las Empresas.

Antecedentes históricos del concepto de Responsabilidad Social Empresarial:

⁵⁹ Akademeia, Rafael A Araque Padilla, Ma José Montero Simó, María José Montero Simó. La responsabilidad social de la empresa a debate. Publicado por Icaria Editorial, 2006. Págs. 10-11.

Planteamiento Históricos ante el Concepto de Responsabilidad Social Empresarial	
<u>Etapa</u>	<u>Planteamiento ante la idea de responsabilidad social</u>
Siglo XVIII-Principios del XIX	Paternalismos de los grandes empresarios
Siglo XIX-Principios del XX	Acciones sociales en respuesta al temor de nuevas regulaciones
Década de los treinta-cuarenta	Equilibrio de intereses diversos a través de la nueva figura del directivo
Década de los cincuenta	Desarrollo Conceptual
Década de los sesenta	Intensificación de posturas enfrentadas
Década de los setenta	Perfeccionamiento del concepto de responsabilidad social
Década de los ochenta	Expansión de la investigación práctica
Década de los noventa-principios siglo XXI	Nuevos temas de interés: Business Ethics o Teoría de los Stakeholders, entre otros.

60

A finales del siglo XIX y principios del XX, fue la fase social, caracterizada por el trabajo explotador de los niños, las bolsas de miseria, insalubridad de las ciudades, corrupción, lo que impulsó el desarrollo de nuevas doctrinas de responsabilidad, que nacieron más como un temor a nuevas regulaciones estatales que a una sincera convicción de contribución a la mejora social. Steiner y Steiner⁶¹ señalan tres temas interrelacionados que durante la década de 1920, justificaban una ampliación de la Responsabilidad Social Empresarial en los negocios:

⁶⁰ Akademeia, Rafael A Araque Padilla, Ma José Montero Simó, María José Montero Simó. La responsabilidad social de la empresa a debate. Publicado por Icaria Editorial, 2006. Págs. 23.

⁶¹ Steiner, G.A. y Steiner, J.F. (2000), Business, Government, and Society. A Managerial Perspective, Edición Internacional (9a. edición), McGraw-Hill.

- Los directivos de las empresas se convierten en fideicomisos⁶² de los propietarios, lo que les da un poder con efectos sobre el destino no sólo de estos sino también de clientes, empleados y comunidades⁶³.

- Los directivos consideraban que tenían una tarea de equilibrar los intereses de los diversos grupos implicados en la empresa⁶⁴.

- Muchos directivos suscribieron el principio de “servicio”, lo cual significaba una de estas dos concepciones: la consideración del beneficio como el principio por antonomasia (por excelencia) del bien social por su poder para erradicar la pobreza y las injusticias, o bien la idea de que aunque el capitalismo mejoraría la condición humana, las empresas y sus directivos debían apoyar para ayudar o servir al público⁶⁵. No obstante, abundaron los casos en que tras muchas donaciones para proyectos o acciones de carácter social se escondían ardides o artimañas para un mayor lucro personal⁶⁶.

En los años treinta y cuarenta del siglo XX se publicaron trabajos que resultaron muy influyentes en la concepción moderna y en el debate de la responsabilidad social. Surgieron estudios sobre la separación de la propiedad del control de la empresa. Se empezaba a especular con el desarrollo de una nueva clase profesional: los directivos o gerentes, cuya función sería la de conducir las acciones de las empresas de manera que se satisficieran o compensaran las necesidades de una sociedad cada vez más compleja.

⁶² Definición: Disposición por la cual el testador deja su herencia o parte de ella encomendada a la buena fe de uno para que, en caso y término determinado, la transmita a otro o la invierte del modo que se le señala. Diccionario Everest, Cúpula, de lengua Española. Pág. 667.

⁶³ Akademeia, Rafael A Araque Padilla, Ma José Montero Simó, María José Montero Simó. La responsabilidad social de la empresa a debate. Publicado por Icaria Editorial, 2006. Págs. 24.

⁶⁴ Akademeia, Rafael A Araque Padilla, Ma José Montero Simó, María José Montero Simó. La responsabilidad social de la empresa a debate. Publicado por Icaria Editorial, 2006. Págs. 24.

⁶⁵ Akademeia, Rafael A Araque Padilla, Ma José Montero Simó, María José Montero Simó. La responsabilidad social de la empresa a debate. Publicado por Icaria Editorial, 2006. Págs. 24.

⁶⁶ Akademeia, Rafael A Araque Padilla, Ma José Montero Simó, María José Montero Simó. La responsabilidad social de la empresa a debate. Publicado por Icaria Editorial, 2006. Págs. 24. Ver Casos de George Pullman o Henry Ford.

Esa tesis de la separación entre propiedad y gestión⁶⁷ ha sido esencial para entender desarrollos teóricos como el denominado “enfoque de los stakeholders”.⁶⁸

Sin embargo, es en la segunda mitad del siglo XX cuando la literatura de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE en adelante) comienza a extenderse y ampliarse, con el transcurso de un gran crecimiento económico. La década de los cincuenta representa un punto de inflexión o desviación que apunta a una época de gran conceptualización. Se denomina la década de los cincuenta “los comienzos de la responsabilidad social” según Carroll, quien toca los temas de RSE. Estos comienzos están marcados por la edición, en 1953, de un libro⁶⁹ que recoge algunas ideas de la RSE que fueron influyentes en años posteriores. Su autor, Bowen, subrayó algunos de los argumentos básicos que apoyan la doctrina de la RSE, según Carroll, Bowen debe considerarse como el “padre” de la responsabilidad social. Aunque la verdadera expansión de la literatura sobre este tema se produce en la década de los sesenta (donde también tiene lugar una intensificación de posturas enfrentadas) y de los sesenta. Estas décadas dieron paso a otra, los ochenta, caracterizada por la búsqueda de un perfeccionamiento conceptual, por la expansión de la investigación práctica frente a la teórica, y por la aparición de otros temas relacionados. Finalmente, desde los noventa hasta nuestros días se han registrado menos contribuciones a la definición de RSE, y más avances en otros asuntos relacionados: Business Ethics, Teoría de Stakeholders, entre otros.

3.5. ENFOQUE DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL DESDE LA PRÁCTICA

⁶⁷ Akademeia, Rafael A Araque Padilla, Ma José Montero Simó, María José Montero Simó. La responsabilidad social de la empresa a debate. Publicado por Icaria Editorial, 2006. Págs. 25. Un Análisis de sus implicaciones puede consultarse en Salas, V. (2002). El Gobierno de la Empresa, Barcelona, La Caixa Servicio de Estudios, pág. 214.

⁶⁸ Akademeia, Rafael A Araque Padilla, Ma José Montero Simó, María José Montero Simó. La responsabilidad social de la empresa a debate. Publicado por Icaria Editorial, 2006. Págs. 25.

⁶⁹ Akademeia, Rafael A Araque Padilla, Ma José Montero Simó, María José Montero Simó. La responsabilidad social de la empresa a debate. Publicado por Icaria Editorial, 2006. Págs. 25. Barnard, C.I. (1938), *The Functions of the Executive*, Cambridge, MA, Harvard University Press; Clark, J.M. (1939), *Social Control of Business*, Nueva York, McGrall Hill; y Kreps, T.J. (1940), *Measurement of the Social performance of business*, en *An Investigation of concentrations of economic power for the temporary national economic committee* (Monograph n.7), Washington, D.C., Government Printing Office. Todos ellos citados por A.B.Carroll (1999). Bowen, H. R. (1953), *Social Responsibilities of the Businessman*, Nueva York, Harper & Row.

Este es un gran paso organizacional para focalizarse a abrirse a no ver tan solo las ganancias o bienes ganados de las empresas sino enfocar a la organización y sus colaboradores a una ayuda comunitaria, a ser socialmente responsable.

Entre los casos más mencionados en la responsabilidad social empresarial, es el apoyo que están dando las empresas al tema ecológico, fomentando el reciclaje, la conservación, etc. Adicional, la ayuda a sectores de la comunidad, escuelas, familias, etc.

Generalmente la idea de Responsabilidad Social Empresarial se asocia con la exaltación de compromisos por parte de la empresa; esto es: en actitud o predisposición por tener en cuenta diversos intereses. Sin embargo esto no es suficiente para garantizar su ejercicio; si la responsabilidad es el esfuerzo por no ser indiferente ante los valores puestos en juego en las actuaciones empresariales, esto debe traducirse en una vigilancia específica de la forma como se toman las decisiones⁷⁰.

Lo que se ha querido implementar con respecto a la RSE es extenso. Las intenciones de mejorar la agregación de un pensar socialmente en las empresas es un gran progreso, siempre con la duda de que se involucre un comportamiento recto. Esto que se menciona es una gran veracidad. Existen en las empresas muchos parámetros a seguir para poner en práctica la RSE pero a nivel de aspectos técnicos. Dentro de las actividades empresariales donde se involucran al personal para llevar a la práctica y a la realidad la RSE, que porcentaje de colaboradores irán realmente convencidos de lo que hacen, sin realmente saber si se realizan las mismas a conciencia o por obligación. O será solo para cumplir con una actividad empresarial y poder poner en sus webs: “que son socialmente responsables.”

Definitivamente sí habrá algunos que darán el valor que se merece a estas acciones, y el establecer estas normas como parte de las empresas, ya muestra un adelanto, pero sin realmente saber si estas normas se llevan por valores e identidad o tan solo como un práctica eventual, ocasional y esporádica.

⁷⁰ Akademeia, Rafael A Araque Padilla, Ma José Montero Simó, María José Montero Simó. La responsabilidad social de la empresa a debate. Publicado por Icaria Editorial, 2006. Pág. 197.

Cabe destacar, que dentro de la RSE, están individuos, compañías, grupos e incluso naciones que responden a problemas, oportunidades, y amenazas externos, llamados Stakeholders. Los escándalos corporativos, la globalización, la desregularización, las fusiones, la tecnología, y el terrorismo global han acelerado la velocidad del cambio y la incertidumbre con la que los stakeholders deben hacer negocios y tomar decisiones morales⁷¹.

Aprender a pensar, razonar y actuar en forma ética puede permitirnos estar conscientes y reconocer un problema ético. Luego podemos evaluar valores, suposiciones, juicios respecto al problema antes de actuar. Todos enfrentan problemas concernientes a prácticas de negocios éticos cuestionables e ilegales, como ilustran los siguientes ejemplos:

- Escándalos corporativos de Enron, Arthur Andersen, Merrill Lynch y otras empresas.

Los costos para los negocios también incluyen deterioro de las relaciones; daño a la reputación; disminución de la productividad, creatividad y lealtad del empleado; flujo de información ineficaz a lo largo de la organización; y ausentismo.

Las compañías que tienen una reputación de comportamiento poco ético y descuidado hacia los empleados también tienen dificultad para reclutar y detener a profesionales valiosos.

Para líderes de negocios y gerentes, administrar en forma ética también significa administrar con integridad. La integridad cae en cascada a lo largo de una organización. Moldea e influye en los valores, tono y cultura de la organización; la comunicación entre

⁷¹ Weiss, Joseph W. Etica en los negocios/ Business Ethics: Un enfoque de administracion de los stakeholders y de casos/ AN Approach To Management and stakeholders of The Cases. Publicado por Cengage Learning Editores, 2006. Pág. 2.

todos los miembros, y el realismo, compromiso e imaginación de todos en una compañía⁷².

Se menciona también que la ética importa en un negocio porque todo los stakeholders gana cuando las organizaciones, grupos e individuos buscan hacer lo correcto, e igual que hacer las cosas en forma correcta. Las compañías éticas crean lealtad de los inversionistas, satisfacción al cliente y desempeño del negocio y ganancias⁷³.

Esto nos muestra que los stakeholders busca la realización efectivamente de tratar las cosas en forma correcta, que se lleve a cabo todo lo mencionado sobre la RSE pero siempre visualizando el desempeño del negocio que se mide a través de las ganancias obtenidas. En su mayoría estas acciones llevadas por los stakeholders, son de gran interés porque crean lealtad en inversiones, a su vez, acrecienta ganancias, y entonces que pasa con los valores, principios, aquí se llega a cuestionar si realmente son cultivados.

Enron es uno de los casos que deja mucho que decir con respecto a este tema. Adicional, un ejemplo actual, es la presente crisis mundial, como a bancos se les presta una ayuda económica para estabilizarse, luego de que pasan un periodo de despidos de miles de personas, luego se anuncia a nivel mundial como uno de estos bancos esta por adquirir un activo (avión) de millones dólares, que luego de críticas y de la presión por frenar plan de rescate, se toma la decisión de quedarse sin el jet, asumiendo obviamente el pago de indemnizaciones por dar terminación a contrato de compra.

⁷² Weiss, Joseph W. Etica en los negocios/ Business Ethics: Un enfoque de administracion de los stakeholders y de casos/ AN Approach To Management and stakeholders of The Cases. Publicado por Cengage Learning Editores, 2006. Pág. 10-12.

⁷³ Weiss, Joseph W. Etica en los negocios/ Business Ethics: Un enfoque de administracion de los stakeholders y de casos/ AN Approach To Management and stakeholders of The Cases. Publicado por Cengage Learning Editores, 2006. Pág. 13.

Hemos decidido mencionar el caso de Arthur Andersen para ilustrar nuestro punto de considerar lo ético para crecer con bases sólidas y llevar una Responsabilidad Social Empresarial más fortalecido.

El caso de la empresa internacional de auditorías Arthur Andersen, que debió cerrar sus puertas y vender sus operaciones en el mundo entero como efecto de la destrucción de evidencia en la investigación de uno de sus clientes, la empresa americana de energía Enron, llenó muchas páginas de análisis de especialistas empresariales con opiniones sobre los errores en las decisiones gerenciales. Curiosamente pocos concluyeron que se trataba, de tomar a la ligera o entender equivocadamente el fundamento ético de la Responsabilidad Social Empresarial. Este ejemplo es paradójico, pues mientras la empresa tomaba decisiones gerenciales poco éticas, la firma de auditoría, dentro de su plan de donaciones y patrocinios entre los años 1987 y 1994, entregó US\$5 millones para un programa conjunto con 525 universidades, que buscaba concientizar y educar a muchos estudiantes del área de negocios y finanzas sobre la ética empresarial.

A partir del famoso caso Enron, las empresas con Responsabilidad Social Empresarial, empezaron a ser cuestionadas, principalmente por no llevar a cabo decisiones éticas, que son las que nos pueden ayudar a avanzar a nivel de valores.

Para muchos la Responsabilidad Social de la empresa de auditoría estaba cumpliéndose con estas donaciones. Sin embargo, la RSE no es solamente la buena voluntad para donar recursos en proyectos de interés social, sino que es parte integral de la gestión al interior de la empresa. Si Arthur Andersen hubiera aplicado las enseñanzas de los cursos que estaba financiando con su política de filantropía, probablemente todavía existiría en el mercado⁷⁴.

En lo mencionado anteriormente, vemos como la base de poder llevar a cabo las teorías, de temas de Responsabilidad Social Empresarial, no es solamente el donar recursos para llevar a cabo proyectos sociales, va más allá. Comienza donde se emprenden decisiones no solamente generadoras de ingreso o ganancias, sino de comportamientos que nos lleven hacer acciones beneficiosas, no solo para nosotros sino para todos.

⁷⁴ http://www.dinero.com/wf_InfoArticulo.aspx?idArt=47560

La responsabilidad social surge de la evolución del pensamiento humano y con el la aceptación de que todos estamos interconectados y relacionados y que, por lo tanto, no hay nada que se realice, ninguna acción independiente, que no afecte al colectivo.

Una vez que se llega a ese nivel de conciencia las actividades que se realizan en una empresa están orientadas a generar utilidad económica y de impacto social a través del bienestar de sus trabajadores y los aportes que, de manera voluntaria ofrezca a la comunidad. Pero la verdadera "responsabilidad social" no se decreta ni se impone, tales acciones lo que originan son desviaciones en el concepto y su ejecución.

