

La dimensión ética de la empresa

The ethic dimension of the firm

Juan Pedro Sulbarán*

Resumen

La ética es un tema de palpitante actualidad que genera expectativas y motiva a razonar e indagar en sus principios con el propósito de extraer conclusiones atinentes a sus relaciones fundamentales con la teoría y la práctica administrativa. El propósito del presente trabajo es presentar una sencilla exposición de las teorías más relevantes que puedan facilitar la comprensión de los aspectos éticos y morales inherentes a la administración de empresas. Se asume que la actual crisis de valores insta, como administradores, a enfocar la atención en los principios éticos que rigen nuestra profesión. Este llamado coloca, sin duda alguna, en posición de razonar y comprender la forma en que algunas de nuestras decisiones afectan a otros y cómo se ha de ponderar nuestras opciones en función de su impacto sobre los diversos grupos de interés y sobre la sociedad en general.

1. Introducción

Se podría decir que, hoy en día, las organizaciones empresariales son fábricas complejas, no sólo de productos sino de relaciones, en tanto que las actividades que en ellas se realizan son a menudo objeto de un escrutinio cada vez mayor.

La preocupación por la ética no es un fenómeno reciente. A lo largo de los siglos los filósofos han desarrollado diferentes planteamientos de la ética, cada uno de los cuales conduce a conclusiones diferentes, e incluso a normas de comportamiento que se contradicen entre sí.

* Universidad de Los Andes, Facultad de Ciencias Económicas y Sociales

De esta manera, los estudiosos de la materia discrepan a menudo acerca de cuales son los fundamentos de la moral; si son las leyes divinas, la naturaleza humana o las necesidades de la sociedad. Tampoco logran ponerse de acuerdo con respecto a las reglas específicas que rigen la conducta moral, pero todos parecen converger en que sólo existe una ética, definida ésta como el conjunto de reglas morales o código de comportamiento individual, donde las mismas normas se aplican a todos por igual.

En cuanto concierne a la administración; ésta, obviamente, está influida por la ética. Lo que se cree que es correcto y la acción moralmente correcta que se emprenda en este campo conforman en si la manera de administrar.

2. Teorías predominantes

En la filosofía contemporánea, las teorías relativas a la ética suelen agruparse en dos tipos fundamentales: Teleológicas y Deontológicas.

Se podría pensar que estas dos grandes concepciones de la ética proveen sendas perspectivas radicalmente opuestas acerca de la moral y acerca de lo que es correcto o incorrecto. Sin embargo, hasta ahora no se ha podido demostrar que tales teorías sean inconsistentes o antagónicas, y es por ello que, sin pretender profundizar en el mundo de la filosofía, se presenta un perfil de algunas teorías representativas de las concepciones éticas arriba mencionadas y que quizás han contribuido con mayor fuerza a la formación de la ética en administración.

2.1. Teorías teleológicas

Las teorías teleológicas se pueden identificar por llevar implícita la idea de que el valor moral de las acciones es determinado únicamente por las consecuencias acarreadas por tales acciones o prácticas.

De estas teorías, la más conocida es el Utilitarismo que se sustenta en la premisa de que una acción o práctica es correcta si provoca el menor número posible de consecuencias indeseables, o promueve el mayor grado de bienestar para la sociedad en general.

Para los utilitaristas el propósito moral es promover el bienestar social minimizando los daños y maximizando los beneficios asociados con una determinada alternativa o curso de acción.

Quizás, las mejores exposiciones teóricas acerca de esta importante filosofía están asociadas con los trabajos realizados por David Hume (1711-1873), Jeremy Bentham (1748-1832) y John Stuart Mill (1806-1873); siendo éste último quien plantea y discute las premisas fundamentales en que se fundamenta el pensamiento utilitarista.

