

ETICA EN LOS NEGOCIOS: REALIDAD O MITO?

Rodrigo Varela V.,Ph.D.
Director CDEE - ICESI
Profesor Distinguido UNIVALLE

1. INTRODUCCION

Durante los últimos años, tanto en los ámbitos educativos como en los profesionales, los civiles, los religiosos e inclusive en el ámbito político se han vuelto a dedicar esfuerzos al concepto de la ETICA.

Muchas Universidades del mundo han encontrado que es vital dedicar, en sus procesos formativos, esfuerzos muy sustanciales al desarrollo de un conjunto de valores y creencias en lo referente a la ética de sus egresados. Las asociaciones profesionales y aún las universidades, han producido códigos de ética, que supuestamente deberían ser capaces de resolver los dilemas éticos de los profesionales, pero la verdad es que todos seguimos manifestando nuestras inquietudes por las violaciones que pensamos o creemos que se hacen a dichas normas éticas.

Es hoy pan de cada día, las sindicaciones por violaciones éticas que se hacen a los profesionales colombianos, y todo parece indicar que ha llegado el momento de enfrentar decididamente este problema.

Messic y Bazerman indican que las evaluaciones éticas se ven sujetas a las teorías que tenemos con respecto al mundo y con respecto a la demás gente y colocan a la ética casi que en un marco de referencia personal y no tanto en un marco social. Para los relativistas nada es absolutamente ético o no ético, pues según ellos el contexto conforma la práctica de la ética

Por otro lado, existen posiciones filosóficas, religiosas y morales que plantean que la ética es un código de conducta que debe ser aplicado uniformemente independiente de condiciones, circunstancias o consideraciones culturales o personales y por ello todo lo que no se adecúe a este código estricto viola la ética.

En adición, existen posiciones que ubican la decisión ética como una conducta situacional que se ve influenciada por las necesidades y demandas del ente decisorio en el momento mismo de la toma de decisión.

La realidad es que todos desarrollamos los principios éticos en el contexto de una cultura particular y la fortaleza de esos principios está intensamente unida a

la forma en que ellos están expresados. Por ello Michael Walter plantea: "No existe Esperanto para la ética". Las tradiciones culturales deben ser respetadas y el imperialismo ético que pretende formular como norma ética la de una cultura, basada en el absolutismo de creer que hay una única lista de verdades que puedan ser expresadas con un único conjunto de conceptos y que implican la misma conducta en todo el mundo, es totalmente errada.

En algunas ocasiones sólo se asocia la ética a la violación flagrante de la ley, pero indudablemente éste es un extremo que más que el principio ético, lo tienen que reglamentar las normas de la justicia. Por ello no me voy a referir a eventos con un tinte claro de violación legal o de exceso jurídico sobre las normas.

El primer problema que todos tenemos es el de significado. Más allá de lo que el diccionario diga, es bueno recoger ideas que se han dado sobre el concepto ético.

- Etico es lo que mis sentimientos me dicen que es correcto.
- Etico son estándares aceptados en términos de bienestar social y personal.
- Etico es lo que está de acuerdo con mis creencias religiosas.
- Etico es lo que está de acuerdo con la regla de oro "Haz a otros solo aquello que te gustaría que te hicieran a ti".
- Etica es el conjunto de principios de conducta que gobiernan a un individuo o a un grupo de personal.

Es obvio que muchas de estas definiciones le dan a la ética un entorno personal, y que por lo tanto no podría ser sujeto de una reglamentación general; pero por otro lado la sociedad requiere reglas de juego claras y trata de colocar límites y reglas aún en la decisiones personales.

Timmons provee una definición bien interesante cuando indica que la ética personal provee los mecanismos de guía, de control y de dirección para el sistema de la conducta y del comportamiento humano; y que no sólo gobierna la dirección sino también la intensidad de los sentimientos y de las emociones durante el proceso decisorio. Esto implica volver propias e internas las creencias de lo que es correcto y de lo que es incorrecto, de lo apropiado y de lo no apropiado, de lo bueno y lo malo.

2 ETICA EN LOS NEGOCIOS

Si, como ya vimos, discutir la ética personal es difícil, es aún más difícil discutir el tema de la ética en los negocios.

