

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 La ética

La ética es considerada una de las ramas de la filosofía más importantes. Está ligada estrechamente con conceptos como la moral la cual es considerada como su sinónimo, los valores y la cultura principalmente, y se destaca al momento de tomar decisiones porque “tiene que ver con el proceder de los hombres en relación a su conciencia y responsabilidad” (Gurria, 1996, p.37), además de su comportamiento.

La moral está directamente relacionada con la ética.

“Los términos de ética y moral (ethos y mos moris), provienen de los griegos y de los romanos, en donde ambos identificaban estas palabras con el sentido de la palabra costumbre y forman parte de las ciencias deontológicas, las cuales estudian a los seres humanos como deben ser” (Ramos, 1996, p.1)

De acuerdo con Cañas (1998), se debe entender como moral “al conjunto de reglas, valores, prohibiciones y tabúes inculcados ya sea por las costumbres sociales, la religión o cualquier ideología” (p.2).

La ética es percibida por muchos autores de diversas maneras, pero como aseguran Ramos (1996) y Cañas (1998) su finalidad es encontrar el bien, estudiando los fundamentos, causas y razones de lo bueno y lo malo de la conducta humana. “Esto implica una reflexión de los actos morales y una revisión crítica sobre la validez de dicha conducta” (Cañas, 1998, p.2).

En contraste Parker (citado en Green, 2001) opina que la ética es el uso de herramientas de la razón para generar reglas que guíen el juicio en circunstancias tanto generales como particulares. Con ello se obtendrá una mayor visión y una amplia gama de alternativas a escoger para poder encontrar el mejor camino hacia el bien personal y común.

Sin embargo para efectos de la investigación, la definición de ética más adecuada y que es capaz de sintetizar las definiciones anteriores, es aquella propuesta por Connock y Johns (1995), en donde mencionan que hablar de ética es hablar de justicia, de decidir entre lo que está bien y lo que está mal, es definir cómo aplicar reglas que fomenten un comportamiento responsable tanto individual como en grupo. Es también la esencia de cada persona y se encuentra muy en el fondo de nuestros valores, los cuales afectan las decisiones de cada persona.

Así es como Connock y Jhons (1995) deciden dividir a la ética en tres áreas (ver Figura 1). (a) La *ética social*, que consta de reglas que ayuden a que las personas puedan vivir civilizadamente, y que pueden variar de un grupo social a otro. (b) La *ética trascendental*, en donde se explica el concepto del bien, del mal y de la justicia. Esto se aplica equitativamente sin tomar en cuenta el grupo social, la demografía ni la cultura. Y por último, (c) la *ética táctica*, que se basa en obedecer reglas y leyes para evitar infracciones o castigos. Este tipo de ética generalmente se practica por conveniencia e intereses propios y no por la esencia del bien y del mal.

En resumen, existen reglas que son impuestas por la sociedad y son estos los que juzgan lo correcto, lo incorrecto y lo que parece más justo. Igualmente, implementan leyes con la cuales se logra mantener el orden. Así, con este sistema, se ven involucrados los intereses propios de la misma sociedad y el fin común.

Al igual que Connock y Jhons (1995), Hunt y Vitell (1986) crean su propia división de la ética, en donde la diferencia se encuentra en que no se toma en cuenta a la sociedad sino el beneficio individual (*egoísmo ético*) o el beneficio para un segmento en específico (*utilitarismo ético*). Ambas divisiones de la ética son válidas para esta investigación ya que al combinarse, forman un sistema completo

en el que se desarrolla el comportamiento y la toma de decisiones tanto individual como en sociedad.

Para englobar todo lo anterior, Orme y Ashton (2002) concluyen que la ética debe estar basada en estructuras, políticas, códigos o en un entendimiento general de las reglas. Aunque igualmente, es necesario contar con individuos que puedan diferenciar entre lo que está bien y mal, que sean capaces de tomar decisiones difíciles y que sean lo suficientemente firmes para apegarse a ellas.