Una acción es correcta, plantea Mill, en proporción a su tendencia o capacidad para promover la felicidad y la ausencia del dolor e incorrecta en la medida en que tiende a producir pena o disgusto. Mill también deriva su filosofía de la creencia en que la mayoría de las personas tienen una necesidad básica por fomentar la unidad y la armonía con sus congéneres. A pesar de que autores de la misma corriente utilitarista, Bentham, por ejemplo, sustentan que es en función de sus propios intereses egoístas que el hombre estimula o promueve el interés por los demás, Mill sigue insistiendo en la importancia o primacía de la sensibilidad social. Así como se siente horror ante un crimen, dice el autor, en la misma medida se ha desarrollado una sensibilidad moral básica hacia la comprensión de las necesidades de otros, controlando al mismo tiempo aquellas actitudes hostiles y negativas que pudieran dañar a los demás.

En relación a la ética empresarial, se podrían extraer algunas consideraciones válidas del razonamiento de Mill y de otros utilitaristas.

El Utilitarismo, como se ha señalado con anterioridad, está primordialmente orientado hacia la maximización de lo que es bueno, por cuanto presupone que se debe producir la mayor suma posible de bienestar para el mayor número posible de personas. El camino obvio hacia esa maximización, si de negocios se trata, es la eficiencia, una meta o valor que la mayoría de los gerentes de empresa miran con simpatía, manifiesta u ostensible.

Eficiencia significa, como se sabe, máximo rendimiento al costo mínimo y la lucha por lograrla se concreta a la obtención de lotes óptimos de producción operando supuestamente con recursos escasos o limitados.

Ahora bien, los bienes y servicios producidos están destinados presumiblemente a satisfacer las necesidades de la gran mayoría, lo cual concuerda con el enfoque utilitarista convirtiéndolo, aparentemente, en un elemento esencial de la concepción tradicional de la empresa y de la práctica administrativa permitiendo afirmar con cierta propiedad que la filosofía y práctica de los negocios en el sistema capitalista lleva implícita en alguna forma una concepción utilitarista del bienestar social. No obstante, esta presunción no es tajante o definitiva pues parece ser que la filosofía empresarial del bienestar de la mayoría es una forma hábil de camuflar intereses egoístas orientados siempre a la obtención de beneficios económicos. Por ello, hay quienes aseguran que la ética utilitarista nunca ha tenido en realidad total aceptación por parte de los hombres de negocios, adquiriendo así alguna popularidad entre los administradores públicos quienes a menudo la expresan en forma de una ecuación matemática de beneficio social donde el valor social total V , de una determinada alternativa es igual a la sumatoria del valor v_i , o satisfacción esperada de las consecuencias de la alternativa para cada individuo, multiplicado por un factor a_i , que refleja la importancia que para la sociedad representa dicho individuo.

El criterio del beneficio social estaría entonces expresado simbólicamente así:

$$V = \sum_{i=1}^n v_i a_i; \text{ o más explícitamente,}$$

$$V = \sum_{i=1}^n v_i a_i = V_1 a_1 + V_2 a_2 + \dots + V_n a_n$$

A este respecto, el modelo utilitarista parece irreal principalmente en cuanto se refiere a la cuantificación y medida del bienestar social; pues, cabe la pregunta, en qué medida pueden la felicidad, el bienestar y la satisfacción ser expresados en unidades con la finalidad de ser comparados y evaluados para seleccionar la mejor entre varias alternativas. Por otra parte, se puede presumir que el utilitarismo erróneamente interpretado puede conducir fácilmente a la injusticia por cuanto aquellas acciones que supuestamente producen el mayor nivel de bienestar para la gran

mayoría pueden traducirse en explotación o daños injustificados para una minoría.

Un caso extremo, a manera de ilustración, es el de la esclavitud, donde una minoría genera con su trabajo niveles elevados de calidad de vida y bienestar para el disfrute de una mayoría. Si se atiende estrictamente al pensamiento utilitarista se puede deducir que la práctica de la esclavitud en una determinada sociedad es moral y éticamente justificable lo cual, lógicamente, no es así.

De lo expuesto con anterioridad se refiere que una teoría de la ética que condicione los derechos del individuo o los intereses de una mayoría es difícilmente aceptable. Por tal motivo, sería más cónsono afirmar que una adecuada teoría de la ética debe basarse en los deberes y las obligaciones más que en las consecuencias de las acciones.