Veamos algunos elementos propios a los negocios:

- a. Hacer negocios es competir, es tratar de tomar una mayor fracción del mercado, es quitar a otros sus clientes, es aprovechar las debilidades de los otros, es vencer o ser vencido.
- b. Para competir se necesita información con el propósito de construir estrategias ganadoras; se necesita disponer de ventajas competitivas en los diversos aspectos del negocio.
- c. Hacer negocios es garantizar una rentabilidad aceptable para los dueños, es mantener el ingreso familiar para los empleados, es garantizar un servicio a unos clientes, es dar continuidad a la actividad de los proveedores, es pagar unos impuestos al estado, es cumplir con las obligaciones financieras.

El empresario y/o el ejecutivo, ante estas características propias a los negocios, se enfrenta a muchas situaciones que ponen en peligro la supervivencia de su negocio y ante ellas aparece el gran dilema: ética o resultados. La famosa frase atribuida a Maquiavelo, "el fin justifica los medios", hace su aparición, pero por otro lado la voz de la conciencia trata de balancear la decisión.

Carr, hace muchos años, refiriéndose al problema ético en los negocios planteó que la ética de los negocios no sigue el camino de la ética de la sociedad y/o de las personas, sino que se acerca más a la "ética del póker" pues en ambos, los negocios y el póker, se requiere un conocimiento profundo de las reglas, una visión y conocimiento de la psicología de los jugadores, una imagen y una presencia ilegible, mucha autodisciplina y una gran habilidad para responder hábil y efectivamente a las oportunidades que provee el oponente.

En el póker, al igual que en los negocios no se permite el hacer trampa, o tener conductas poco éticas como emborrachar al contrincante; pero exige desconfianza en el oponente, olvido del concepto de amistad, esconder fortalezas e intenciones, no tener piedad con el contrincante y aprovechar todas las oportunidades que brinde.

Como se ve, la ética del póker es rara, pero en muchos aspectos se parece a la ética de los negocios y se diferencia mucho de la ética tradicional y ortodoxa de la sociedad.

Carr sin embargo observó que los empresarios son éticos en el sentido convencional en su vida privada, pero al llegar a su oficina o a su empresa, o al estar en posición de negocio usan unas reglas éticas muy diferentes. Podríamos aquí preguntarnos: ¿Es posible ser ético a ratos? o ¿Cualquier falla en la ética nos descalifica totalmente?.

Howard Raiffa, el padre de la teoría de la decisión, realizó hace muchos años en Harvard un experimento que denominó "Competitive Decisión Making", en el cual se simulaban sesiones de negociación y se permitía cualquier táctica con el propósito de lograr el objetivo: ganar. Entre las tácticas permisibles estaba el proveer información que no era 100% cierta, que algunos denominamos mentir. Raiffa reportó que en negociaciones estratégicas no siempre es verdad que la honestidad total y la transparencia sean las mejores políticas.

Tanto Carr como Raiffa generaron grandes controversias y aparecieron ejecutivos, empresarios, profesores, moralistas, etc, que consideraron absurdas, inaceptables, carentes de ética e inmorales las posiciones de estos dos investigadores, pues decían ¿Acaso la honestidad no es uno de los valores fundamentales de la ética?.

Quiere eso decir que al hacer negocios debo ser 100% transparente y veraz en la información que proveo a mi cliente y a mi competidor? Tal vez todos tendríamos dudas de la validez general y universal del anterior comentario, pues todas sabemos que en un proceso de negociación, aún el negociador más ético no presentaría todos los hechos pues ellos debilitarían su posición en el proceso.

Veamos algunas situaciones sencillas y tratemos entre todos de juzgarlas como ética o no éticas.

- a. Si un artículo me cuesta \$ x y lo mercadeo con un "pequeño" margen tal que su precio al consumidor sea \$ 5x, es ésta una acción ética?.

Algunos diremos que sí, pues simplemente si los consumidores están dispuestos a adquirir ese producto en 5x es porque ese es el valor que ellos le dan al producto. Otros diremos que sí, pues yo estoy cobrando mi habilidad en desarrollar el producto. Otros afirmaremos que sí, pues yo no tengo porque regalar mi creatividad.

Pero algunos diremos que no, que ese margen es excesivo, que es un aprovechamiento indebido, que es una especulación?

Habrá acuerdo posible? Creo que no, pues cada uno tiene sus posturas , sus objetivos y sus valores.

- b. Son éticas las Corporaciones de Ahorro y Vivienda de Colombia al cobrar un interés excesivo que está ahogando a los propietarios y que los está claramente empobreciendo?.

Algunos dirán que sí, pues los compradores aceptaron voluntariamente las condiciones dadas, y si no previeron lo que iba a pasar es su culpa y las corporaciones no tiene nada que ver.