Finalmente, cabe resaltar lo que cita Cicutto (citado en Jones, 2000) en donde indica muy certeramente que, aunque se tengan infinidad de libros y se discutan temas relacionados con la ética, todavía seguirá la pregunta en el aire de ¿qué es lo correcto? y ¿cuál es la mejor opción?

2.2 Ética y Valores

Los valores se encuentran básicamente en la familia, en la empresa y en la sociedad y no basta con tenerlos bien definidos, sino que resulta indispensable verlos convertidos en hábitos operativos arraigados en la gente (Vargas, 2003). Son la base en donde la actitud y la conducta son creadas y juegan un rol muy

importante en las acciones del comportamiento humano, Homer y Kahle (citado en Fritzsche, 1995).

Aunque “los valores cambian en la geografía y en la historia; hubo un tiempo en el cual los valores estaban en relación directa con el pensamiento filosófico de la época” (Gurria, 1996, p.39), es así como en teoría, reflejan las características primordiales de adaptación en la sociedad.

Los valores al igual que la ética, son reflejados principalmente al momento de tomar una decisión porque describen cómo debería comportarse una persona para poder relacionarse con otras con intereses en común. Cada persona se va creando valores a lo largo de su vida y les da un orden dependiendo de la situación con la que se enfrente. Es decir, en una situación social en donde los valores tienden a contradecirse entre sí, la persona debe ser capaz de decidir en ese momento a qué valor darle mayor prioridad. Cuando los valores se combinan, forman sistemas de valores que se vuelven principios que guían a una persona en la evaluación de la toma de decisiones ética o en casos específicos del comportamiento (Fox, J., 2000).

El orden de estos valores personales puede ser alterado dado a la variación de experiencias y prioridades de cada individuo (Glover, S. y cols, 1997) y según

Rokeach (1973) cuando estos son violados despiertan sentimientos de culpa ya que dependiendo de la decisión a tomar, estos pueden ser impuestos y no elegidos. Es aquí en donde se crea un conflicto moral porque se violan las creencias, las actitudes y la conducta de cada persona, Mayton (citado en Shafer y cols., 2001).

Ahora bien, usualmente los valores se desarrollan por la influencia tanto de como de las organizaciones al igual que por experiencias personales. Cañas (1998) cita:

Nuestros valores éticos no deben fundarse en mitos, rumores o imágenes, sino en conocimientos racionalmente fundamentados. Muchas veces el hombre cree que piensa por el solo hecho de seguir los dictados de la mayoría y no se percata de que la sociedad, aun antes de que nazca, ya le ha escogido sus valores. Pero si alguien es capaz de reexaminar esos valores, ya sea para eliminarlos, fortalecerlos o formar otros nuevos, ello implica que también es capaz de pensar por sí mismo y de elaborar una ética o filosofía moral (p.3)

Resumiendo, los valores tienen aspectos de conocimiento, afectivos y direccionales que cuando se integran, crean juicios, preferencias y elecciones Williams (citado en Fritzsche, D.J., 1995). Así, para poder crear una cultura basada en valores, se necesitan elaborar estrategias que permitan el desarrollo humano y organizacional, ya que son el punto clave en la resolución de dilemas éticos y son factores esenciales al momento de tomar cualquier decisión, Moser (citado en Glover, S. y cols., 1997).

Por último, definitivamente los valores forman parte fundamental en el desarrollo del ser humano, ya que como se mencionó anteriormente, son aquellos que afectan su comportamiento en situaciones y/o conflictos distintos como en la vida personal, con la sociedad, en el trabajo, etc., dando como resultado el fortalecimiento de sus creencias a través de la experiencia.

2.3 Cultura y Diversidad cultural

Los problemas éticos tienden a ser mayores cuando las organizaciones abarcan mercados multi-nacionales, Murphy y Laczniak (citado en Singhapakdi, A. y cols., 1995), ello debido a la globalización y por ende, los dilemas éticos son inevitables y son originados por la gran diversidad de culturas.

El origen de estos dilemas subrayan la presión a individuos a violar sus propias normas, a la diferencia cultural entre una organización creada en un país distinto al de nuevo origen y al conflicto por distintos intereses, Robbins y De George (citado en McNeil y Pedigo, 2001). Por ejemplo, como explica Naor (citado en Jones, 2000), lo que una empresa considera como ético en una situación, en un tiempo determinado, en una cultura, no necesariamente deberá ser visto como ético en otra organización bajo las mismas circunstancias, en otro tiempo y con otra cultura.