2.2. Teorías deontológicas

Tal requisito lo vienen a llenar las llamadas teorías deontológicas las cuales sostienen que el concepto de obligación es independiente del concepto de bien y que las acciones no se justifican por sus consecuencias. En este sentido, factores distintos a los buenos resultados determinan la bondad de una determinada acción y las relaciones entre las personas tienen especial significación independientemente de las consecuencias que tales acciones puedan acarrear.

A manera de ejemplo, se puede decir que los hombres de negocios tienden a tratar a sus clientes de acuerdo a la cantidad e intensidad de las relaciones y transacciones que se realiza. Si se trata de un antiguo cliente y en un momento dado la mercancía en existencia es poca, dicho cliente recibirá sin duda un tratamiento especial o preferencial en virtud de que una relación de negocios basada en la honestidad y la sinceridad ya había sido establecida.

En virtud de las relaciones de este tipo, la empresa tiene una obligación moral no sólo con sus clientes sino con sus trabajadores y otras instituciones o grupos organizados independientemente de las consecuencias finales.

Para continuar con la discusión sobre la ética empresarial es preciso orientar un poco la atención hacia los planteamientos de la ética tradicional para la cual, y tal como reza la definición dada al comienzo, sólo existe un código moral, el de la conducta individual, que rige por igual para ricos y pobres, poderosos y débiles y no es más que la afirmación de que todos, hombres y mujeres, fueron creados iguales no importa si a el Creador se le llame Dios, la naturaleza o la misma sociedad.

Contemplada desde esta dimensión, la ética empresarial podría ser cualquier cosa menos ética, puesto que trata de afirmar que determinadas acciones no inmorales ni ilegales cuando son realizados por personas comunes y corrientes pasan a serlo cuando tienen lugar en el curso de un negocio o de la actuación de una empresa.

Un ejemplo patente sobre el razonamiento anterior lo constituye sin lugar a dudas el tratamiento de la extorsión en la polémica sobre la ética empresarial. Nadie se ha pronunciado hasta ahora a favor de la extorsión ni a favor de pagar al extorsionador; pero si alguien paga dinero bajo amenaza de daño físico, material o moral, no se estimará que el extorsionado se ha comportado en modo alguno de manera inmoral o ilegal. Siendo por supuesto el extorsionador el inmoral y el criminal; pero, si una empresa se somete a la extorsión la ética argumentará que habrá actuado de manera incorrecta.

Esta ética también parece negar, especialmente a aquellas empresas que operan en ámbito internacional, la adaptación a los usos culturales del país anfitrión; cuestión ésta que siempre se consideró como un deber moral en el planteamiento ético tradicional. Resulta entonces evidente que la ética empresarial supone, por alguna razón, que las reglas normales de la moralidad no son aplicables a las empresas, entrando así en el terreno de la contradicción.

3. Otros enfoques

A continuación se presentan dos planteamientos relevantes en el ámbito de la ética que, sin lugar a dudas, acercan un poco más a la comprensión

del significado y la importancia que, para la gestión empresarial, reviste el conocimiento ético.

3.1. La ética de la prudencia

En la ética tradicional existe también otro planteamiento importante y es el relacionado con la llamada ética de la prudencia. Desde esta perspectiva, los directivos de las organizaciones, cualquiera sea su tipo, siempre son muy visibles. Ellos como tal deben darse cuenta de que su comportamiento es observado, escrutado, analizado, disentido y puesto en tela de juicio. Por consiguiente, la prudencia exige que deben evitar incurrir en acciones que no puedan ser entendidas, explicadas o justificadas con relativa facilidad; pero, además, los directivos por ser visibles se constituyen también en ejemplo, son líderes por su misma posición y visibilidad, por tanto la única opción está entre dirigir bien o mal, entre un buen o mal liderazgo traduciéndose su obligación ética en dar ejemplo de buen comportamiento y evitar erigirse en ejemplo de mala conducta.

La ética de la prudencia no llega a definir que es buena o mala conducta, dándose por supuesto que la buena conducta es evidente por sí misma y, si se presenta alguna duda, la conducta es disentible y debe ser evitada. Según la ética de la prudencia, el deber ético del directivo se circunscribe a ejemplificar con su propia conducta los preceptos de la moral. De manera similar, los directivos dan ejemplo determinando el tono, creando el espíritu y definiendo los valores de la organización. Dicho en otras palabras, dirigen bien o mal y no hay otra elección para ellos sino hacer lo uno o lo otro.