Obligar a través de una norma a realizar actividades de apoyo a las comunidades, al deporte, expresiones culturales y/o educativas, la generación de becas o ayudas, no puede considerarse como una genuina expresión de responsabilidad social, es simplemente el cumplimiento de la exigencia legislativa, de la acción impositiva de la ley cuyo desacato generará sanciones. Hacerlo porque la ley lo exige es como quien siendo padre cuida a su hijo porque así lo expresa el código civil y no porque entiende, percibe y comprende que el éxito y el bienestar de su progenitor es también el suyo.

La empresa mostrará una verdadera madurez organizacional cuando, independientemente de la norma, procure expresiones que faciliten el desarrollo, esparcimiento, crecimiento y bienestar de quienes hacen vida laboral en ella y de aquellos que están presentes en su entorno inmediato y más allá.

Por ejemplo, no es lo mismo mantener un parque porque con ello se cumple con la norma y las erogaciones que ello suscite, puedan ser deducidas de impuesto, a que mantengamos un parque, por el cuidado que merece nuestro ambiente y que sirva a los demás de esparcimiento. Si se quiere sembrar un árbol, cuidar un espacio, o cualquier acto de solidaridad, ha de hacerse porque el impacto que ello generará contribuirá a poseer una sociedad más justa, evolucionada, equilibrada y plena. Porque con ello se construirá el futuro. No porque la ley obliga a ello.

El World Business Council for Sustainable Development (WBCSD) va a definir la Responsabilidad Social Empresarial como: “El compromiso de la empresa para contribuir en el desarrollo económico sostenido trabajando con, empleados, sus familias, la comunidad local y toda la sociedad para mejorar la calidad de vida” (Holliday, Schmidheiny and Watts 2002:103)

La mayoría de los escritos de Responsabilidad Social Empresarial son basados en lo mencionado anteriormente, se quiere la participación empresarial a la comunidad para contribuir en mejorar la calidad de vida y aumentar oportunidades de las personas, incrementando así el desarrollo humano.

Pero en las empresas actualmente esto no es lo que usualmente podemos observar.

Muchas empresas que han entrado dentro del círculo de ser Socialmente Responsable, no están cumpliendo con una serie de factores que afectan a la comunidad. Afectando al colaborador no cumpliendo promesas salariales, planes de carrera , incrementando el porcentaje de terminaciones voluntarias por parte de sus colaboradores, las empresas de una manera indirecta están llevando un mensaje totalmente contrario a lo que se quiere llegar siendo socialmente responsable.

Adela Cortina va a mencionar con respecto al tema:

La responsabilidad social va más dirigida a lo que llamaríamos el interés universalizable. No se trata de optar por una ética desinteresada, sino que se trata de una ética del interés universalizable, es decir, del interés de todos los afectados por la empresa. Por tanto, la responsabilidad social se distinguiría del derecho y también de la filantropía. Cortina, Adela (2003)

En dicha conferencia Cortina parafraseará a Alasdair MacIntyre diciendo que toda actividad se legitima socialmente por perseguir un bien interno, una meta.

Considerando lo mencionado por Adela Cortina podemos considerar que la empresa actualmente tiene solo dos metas como primera instancia, son:

1. Maximizar el beneficio económico (Milton Friedman, 1970)
2. Aumentar el beneficio para el accionista y, además, cumplir la ley. – económica y ley serían por lo tanto, las dos claves del mundo empresarial.

Esta situación de una posible quiebra a nivel financiera no se estipula de un día para otro, y luego de recibir la ayuda para evitar la quiebra de su institución y llevar a cabo despidos masivos, se ven envueltos en esta situación, aunque haya sido parada la transacción por presión, en que queda aquello de administrar con integridad y honestidad, hacer negocios y tomar decisiones morales, función primordial de los stakeholders, lo que es cuestionable nuevamente.

CAPITULO IV: VISION ÉTICA ORGANIZACIONAL, CASOS Y ENFOQUES ÉTICOS.

4.1. VISION ÉTICA PARA UNA ORGANIZACIÓN

Este capítulo, recordando que una empresa socialmente responsable lo será porque cree en ello, porque toda su organización asume el nuevo reto de manera consciente, por lo tanto, un nuevo modelo de gestión empresarial y una nueva forma de posicionamiento en los mercados, más civilizada, pero, a la vez, más competitiva⁷⁵.

La responsabilidad social debe considerar dentro de sus obligaciones el tomar decisiones u opciones que sean benéficas para la sociedad en general. Actualmente la

⁷⁵ Perdiguero, Tomás G., García Reche, Andrés, Encabo Balbín, Ana. La responsabilidad social de las empresas y los nuevos desafíos de la gestión empresarial. Publicado por Universitat de València, 2005. Pág. 38.

Responsabilidad Social Empresarial está básicamente alineada a cubrir argumentos tales como contaminación ambiental, inflación y personas necesitadas⁷⁶.

La manera en que se dirige actualmente una empresa está basada en decisiones, que en muchos casos no favorecen a las personas. Las empresas con Responsabilidad Social Empresarial deben tomar decisiones basados en juicios de valor. Si las decisiones fueran tomadas considerando valores y todo aquello que favorezca a las personas, entonces, el fundamento de la Administración Corporativa no es ni más ni menos que la “ética”. Las expresiones éticas de la empresa dependerán de los valores que ésta posea y manifieste, si tales valores son contrarios a los que el colaborador posee le será prácticamente imposible ajustarse a los aspectos éticos esperados, por lo tanto, será responsabilidad de la empresa comprobar la coincidencia de valores y expectativas de sus candidatos antes de la contratación y será responsabilidad de los aspirantes determinar si los mismos se ajustan a los propios y por lo tanto pueden ser respetados y modelados sin que ello genere conflictos de ninguna índole.

Cuando hablamos de responsabilidad social empresarial, RSE, deberíamos referirnos y hablar de la ética de la “responsabilidad”, es decir la capacidad que tiene una empresa para asumir las consecuencias de sus actos como propias y prevenir o mitigar sus efectos negativos.

El Doctor Luis E. Cleghorn, nació en Panamá y ha dedicado mayor parte de sus estudios y vida profesional a desarrollar temas de Gestión Ética para una organización.

Según Clerghorn el tema ético lo vamos a iniciar introduciendo el proceso de humanización del hombre que explica la evolución de la conciencia, hábitos y la cultura.

Como menciona Clerghorn en su libro Gestión Ética para una Organización Competitiva, la ética es la manera de cómo los hombres enfrentamos nuestras decisiones diarias, teniendo como fin el vivir bien, la elevación de nuestra condición humana. Diría Aristóteles: la práctica de las virtudes.

La conciencia de cada uno de nosotros se desarrolla a lo largo de nuestro crecimiento, de la misma manera como se desarrolla la conciencia en el proceso de evolución de la humanidad, también llamado proceso de humanización. En el mismo, el hombre va

⁷⁶ Dalton, Marie, Hoyle, Dawn y Watts, Marie. Relaciones Humanas. International Thomson Editores, S.A. de C.V., una división de Thomson Learning, 2007, p.420.

pasando, poco a poco, de su condición natural original a su condición humana, en un proceso que aún no termina⁷⁷.

En este proceso de humanización o moralización el hombre va, poco a poco, mejorando su condición humana tratando de superar sus crisis para alumbrar un individuo nuevo, un mundo nuevo, una nueva economía y una mejor sociedad. El hombre siempre siente la necesidad de reinventarse. Es como dijo Gandhi: “El arte de la vida consiste en hacer de la vida una obra de arte”.⁷⁸

Nos dijo Erich Fromm: “Las normas morales se basan en las cualidades inherentes al hombre y su violación origina una desintegración mental y emocional. Intentaré demostrar que la estructura del carácter de la personalidad integrada y madura, el carácter productivo, constituye la fuente y la base de la virtud, y que el vicio, en último análisis, es la indiferencia hacia sí mismo y una mutilación de sí mismo”.⁷⁹

Así mismo Marciano Vidal habla de un proceso de moralización, pues la “moralidad, en cuanto dimensión de la persona, no ha de entenderse de modo estático, sino dinámico. De ahí que en lugar de hablar de moralidad se debe hablar mejor de proceso de moralización”.⁸⁰

La ética y la moral esta en el centro de todo proceso de búsqueda de la verdad. No es posible elevar la condición humana, tan necesaria hoy día, ignorando la ética y la moral. Esto es cierto, tanto para el individuo, como para los grupos, instituciones, empresas o la sociedad en general.

Mucho se habla sobre la relación entre la religión y la ética. Para algunos entre los cuales se encuentra Fernando Savater, filósofo español, la ética no necesita de la religión pues la misma se ve ahogada bajo la presencia de Dios: “la ética se convierte en la variante laica de la religión, en la religión de los no creyentes”.⁸¹

Para Giovanni Martinetti, por lo contrario, “la moral sin Dios no es obligante, por que la misma conciencia que la crea la puede modificar o destruir”.⁸² Cuando hablamos de

⁷⁷ Cleghorn, Luis. Gestión Ética para una Organización Competitiva. San Pablo, Colombia, 1995, p. 19.

⁷⁸ Pérez, Esclarín, Antonio. Educar valores y el valor de educar. San Pablo, Caracas, 1999, p.173.

⁷⁹ Fromm, Erich. Ética y psicoanálisis. Fondo de Cultura Económica, México, 1957,p.19.

⁸⁰ Vidal, Marciano. Moral de atitudes. Tomo 1º, PS Editorial, Madrid, 1981, p.64.

⁸¹ Vidal, Marciano. La ética civil y la moral cristiana. San Pablo, Madrid, 1995, p. 104.

⁸² Martinetti, Giovanni. ¿Por qué creo en Dios? Espasa Capale, Madrid, 1995, p. 38.

religión hablamos de trascendencia. Ahora la moral o ética se maneja interiormente sin referencias absolutas; sin Dios que le dé sentido y sin las tradiciones que actúan sobre el corazón y dictan la actuación correcta.

Con lo mencionado anteriormente, entendimos, que la ética es una condición interior, no puede ser impuesta desde afuera. Ante un código moral al cual atender, es el individuo el que decide su conformación o no al mismo. Las ataduras del hombre a las normas y conductas éticas se han debilitado, dando lugar así a una autonomía excesiva, en la cual el hombre salta por encima de la conciencia, para hacer lo que él considera conveniente en el momento, por otras razones.

La autonomía del hombre le permite desobedecer la conciencia las veces que desee, debilitándola cada vez que así lo hiciere. Está es la razón de la debilidad actual de la conciencia colectiva que nos lleva a la corrupción institucionalizada⁸³.

A diferencia de la Iglesia y del derecho, por ejemplo que tienen instituciones (eclesiásticas y de derecho) para defenderse, la ética no cuenta con nada ni nadie que la defienda. En su debilidad está la fortaleza⁸⁴.

La ética, igualmente, ha visto reducido su campo de acción. En un inicio, la economía pertenecía a la ética. Escribió Aristóteles: “el ideal de una sociedad perfecta y dichosa consiste en que la política esté subordinada a la moral”.⁸⁵ Ahora, tanto la economía como la política se consideran absolutas, no limitadas por la ética.

Cleghorn, nos menciona lo importante de la administración de valores. Esto se fundamenta en aquellos que la organización considera más importantes para el mejor desarrollo de las operaciones. Cuando decimos organización nos referimos a los directivos, los trabajadores y el entorno.

Afortunadamente, se vislumbra en todos los campos, un renovado interés por los valores. Es algo que rinde beneficios directos e inmediatos en el mundo laboral, conduciendo a la empresa a participar también de su carácter de entidad socialmente responsable.

⁸³ Cleghorn, Luis. Gestión Ética para una Organización Competitiva. San Pablo, Colombia, 1995, p. 41.

⁸⁴ Cleghorn, Luis. Gestión Ética para una Organización Competitiva. San Pablo, Colombia, 1995, p. 41.

⁸⁵ Aristóteles. La Política. Colección Austral, Madrid, 1985, p.9

En la actualidad la ética de valores es de mínimos, ya que propone que los miembros de un grupo u organización definan valores que los guían y lleguen a un consenso sobre los mínimos valores que todos comparten. El código de valores así creado debe estar presente en todos los ambientes de la organización y debe guiar todas las acciones de la empresa. No debe ser un convidado de piedra. Al igual que en los otros esfuerzos de cambio, este código no debe ser impuesto. Debe ser adoptado por la mayor cantidad de trabajadores posibles, ya que son ellos los que posteriormente deben respetarlo⁸⁶.

En la vida real, muchas veces el código ético puede terminar en no más que un deseo no satisfecho, probablemente porque llega a chocar con algunas necesidades por parte de la organización o con necesidades personales de los trabajadores⁸⁷. Sin embargo, el ejercicio de adoptarlo y discutirlo, compromete a los que han participado en el ejercicio, tanto al sector que representa la organización, como a los colaboradores, estos últimos en su mayoría no considerados⁸⁸.

El objetivo principal del código de ética es lograr la práctica de las conductas éticas en la empresa u organización. Se hace necesario que los colaboradores actúen éticamente, es decir, actúen con la convicción de que este comportamiento les proporciona satisfacción interior, muy cerca de la realización personal⁸⁹. Si embargo, en la práctica, la mayoría de los códigos de ética establecen penalizaciones para aquellos que los incumplen. Este proceder generalizado se comprende en la práctica, pero desvirtúa el propósito de la gestión.

Si deseamos crear y mantener una cultura ética en las organizaciones, debemos empezar por fortalecer la identidad de los grupos en la organización, tanto colaboradores como directivos o accionistas, a través del trabajo en equipo. Los grupos son los llamados a establecer la cultura ética al influenciar la conducta ética de todos sus miembros.

Esto se puede establecer más que en un código, en una conducta. Puede ser fortalecido empezando por el comportamiento de la empresa hacia los colaboradores, el cumplir con

⁸⁶ Cleghorn, Luis. Gestión Ética para una Organización Competitiva. San Pablo, Colombia, 1995, p. 94.

⁸⁷ Cleghorn, Luis. Gestión Ética para una Organización Competitiva. San Pablo, Colombia, 1995, p. 94.

⁸⁸ Cleghorn, Luis. Gestión Ética para una Organización Competitiva. San Pablo, Colombia, 1995, p. 100.

⁸⁹ Cleghorn, Luis. Gestión Ética para una Organización Competitiva. San Pablo, Colombia, 1995, p. 100.

las promesas establecidas en contratos o promesas laborales, en darle al colaborador los beneficios indispensables para llevar una vida digna, la paga justa por lo trabajado, brindando ambiente seguro y propicio para realizar las labores.

De parte del colaborador, mantenerse interesado e involucrado en los asuntos organizacionales y principalmente cumpliendo con sus obligaciones con responsabilidad y eficiencia.

Según Adela Cortina: “La corrupción tiene un costo económico, un costo político por el desencanto y un costo social por la pérdida del capital social”.⁹⁰

Hacemos mención a lo anterior porque sí es cierto que si hay algún sector que tiene la llave para acabar con la corrupción es la empresa privada, pues es la que alimenta la corrupción, al aceptar pasiva o activamente la entrega de recursos, a cambio de la ayuda para ganar un contrato con el Estado.⁹¹

Pensamos que para acabar con la corrupción sólo sería necesario el consenso de la empresa privada, con el cual se comprometa a no caer en estas prácticas carentes de ética. Sin embargo, dadas las condiciones de los mercados y las licitaciones y la condición de los gobiernos como promotores de la armonía.

Se habla mucho de las malas prácticas de los gobiernos, pero éstos no son más que representantes y fue espejo de todos los asociados. Si los gobiernos son corruptos es porque se han ido formando en el seno de la ciudadanía corrupta. Y lo comprueba el hecho de que, independientemente de quienes ejerzan la conducción del Estado, los problemas de corrupción son los mismos, con diferentes personajes.⁹²

La administración moderna ha redefinido conceptos como “misión” y “responsabilidad social de la empresa”, destacando el propósito social de trabajo.

Dentro de la responsabilidad social de la empresa se debe ver la práctica moral que identifica al grupo y genera más confianza, mejorando así la comunicación organizacional.

