

# CAPÍTULO I

## INTRODUCCIÓN

### 1.1 Propósito del estudio

Este estudio pretende conocer el nivel de ética en la toma de decisiones que tienen los estudiantes de la Licenciatura en Administración de Hoteles y Restaurantes en comparación con Comunicación, Psicología, Actuaría y Contabilidad. Aunado a esto se busca determinar la tendencia de los estudiantes con respecto a las dos teorías de la ética de acuerdo con el modelo Hunt-Vitell (1986), la Teoría Deontológica y la Teoría Teleológica.

Se determinaron estas Licenciaturas debido a que se considera que, para ellas la ética se define como el *deber ser*, es decir, que es parte fundamental en la formación de los alumnos de estas carreras. Como ejemplo de ello, algunos de los códigos de ética más reconocidos son aquellos en medicina, en medios, finanzas y ventas por mencionar algunos.

La industria hotelera y restaurantera son consideradas como buenas fuentes de empleo en donde se puede desarrollar todo tipo de persona con distintas habilidades y estudios. Las 4 Licenciaturas elegidas, forman parte integral de la industria y por eso se decidió analizarlas y compararlas con gente profesionalista en el medio.

## **1.2 Justificación**

La ética ha sido uno de los temas más relevantes y primordiales dentro de la educación, ya que es aquí en donde se aprende a tomar decisiones con respecto a problemas laborales, o por lo menos lo más cercano a la realidad. Aunque dichas decisiones muchas veces no concuerden con los valores de cada persona, resulta interesante destacar como los estudiantes de cada licenciatura solucionan dichos conflictos, ya sea respetando sus creencias o únicamente basándose en las consecuencias de sus actos.

Cabe mencionar que, cómo ya se sabe, cada licenciatura que se estudiará (HR, CP, PS, CO y AC) cuenta con un aprendizaje que ocasiona que cada estudiante se forme de manera distinta a los demás dependiendo del perfil que se requiera. Es por esto, que resulta importante generar una educación ética independientemente de la familiar para cada licenciatura.

Cada estudiante tiene una percepción distinta de lo que es bueno o malo, correcto e incorrecto y eso determina su conducta o comportamiento en ciertas situaciones, lo cual lleva a tomar decisiones ante dilemas éticos diferentes para cada situación dependiendo de la persona y de su formación académica.

Es así como este estudio tratará de diferenciar y destacar cuáles son las variantes y tendencias de los estudiantes para tomar decisiones éticas por licenciatura a lo largo de su carrera por los conocimientos adquiridos, para así aprovechar dicha información y crear una mayor cultura ética para generar egresados mejor preparados para enfrentar problemas con dilemas éticos y obtener un criterio más amplio dentro de la formación de estudiantes de la Lic. de Administración de Hoteles y Restaurantes.

### **1.3 Planteamiento del problema**

El problema que se plantea es que mediante un estudio comparativo se identificará cómo los estudiantes de las licenciaturas de HR, CO, PS, AC y CP toman decisiones ante conflictos éticos.

#### **1.4 Preguntas de Investigación**

A continuación se muestran las preguntas de investigación que se elaboraron para cumplir con los objetivos del estudio.

**P1.** La relación entre los valores y las acciones no éticas con las intenciones de los juicios éticos (soluciones al caso) de los estudiantes de HR resultan más éticos que los de PS, CO, AC y CP?

**P2.** La Licenciatura de HR necesita una mejor preparación ética para poder obtener conocimientos básicos al momento de enfrentarse a una situación con dilemas éticos?

**P3.** El comportamiento ético de los estudiantes varía en una situación dada tendiendo a ser más teleológica que deontológica?

**P4.** La diferencia de género no implica que uno resulte más ético que otro.

**P5.** Los primeros semestres de las cinco Licenciaturas entran a la Universidad siendo más éticos que aquellos de semestres avanzados?

## **1.5 Objetivos**

### **1.5.1 Objetivo General**

El objetivo general del estudio es el de conocer el comportamiento que tienen los estudiantes de las Licenciaturas de HR, CO, PS, AC y CP de la Universidad de las Américas-Puebla ante dilemas éticos y la toma de decisiones en función del modelo HUNT-VITELL.

### **1.5.2 Objetivos Específicos**

Determinar el grado en que los estudiantes de diferentes Licenciaturas se fundamentan en consideraciones deontológicas en la formación de sus juicios éticos.

Determinar el grado en que los estudiantes de diferentes Licenciaturas se fundamentan en consideraciones teleológicas en la formación de sus juicios éticos.

## **1.6 Importancia del estudio**

Se considera de gran interés el generar egresados de la Licenciatura de Administración de Hoteles y Restaurantes más éticos, es decir, mejor preparados

para tomar decisiones éticas mejor fundamentadas. Para ello, se tiene que comparar y destacar el comportamiento ético de otras Licenciaturas para identificar aquellos elementos dentro de la formación académica de estos estudiantes en los que se necesite una mayor atención.

### **1.7 Alcances y Limitaciones del estudio**

El estudio será formulado a estudiantes que se encuentren cursando de los primeros a los últimos semestres de las 5 Licenciaturas mencionadas anteriormente.

Se tomaron en cuenta estas Licenciaturas porque se considera que son las que mejor se adaptan a las teorías antes mencionadas para efectos del estudio y porque de algún modo tienen que ver con la Administración de Hoteles y Restaurantes.

La falta de honestidad en las encuestas será un factor limitante para el estudio. No se medirán los valores ni la cultura de cada estudiante, y por último, se pretenden conocer las variantes en la formación ética de los estudiantes a través del tiempo en la Universidad.

## **1.8 Definición de términos**

1. Ética: es el estudio del bien y del mal, de lo correcto e incorrecto en la conducta humana
2. Moral: costumbres; patrones de conducta
3. Valores: aquello que es digno de desearse
4. Deontología: distinción del bien y del mal
5. Teleología: se concentra en conocer la cantidad del bien o del mal que generan las consecuencias en un conflicto ético.