Es importante notar que la ética de la prudencia puede degenerar con facilidad en hipocresía; pues el preocuparse de lo que se pueda justificar se convierte fácilmente en preocupación por las apariencias, y para alguien que detenta autoridad y es susceptible de ser criticado, la apariencia puede importar más que la sustancia. De esta manera, la ética de la prudencia puede caer con facilidad en la hipocresía de las relaciones públicas.

3.2. La ética de la interdependencia

Un planteamiento diferente con respecto a la posición anterior es el que adopta la llamada ética de la interdependencia, confuciana en sus raíces y universal en su esencia puesto que para cada individuo rigen las mismas normas y los mismos imperativos de conducta; de ahí que no hay responsabilidad social que se sobreponga a la conciencia individual, ni cálculo costo-beneficio, ni medida alguna mejor que el individuo y su comportamiento.

El comportamiento justo sería entonces, según la ética de interdependencia, aquel comportamiento individual que resulta realmente adecuado a una situación o relación de mutua dependencia por cuanto optimiza el beneficio para las partes involucradas. Cualquier otra conducta sería insincera y, por consiguiente, mala conducta o conducta no ética que origina, como lo diría P. Drucker, "...disonancia en vez de armonía, explotación en lugar de mutuo provecho y manipulación en vez de confianza" (Drucker, 1983).

Por cuanto respecta a la ética empresarial, el enfoque de la interdependencia va directamente al núcleo de la cuestión que intenta dilucidar este tipo de ética.

Efectivamente, casi todas las preocupaciones de la ética empresarial; o mejor dicho, casi todo lo que esta ética se plantea como dilema, tiene que ver de una u otra forma con relaciones de interdependencia; bien se contemplen entre la empresa y los trabajadores, entre la empresa y los clientes y por extensión, entre la empresa y su entorno vital.

Es de observar que el debate actual parece negar de manera explícita o implícita la misma interdependencia; es decir, el concepto básico del que parte la ética de la interdependencia y al cual debe su fuerza y su permanencia.

En efecto, tal ética considera ilegítima y, por supuesto, antiética la injerencia del poder en las relaciones humanas. La interdependencia exige la igualdad de obligaciones que, en todo caso, deben ser mutuas. De esta manera, la armonía y la confianza exigen que cada parte se obligue a suministrar lo que la otra parte necesita para alcanzar sus metas y realizarse a sí misma.

Sin embargo, en el tratamiento del tema sobre la ética empresarial, ésta a menudo es interpretada de forma tal que una parte tiene obligaciones y la otra parte tiene derechos, o mejor dicho, derechos adquiridos. Esto no parece compatible con la ética de la interdependencia ni, en realidad con ética alguna asemejándose más a una política de poder, y más propiamente a una política pura explotación y represión, la cual, por supuesto, no tiene cabida en el contexto de la interdependencia.

Restablecer el equilibrio en una relación de interdependencia exige, por lo tanto, no oponer poder contra poder o derecho contra derecho, sino más bien aparejar obligación con obligación sustentándose en la equidad, que como se sabe, es la resultante de una combinación apropiada de la benevolencia con la justicia.

Los límites de las obligaciones mutuas son una cuestión central y compleja en el tratamiento del tema de la interdependencia. Por ahora es conveniente dejar claro que si el problema fundamental de la ética es la conducta en las relaciones de interdependencia, entonces las obligaciones han de ser mutuas e iguales para ambas partes. Más aún, en una relación de interdependencia es el carácter mutuo de la obligación lo que origina la verdadera equidad independientemente de las diferencias de rango, riqueza y poder.