⁹⁰ Cortina, Adela. Construir confianza, ética de la empresa en la sociedad de la información y las comunicaciones. Trotta, Madrid, 2003, p. 56.

⁹¹ Cleghorn, Luis. Gestión Ética para una Organización Competitiva. San Pablo, Colombia, 1995, p. 172.

⁹² Cleghorn, Luis. Gestión Ética para una Organización Competitiva. San Pablo, Colombia, 1995, p. 172.

Debe producir un sentimiento de bienestar colectivo que a mediano o largo plazo, que incurrirá positivamente en el ambiente organizacional.

Milton Friedman, premio Nobel de economía, afirma que “la responsabilidad social no es otra cosa que gastar el dinero de otras personas, si no es el de los accionistas, entonces el de los consumidores o el de los empleados. Existe una sola responsabilidad social en los negocios y es la de emplear los recursos e involucrarse en actividades diseñadas para aumentar los ingresos.”⁹³

Adela Cortina responde: “a nadie se le oculta que las organizaciones y las instituciones tienen una responsabilidad social innegable, no sólo porque sus opciones repercuten en la sociedad, sino también porque los fines que persiguen son sociales.”⁹⁴

Las organizaciones, como entes económicos y sociales que son, deben establecer un equilibrio entre balance financiero y balance social. Este debe empezar porque las empresas trabajen socialmente primero con sus colaboradores para así mismo seguir acciones solidarias. La idea es empezar en la construcción de empresas ciudadanas⁹⁵. Estas empresas son las que contribuyen a mejorar solidariamente la calidad de vida de aquellos que reciben directa o indirectamente sus efectos. Aquí incorporan los empleados, los proveedores y la comunidad en general. En el caso de las empresas mundiales la comunidad a servir es el mundo. Su principio es que la empresa recibe del medio aquellos recursos que le permiten la creación de riquezas, por lo que su responsabilidad social es devolver a su comunidad parte de lo que ha tomado de ella.

Las empresas deben convertirse en comunidades de trabajo, la promoción de equipos de trabajo ha de ser la primera etapa a realizar.

Adela Cortina opina que “tras la era del conflicto en la empresa está en juego la formación de un nuevo sentido de empresa, que fomente una comunidad moral empresarial basada en una ética de la justicia, la cooperación y la solidaridad entre todos los que forman parte de ella.”⁹⁶

⁹³ Mintzberg, Henry; Quinn, James; Voyer, John. El proceso estratégico. Prentice may Hispanoamericana, México D.F., 1997, p. 223.

⁹⁴ Cortina, Adela. Ética de la empresa. Trotta, Madrid, 2000, p. 21.

⁹⁵ Cleghorn, Luis. Gestión Ética para una Organización Competitiva. San Pablo, Colombia, 1995, p. 184.

⁹⁶ Cortina, Adela. Ética de la Empresa. Trotta, Madrid, 2000, p.21.

4.2. CASOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y SU ENFOQUE DESDE LA PRÁCTICA

Enfoque desde la práctica:

Caso 1: “Grupo Empresarial CALESA de Panamá”. ¿Pueden coexistir la responsabilidad social y el éxito financiero?

CALESA (Compañía Azucarera La Estrella, S.A.) fundada en la provincia de Coclé, región central del país, por Rodolfo Chiari, estadista panameño en 1918, es reconocida hoy día como el grupo agroindustrial más importante de Panamá, compuesto además del Ingenio La Estrella, por otras cinco importantes empresas: Compañía Ganadera de Coclé, S.A., Central de Granos de Coclé, S.A., Industrias de Natá, S.A., Semillas de Coclé, S.A., y Camaronera de Coclé, S.A., estas tres últimas creadas en los últimos 10 años, período durante el cual el grupo empresarial ha tenido un crecimiento que desborda las expectativas más optimistas, si tenemos en cuenta que para 1997 registró un volumen de ventas del orden de U.S.\$60.475.308, no obstante entre 1980 y 1987 la firma se viera abocada a una profunda crisis que tuvo a sus accionistas y directivos a punto de cancelar todas sus operaciones, crisis resultante de un cúmulo de errores e imprevisiones por parte de varias administraciones en lo relacionado con la gestión estratégica y la inversión, así como con la contratación y dirección del recurso humano.

En noviembre de 1988 asume la gerencia general de CALESA un equipo directivo que viene ejerciendo un verdadero liderazgo transformacional en las empresas del grupo, llevándolas al sitio que hoy ocupan y cuyo perfil puede expresarse en términos de Garfield⁹⁷ de la siguiente forma: responsable del bienestar de los empleados y de los excelentes resultados financieros del grupo, servidor de la comunidad y amigo y protector del ecosistema.

Estos atributos, entre otros, que caracterizan la actual gestión gerencial de CALESA al lado del compromiso y ahínco con que trabajan sus empleados y la confianza y apoyo por

⁹⁷ Ch. Garfield. Los empleados son primero, México, Mc.Graw Hill, 1992, p.p.329 a 376.

parte de los socios accionistas, son a nuestro modo de ver los pilares fundamentales que soportan una serie de acciones innovadoras en materia de aportación social que viene desarrollando con éxito este grupo agroindustrial panameño, y a los cuales vamos a referirnos en un claro ejemplo de cómo ciertas organizaciones latinoamericanas vienen asumiendo con éxito, en algunos casos desde una perspectiva empírica, su responsabilidad social como una respuesta efectiva frente a las exigencias que los profundos y acelerados cambios en el entorno, están imponiendo a la gerencia en esta parte del mundo.

CALESA adquiere nueva administración, con esto, el grupo avizoró buenas perspectivas en el largo plazo para el negocio de la carne y revivió la ganadería, enfocando la compañía ganadera de Coclé a la cría de cerdos, sin abandonar del todo la cría de ganado vacuno⁹⁸.

En todo este proceso de desarrollo de CALESA han existido varios momentos críticos, el principal de ellos y cuando la situación de la empresa llegó casi literalmente a tocar fondo, tuvo lugar en el año de 1987 cuando el Banco de las Américas, su principal acreedor, optó por coadministrar las empresas del grupo antes que capturarlas.

El nuevo equipo directivo, quien venía trabajando arduamente a partir de 1988 en el incremento de la eficiencia productiva de las empresas del grupo, así como en el mejoramiento de la calidad de sus productos, propósitos en los cuales obtenía relativamente buenos resultados a pesar de soportar una buena dosis de resistencia por parte de algunos miembros de los diferentes estamentos de la organización, debió afrontar una huelga en 1993, huelga caracterizada por la radicalización del sindicato en el logro de desmedidas demandas, incluidas algunas tendientes a implantar un esquema de coadministración de las empresas, aprovechando que se hallaban a punto de iniciar la zafra, lo que implicaría grandes pérdidas por cada día que se extendiera el cese de actividades.

Ante la gravedad de la situación, algún miembro de la junta de socios intentó un arreglo “por debajo de la mesa” con los directivos del sindicato, pero el nuevo administrador general, enterado del manejo que se quería dar al problema, protestó enérgicamente y

⁹⁸ Entrevista veterinario Oscar Osorio, gerente COMPAÑÍA GANADERA DE COCLÉ, S.A., Panamá, sept. 1997, p.8.

esgrimió numerosos argumentos a los socios (llegó incluso a presentar su renuncia) y a los empleados, argumentos sustentados en unos valores personales/profesionales en torno al fenómeno empresarial del sector agroindustrial específicamente, sector en el cual acreditaba una vasta experiencia y realizaciones, así como en una concepción diferente sobre las competencias y roles de los diferentes estamentos organizacionales y algunos relacionados con aspectos éticos, en virtud de los cuales toda organización opera en un nivel básico, que le permitieron lograr romper el paro, el cual sin lugar a dudas marcó un hito en la historia de CALESA, pues más que romper un paro significó el rompimiento con el pasado a través del ejercicio de un verdadero liderazgo transformacional, que hizo posible el desmonte de ciertas prácticas⁹⁹ que venían incidiendo negativamente en el funcionamiento de las empresas del grupo y que en conjunción con otros factores ya mencionados, pusieron en grave peligro su permanencia en el mercado.

Aspectos éticos:

A partir del momento en que la nueva dirección entra a negociar con el sindicato sobre bases diferentes a las que venían haciéndolo anteriormente tanto directivos como accionistas, se inicia, podríamos decir, una nueva era en la evolución del grupo, caracterizada por el desarrollo de una serie de prácticas innovadoras y exitosas a nivel organizacional y gerencial.

Según su administrador general, el éxito indiscutible que vienen logrando las empresas del grupo CALESA radica en buena medida en la calidad humana de sus colaboradores, que les lleva a hacer lo correcto en el momento oportuno. Para este directivo, esta calidad se evidencia en la comprensión y el grado de conciencia adquirido sobre la importancia y el respeto por el otro, sea éste subordinado, colega o compañero de trabajo, directivo o accionista de la empresa, así como en un alto nivel de responsabilidad tanto hacia las tareas o labores que cada quien desempeña, hacia su grupo de trabajo, hacia su familia y hacia su comunidad. Esta calidad humana se evidencia además en la lealtad, en la honestidad y el deseo de ver progresar la empresa, la familia, los compañeros de trabajo y la sociedad en general, pero es en gran medida la empresa, tal y como lo

⁹⁹ Segmentalismo y caudillismo; Desconfianza básica en los empleados y operarios; Falta de un interés genuino en las personas; Excesos en el manejo del poder por parte de algunos jefes; Orientación cortoplacista en la toma de decisiones; Tendencia a aliviar síntomas más que a determinar las causas de los problemas; Mínimo desarrollo de actividades de planeación.

plantea su administrador general, la que puede estimular o no, el desarrollo de la calidad humana de sus integrantes, motivo por el cual tal vez, la responsabilidad más importante que tiene la empresa y sus directivos consiste en crear las condiciones que permiten y propicien el desarrollo de la calidad humana de sus integrantes¹⁰⁰.

Siendo consecuentes con este propósito, una de las primeras acciones llevadas a cabo por parte de las actuales directivas de la empresa, fue un diagnóstico de las condiciones de trabajo de los niveles medio y operativo, encontrando un panorama bastante desalentador dado que en ciertas áreas se venía trabajando con condiciones infrahumanas: muy pocas instalaciones sanitarias, hacinamiento en los dormitorios, inexistencia de comedores, así como de servicios médicos, de enfermería y de transporte; zonas de cultivo, plantas de producción, vías, prados, jardines y buena parte de las instalaciones en completo estado de abandono; inexistencia de programas en materia de educación, capacitación, seguridad industrial, salud ocupacional y bienestar social, todo lo cual confluyó en un clima organizacional muy poco gratificante, caracterizado además por la frecuente presentación de conflictos, algunos relacionados con el estilo de liderazgo predominante entre los “jefes”.

La nueva administración visualizó el problema y cuya solución se dio carácter prioritario, tenía como punto de partida el hecho que los trabajadores manifestaban que eran objeto de malos tratos por parte de algunos “jefes”, situación ésta que estaba incidiendo negativamente en el clima organizacional de la empresa y ante la cual se diseñó un programa consistente en conferencias, seminarios y talleres en materia de relaciones humanas, negociación y solución de conflictos, que se mantiene aún hoy día, así como se mantienen altos niveles de asistencia por parte tanto de jefes como de subordinados, lo cual ha facilitado una mayor integración entre las personas de diferentes niveles y departamentos de la organización, ya que anteriormente las diferentes áreas parecían islas, los directores de diferentes departamentos o equipos operaban como piezas sueltas dentro del engranaje organizacional y ejercían cierto caudillismo por el hecho que cada uno manejaba sus propias “reglas de oro” en el momento de contratar y dirigir a sus colaboradores, los cuales se sentían trabajando para fulano de tal, quien los recomendó y quien los contrató y no para una organización.

¹⁰⁰ Entrevista Ingeniero Manuel Grillo, administrador general CALESA, Casa Externadista, Bogotá, mayo 14, 1997, p.13.

CALESA a partir de todos estos cambios se percató de lo importante de que sus colaboradores realmente formaran parte de la empresa. Empezó así a propiciar el desarrollo de sus colaboradores a nivel cultural y técnico, pues lo que persigue es su desarrollo como seres humanos integrales, por lo cual considera fundamental que sus empleados realicen actividades de tipo recreativo en las cuales además de mejorar su salud, aprendan a competir lealmente y en las cuales son instados permanentemente a ser los mejores, logrando así un mayor nivel de integración tanto entre los empleados del grupo, como entre sus grupos familiares; es así como la empresa organiza y financia, la preparación de actividades deportivas. Cambiando su manera de manejarse CALESA se convirtió en un buen sitio para laborar, y así lo expresan con satisfacción sus empleados de todos los niveles jerárquicos quienes reconocen la importancia del liderazgo ejercido ampliando los programas de capacitación y desarrollo personal.

Este caso de CALESA nos hace reflexionar que si las empresas empiezan por satisfacer a sus colaboradores ya inician una responsabilidad empresarial firme, que garantiza una responsabilidad social comunitaria efectiva.

Satisfaciendo el desarrollo humano, empiezan con bases firmes a ser socialmente responsables.

Caso 2:

La conducta inmoral siempre ha existido a lo largo de la historia. Sin embargo, todo parece indicar que Panamá, al igual que muchos países, sufre, hoy una verdadera crisis ética, como el resto del mundo. En los noticieros de la televisión y la prensa (a partir de la década de 1960 y principalmente en la de 2000) han proliferado informes sobre prácticas empresariales y conductas individuales poco éticas. Son pocas las profesiones u ocupaciones donde no se observan. Las acusaciones por actividades reprobables afectan a presidentes de estado hasta presidentes ejecutivos, pasando por banqueros, médicos, abogados, funcionarios gubernamentales, contratistas de la defensa, asesores

de inversiones, fabricantes de alimentos y medicinas, lo mismo que a empleados del ejército. Las prácticas inmorales se encuentran en todo tipo de ocupación¹⁰¹.

Expertos en ética empresarial han identificado muchos métodos para ayudar a los trabajadores a juzgar si sus decisiones son éticas. Estas son: legalidad (cumplimiento de leyes), moral personal (respetar derechos y la dignidad del ser humano), egoísmo ilustrado (bienestar de las empresas y de la población se promueve preocupándose en la realidad de la gente), códigos corporativos o profesionales de ética (la empresa institucionaliza las políticas y la toma de ética de decisiones en varias formas, entre ellas los comités de ética y la formación ética. En el código de ética se imponen y prohíben ciertas prácticas), y prácticas comunes (adoptar decisiones éticas no asumiendo la suposición de que “todo el mundo lo hace así”. Esto difícilmente garantiza una decisión ética).

Una encuesta sobre la ética en un lugar de trabajo realizada en 2004 por Watson Wyatt Worldwide con una muestra de más de 1200 empleados, reveló que casi 60% de los trabajadores creían que los gerentes de mandos superiores de su organización carecían de integridad y honestidad. Tres cuartos de esta muestra, sin embargo, creían que su jefe inmediato era digno de confianza. Según esa encuesta, la hipocresía y el favoritismo fueron las principales razones para que los líderes de negocios actuaran de manera no ética. Solo el 8% se refirió a tratos financieros deshonestos como base de los comportamientos no éticos.

Cuando se les preguntó si habían sido forzados a actuar de manera no ética, menos de 10% dijo haber sido presionados, 22% contestó que habían sido presionados en algunas ocasiones y 70% afirmó que rara vez o nunca habían sido objeto de esta presión (Leonard, 2004)¹⁰².

Todos estos casos, encuestas y estudios han mostrado de una manera u otra la carencia de empresas con bases bien fomentadas con respecto a valores y principios.

¹⁰¹ Dalton, Marie, Hoyle, Dawn y Watts, Marie. Relaciones Humanas. International Thomson Editores, S.A. de C.V., una división de Thomson Learning, 2007, p.421.

¹⁰² Leonard, Bill. “Workers Cite Hypocrisy, Favoritism as Top Ethical Concerns”, Society for Human Resource Management HR News, 15 de Enero de 2004.