Esta situación se puede solucionar únicamente cuando las organizaciones sean compatibles con las necesidades, perspectivas y la aceptación de costumbres y procedimientos de sus socios o de su competencia foránea, reconociendo sus costumbres y comportamientos, (Volkema, R., 1998). Para ilustrar, Miles (citado en Volkema, R., 1998) señala que en algunos países esperan el ofrecimiento de regalos o dinero, mientras que en otros esto se considera un soborno lo cual resulta ilegal e inmoral para efectos de una negociación. Esto es un ejemplo de lo que debe ser analizado para lograr una aceptación tanto de los próximos consumidores, como de los ejecutivos y empleados que se contraten en el país foráneo. Así, que si una civilización resuelve con éxito un dilema ético, otra más la usará como beneficio propio (Seitz, 2001).

Con ello, se determina que cada civilización trabaja para lograr satisfacer las necesidades básicas de las personas, crear buenos empleos, condiciones de vida aceptables y la necesidad de comprar productos con calidad al mejor precio. Es por esto que según Seitz (2001), las organizaciones coinciden en tener las mismas metas globales, lo que permite que cada organización crezca mundialmente y ayude a las civilizaciones a cubrir las carencias de cada una respetando por supuesto su forma de vida.

Finalmente, con las nuevas tendencias de comunicación, cada vez resulta más fácil que las empresas de todo el mundo tengan funciones en común y muy pronto esto generará una definición global del significado de la ética en los negocios.

2.4 Organizaciones (ética empresarial)

Actualmente, la ética en los negocios no se debe considerar como una opción para una organización sino como un requerimiento para alcanzar el éxito, Payne y Dimanche (citado en Fox, 2000).

La ética empresarial es el conjunto de principios que guían las prácticas empresariales y que reflejan preocupación por la sociedad como un todo mientras se obtienen utilidades, Nisberg (citado en Kilcullen y Ohles, 1999). Consiste en aplicar estándares de conducta moral que los miembros de una compañía deben seguir, Davis (citado en Singhapakdi, A. y cols., 1995).

La ética en los negocios, ha evolucionado porque está basada en las personas y se originó dado a que las empresas se empezaron a preguntar qué es lo más importante para la sociedad para la que trabajan, (Seitz, 2001). Es por ello,

que la responsabilidad que tienen las empresas con la sociedad en el ámbito de la ética es inmensa. De ahí el término de *responsabilidad social*, que es el grado de obligaciones morales atribuidas a las organizaciones, las cuales no deben causar peligro o daño alguno a la sociedad, (Kilcullen y Ohles, 1999).

La ética empresarial en las organizaciones ha sido dividida en distintos rangos. A continuación se muestran dos de las divisiones más importantes. La primera es la que realizaron Steinman y Löhr (citado en McDonald y Nijhof, 1999) que consta de tres niveles diferentes, los cuales envuelven únicamente a la empresa, a su sistema político y a sus empleados. Por el contrario, en un estudio más reciente, Seitz (2001) la divide en tres grandes áreas como son empleados, ambiente laboral y consumidores. Es aquí en donde se puede observar lo mencionado anteriormente, no sólo se toma en cuenta a la empresa sino también a lo que la rodea, es decir, tomar en cuenta a la sociedad para la cual trabajan.

Para mostrar un ejemplo, Seitz (2001) dividió a Japón, Estados Unidos y Europa como las tres regiones más importantes que afectan el mercado global. Reveló que cada región se enfoca en alguna de las tres áreas antes mencionadas. Esto es que las organizaciones en Japón se destacan por enfocarse en sus empleados y en su ambiente de trabajo, para Estados Unidos lo primordial son sus consumidores y para Europa el ambiente de trabajo resulta lo más importante.