Volviendo al ámbito organizacional donde no parece cumplirse a cabalidad con los preceptos de la ética de interdependencia, se puede inferir que la “sociedad de organizaciones” de que habla muy acertadamente A. Etzioni, es ante todo una sociedad de interdependencia. La relación básica específica y universal postulada por los filósofos quizá no sea adecuada ni siquiera oportuna para la sociedad moderna y para los problemas éticos presentes en las organizaciones empresariales contemporáneas; pero, si alguna vez llega a definirse una verdadera ética empresarial es casi seguro que la misma deberá adoptar los conceptos fundamentales que han dado lugar a la ética de la interdependencia, donde la conducta correcta aplicable tanto a individuos como a organizaciones queda expresada como aquella que optimiza el provecho para cada parte, haciendo así que las relaciones sean armoniosas, constructivas y mutuamente beneficiosas.

El autor George Terry es muy explícito al resumir en un sencillo principio de las implicaciones morales y filosóficas de la ética del administrador. A tal efecto, Terry dice:

La ética adecuada en Administración requiere que un gerente sea honrado consigo mismo y con la sociedad; que trate en forma honorable a los demás en la misma forma que le gustaría ser tratado (Terry, 1981).

4. Conclusiones

Como se ha podido apreciar, al tratar de lo que es bueno y lo que es malo, y las responsabilidades y obligaciones morales, la ética incluye conjuntos de patrones o estándares de conducta que deben ser de aceptación general y llevados a la práctica. Con frecuencia, los estándares éticos son formalizados en leyes, pero la ética se resume en una conducta justa y equitativa que va más allá del mero cumplimiento de leyes y reglamentos. Significa adherirse a principios morales, guiarse por valores personales y, en suma, ajustarse al comportamiento debido.

Además de beneficiar a la empresa en su totalidad los códigos éticos irradian beneficios hacia sectores externos muy específicos, tales como los clientes y la industria.

Los clientes pueden esperar que las transacciones comerciales sean llevadas a cabo de manera justa y honesta. Esta expectativa mejora las relaciones y proporciona una mayor confianza a los clientes en su trato con la empresa.

La industria, por su parte, también se puede beneficiar cuando las empresas se unen y acuerdan ceñirse a un comportamiento ético acorde con su misión. Esa posición unificada puede incrementar el nivel de competencia justa y eliminar prácticas no éticas en especial cuando las sanciones contempladas revisten cierta severidad.

Finalmente la ética empresarial puede convertirse en la base para formar administradores más profesionales. En este sentido, es necesario considerar que los gerentes deben ser siempre responsables por sus

acciones, retirando privilegios y aplicando sanciones cuando se violen códigos éticos generalmente aceptados.

En síntesis, aunque la aplicación de los códigos de ética puede no ser fácil, su sola existencia puede activar la conducta apropiada al clarificar cuál es el comportamiento esperado. Por otro lado, no se debe esperar que tales códigos resuelvan todos los problemas por cuanto éstos a menudo crean un falso sentido de seguridad. Lograr que los códigos se cumplan exige una conducta ética coherente y el ejemplo y apoyo irrestrictos de la alta gerencia en cuyo comportamiento, decisiones y orientaciones está centrada la atención del personal de la empresa y de los individuos, grupos e instituciones integrantes de su entorno.

5. Referencias

- Beauchampo, Tom y Norman E. (1993). *Bowie. Ethical Theory and Business*. Prentice Hall. Inc., Englewood Cliffs, NJ.
- Drucker, Peter F. (1983). *El cambiante mundo del directivo*. Editorial Grijalbo, S.A. Barcelona.
- _____. *Gestión Dinámica*. Editorial. Hispano-Europa.
- Etzioni, Amitai (1972). *Organizaciones Modernas*. Editorial Hispano-Americana. México.
- Hoffman W. Michael y Hills, Jennifer (1984). *Business Ethics: Readings and cases in corporate Morality*. McGraw Hill.
- Starling, Grover (1984). *The changing Environment of Business*. Kent Publishing Co. Wadsworth, inc. C.A.
- Sturdibant, Federick (1985). *Business and Society: a Managerial Approach*. Richard D. Irwin, Inc., Homewood, IL.
- Sulbarán G. Juan P. (1988). La responsabilidad socioeconómica de la empresa. Trabajo de ascenso para optar la categoría de profesor asociado. ULA. Mérida.
- Terry, George R. (1981). *Principios de Administración*. 5ª Ed. C.E.C.S.A. México.