Mencionamos este caso porque este tipo de encuestas realizadas en empresas donde laboramos, la mayoría de los colaboradores por temor a perder sus posiciones, prefieren no contestar con lo que realmente viven día a día y mucho menos mencionar por lo que están pasando laboralmente en esos momentos.

Caso 3:

La ética empresarial se refiere a cómo una compañía integra el conjunto de valores en sus propias políticas, prácticas, y en la toma de decisión en todos los niveles.

Uno de los casos más relevantes en el tema de transparencia, es el nombrado “código de ética”.

Este debe ser elaborado con la colaboración de todos dentro de la organización, dándoles la oportunidad de participación, no solo a los ejecutivos de la organización, sino también la opción a los colaboradores de expresar sus ideas al respecto.

Muchos de los códigos de ética organizacionales, mencionan en una de sus partes sobre la seguridad laboral. Donde se comprometen a facilitar un ambiente de trabajo seguro y sano o recto. Un ambiente libre de riesgos, acoso, intimidación, amenazas y violencia.

Y mencionan que toda violación de la política y prácticas, debe ser rápidamente enfrentada y corregida.

¿Que sucede cuando se presenta un tipo de situación, al que no llevan a cabo estos términos?

Uno de los casos al que llevo tener información es de una persona que se le ofrece la oportunidad de laboral, encontrándose fuera de su país, ya que se encontraba realizando un Magíster. La oportunidad se la ofrece una empresa multinacional, que asevera mantener una Responsabilidad Social Empresaria, activa.

Esta persona pasa un filtro de dos entrevistas y un examen para ver si cumplía con los requisitos para la posición.

En la primera entrevista, se le notifica que la posición es para laborar por un período aproximado de siete meses por un proyecto especial. En ese instante, esta persona hace la aclaración, verbalmente que ha postulado a posiciones laborales con el propósito de quedarse en este país por un tiempo limitado, para poder pagar sus gastos y cubrir un período de tesis y regresar a su país titulado. Adicionando, hace la aclaración de que sus papeles son a nivel de estudiante, y que para poder laborar, ellos tendrían que arreglar su estatus en el país, al cual en ese momento se le notifica: “eso no es problema”.

Luego, de este período de entrevistas y examen, se le notifica que ha sido contratado para este proyecto.

Invirtiendo su tiempo y dinero, esta persona cumple con el horario establecido y lo que en ese momento se le estipula para realizar sus funciones.

En este lapso de tiempo, surgen inconformidades con el resto del equipo de trabajo, al parecer por la posición que se le ofrece a esta persona, esto lo supo la persona porque su grupo de trabajo no tuvo ni el tacto y hablaban del tema cerca, sin considerar que acababa de comenzar en la posición y siendo de otro país.

Al cabo de unos pocos días, el área de recursos humanos, le notifica que no lo podían contratar porque no habían podido arreglar su documentación para laborar y por la inconformidad que sentía el área por contratar a otra persona para ese proyecto, adicional se le notifica que en unos días se comunicarían para realizarle el pago por los días laborados.

La reacción de esta persona fue pensar: que falta de profesionalismo y responsabilidad, pero tuvo que aceptar la decisión tomada.

Al pasar los días, la empresa no se comunica para realizarle el pago de los días trabajados, algo realmente insignificante, pero por ser algo que le correspondía por haber cumplido con su obligación, debió ser algo cumplido.

Entonces, las preguntas son, ¿Dónde vemos reflejado el código de ética?, ¿Dónde se refleja el facilitar un ambiente de trabajo seguro y sano o recto? ¿Dónde se refleja la responsabilidad de esta empresa? ¿Se cumplirá lo establecido, tanto en el código de

ética, como lo establecido para ser un ente responsable? ¿Cuántas personas no habrán estado en esta o peores situaciones, dentro o fuera de sus países, sin poder hacer NADA, con temor a represalias, porque esas organizaciones cuentan con un poder económico muy fuerte?

Por eso queda el pensar que en esta empresa, esto es solo discurso, palabras escritas en papel, pero nos preguntamos: ¿Cuántas empresas estarán en esta misma situación? ¿No debemos ser siempre responsables, tratando de ser serios en nuestras actuaciones?

La responsabilidad social empresarial, que abarca muchos temas, debería replantear seminarios éticos a los empresarios para tratar de llevar más transparentemente sus acciones y concientizar sus funciones e implementar valores.

Actuando correctamente empezamos a ser éticos, a ser responsables, y establecemos valores, porque todos somos parte de la sociedad. En este tipo de situaciones debe prevalecer los principios para actuar correctamente o lo mejor posible, sin verse perjudicados ninguna de las partes.

Estos casos en mi tesis, hemos querido enfatizarlos, porque es la realidad vivida en el sector laboral empresarial.

Para nosotros el comportamiento ético es tratar de llevar nuestro proceder basadas en principios o pautas de la conducta humana.

Caso 4:

Otro caso que podemos mencionar, es el de una persona, que luego de realizar un Magíster en la rama de ética y que puede implementar nuevas herramientas o llevar a cabos innovaciones para mejorar la Responsabilidad Social, no se le brinda la oportunidad.

Al regresar a su país, empieza el proceso de reincorporarse en el campo laboral. Comienza hacer aplicaciones en su profesión, pero obviamente con otra visión. Tiene la idea de compartir su punto de vista, llevando a la práctica la fomentación de empresas éticas.

Comienza a asistir a diferentes entrevistas laborales, y se encuentra que lo más cuestionado en su hoja de vida o curriculum, es el haber dejado un trabajo “estable y rentable” para irse a estudiar un Magíster de ética fuera de su país.

En una de sus últimas entrevistas, fue hasta absurdo de la manera en que se le cuestionó.

Lo cuestionado en este caso, es como todas estas empresas, en sus páginas Web, muestran un link para demostrar que mantienen Responsabilidad Social Empresarial, pero tristemente en el fondo no lo llevan a la práctica de manera completa.

Esta persona se ha cuestionado porque empresas que se mantienen activas con la Responsabilidad Social Empresarial, cuestionan tanto la ética.

¿Ser ético, no lleva a ser predeterminadamente una persona responsable? Entonces, ¿de que estamos hablando, porque tanto rechazo en estas empresas, respecto a una formación académica, con respecto a la ética?

Esta tendencia a ser responsable, ¿no debe comenzar entonces por establecer lineamientos éticos? ¿No sería más factible y con más sentido que se educara o se formara buenos principios?

Estas son preguntas que son necesarias para poder llegar a nuestras conclusiones. Una persona que posea estudios o conocimientos en ética la hace más capaz para laborar en una empresa con Responsabilidad Social Empresarial.

Se debe entonces a nuestro parecer, establecer prioridades y empezar a cultivar lo que realmente se necesita en nuestra sociedad, incrementando el nivel de valores, estamos realizando un avance a nivel organizacional y a su vez ayudando a nuestra comunidad. Simplemente marcando y estableciendo principios, podemos hacer la diferencia en todos los ámbitos.

Considerando que la ética no debe ser impuesta por medio de la coerción sino por medio de la persuasión y el convencimiento. Debemos reconocer que la ética debe ser parte integral de todos los actores de la empresa e impulsar un código de ética de manera simultánea con los actores con los que interactúa la empresa.

Los casos mencionados anteriormente son una muestra de como debemos guiar la Responsabilidad Social Empresarial a encaminarse y apropiarse de paradigmas morales y éticos más acordes a los estándares de honestidad, transparencia y solidaridad.

Los casos mencionados tienen un eje en común y es que en todos se hace caso omiso al respeto a la dignidad de la persona, que es el valor primario y universal. En comparación tenemos la Responsabilidad, entendemos de este valor la voluntad de asumir las consecuencias de nuestras acciones, responder por los resultados y no sólo por los esfuerzos.

Estos dos valores mencionados son los faltantes en los casos mencionados anteriormente.

Nosotros debemos promover el trabajo decente sustentado en los principios y derechos fundamentales del trabajo que figuran en la Declaración de la Oficina Internacional del Trabajo (OIT) de 1998,

Respetar la dignidad humana, los derechos y obligaciones inalienables de los trabajadores.

Promover la divulgación de los valores de una cultura ética al interior de la empresa basados en el respeto a la dignidad humana, honestidad, transparencia y solidaridad.

En los casos mencionados la ética del desinterés y la carencia del bien común es visible.

Una empresa inteligente no opta por una ética del desinterés, cosa imposible para una empresa moderna, sino del interés común. No abandona la búsqueda del beneficio y la viabilidad, sino que trata de lograr su beneficio a través del beneficio compartido. Por eso intenta convertirse en esa “empresa ciudadana” que las gentes ven como cosa suya, porque genera riqueza material, trabajo y valores intangibles en su entorno. Apuesta por

la transparencia que genera confianza y forja la reputación, valores sin los que es difícil mantener la viabilidad." Cortina, Adela ¹⁰³

El análisis del tema por Adela Cortina publicado en Prensalibre.co.cr, señala la importancia que tiene en los resultados corporativos la práctica honesta y convencida de Responsabilidad Social Empresarial.

La empresa prudente trata de conocer las aspiraciones de sus grupos de interés y de responder a ellas. Responsabilidad, transparencia y confianza son imprescindibles para alcanzar el bien de la empresa. Siempre que exista un marco institucional capaz de asegurar razonablemente que se cumplen las reglas de juego.

Ciertamente, estamos presenciando un creciente asentimiento en el sector empresarial de que las prácticas de transparencia y los valores éticos contribuyen no sólo a mejorar la competitividad económica de un sector productivo o de un país, sino también al sostenimiento de un entorno político estable, evolutivo y progresivo.

Hay una aceptación cada vez mayor en el sentido de que la empresa tiene una gran responsabilidad social, y de que todos debemos contribuir a¹⁰⁴:

- a) Promover y adoptar mejores prácticas éticas al interior de las empresas.
- b) Promover la vigilancia de la transparencia de las empresas.
- c) Demandar la transparencia en el sector público.
- d) Promover y apoyar el surgimiento de instituciones públicas, privadas, y de la sociedad civil en favor de los valores éticos, la transparencia y la anticorrupción.

Es cada vez más evidente que la responsabilidad social de las empresas no es sólo responsabilidad de las mismas, sino de todos los que de una manera u otra tenemos que ver con ellas¹⁰⁵.

¹⁰³ Cortina, Adela (2003:5) Prensalibre.Co.Cr.

¹⁰⁴ López Álvarez, Víctor Manuel, Universidad Iberoamericana Tijuana.
http://www.tij.uia.mx/ethos_art03.html.

Es necesario contribuir a un "salto cualitativo" hacia un concepto de competitividad que llamaríamos "holístico" (la "competitividad holística") el cual esté basado en el parafraseando otra vez a Carl Rogers "enfoque centrado en la persona", y que contemple cuando menos tres desplazamientos con fuertes ingredientes éticos, a nuestro juicio, fundamentales:

a) De la economía con eje especulativo, concentrador del ingreso y generador de pobreza, a la economía con eje productivo, de distribución equitativa del ingreso y erradicador de pobreza.

b) De la sociedad con eje excluyente, singular y marginador, a la sociedad con eje incluyente, plural y participativo.

c) De la técnica con eje deshumanizador y depredador del medio ambiente, a la técnica con eje humanista y de respeto por la naturaleza.

La Responsabilidad Social Empresarial debe asumirse como una herramienta de gestión como parte de un requerimiento ético. Es importante que la Responsabilidad Social Empresarial desarrolle sus actividades en un marco de respeto a los derechos humanos y otros valores fundamentales de la persona humana que se ven negativamente afectados con actividades sin valores, enfocados a la corrupción y a acciones incorrectas. Adicional, la RSE debe contribuir dentro de sus posibilidades a la construcción de objetivos de relevancia social como son la educación en valores y construcción de empleos dignos y justos. A parte del comportamiento ético y responsable, las empresas deben darle cumplimiento a estándares mínimos que vaya más allá de exigencias legales, debe preservar la biodiversidad y evitar la contaminación del medio ambiente para beneficio de las generaciones presentes y futuras.

El hombre vive en sociedad, pertenece a una familia, a una comunidad, a un Estado. Si es necesario también pertenece a una Empresa. En todas estas organizaciones, incluyendo la empresa, debe orientar su acción al bien común, puesto que todas ellas se insertan en un proyecto histórico que nace en el Estado, pero compromete a toda la sociedad. El empresario no debe desatender esta visión holística de posibilitar que los

¹⁰⁵ López Álvarez, Víctor Manuel, Universidad Iberoamericana Tijuana.
http://www.tij.uia.mx/ethos_art03.html.

hombres alcancen su finalidad como tales al organizar el trabajo y producir los bienes y servicios que ofrece. Si no lo hace así, su comportamiento no será ético y comprometerá su responsabilidad ante la sociedad. El empresario debe procurar el respeto, bienestar y seguridad de sus trabajadores, motivar productividad, pagar remuneraciones justas y otorgar estabilidad laboral, considerando que los trabajadores son parte del activo de la empresa. Los clientes también son personas que esperan que se les trate con eficiencia, integridad, honradez, y transparencia, otorgando especial atención a la calidad de los productos y servicios que ofrece la empresa.

La erradicación de la carencia y el respeto a los derechos humanos, en todo el planeta, en general, y en cada país o comunidad, en especial requieren acciones concertadas de todos los sectores sociales, inspiradas en principios éticos y de responsabilidad social cuyo fundamento debe ser el construir valores e incrementando el principio de solidaridad al máximo.

Podemos entonces consumir que el buen o mal comportamiento ético de una empresa depende, exclusivamente, de los individuos que la han creado, como lleven acabo sus acciones o como a manejen, así como también que un buen comportamiento ético va de la mano con la responsabilidad social y lo que se espera se devuelva en el mundo de los negocios.

La responsabilidad social de la ética, se debe a que la ética trasciende en mucho a la responsabilidad. La ciencia de la ética opera sobre dos pilares: uno teórico (determinar los fundamentos de la moral), y el otro, práctico (aplicación de los fundamentos). En resumen: la responsabilidad social es solo un segmento de las obligaciones éticas. Ser moralmente responsable es cuidar que el producto final de la empresa no repercuta negativamente sobre los seres humanos, incluyendo a las personas que allí trabajan.

Una expresión de responsabilidad que puede tener efectos paradójicamente contrapuestos, puede, diluir la responsabilidad personal, y por otro aumentarla, poniéndola a la medida de los grandes retos que sólo desde las instituciones y su inherente corresponsabilidad se puede afrontar.

Específicas y variadas conexiones, según los casos, con la dinámica política de la sociedad. Etxeberria, Xavier. (2002)¹⁰⁶

Como menciona Xavier Etxeberria en su libro de *Ética de las Profesiones*, la base de que en la ética de la solidaridad se revele en el sentido pleno de la justicia y se afirme al deber de ayuda positiva al otro necesitado, es entendiendo y comprendiendo como la solidaridad, que para nosotros es a lo que la Responsabilidad Social Empresarial está enfocada en la actualidad, extra grupal o abierta cumpla lo siguiente:

La solidaridad debe ser dirigida a todo el ser humano (totalidad en profundidad) y a todos los seres humanos (totalidad en amplitud). Es decir, ningún ser humano, es ajeno.

La solidaridad debe expresarse en el marco de la igualdad, es decir, solidaridad que asume la justicia con todo lo que ella implica: obligatoriedad, horizonte de igualdad, y perspectiva estructural.

La solidaridad que se abre a todos desde la perspectiva de los menos favorecidos. En realidad se define por su compromiso respecto al amenazado, no se define por su imparcialidad, sino por su "parcialidad" por el débil y oprimido.