Ahora bien, cada organización para poder tener una cultura sobre la ética empresarial, necesita identificar tanto las normas como los valores individuales y organizacionales para así determinar si estos valores serán promovidos para un buen comportamiento ético. De acuerdo a los líderes empresariales del mundo, ambos tipos de valores son puntos clave en la dirección de una empresa, pues contribuyen al logro de los objetivos estratégicos y a la realización tanto personal como profesional. Para convertir los valores en una ventaja competitiva Vargas (2003) propone lo siguiente:

Se debe establecer una estrategia para propiciar el desarrollo de los individuos a través de su ejercicio personal, aprender a aplicarlos en el trabajo profesional, generar un sentido de compromiso y pertenencia basado en la participación y crear una cultura de calidad, servicio, compromiso, respeto, justicia y equidad (p.B14)

Frederick y Weber (citado en Nwachukwu y Vitell, 1997) reportaron que los grupos de personas son principalmente separados por sus respectivos sistemas de valores organizacionales que por sus valores personales. Indican que existe una interacción entre ambos sistemas de valores, lo que contribuye a formar políticas y rendimientos organizacionales.

Los valores organizacionales proveen una guía sobre la cual se toman decisiones y se ejecutan acciones que motivan al personal a dar su mayor esfuerzo para el bienestar de la organización. Se consideran ocho valores

organizacionales: amor al trabajo, solidaridad, confianza en el potencial del hombre, sentido del humor, considerar al trabajo como un arte, tendencia a la autonomía, calidad en el trabajo y considerar al hombre básicamente en un ser humano, (Vargas, 2003).

En la práctica, muchas organizaciones intentan aplicar estas normas y valores con la creación de códigos de ética, esto para prevenir y detectar malas conductas (McDonald y Nijhof, 1999), aunque Somers (2001) señala que uno de sus más grandes problemas es que no están dirigidos a corregir la conducta *no ética* por parte de los empleados. Los códigos de ética, son instrumentos en donde se debe explicar detalladamente cuál es el comportamiento ético apropiado para la empresa, Jones (1999) y contemplan lo que se debe de lograr financieramente de una manera responsable para beneficio de la misma, (Somers, 2001). Así, los ejecutivos de empresas señalan que la mejor acción ética será aquella que maximice las ganancias, (Jones, 2000).

Al no implantar valores organizacionales dentro de un código de ética, tomando en cuenta los valores individuales, es decir, aquellos de los empleados será menos probable obtener una pauta en el mejoramiento de la conducta de los trabajadores. Estudios realizados recientemente, han confirmado que en las organizaciones que adoptan códigos de ética, los empleados tienen menor

conciencia de los actos no éticos o ilegales de las operaciones de la empresa (Somers, 2001).

Igualmente, algunas han optado por crear programas de entrenamiento que aseguren que en la toma de decisiones, los empleados tengan los niveles de conocimiento necesarios para elegir la mejor opción para beneficio de las operaciones de la empresa, aunque ello no siempre sea la mejor opción con respecto a la moral. Para que estos puedan ejercer una conducta moral responsable, necesitan tener ciertas aptitudes y habilidades que ayuden a no tomar decisiones de una forma deliberada, Bovens (citado en McDonald y Nijhof, 1999).

Entonces, cuando se contrata personal, los candidatos deben ser evaluados con respecto a sus valores personales (Fritzsche, D.J., 1995) porque se ha reconocido en modelos para la toma de decisiones para las organizaciones que, los valores personales afectan el juicio ético (Shafer y cols., 2001) y la conducta profesional de cada individuo, (Singhapakdi y cols., 1995). Cabe retomar el apartado que se realizó en el capítulo de valores, en donde se menciona que algunas veces los valores no pueden ser elegidos sino impuestos dependiendo de la situación.

Todo lo anterior, implica un esfuerzo de las organizaciones para proveer los recursos necesarios para facilitar la toma de decisiones y ayudar a que las personas actúen de manera responsable. Dichos recursos son catalogados en cuatro ramas: información, capital, equipo y tiempo. Por consiguiente, si no existen estos recursos, la habilidad para actuar responsablemente se verá seriamente afectada, (McDonald y Nijhof, 1999).