El filósofo Emmanuel Levinas va a postular que la ética no es un saber, tampoco una toma de conciencia, sino es la revelación del otro donde el responde a una interpelación que se esta haciendo. La actitud ética va a ser precisamente el atender la necesidad del otro, a su indigencia, acoger al otro en su desvalimiento. Recordemos que para el filósofo el ser es relación antes que pensamiento, somos por los otros. Levinas mantiene la postura de que la relatividad es aquello que esta relacionado, no en términos de imposición como racionalidad absoluta, sino en términos incluyentes donde vienen aparejados la responsabilidad y legitimación, donde la responsabilidad va a ser legitimada y habrá, por ende, un rompimiento en la emisión de juicios, habrá un completo

¹⁰⁶ Measurement of the Social performance of business, en *An Investigation of concentrations of economic power for the temporary national economic committee* (Monograph n.7), Washington, D.C., Government Printing Office. Todos ellos citados por A.B.Carroll (1999).

reconocimiento del otro como persona, se dará el respeto a sus derechos y dignidad humana.¹⁰⁷

Más allá de seguir viendo la responsabilidad social de las empresas como el conjunto de deberes morales de las personas que las dirigen, tienen para con la sociedad y viéndolos desde el punto de vista preventivo – deterioro del medio ambiente –, deberíamos de buscar obtener nuestra dignidad como seres humanos al ser capaces de dar respuesta ante el otro. Debemos ejercer la ética de la responsabilidad que significa una ética de la heteronomía, donde la obligación que tengo de interpelar al otro aparentemente es una arbitrariedad del otro¹⁰⁸.

Ahora, si nos pusiésemos en los zapatos de las personas que difieren con el modelo de Levinas y soportan el modelo de Buber donde primeramente el yo se abre a un tú, ellos argumentarían que parten de conceptos como igualdad, reciprocidad y simetría, que no es la interpelación del otro lo que me va a mover a esa reciprocidad. ¿Qué responderíamos? ¿Cómo se puede amarrar la concepción de Levinas y la concepción del otro a la responsabilidad que tienen las empresas para con la sociedad? Podríamos decir que la ética no se funda en la voluntad liberal sino en la acogida del otro, donde lo que se pone a prueba es la capacidad de respuesta del Yo ante esa interpelación. La confianza –Amor-del Tú – necesitado – sobre el Yo. Pero ¿qué es lo que pide el otro ante el Yo? La última instancia es Amor, por lo que la responsabilidad que tenemos ante cualquiera, sin entender esto como una carga moralista que nos lleve al desentendimiento e intervención.

Hay que entender esto y contextualizarlo desde el punto en el que no soy culpable de todo, pero si soy responsable. ¿De qué soy responsable? Soy responsable de la posición que tome con respecto a la desigualdad, pobreza, desdicha, injusticia social, etc. No puedo tener una neutralidad ya que somos por los otros. No se me pide ser bueno, sino

¹⁰⁷ Measurement of the Social performance of business, en An Investigation of concentrations of economic power for the temporary national economic committee (Monograph n.7), Washington, D.C., Government Printing Office. Todos ellos citados por A.B.Carroll (1999).

¹⁰⁸ Measurement of the Social performance of business, en An Investigation of concentrations of economic power for the temporary national economic committee (Monograph n.7), Washington, D.C., Government Printing Office. Todos ellos citados por A.B.Carroll (1999).

que se me empuja a ser bueno, esto es, estoy obligado en la relación misma a hacer el bien. Levinas va a decir: “La libertad es una vocación hacia el otro”.

La responsabilidad es la estructura esencial, fundamentación de la libertad. Y es desde aquí desde donde las personas de manera individual, aunque actúen en el marco institucional, podrán y deberán tomar una posición personal y en junto con los dirigentes de las empresas.

El ser humano como participante de una empresa deberá de evitar la neutralidad y actuar en cada interpelación tomando en cuenta todos los efectos que su acciones con llevan a los diferentes otros en diferentes contextos.

Sin ser ilusos al querer cambiar todo el modelo económico social, creemos que se necesita hacer una revaloración del ser generando un modelo relativo relacional como posibilidad incluyente. Si en éstos momentos el único camino que se podría llegar a vislumbrar es la estética como punto de unión de la ética y la epistemología, trabajemos desde ese enfoque para realizar una propuesta incluyente que pueda ser real y que pueda recuperar la dignidad de la persona como elemento humanizante. Si el discutir de lo bello nos ayuda a ver la unión entre el bien, la verdad y lo justo.

La ética depende de los valores y principios que se posean, lo que es ético para una cultura puede no serlo para otra, esos ejemplos pueden verse en casi cualquier escenario, por ejemplo, en los comerciales norteamericanos es “normal” compararse entre marcas y mostrar la diferencia entre una y otra, como ocurre con el servicio de telefonía celular y la conexión a la banda ancha inalámbrica que ofrecen AT&T y Verizon; lo cual es considerado inadecuado y poco ético en algunos países latinoamericanos como en el caso de Venezuela, donde se considera que la idea no es destacar las debilidades de la competencia sino las fortalezas del producto o servicio que se desea colocar. Así mismo la responsabilidad social no necesariamente mostrará una conducta ética implícita, pues hay empresas cuyo ejercicio o actividad pueden apreciarse como no éticos (aquellas cuyo desecho atenta contra el ambiente, la moral y las buenas costumbres o la salud) y sin

embargo el aporte que transfieren a la sociedad es de alto impacto, y lo mismo ocurre a la inversa.

Estos son temas controversiales, emocionantes y, en apariencia, infinitos. Las conclusiones o procedimientos dependerán de la perspectiva con que se le observe y con que bases valores y principios hayamos crecido o se nos hayan inculcado en nuestros hogares.

Indicadores que aterran:

En Panamá, donde hemos realizado parte de este análisis, existen indicadores aterradores, pese a que más del ochenta por ciento de las empresas privadas (hemos obtenido este dato, entrando a páginas web de la mayoría de las empresas panameñas), se dicen ser socialmente responsables.

- Aproximadamente, 40 de cada 100 personas enfrentan necesidades de primera necesidad, y 16 de cada 100 se encuentra en extrema escasez. Esta situación dramática de por sí, es mucho peor cuando se analizan las grandes diferencias entre las áreas urbanas y rurales, y entre las distintas zonas de la geografía panameña¹⁰⁹.

- En las áreas urbanas, una de cada 5 personas es necesitado, y 4 de cada 100 está en extrema necesidad. En las áreas rurales no indígenas, poco más de la mitad de la población es necesitado (54%), y más de una de cada cinco personas (22%) se encuentra en extrema necesidad. Casi la totalidad de los habitantes de las áreas rurales indígenas es necesitado (98%), y en extrema escasez se encuentra el 90% de esa población¹¹⁰.

¹⁰⁹ www.eclac.cl

<http://docs.google.com/viewer?a=v&q=cache:6WErqhxe34MJ:bdigital.binal.ac.pa/bdp/descarga.php%3Ff%3Dartpma/alfabetizacion.pdf+que+porcentaje+de+analfabetas+hay+en+Panama&hl=es&sig=AHIEtbT3DrSCp5WwuHxfWe5iZB4ISKVmEA>

¹¹⁰ www.eclac.cl

Los censos de población realizados nos confirman que el alto índice de analfabetismo, produce un rezago educativo que en nuestro país se caracteriza en las edades desde los 10 a los 14 años y de 15 años y más edad.

De la población de 10 a 14 años se registra un total de 12.599, iletrados, de la población de 15 años y más edad existen 150.541 jóvenes y adultos analfabetas.

En Panamá el analfabetismo se presente en niveles considerables aunque se observa una tendencia de disminución en los porcentajes: 1970 al año 2000, ello se traduce en un 7.6%, es decir 168,140 iletrados.

Menciono los datos arriba indicados, porque si como parte de la sociedad, las empresas activas en Responsabilidad Social Empresarial, consideraran y actuaran con primacías en lo siguiente, estaríamos construyendo valores y disminuyendo índices aterradores:

- Primacía de la Vida sobre cualquier otro valor
- Primacía de la persona sobre cualquier otro poder
- Primacía de la ética sobre la técnica
- Primacía del trabajo sobre el capital
- Primacía de la justicia sobre el orden

La esencia de la empresa no debería ser explotar, especular o engañar, sino comprometerse con sus objetivos económicos y sociales para lograr un elevado sentido de responsabilidad social y humana.

Por tanto la preocupación por la ética empresarial debe fundamentarse en los siguientes motivos fundamentales:

- Pérdida de la credibilidad depositada en las empresas (tendencia de despido, especulación financiera, seguridad o calidad de sus productos y fundamentalmente los escándalos financieros).
- Insuficiencia del derecho.
- Protagonismo creciente de la empresa en el desarrollo, no solo económico sino social.
- Necesidad creciente de armonizar intereses globales de la empresa, con los intereses de la sociedad.

Todos los profesionales debemos mantener nuestra integridad moral, cualquiera que sea nuestro campo de acción en el ejercicio profesional.

Debemos colaborar con nuestra experiencia, promoviendo transparencia en nuestras labores, rescate y aplicación de los valores morales, honradez, honestidad, solidaridad etc.

Humanizarnos como empresarios, protegiendo a que el trabajador tenga posibilidad de participar en las utilidades de la empresa.

Todas estas formas de responsabilidades, ocurren en el seno de la sociedad, por esto, la responsabilidad social será, entonces, la capacidad y el deber de responder a la sociedad como un todo. Se ejerce cuando corresponde, desde alguno de nosotros, hacia a los demás.

Todo esto lo deben considerar las empresas privadas que dicen ejercer la Responsabilidad Social Empresarial, todo lo mencionado anteriormente es parte de un deber, si consideramos que la ética y moral, son los fundamentos de la Responsabilidad Social Empresarial. La práctica moral debe identificar a la empresa privada, esto es más importante que lo que ejercen actualmente, que es básicamente un desarrollo de acciones filantrópicas, que a pesar de ser una manera directa de involucrarse a la comunidad, no es la elemental ni la más importante. La filantropía es una forma de ejercer responsabilidad, sin embargo, actúa como una acción aislada de la gerencia, sin aportar beneficios adicionales para mejorar el clima organizacional interno. Además, los beneficios que otorga al receptor de la donación tampoco le ayudan a hacerse más independiente. Al contrario, le hacen más dependiente, esperando la ayuda. La ayuda que puede hacer a los beneficiados más independientes es la ayuda en la creación de centros educativos, donde la población pueda instruirse y forjar un futuro.

Es posible, creativamente, considerar acciones que, a la vez, que proyecten la empresa en la comunidad, produzcan un mejor clima organizacional, tal vez, incorporando a los empleados en las acciones a realizar y sociales. Eso sí, las empresas deben empezar por el bienestar de sus colaboradores antes de seguir con sus actos filantrópicos a la comunidad, ya que sus colaboradores como parte de la sociedad pueden mejorar la calidad de vida de sus familias¹¹¹.

La Responsabilidad Social Empresarial debe empezar por cubrir las necesidades internas aumentando y preocupado por el desarrollo humano del recurso propio de la organización para luego establecer el compromiso de solidaridad con la comunidad a la que sirve y se define como una empresa ciudadana, la cual promueve el respeto de todos, participación, solidaridad humana, considerar el bienestar de todos, superar una ética individualista, principalmente trabajar para incrementar la promoción del bien común.

¹¹¹ Measurement of the Social performance of business, en An Investigation of concentrations of economic power for the temporary national economic committee (Monograph n.7), Washington, D.C., Government Printing Office. Todos ellos citados por A.B.Carroll (1999).

CAPITULO V: RESULTADOS DE ENCUESTAS.

Se realizó¹¹² cincuenta encuestas en una Universidad de la ciudad de Panamá. Los encuestados fueron profesionales, estudiantes a nivel de Magíster en estudios Administrativos e Ingeniería, porque su perfil se acoge a una identificación sobre Responsabilidad social empresarial y comportamiento ético, es decir tiene más acercamiento, con el mundo empresarial.

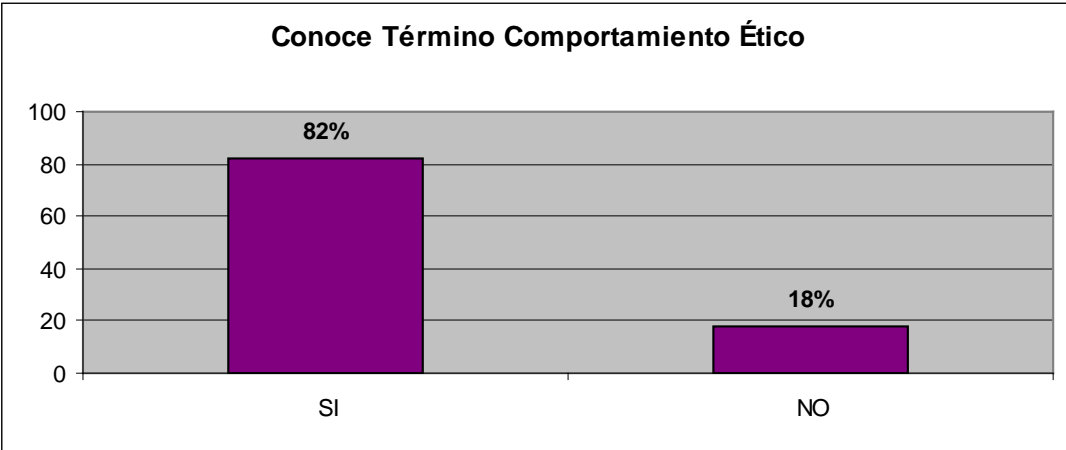
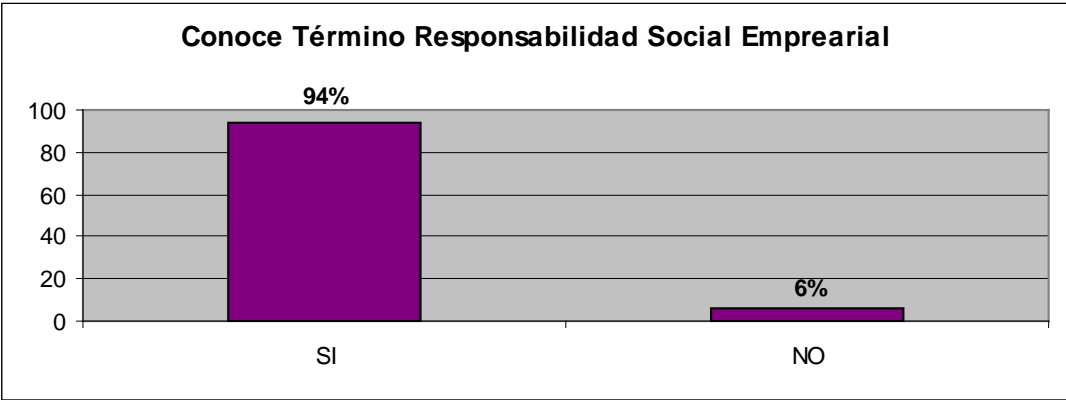
Se decidió realizar estas encuestas en universidades y en estas facultades porque se quiere conocer la percepción y el pensar, su conocimiento, se invito a participar en el estudio a distintos profesionales jóvenes, próximo en un futuro serán los líderes en Empresas y tomarán decisiones que favorecerán a sus colaboradores y la sociedad en general.

Adicionalmente, se realizaron cincuenta encuestas más a profesionales que laboran en empresas con Responsabilidad Social Empresarial. Un total de encuestados de cien personas entre estudiantes y profesionales.

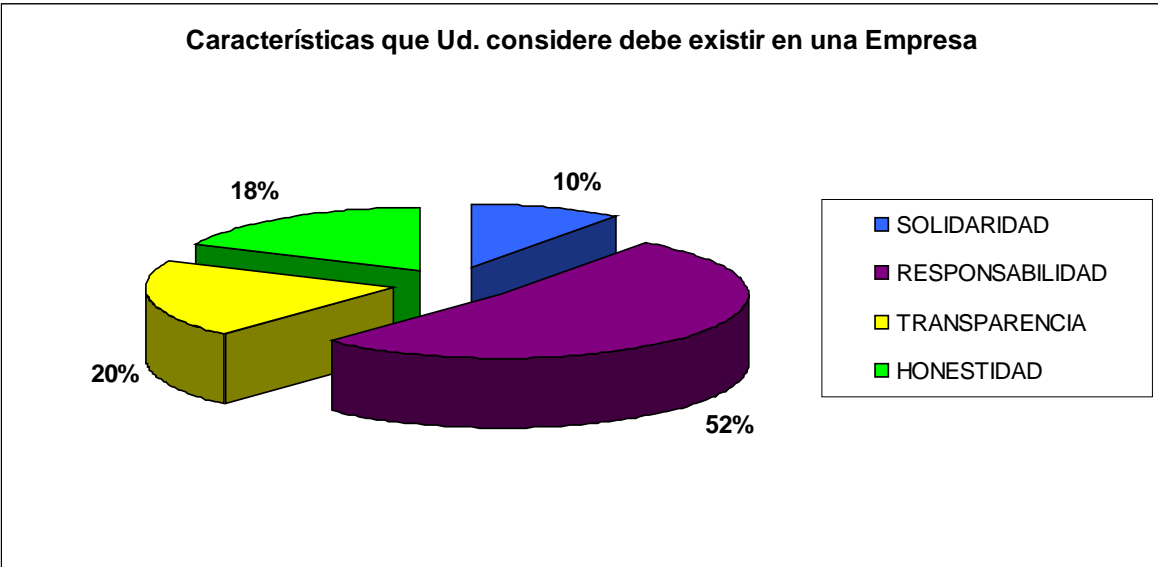
Los resultados fueron los siguientes:

En las encuestas realizadas a profesionales y estudiantes obtuvimos que el 94% de los encuestados aseguran conocer y haber oído sobre el término de Responsabilidad Social Empresarial y un 82% de los encuestados aseveran conocer el término de comportamiento ético.

¹¹² Encuestas realizadas por Aminta Almengor



Según los encuestados las características básicas de un comportamiento ético van en el siguiente orden: responsabilidad, transparencia, honestidad y solidaridad.



Según nuestros encuestados siempre deben existir estas características dentro de una empresa, para poder que estas empresas sean clasificadas como Empresas con Responsabilidad social.

La importancia de estas características son elementales porque de acuerdo al concepto de corrupción privada, cuando una persona asume un cargo de alta responsabilidad debe ser consciente que sus actos tienen un mayor efecto que el que comete cualquier empleado. No cultivar estas características tiene como consecuencias y se perciben en el plano personal del ejecutivo, como en el económico de la empresa, y el plano moral de la sociedad.

El 78% de nuestros encuestados considera elemental la construcción de un comportamiento ético para que las empresas sean realmente responsables socialmente. Y un 62% considera más importante un comportamiento ético y cimentación de valores

dentro de las empresas para empezar a cambiar el perfil del directivo y poder tener probabilidades de cambiar el desenvolvimiento actual de las empresas con respecto a la Responsabilidad Social Empresarial.

El directivo de la empresa debe tener una base sólida de valores y principios; así como de una gran motivación trascendental. De aquí podemos concluir que quien dirige tiene la responsabilidad de educar y de potenciar las capacidades de quienes tiene a su cargo. Es tan importante dirigir como educar. En ambas labores debe haber un liderazgo connotado éticamente.

Como menciona Treviño en su libro, Una investigación cualitativa de la percepción de un liderazgo ético ejecutivo: "El liderazgo ético es un liderazgo que está involucrado en la conducción de una manera que respete los derechos y la dignidad de los demás. "Como líderes son, por naturaleza en una posición de poder social, el liderazgo ético se centra en líderes que utilizan su poder social en las decisiones que toman, las acciones que emprenda y formas en que influyen en los demás". Los líderes que son éticos demuestran un nivel de integridad que es muy importante para estimular un sentido de líder confiable, lo cual es importante para los seguidores. El carácter y la integridad del líder constituyen la base de características personales que dirigen un líder ético, tales como: creencias, valores y decisiones. Los valores individuales son puntos de impacto al momento que un líder toma decisiones.¹¹³

Si las empresas son uno de los pilares del desarrollo económico. Entonces con mayor razón, quienes la dirigen deben servir a los demás en vez de servirse a sí mismos. Como menciona Mark R. Vickers en su publicación: Human Resource Planning Publicación: Planificación de Recursos Humanos: "Los líderes empresarios y de recursos humanos pueden modelar comportamientos y crear prácticas en las empresas para que reduzcan

¹¹³ Treviño, LK, Brown, M., & Hartman, LP (2003). A qualitative investigation of perceived executive ethical leadership: Perceptions from inside and outside the executive suite. Una investigación cualitativa de la percepción de un liderazgo ético ejecutivo: percepciones desde dentro y fuera de la suite ejecutiva. Human Relations, 56(1), 5-37. Relaciones Humanas, 56 (1), 5-37.

las prácticas no éticas de negocio, al mismo tiempo que sus empresas sean vuelven más competitivas en el mercado".¹¹⁴

Todas las personas somos como una empresa, a mayores comportamientos éticos, mejores utilidades humanas. En cambio a mayor corrupción y actos no éticos, tenemos una pérdida o un déficit en la dignidad de nuestro, afectando a otros.

Dentro de la percepción de los encuestados existe el pensar que en la sociedad actual hay una falta de ética importante, que está reclamando una mayor moralidad en todos los ámbitos de la sociedad: en la empresa, en la política, en los medios de comunicación, en la banca y en las distintas profesiones, en los hospitales, escuelas e institutos, en las universidades; en el conjunto de nuestra vida, en suma. Así se puede entender fácilmente que, un aumento en moralidad es lo mismo que un crecimiento en humanidad.

Como mencionan James Kouzes y Barry Posner, "El desafío del liderazgo" "La mejor manera de promover un comportamiento ético consiste en establecer un buen ejemplo personal. Enseñanza de una ética de los empleados no siempre es eficaz. Se puede explicar y definir la ética a un adulto, pero la ética entendimiento no se traduce necesariamente en un comportamiento ético. Los valores personales y el comportamiento ético que se enseña a una edad temprana por los padres y educadores, es la que perdura."¹¹⁵

Aparte de la encuesta, se dialogó con algunos encuestados y consideran que educar en valores, ya sea, a través de la educación formal (escuela, universidades, etc.) ó bien por medio de la familia (escuela principal), ó a través de los medios de comunicación, son de gran ayuda para realizar la tarea de formar cultura ética, que resulta algo compleja en estos días, pero ayudaría a cambiar actitudes.

¹¹⁴ Vickers, Mark R. Planificación de Recursos Humanos. La ética empresarial y la función de recursos humanos: pasado, presente y futuro. Martes, 01 de marzo 2005.

¹¹⁵ Kouzes, James y Posner, Barry "El desafío del liderazgo". Importancia de la Ética en los Negocios. Agosto, 2003.

En la actualidad, el comportamiento ético de las compañías, sus actitudes y valores, incide favorablemente en su cuenta de resultados y se espera que en un futuro sea mayor. No obstante, las encuestas señalan que no llegan a la mitad los directivos que opinan que existe comportamiento ético en la práctica empresarial.¹¹⁶ Es difícil entender por qué, a veces, una persona normal e incluso ejemplar en su vida privada es capaz, por ejemplo, de permitir que su empresa produzca daños a la naturaleza, pagar mal a los trabajadores, defraudar a otras empresas y al público que consume sus artículos (a través de la mentira publicitaria o la venta de productos defectuosos), abusar de la falta de cultura de algunas personas, el despido injustificado de trabajadores, el soborno, la explotación laboral de emigrantes, la práctica del espionaje industrial y realizar gastos suntuosos a cargo de la empresa.

A raíz de esto se realizó este estudio enfocado a profesionales jóvenes y estudiantes, para conocer sus opiniones y argumentos, ya que en un momento serán líderes de empresas.

En la actualidad muchos directores no tienen claro el concepto de la ética e influyen negativamente en las organizaciones. Pero el concepto de ética empresarial no es responsabilidad exclusiva de la Dirección, también los trabajadores pueden cooperar de forma negativa en no llevar a cabo las características de comportamiento ético, mencionadas anteriormente, los trabajadores pueden influir negativamente en el comportamiento organizacional, por ejemplo: robando el tiempo y por lo tanto su salario a los que le dan empleo y buscar el éxito personal, cuya búsqueda no es mala, pero a sabiendas que corresponde a un determinado equipo de trabajo y no a ellos. Como mencionan James Kouzes y Barry Posner, "El desafío del liderazgo" "La mejor manera de promover un comportamiento ético consiste en establecer un buen ejemplo personal. Enseñanza de una ética de los empleados no siempre es eficaz."¹¹⁷

¹¹⁶ Kouzes , James y Posner, Barry "El desafío del liderazgo". Importancia de la Ética en los Negocios. Agosto, 2003.

¹¹⁷ Kouzes , James y Posner, Barry "El desafío del liderazgo". Importancia de la Ética en los Negocios. Agosto, 2003.

La ética debería marcar el camino por donde debería ir la cultura de la empresa: sus comportamientos, actitudes y valores. La falta a la ética termina afectando a los resultados de la empresa. Sin embargo, los directores tanto en la empresa privada como en el sector público se encuentran con fuertes presiones dentro y fuera del entorno de trabajo. Un negocio es un sistema donde interactúan muchos factores, siendo los principales: el capital que aportan los accionistas, los trabajadores, los clientes, los proveedores y el entorno social. Los propietarios arriesgan capital y esperan beneficios razonables. Los empleados invierten sus energías, esfuerzos, imaginaciones y esperan ingresos económicos y estar agradablemente en el trabajo. Los clientes pagan lo que compran y esperan un valor justo por el dinero que entregan. Consiguiendo una participación proporcionada en el conjunto puede existir el equilibrio. Lo que cada miembro recibe está restringido por lo que requieren los otros y ningún miembro puede, a la larga, conseguir una participación desproporcionada. Un director tiene responsabilidad directa sobre la empresa, sus trabajadores, los proveedores, los clientes, los accionistas y la sociedad.¹¹⁸

- Sobre la empresa: Tiene que definir la misión de la empresa y planificarla estratégicamente, repartir las actividades entre las personas optimizando las cualidades y conocimientos de cada una y tomar decisiones sobre inversiones y estrategias, aun asumiendo riesgos.¹¹⁹
- Sobre los trabajadores. Un director tiene que conseguir involucrar a los trabajadores en los objetivos de la empresa. Establecer una política de formación permanente servirá para aumentar el capital humano de la organización y para la propia satisfacción de los trabajadores. Deberá potenciar el trabajo en equipo, ijar retribuciones justas y reconocer el trabajo de sus empleados de forma que perciban que su labor es útil para la organización. También tendrá que establecer una política de comunicación ascendente y descendente, y diseñar el trabajo de forma atractiva.¹²⁰
- Sobre los proveedores. Cada vez es más necesario que la empresa trabaje en estrecho contacto con los proveedores ya que éstos son los que más conocen las materias primas,

¹¹⁸ Kouzes , James y Posner, Barry "El desafío del liderazgo". Importancia de la Ética en los Negocios. Agosto, 2003.

¹¹⁹ Kouzes , James y Posner, Barry "El desafío del liderazgo". Importancia de la Ética en los Negocios. Agosto, 2003.

¹²⁰ Kouzes , James y Posner, Barry "El desafío del liderazgo". Importancia de la Ética en los Negocios. Agosto, 2003.

componentes, conjuntos que suministran y sus problemas, lo que puede constituir una valiosa aportación en el diseño de un nuevo producto.¹²¹

- Sobre los clientes. Dándoles la calidad del producto que paga y el mejor servicio.
- Sobre los accionistas. Retribuyendo de forma justa su capital.¹²²
- Sobre la sociedad. Debe establecer una política medioambiental que impida los daños a la naturaleza y el entorno y preocuparse por el largo plazo, no viendo exclusivamente el negocio a corto plazo, ya que con ello se garantiza la continuidad de la organización. Tiene responsabilidad penal y civil por daños e incumplimientos causados por la empresa o los trabajadores y responsabilidad administrativa por incumplimiento de las leyes laborales. Influencia en la cuenta de resultados En la actualidad, el comportamiento ético de la empresa incide favorablemente en su cuenta de resultados, y lo hará mucho más en el futuro. La ética, al igual que la protección del medio ambiente y la prevención de riesgos laborales ha pasado a ser un factor competitivo importante. Es triste reconocer que en cualquiera de los campos anteriores se haya perdido tanto tiempo en reaccionar, y que si se ha mejorado se deba a la promulgación de leyes estrictas y fundamentalmente a la necesidad de su cumplimiento porque estos conceptos venden.¹²³

Cuando se realizó las encuestas, se aprovechó para realizar un pequeño focus Group¹²⁴, algo no planeado pero que en el momento fue posible.

En este Focus Group participaron algunos profesionales, que laboran en Empresas Multinacionales y estudiantes de carreras administrativas, los cuales trajeron a colación ciertos datos interesantes y brindan un aporte agregado a nuestra investigación.

Hicieron mención al estudio "Insights into values in business" del Helsinki consultancy Values into Action (Insights en valores en los negocios" del Helsinki Valores de consultoría

¹²¹ Kouzes , James y Posner, Barry "El desafío del liderazgo". Importancia de la Ética en los Negocios. Agosto, 2003.

¹²² Kouzes , James y Posner, Barry "El desafío del liderazgo". Importancia de la Ética en los Negocios. Agosto, 2003.

¹²³ Kouzes , James y Posner, Barry "El desafío del liderazgo". Importancia de la Ética en los Negocios. Agosto, 2003.

¹²⁴ Un Focus Group es una técnica de recolección de datos ampliamente utilizada por los investigadores a fin de obtener información acerca de la opinión de los usuarios, sobre un determinado producto existente en el mercado o que pretende ser lanzado, también puede realizarse a fin de investigar sobre la percepción de las personas en torno a un tema en particular.

en la Acción), donde se entrevistó a setenta ejecutivos europeos. Un sesenta por ciento afirmaron que su conducta correspondía a un código ético, pero más de un 75% veían antagonismos entre sus valores morales y el actual funcionamiento de las compañías. De la ética necesaria en cualquier tipo de negocio se habla mucho pero existen muchas dudas de su práctica. Determinadas encuestas a directivos como la que aparece en el libro *The importance of being ethical*, del Ashride Management Group y el Consultance Integrity Works (se hizo a 119 Directivos) aportan serias dudas.

Nuestros encuestados opinaron que la ética es necesaria pero:

- Solo un porcentaje inferior opina que existe comportamiento ético en la práctica.
- Más de la cuarta parte opina que la opinión pública ve suciedad en los negocios.

No obstante más del cincuenta por ciento de los encuestados opina que se está mejorando paulatinamente en el tema ético respecto a épocas anteriores. Códigos de conducta en las empresas.

- Nuestros encuestados opinan que estos Códigos de conductas dentro de las empresas deben ser prácticos y sencillos, para que se puedan entender por las personas de la organización y del entorno exterior.
- En su contenido deben figurar los compromisos de los trabajadores hacia la organización y los de ésta hacia los trabajadores.
- Es necesario publicarlos. Lo importante no es tener un código de conducta, sino hacerlo público y difundirlo tanto a los propios trabajadores y accionistas como al entorno: clientes, proveedores y sociedad en general.
- Como todo procedimiento debe revisarse periódicamente para su actualización y penalización de ser necesario para crear la cultura de un sistema ético es necesario y el no cumplimiento al igual que el no cumplimiento de pagos de impuestos debe ser penalizado.

- Como las normas son para cumplirse, un código de conducta debe contemplar la jurisdicción en caso de incumplimiento.

Todo lo mencionado anteriormente es ayuda para crear la cultura pero lo más importante es lo que transmitimos con nuestras acciones.

Quienes recurren a esta estrategia no ayudan solo al tema de valores éticos y morales, sino que están ayudando al cultivo de organizaciones con una nueva cultura, creyendo en la estabilidad de sus empleados, socios, colaboradores, creando así una estabilidad económica.

Nuestros encuestados opinaron que la transmisión de la corrupción, de generación a generación, ha llevado a nuestra sociedad a un punto en que nos estamos acostumbrando a suponer que este acto es algo normal, que cualquiera puede realizar sin detenerse a pensar en las consecuencias.