2.5 Toma de Decisiones (personal y organizacional)

La toma de decisiones ética resulta de la interacción de un individuo con su situación, Ferrell y Gresham (citado en Grove, S. y cols., 1997) y Williams (citado en Fritzsche, D.J., 1995). Se sabe que la toma de decisiones es un factor al que una persona se enfrenta desde temprana edad y se ve influenciada por los gustos, preferencias y creencias de cada individuo. Va desde tomar una decisión acerca de las necesidades básicas del hombre como el vestir, comer y trabajar, hasta la elección de una religión, de una profesión o educación por mencionar algunas. Decisiones tan simples y tan complejas como estas, son las que acarrear consecuencias en la conducta de la vida diaria de toda persona, ya sea en pequeñas o grandes magnitudes.

Ya se ha tocado este tema a lo largo de la investigación, pero es importante destacar que la toma de decisiones es fundamental para la vida del ser humano ya que al momento de elegir, se ven involucrados términos ya vistos como la ética, los valores y la cultura relacionándose entre sí, es decir, ayudan a tomar una decisión en conjunto.

Se han realizado muchos estudios, los cuales han dado pauta a una mayor investigación en este ramo. Como señalan Glover, S. y cols., (1997), hay un alto interés por estudiar la relación entre los valores y el comportamiento de las personas al enfrentarse a una toma de decisiones ante dilemas éticos.

La toma de decisiones es una actividad inherente al quehacer administrativo. Por ende, dentro de las organizaciones y como resultado del trabajo administrativo, la complejidad de la toma de decisiones ha merecido una especialización en el campo del estudio de las organizaciones. Kohlberg (citado en Nwachukwu, 1997), señala que se ve afectada por el desarrollo del nivel de conocimiento de la moral de un individuo con respecto a lo que está bien o lo que está mal. Pero para una mejor comprensión, son tres las fuentes básicas que afectan la decisión de una persona: la ética involucrada en lo personal, en la organización y en lo profesional, Pruden (citado en Hunt y Vitell, 1986). Se trata de conocer la relación entre los valores personales y los organizacionales en la toma de decisiones.

De los primeros estudios realizados para saber cuales son las variables que afectan la toma de decisiones ética para los miembros de una organización, se encuentra el realizado por Bartels (citado en Hunt y Vitell, 1986), en donde afirma que estos factores incluyen los movimientos económicos, las expectativas de una organización y las acciones tomadas en la solución de ciertas situaciones, es decir, tomar en cuenta las consecuencias de experiencias pasadas.

Actualmente, estos estudios concluyen que tanto los encargados como los empleados de una organización toman decisiones sólo cuando estas son de carácter material o económico, Dukerich y Doran (citado en Glover, S. y cols., 1997) y Fritzsche y Becker (citado en Glover, S. y cols., 1997). Por ejemplo, desde hace tiempo en algunas empresas (principalmente hoteles), se requiere que el personal de ventas cuente con una guía que les ayude a resolver los dilemas éticos, Berkowitz y Rudelius (citado en Hunt y Vitell, 1986). Esto claro tratando de buscar el beneficio de la empresa y no el propio, aunque generalmente esto no sucede con frecuencia.

Tomando en cuenta lo anterior, Liedtka (citado en Glover, S. y cols., 1997) resume y señala las dos formas para llevar a cabo la toma de decisiones ante dilemas éticos. La primera es la resolución de un conflicto dada la importancia del orden jerárquico de sus valores personales, y en segundo lugar, el conflicto entre

los valores personales y los valores organizacionales, en donde los organizacionales afectan de manera considerable los personales.

Ahora bien, para examinar la relación que tienen los valores personales al momento de tomar una decisión de manera individual y no organizacional, se procede a aplicar el Modelo para la Toma de Decisiones Ética (ver Figura 2.1) de Jones (citado en Shafer y cols., 2001) que indica todos los componentes de la toma de decisiones ética incluyendo los juicios éticos y el comportamiento.