Y esta corrupción empresarial la observamos en una deslealtad en la toma de decisiones de un empleado o un directivo de una empresa cuando los intereses particulares se anteponen a los intereses de la compañía.

Esto conlleva a la creación de un grave problema para cualquier empresa porque, más allá de sus implicaciones morales y éticas, pone en peligro la estabilidad y el desarrollo futuro de la propia empresa, y compromete el equilibrio de la economía mundial.

Nuestros encuestados opinaron que las organizaciones deben desarrollar los siguientes principios básicos para llegar a un desenvolvimiento ético y responsable:

- Conducir la actividad comercial de forma justa, honesta y transparente
- No pagar ni ofrecer sobornos, ya sea directa o indirectamente, para conseguir ventajas comerciales

- No aceptar sobornos, ni directa ni indirectamente, para conceder ventajas comerciales

- Desarrollar un programa para implementar y respaldar estos principios

El realizar estas encuestas nos llenó de satisfacción, ya se pudo conocer la opinión de profesionales y trabajadores jóvenes y saber que este tema es de su interés y que desean tener un cambio para futuro.

Por medio de nuestros encuestados se pudo conocer y saber de casos donde la Responsabilidad Social Empresarial en nuestro país genera muchos cuestionamientos, se ha sabido que se cometen actos de injusticias, sobornos y no llevar a cabo un código para parar este tipo de situaciones dentro de una empresa es conocer que el código de ética no se cumple y en otros casos el código no existe.

Nuestros encuestados hicieron mención de proyectos ambientales que se han querido realizar en nuestro país, proyectos que beneficiarían a la comunidad, pero al realizarse estudios financieros de los mismos, se han percatado que no existiría ninguna ganancia monetaria y por este motivo han sido descartados para ser desarrollados.

Adicional se nos hizo mención a una empresa muy importante en nuestro país, donde se genera la atmósfera del desarrollo de grandes y buenos proyectos a nivel de Responsabilidad Social Empresarial, más sin embargo la persona encargada de establecer los resultados de estos proyectos, se vio en la necesidad de renunciar porque las estadísticas de estos proyectos indicaban que los mismos no favorecían a la comunidad, pero públicamente se daba a conocer lo contrario, ya que esta persona era presionada a dar a conocer públicamente resultados totalmente falsos.

Al realizar estas encuestas, se nos dio a conocer algunos casos que permitió conocer que este estudio no ha estado muy lejos de la realidad actual y se concluyó que sí existe mucho por hacer y que sí existen los profesionales interesados en un cambio, con respecto a cómo se están organizando las empresas en la actualidad, con respecto a la Responsabilidad Social Empresarial.

Uno de los puntos concluidos y el más importante fue que, sí existen personas profesionales con nuestro pensar, y se generó la conclusión que es necesario que profesionales emprendedores y creyentes en valores y en la ética empresarial comiencen a postular por cargos gerenciales administrativos y proponer cambios. A todos los administrativos nos toca empezar a cambiar cultura empresarial para abrir caminos diferentes para el futuro.

La frase que caracterizó a nuestros encuestados fue: “nos queda mucho por hacer” y esto nos motivó porque nos dimos cuenta que existen líderes jóvenes con un interés de cambio y que saben que la cimentación de valores es necesario para cambiar el perfil del administrador gerencial de un futuro.

Al preguntarles mucho por hacer, ¿Cómo qué específicamente? Muchos especificaron: trabajar en la creación de programas que incentiven los valores, que los colaboradores reciban lo que les corresponde, según lo ofrecido y sus capacidades, que los trabajadores cumplan con sus responsabilidades, etc.

En resumen un tema de cumplir con responsabilidades y compromisos.

En definitiva, los beneficios de institucionalizar una política ética, crear una cultura de valores y llevar a cabo una verdadera Responsabilidad Social Empresarial son evidentes. Todos hemos expresado la importancia de que se trabaje hacia una verdadera Responsabilidad Social Empresarial y lo que más nos interesa de este tema es tener bien claro el significado de Responsabilidad Social Empresarial y trabajar para lograr un cimiento firme en cuanto a la creación de una cultura de valores.

Esto facilitaría un clima de mayor confianza dentro de las organizaciones, consolidando lealtad en grupos de interés y concedería a la compañía una sólida reputación con

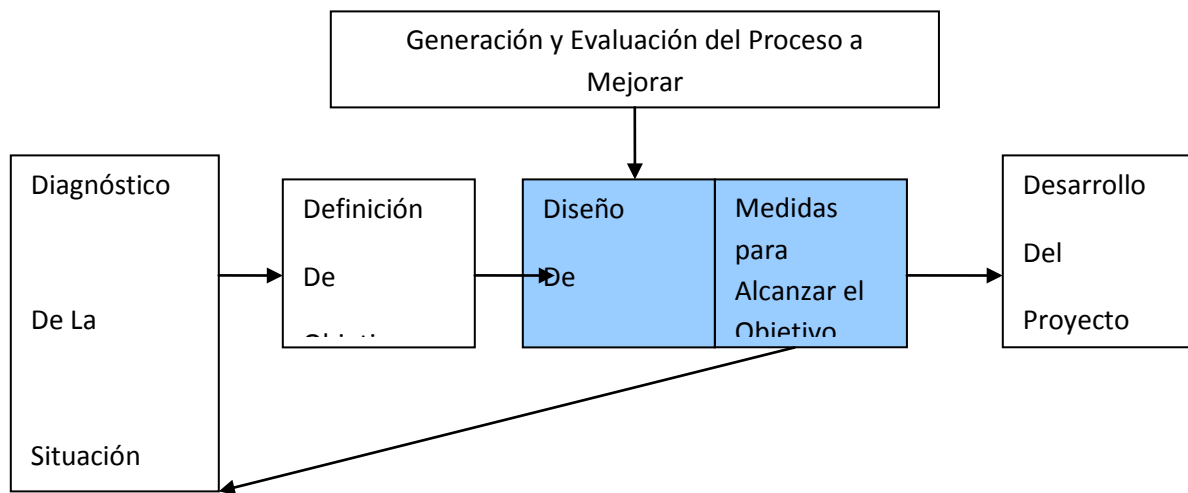
respecto a la Responsabilidad Social Empresarial, lo que sin duda se traduce en mejores resultados económicos, sociales, humanos y éticos.

CONCLUSIONES

Al realizar este estudio, se llegó a la conclusión que sería muy efectivo elaborar una plataforma de proyecto, donde se pueda realizar una mediación más realística con respecto a la ejecución de la Responsabilidad Social Empresarial.

Realizar un proyecto de reingeniería donde se pueda medir el comportamiento ético y responsabilidad social empresarial actual y tomar decisiones para mejorar.

Se establecería un proceso de toma de decisiones en cada una de las etapas de formulación del proyecto.



El diagrama expuesto arriba consiste en materializar un proyecto de evaluación ética, diferente a lo medible según a los programas de auditoría ISO.

La medición se puede establecer de la siguiente manera:

- Revisión de Código de Ética.
- Que el mismo se realmente utilizado.
 - Obteniendo información de apoyo de parte de los colaboradores.
 - Que los colaboradores no sientan represalias de parte de la Organización por dar una opinión sincera y veraz debido a un compromiso establecido por parte de las empresas.
- La opinión laboral se puede establecer revisando las ofertas laborales de un promedio del total de empleados y establecer si lo ofrecido por la empresa tanto en salarios como beneficios, están siendo cumplido en un transcurso de un o dos años.
- Se puede medir la cantidad de capacitación anual en temas éticos, que reciben los colaboradores.
- Revisar que los salarios y las deducciones sean según lo reglamentario por la ley.
- Medir que exista una cultura de calidad. Seguridad laboral.
 - Programa de incentivos y beneficios.
 - Saber cada que tiempo estos programas son actualizados.
- Cuantos años permanece un empleado en una misma posición.
 - Promedio de permanencia laboral.
- Si las vacantes que necesita la empresa son ofrecidas primero a los colaboradores existentes.
- Medir el desempeño en trabajo en equipo con sus compañeros. Este punto es muy importante porque si la gente busca destacar individualmente aporta poco a la empresa, en ocasiones esto implica poner en mal a otros con acciones dirigidas o por omisión, lo cual es una actitud deshonesto y reprobable.
- Revisar el nivel de estudios de los colaboradores y si están en el puesto que realmente puede desempeñar.
 - Medir esas cualidades por medio de pruebas psicológicas y académicas. Esto se realizaría para evitar tener a personas en ciertas posiciones solo por amiguismos.

- Obtener un muestreo de clientes y conocer su opinión con respecto a los servicios que brinda la empresa.
- Apoyar a los colaboradores para que hagan bien y a tiempo su trabajo, establecer la necesidad de participar en una evaluación de desempeño de colaboradores hacia sus jefes. Evaluando lo que consideran de sus superiores sin que la empresa tome represalias.
- Que cada evaluación que se realice a colaboradores sea acompañada de información sobre oportunidades de mejora en el desempeño y la empresa establecerá cómo apoyar en esas mejoras a las personas evaluadas.
- Que la empresa y colaboradores brinden ejemplos de cómo se enfocan los valores dentro de la empresa.
- Que la empresa y colaboradores brinden ejemplos de cómo se respeta la dignidad de las personas dentro de la empresa.
- Congruencia entre lo que se quiere, lo que se dice, y lo que como persona se hace.
- Considerar las ideas expuestas por el personal.
- Asignación de responsabilidades, aún con el riesgo de imperfección.
- Consistencia, en especial en situaciones difíciles o adversas. Como actuaría la empresa al estar en un mal momento financiero y/o económico.
- Conocer como la empresa enfrentaría un problema financiero.

Cada individuo posee principios morales que lo han conducido en su vida. Muchas veces, esta moralidad le ha señalado el camino idóneo para regir su modo de actuar consigo mismo y con los demás, y hasta para alcanzar el éxito emocional que deriva en lo social y económico. Pero en ocasiones se prefiere la vía lenta y obstaculizada, para realizar y cumplir metas, esto considerando que se hace en un proceso de aprendizaje para cada día mejorar y no permitir el ser colocado en una posición sin tener la experiencia necesaria y en algunos casos sin tener las capacidades requeridas.¹²⁵

La ética empresarial es una exigencia de la persona, cualquiera sea su trabajo. Si genuinamente se mantiene una preocupación por los empleados proporcionándoles

¹²⁵ Peña Rojas, Jaime. Principios de Ética Empresarial. Col Doctores, México, D.F.

"dignidad y respeto"¹²⁶, el trabajador estará feliz y motivado por producir calidad. En muchas empresas inmersas en la competitividad y falta de tiempo para todo, los trabajadores son el "recurso humano". Esto puede al menos interpretarse como sujetos que no son personas sino recursos (con todas las implicaciones éticas que esto signifique). Estos recursos son atractivos en la medida que cumplan con juventud, dedicación, resultados, identificación con la empresa, esfuerzo que vaya más allá de la estricta responsabilidad, ser capaz de trabajar en equipo, ser agradables, saber de computación y tener un idioma alternativo. Mejor aun si su costo es "bajo". Este es el comportamiento de las empresas hacia los recursos humanos o mejor dicho, EL TALENTO HUMANO en la mayoría de las empresas que interactúan en un ambiente de competencia, y sin embargo existen empresas que no dudan en mencionar que las personas son uno de sus principales activos.¹²⁷

Las empresas debieran ser conformadas por propósitos responsables dirigidos a la consecución de valores éticos para con la comunidad y los empleados. La actividad empresarial de una organización afecta a muchos grupos constituyentes o Stakeholders.¹²⁸ Se exige de ella una actitud responsable para con dicha comunidad, ya que su comportamiento le repercute directa o indirectamente. Ser responsable significa dirigir la empresa midiendo el impacto de su actuación en estos grupos, respetando sus derechos e intereses legítimos. Se requiere evitar el engaño y la desinformación. La honestidad requiere de la rectitud y sinceridad con la información demandada por la comunidad. Las señales que entrega una empresa afectan muchas personas, que confiando en la información, toman decisiones que a su vez afectan a otros. La comunidad confiará en estas señales en la medida que sean honestas.¹²⁹

Ser un administrador efectivo es una labor muy demandante, pero en la actualidad, enfrentan desafíos muy particulares. La cada vez más alarmante contaminación industrial

¹²⁶ Covey, Stephen R. Los Siete Hábitos de la Gente Altamente Efectiva. Editorial Paidós, España, 1987.

¹²⁷ Covey, Stephen R. Los Siete Hábitos de la Gente Altamente Efectiva. Editorial Paidós, España, 1987.

¹²⁸ Rubio Carracedo, J. Ética constructiva y autonomía personal, , Editorial Tecnos, Madrid 1992.

¹²⁹ Rubio Carracedo, J. Ética constructiva y autonomía personal, , Editorial Tecnos, Madrid 1992.

nos recuerda que al destinar recursos los administradores inevitablemente incurren en ventajas y desventajas, sin importar lo que hagan o dejen de hacer.¹³⁰

En un plano superficial, es relativamente fácil juzgar si una práctica empresarial es correcta e incorrecta en términos de ética. Lo complejo, en particular cuando las normas convencionales no son aplicadas, consiste en comprender los conceptos y las técnicas de la toma de decisiones éticas para poder establecer juicios de orden moral más adecuados.¹³¹

Décadas de investigación en las ciencias del comportamiento siguieron que las personas no son buenas para predecir como serán influenciadas por situaciones límite. El proceso de alcanzar la cima casi siempre cambia a las personas de formas que no anticiparon ni tomaron en cuenta. La falta de autoconciencia parece ser parte natural de la condición humana¹³².

¹³⁰ Covey, Stephen R. Los Siete Hábitos de la Gente Altamente Efectiva. Editorial Paidós, España, 1987.

¹³¹ Covey, Stephen R. Los Siete Hábitos de la Gente Altamente Efectiva. Editorial Paidós, España, 1987.

¹³² Boladeras, M. Libertad y tolerancia. Éticas para sociedades abiertas. Barcelona, Publicaciones de la UB. 1993.

Un profesional aclamado puede realmente sucumbir a la imprudencia cuando alcanza el poder. Pero no todos pierden el rumbo.¹³³

Por tanto, el comportamiento del profesional de la administración de empresas basado en valores, beneficia a toda la sociedad, a la empresa y a la economía en la cual se encuentra inserta la empresa. Los principios forman la base de la confianza y cooperación; también contribuyen a la moral de los empleados. Es especialmente importante el sentido de orgullo por parte de los empleados en su productividad y actitud general, cuando visualizan pertenecer a una organización que define los valores éticos como un estilo de vida.

¹³³ Covey, Stephen R. Los Siete Hábitos de la Gente Altamente Efectiva. Editorial Paidós, España, 1987.

BIBLIOGRAFÍA

Acción Empresarial (actual Acción RSE). El ABC de la responsabilidad social empresarial en Chile y en el mundo. Diciembre 2003. p. 7 Htto: www.accionempresarial.cl

Akademeia, Rafael A Araque Padilla, Ma José Montero Simó, María José Montero

Simó. La responsabilidad social de la empresa a debate. Publicado por Icaria Editorial, 2006.

Akademeia, Rafael A Araque Padilla, Ma José Montero Simó, María José Montero Simó. La responsabilidad social de la empresa a debate. Publicado por Icaria Editorial, 2006. Págs. 25.

Aristóteles. La Política. Colección Austral, Madrid, 1985.

Argandoña, A. "La ética en la empresa", Instituto de Estudios Económicos, Madrid 1994.

Argandoña, A. "La dimensión ética de las instituciones y mercados financieros", Fundación BBV, Madrid 1995.

Aupperle, K.E., A.B. Carroll y J.D. Hatfield (1985), An empirical examination of the relationship between corporate social responsibility and profitability, Academy of Management Journal.

Backhaus, K.B., B. A. Stone y K. Heiner (2002), Exploring the relationship between corporate social performance and employer attractiveness, Business and Society.

Badaracco, Jr., Joseph L., Introduction: Harvard Business Review on Corporate Ethics.