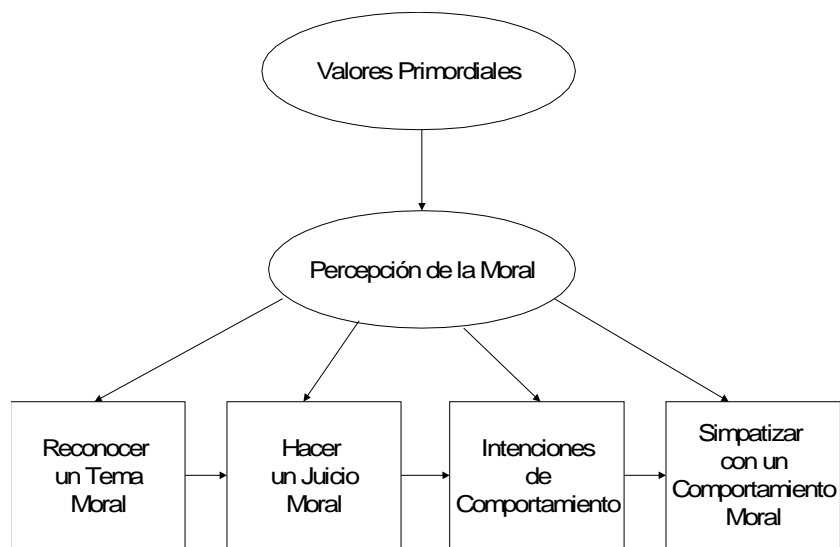


Figura 2.1 Modelo para la Toma de Decisiones Ética

Fuente: Jones (citado en Shafer y cols., 2001)

En conjunto, se determina que cualquier decisión atrae consecuencias y la magnitud de estas se mide con la suma de daños o beneficios que resulten de dicha acción, (Shafer y cols., 2001).

2.6 Modelo Hunt-Vitell

Para efectos de la investigación, se decide que el mejor de los métodos para poder explicar el proceso de la toma de decisiones en situaciones que contengan dilemas éticos, es aquel postulado por Hunt y Vitell (1986) llamado *Teoría General de la Ética para la Mercadotecnia*. Este estudio se considera como promotor y base de muchos otros estudios realizados por diversos autores en donde se van cambiando los aspectos a evaluar, pero finalmente es el que sirve como moderador. Esta teoría propone que los juicios éticos de una persona difieren de sus intenciones, es decir, cada una elige la opción que considera más ética sin descartar que se escoja alguna otra por conveniencia propia.

El modelo fundamenta la evaluación de dos patrones éticos de la filosofía moral: la *teoría deontológica* y la *teoría teleológica*. En los siguientes apartados se describe en qué consisten estas dos teorías:

La *teoría deontológica* se concentra en situaciones y comportamientos específicos de un individuo. La clave de esta teoría constituye lo que es considerado correcto e incorrecto en la conducta humana. Evalúa una serie de comportamientos determinados por normas que representan los valores personales y reglas de conducta. Es por esto que, la mayor tarea para los deontólogos es la de determinar cuáles son las mejores reglas del comportamiento con las que las personas puedan vivir, es decir, poder convivir y tratar a otros como nos gustaría ser tratados.

En resumen, la teoría deontológica trata de ver lo que está bien y lo que está mal, basada en un conjunto de reglas creadas la mayoría de las veces por la sociedad.

Hunt y Vitell (1986) manifiestan que la deontología tiene dos objeciones. La primera es que es imposible desarrollar un sistema deontológico que contenga absolutamente todas las reglas para dirigir el comportamiento humano sin sus excepciones, por ejemplo, considerar que mentir no es ético, pero sin embargo, se considera correcto cuando para no lastimar a alguien se omite la verdad. Y el segundo problema es que resulta de nuevo imposible crear reglas que no causen conflicto entre las mismas. Es por ello que se dice que las teorías deontológicas no toman el bien lo suficientemente en serio.

En cambio, para los *teleólogos* es diferente, ya que esta teoría se basa en reflexionar y evaluar las *consecuencias* que acarrearán los actos y el comportamiento humano al momento de tomar una decisión, por ejemplo, se señalan las siguientes cuatro evaluaciones:

- cómo perciben diferentes grupos determinados comportamientos
- la probabilidad de que cada consecuencia afecte a cada uno de los grupos
- el deseo de que cada consecuencia suceda o no
- la importancia de cada grupo

Así, se debe tomar en cuenta qué tanto la decisión afecta a la persona o a otros sin importar que el acto sea juzgado como bueno o malo, es decir, elegir entre el egoísmo o el utilitarismo ético. El comportamiento se considera ético cuando hay una mayor inclinación del bien contra el mal. Si las consecuencias son buenas, la decisión se considera como ética y si son malas se considera no ética (Jones, 2000).

Toda teoría que involucre ética debe contar con la evaluación de ambos aspectos (deontológicos y teleológicos) para lograr explicar la conducta humana al enfrentar una situación y definir los juicios éticos que se hayan tomado. El resultado de esta evaluación será la relación entre el bien y el mal que conlleva la percepción de cada persona, Hunt y Vitell (1986). Dayton (citado en Hunt y Vitell,

1986) propone que las preferencias de un individuo para escoger las alternativas que resuelvan determinadas situaciones con contenido ético, corresponden a la probabilidad de que las acciones contribuyan al logro de sus metas.

El modelo de Hunt-Vitell (ver Figura 2.2) envuelve una situación que contiene dilemas éticos y como es confrontada por un individuo. Resulta poco probable que una persona reconozca todas las alternativas que existen para resolver una situación. Una vez que la persona identifique la o las alternativas (deontológicas o teleológicas) que le favorecen, se procede a comparar su conducta con respecto a ambas teorías.

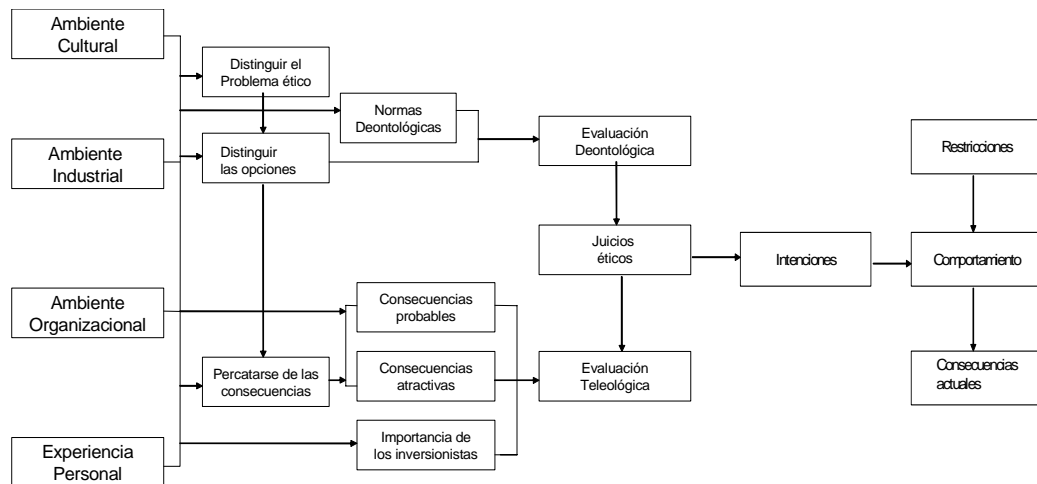


Figura 2.2 Teoría General de la Ética para la Mercadotecnia

Fuente: Hunt y Vitell (1986)

Uno de los principales objetivos en la construcción del modelo es que después de analizar el comportamiento, se determinen las últimas consecuencias de la opción que la persona haya elegido como solución al conflicto, todo esto involucrando las experiencias personales. De acuerdo con Hegarty y Sims (citado en Hunt y Vitell, 1986) es necesario determinar si la persona recibe una recompensa o un castigo dependiendo de su elección. Es así como al final, se verá el comportamiento ético y no ético dependiendo de la situación en la que la persona se encuentre y por supuesto de sus creencias y valores.

Es posible que las personas en algunas situaciones se inclinen hacia lo deontológico, lo cual quiere decir, que las personas ignorarán las consecuencias de sus actos, o viceversa, que sean totalmente teleólogos y no le den importancia a las normas que la teoría deontológica considera.