Barnard, C.I. (1938), The Functions of the Executive, Cambridge, MA, Harvard University Press; Clark, J.M. (1939), Social Control of Business, Nueva York, McGrall Hill; y Kreps, T.J. (1940), Measurement of the Social performance of business, en An Investigation of concentrations of economic power for the temporary national economic committee (Monograph n.7), Washington, D.C., Government Printing Office. Todos ellos citados por A.B.Carroll (1999).

Baumhart, Raymond. (1978) Ética en los negocios. Edit. Diana, México.

Bernardo, Juan D. – Ética de los Negocios – Ed. Mscchi – Bs.As. 1993.

Blanchard, K. y Peale, N.V., The Power of the ethical Management, W. Morrow & Co., New York, 1988.

Blanchard, K. Y O'Connor, M.: "Dirección por valores", Ediciones Gestión 2000, Barcelona, 1997.

Boladeras, M. Libertad y tolerancia. Éticas para sociedades abiertas. Barcelona, Publicaciones de la UB. 1993.

Bowen, H. R. (1953), Social Responsibilities of the Businessman, Nueva York, Harper & Row.

Calle, Campo Ovidio, Jiménez Patón, Lorenzo, Lago Alba, Luis, Gelabert Bahester, Martín, Escallada Tijero, Alberto, De Paz Castaño, Herminio, Garcia Estébanez, Emilio. Santo Tomás de Aquino. Suma de Teología III, Parte II-II (a). La Virtud de la Justicia. Segunda Edición, Bibliografía de Autores Cristianos, Don Ramón de la Cruz, 57, Madrid 1995.

Carroll, A.B. Measurement of the Social performance of business, en An Investigation of concentrations of economic power for the temporary national economic committee (Monograph n.7), Washington, D.C., Government Printing Office. Todos ellos citados por A.B.Carroll (1999).

Ch. Garfield. Los empleados son primero, México, Mc.Graw Hill, 1992.

Cleghorn, Luis. *Gestión Ética para una Organización Competitiva*. San Pablo, Colombia, 1995.

Cortina, Adela, *Ética de la Empresa, Claves para una Nueva Cultura Empresarial*, Editorial Trotta, S.A., 1994,1996, 1998, 2000.

Cortina, Adela. *Ética mínima*, Tecnos, Madrid, 1986, y en *Ética sin moral*, Tecnos, Madrid, 1990.

Cortina, Adela. *Ética sin Moral*, Tecnos, Madrid, 1991.

Cortina, Adela (2003:5) Prensalibre.Co.Cr.

Covey, Stephen R. *Los Siete Hábitos de la Gente Altamente Efectiva*. Editorial Paidós, España, 1987.

Dalton, Marie, Hoyle, Dawn y Watts, Marie. *Relaciones Humanas*. International Thomson Editores, S.A. de C.V., una división de Thomson Learning, 2007.

Da Silva, Reinaldo. *Teorías de la Administración*. 1ra Edición, 2002.

De George, R., *The status of Business Ethics: past, present and future*, *Journal of Business Ethics*, vol. 6, no.3, April, 1987.

De la Cuesta González, Marta, Inversiones socialmente responsables, Universidad Pontificia de Salamanca, Publicado en Revista Futuros No 11. 2005 Vol. III.

De La Torre Díaz, Francisco Javier. Ética y Deontología Jurídica. Publicado por Librería-Editorial Dykinson, 2000.

Dell'Ordine, José Luis. dellordine1@arnet.com.ar.
<http://www.monografias.com/trabajos5/etica/etica.shtml>. Banfield, Pcia de Buenos Aires, Argentina.

De virtitubus in communi.

Drucker, P.F., What is Business Ethics?, The Public Interest, no. 84, 1981.

Entrevista Ingeniero Manuel Grillo, administrador general CALESA, Casa Externadista, Bogotá, mayo 14, 1997.

Entrevista veterinario Oscar Osorio, gerente COMPAÑÍA GANADERA DE COCLÉ, S.A., Panamá, sept. 1997.

Etzioni, A., "Old Chestnuts and New Spurs", en New Communitarian Thinking, Universtiy Press of Virginia, Virginia, 1995.

Etzioni, A., The New Golden Rule: Community and Morality in a Democratic Society, Basic Books (Harper Collins Publishers), New York, 1996.

Etzioni, A., *The Spirit of Community. The Reinvention of American Society*, Touchstone, New York, 1994.

Fernández Aguado, J. (coord.): "La ética en los negocios", Ariel/Grupo Intereconomía, Madrid, 1991.

Fernández Fernández, José Luis., *Ética para Empresarios y Directivos*. ESIC Editorial, Avda de Valdegrales, s/n. – 28223 Pozuelo de Alarcón (Madrid), 1994.

Fontrodona, J., Guillén, M. y Rodríguez, A.: "La ética que necesita la empresa", Unión Editorial, Madrid, 1998.

Fromm, Erich. *Ética y psicoanálisis*. Fondo de Cultura Económica, México, 1957.

Gallo, M. A. y Mele, D. "Ética en la empresa familiar", Crítica, Barcelona, 1998.

García Echeverría, S., *Cultura Empresarial*, Díaz de Santos, Madrid, 1988.

García Maza, D., *La ética como instrumento de la gestión empresarial*. Universitat Jaume I. 1996.

García, S. y Dolan, S.: "La dirección por valores (DpV). El cambio más allá de la dirección por objetivos", IESE-Editorial McGraw-Hill, Madrid, 1997.

Garfinkler, N., "Communitarian Economics", The Journal of Socio-economics, Vol 26, 1, 1997.

Garza Treviño, Juan Gerardo. (2000) Administración Contemporánea. 2a. Edición. Edit. Mc Graw Hill. México.

Gélinier, O., Ética de los Negocios, Espasa-Calpe, Madrid, 1991.

Gilder, G., El espíritu de empresa, Espasa-Calpe, Madrid, 1984.

Gómez, R.: "Ética empresarial: teoría y casos", Rialp, Madrid, 1999.

Gómez, R.: "La cultura de la empresa. Un enfoque antropológico", Unión Editorial/AEDOS, Madrid, 1999.

Grandz, J., y Hayes, N., Teaching Business Ethics, Journal of Business Ethics, vol 7 (1988).

Griffin J.J. y J. F. Mahon (1997), The corporate social performance and corporate financial performance debate: twenty-five years of incomparable research, Business and Society. 36:2, 5-31.

Hill y Jones. (1996) Administración Estratégica, un enfoque integrado. 3ª. Edición. Edit. Mc Graw Hill, Colombia.

<http://es.catholic.net/empresarioscatolicos/436/1219/articulo.php?id=13113>

<http://www.unglobalcompact.org/Languages/spanish/>

<http://www.unglobalcompact.org/Languages/spanish/>

Huxley, Aldous, "Fin y medios", Chatto & Windus, Londres, 1965.

James, Muriel y Jongeward, Dorothy – Nacidos para Triunfar .

Juan Pablo II, Encíclica "Centesimus Annus", sobre el orden económico y social.

Juan Pablo II, Encíclica "Laborem Exercens", sobre el trabajo.

Koontz y Weihrich. (1998) Administración, una perspectiva global. 11ª. Edición. Edit. Mc Graw Hill, México.

Kouzes , James y Posner, Barry "El desafío del liderazgo". Importancia de la Ética en los Negocios. Agosto, 2003.

Küng, H.: "A Universal Declaration of Human Responsibilities" en The Responsive Community, vol. 8, nº 2, spring 1988.

Lawrence, P. (eds), *Socio-economics: Toward a New Synthesis*, M. E. Sharpe, New York, 1991.

Leonard, Bill. "Workers Cite Hypocrisy, Favoritism as Top Ethical Concerns", *Society for Human Resource Management HR News*, 15 de Enero de 2004.

Llano, C. "Dilemas éticos de la empresa contemporánea". Fondo de Cultura Económica, México, 1997.

López Álvarez, Víctor Manuel, Universidad Iberoamericana Tijuana.
http://www.tij.uia.mx/ethos_art03.html.

López Franco, J., *La ética del management ¿un signo más de los tiempos de la moda?*. ICADE 19 (1990).

Maignan, I., O.C. Ferrell, y G. T. M. Hult (1999), *Corporate Citizenship: cultural antecedents and business benefits*, *Journal of the Academy of Marketing Science*.

Martinetti, Giovanni. *¿Por qué creo en Dios?* Espasa Capale, Madrid, 1995.

Martínez Herrera, Horacio. *El marco ético de la Responsabilidad Social Empresarial*. Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá Colombia.

McWilliams, A. y D. Siegel (2000), *Corporate social responsibility and financial performance: correlation or misspecification*, *Strategic Management Journal*, 21.

Measurement of the Social performance of business, en An Investigation of concentrations of economic power for the temporary national economic committee (Monograph n.7), Washington, D.C., Government Printing Office. Todos ellos citados por A.B.Carroll (1999).

Melé, D.: "Empresa y economía al servicio del hombre. Mensajes de Juan Pablo II a los empresarios y directivos económicos", EUNSA, Pamplona, 1992.

Melé, D., Ética y Empresa. Información Comercial Española 691 (1991).

Melé, D.(coord.): "Consideraciones éticas sobre la iniciativa emprendedora y la empresa familiar", EUNSA, Pamplona, 1999.

Melé, D. (coord.): "Ética en la actividad financiera", EUNSA, Pamplona, 1998.

Melé, D.: "Ética en la dirección de empresas", Ediciones Folio, Barcelona, 1997.

Melé, D.: "Ética en la dirección comercial y publicidad", EUNSA, Pamplona, 1998.

Melé, D. (coord.): "Ética en el gobierno de la empresa", EUNSA, Pamplona, 1996.

Melé, D. : "Ética, mercado y negocios", EUNSA, Pamplona, 1994.

Melé, D. (coord.): "Ética, trabajo y empleo", EUNSA, Pamplona, 1994.

Melé, D. (coord.): "Ética, y vida familiar", IESE, Barcelona 1995.

Melendo, T.: "Las claves de la eficacia empresarial (Un reto a los empresarios españoles)", Rialp, Madrid, 1990.

Melendo, T.: "La dignidad del trabajo", Rialp, Madrid 1995.

Mesarovitch", Ediciones Encuentro, Madrid, 1999.

Michelín, F.: "Empresa y responsabilidad. Conversaciones con Iván Levaï e Yves .

Mintzberg, Henry; Quinn, James; Voyer, John. El proceso estratégico. Prentice may Hispanoamericana, México D.F., 1997.

Moore, G. (2001), Corporate social and financial performance: an investigation in the UK supermarket industry, Journal of Business Ethics, 34:3/4, 299-315

Oliver, J., "Human Values and Economic Behavior: A Model of Moral Economy", 1987.

Navarro Ribera, Regino. Trabajar bien, Vivir Mejor. Manual Práctico de valores. Sociedad San Pablo, Calle 170 No. 23-31, Bogotá, Colombia,2005.

Obras de San Agustín, Tomo IV. Enquiridión.

Orlitzky, M. y J. D. Benjamin, 2001, "Corporate Social Performance And Firm Risk: A Meta-Analytic Review", *Business and Society Review*, 40(4).

Ortiz, J. M.: "La hora de la ética empresarial", McGraw Hill, Madrid, 1996.

Pastor, A., Pérez-López, J.A. Y Melé, D.: "La aportación de la empresa a la sociedad", Ediciones Folio, Barcelona, 1997.

Peña Rojas, Jaime. Principios de Ética Empresarial. Col Doctores, México, D.F.

Perdigueru, Tomás G., García Reche, Andrés, Encabo Balbín, Ana. La responsabilidad social de las empresas y los nuevos desafíos de la gestión empresarial. Publicado por Universitat de València, 2005.

Pérez, Esclarín, Antonio. Educar valores y el valor de educar. San Pablo, Caracas, 1999.

Pérez López, J. A.: "Liderazgo y ética en la dirección de empresas. La nueva empresa del siglo XXI", Deustio, Bilbao, 1998.

Platón, Apología de Sócrates.

Polo, A. y Llano, C.: "Antropología de la acción directiva", Unión Editorial/AEDOS, Madrid, 1997.

Rosales, Carlos Alberto. Ética y Valores Organizacionales, 2009.
<http://www.gestiopolis.com/canales7/eco/Capital/28-etica-en-la-empresa>.

Rosales, Carlos Alberto. Ética en la Empresa, 2004.
http://www.degerencia.com/articulo/etica_en_la_empresa/imp.

Reding V., Salvador I., Enseñanza Universitaria de Ética,
www.usem.org.mx,
<http://es.catholic.net/empresarioscatolicos/436/933/articulo.php?id=17396>.

Reuters 2009.

Robbins y Coulter. (2000) Administración. 6ª. Edición. Edit. Prentice Hall, Mexico.

Robert A.G. Monks y Nell Minow (1996), Watching the Watchers: Corporate Governance in the 21st Century, Cambridge, MA: Blackwell.

Rodríguez Fernández, Andrés, Zarco Martín, Victoria. La Dimensión Ética de las Organizaciones.

Rossow, Deon, (2002), Business Ethics in Africa, Oxford University Press, p. 1-166.

Rubio Carracedo, J. Ética constructiva y autonomía personal, , Editorial Tecnos, Madrid 1992.

Sánchez Hidalgo, Efraín – Psicología Educativa .

Savater, Fernando. La dimensión ética de la empresa. Serie Conversaciones. Colombia Bogota. Siglo del hombre editores, 1998.

Selsam, Howard. Ética y progreso. (1968) Edit. Grijalbo, México.

Sisk y Sverdlik. (1979) Administración y Gerencia de empresas. Edit. South-Western Publishing Co. USA.

Socorro, Felix. Pauta, Negocios y Mercadeo, Panamá, 2010.

Steiner, G.A. y Steiner, J.F. (2000), Business, Government, and Society. A Managerial Perspective, Edición Internacional (9a. edición), McGraw-Hill.

Stone, Amy. "Putting Teeth in Corporate Ethics Codes", Business Week, 19 de febrero de 2004.

Stoner, Freeman y Gilbert Jr. (1996) Administración. 6ª. Edición. Edit. Prentice Hall, México.

Treviño, LK, Brown, M., & Hartman, LP (2003). A qualitative investigation of perceived executive ethical leadership: Perceptions from inside and outside the executive suite. Una investigación cualitativa de la percepción de un liderazgo ético ejecutivo: percepciones desde dentro y fuera de la suite ejecutiva. Human Relations, 56(1), 5-37. Relaciones Humanas.

Vickers, Mark R. Planificación de Recursos Humanos. La ética empresarial y la función de recursos humanos: pasado, presente y futuro. Martes, 01 de marzo 2005.

Vidal, Marciano. La ética civil y la moral cristiana. San Pablo, Madrid, 1995.

Weiss, Joseph. Business Ethics. 4th Edition. South-Western College Pub, 4ª edición (26 de julio 2005).

VVAA: "Códigos de conducta empresarial", Acción Social Empresarial, Madrid, 1993.

VVAA: "El desarrollo humano en la empresa", Acción Social Empresarial, Madrid, 1996.

VVAA: "La Empresa, artífice de la nueva sociedad", Acción Social Empresarial, Madrid, 1997.

VV.AA.: "Ética y empresa: una visión multidisciplinar", Fundación Argentaria/Visor, Madrid, 1997.

VVAA: "El humanismo en la empresa", Rialp, Madrid, 1992.

VVAA: "La vertiente humana en el trabajo de la empresa", Rialp, Madrid, 1990.

www.dinero.com/wf_InfoArticulo.aspx?idArt=47560

www.eclac.cl

<http://docs.google.com/viewer?a=v&q=cache:6WErqhxe34MJ:bdigital.binal.ac.pa/bdp/descarga.php%3Ff%3Dartpma/alfabetizacion.pdf+que+porcentaje+de+analfabetas+hay+en+Panama&hl=es&sig=AHIEtbT3DrSCp5WwuHxfWe5iZB4ISKVmEA>

www.redpactoglobalpanama.org 27 de diciembre de 2009. www.myybiz.net/file-storage/view/oas-press-releases/Ejes_de_interaccion.PDF.

www.usma.ac.pa -29 de febrero de 2008.