Algunos dirán que no, pues a sabiendas de lo que le iba a pasar a la gente y sólo con el propósito de hacer utilidades gigantescas, no le indicaron con claridad el peligro.

Juego de póker, mentiras piadosas, simple juego de Negocios?

- c. Es ético que yo por ser miembro de una Junta Directiva de una entidad financiera, en la cual logro adquirir información sobre la situación difícil en la cual se encuentra una empresa, use esa información para ir a comprar la empresa por un valor que yo sé que es bajo pero que el dueño tiene que aceptar?
- d. Es el encontrar huecos en la ley que me permitan reducir mis obligaciones tributarias buen conocimiento o conducta reprochable?
- e. Es ético contratar a un empleado importante de mi competidor, que tiene mucha información sobre su operación, como empleado mío?
- f. Es ético demorar el pago de una factura vencida, teniendo o no el dinero?
- g. Es ético en un proceso de selección de personal dar preferencia a alguien porque uno lo conoce, o porque conoce a su familia, o porque es de mi familia, o porque es de mi religión, o de mi partido, o de mi Universidad, o de mi grupo social?.
- h. Es ético darle aumento de salario a mis subordinados en función de su nivel de acuerdo con mis ideas y no de su productividad?.
- i. Es ético aceptar un regalo de un proveedor o de un cliente?
- j. Son la calidad, la responsabilidad social, acciones simplemente gerenciales o tienen ellas un componente ético?.

Observen que en todas estas situaciones no estamos violando la ley, ni los mandamientos, pero observen que en todas ellas alguien se siente lastimado y puede cuestionar mis normas éticas. Obsérvese que para algunos seré un bárbaro y para otros seré un empresario o un ejecutivo exitoso.

Con mucha frecuencia los empresarios enfrentados a estos dilemas dan respuestas como las siguientes:

"No es posible preocuparse por el tema ético cuando no hay ni siquiera tiempo para tomar las decisiones que el negocio requiere".

"Nosotros como empresarios o ejecutivos somos realizadores, no filósofos y nos dedicamos a cosas concretas que tienen que ver con la realidad de los negocios y no a conceptos abstractos que no son aplicables a los negocios".

"Mi problema es sobrevivir y ante ello no me preocupan los medios, me preocupa el objetivo: sobrevivir"

"Entre mas ética es una empresa mejores son sus resultados a largo plazo".

"El patrimonio básico y el activo más importante de mi organización es su compromiso ético".

"Empresario Exitoso = Empresario Etico"

Todas estas ideas nos siguen dejando en tierra de nadie, inmersos en un mar de dudas y de indefiniciones y por ello nos debemos hacer todos la pregunta ¿Qué hago yo que sólo soy un estudiante o un profesor para aprender o para enseñar sobre este tipo de cosas?.

3. EL CAMINO A SEGUIR

A lo largo del artículo, espero haber generado en todos ustedes bastante dudas sobre la decisión ética, y sobre todo ojalá haya podido indicarles que ella no es fácil, que la decisión ética no es algo universal, inflexible, incambiable y lejana de cualquier matiz cultural.

La realidad es que todos, sea como empresarios o como empleados, como personas o como sociedad, nos veremos envueltos todos los días en decisiones en las cuales existe un componente ético y ante ellas nos tocará escoger caminos de acción. En muchos casos, ojalá en todos, tomaremos la decisión correcta tanto desde el punto de vista económico como desde el

punto de vista ético; pero no siempre será así; muchos tendremos en el futuro la satisfacción de haber seguido el camino que considere ético aunque los resultados económicos no fueron los mejores y otros, ojalá pocos, tendremos grandes preocupaciones porque violamos nuestra norma ética, bien sea que los resultados económicos se hayan dado o no.

Esas experiencias nos ayudarán a conocernos mejor, a saber mejor cuáles son nuestros valores éticos, a darles prioridad a ellos, a identificar para algunos de ellos la inexistencia del concepto de flexibilidad y para otros definir los límites de tolerancia. Sólo así lograremos definir lo que algunos teóricos llaman el "espacio ético libre" o sea, el rango de acción permisible sin violar la norma ética.

La ética es una variable personal y situacional afectada por valores culturales y ambientales y por ello es tan difícil hacer juicios. Tenemos que tener la inteligencia de identificar esas variables en cada situación y en función de nuestros valores y de nuestros límites tomar decisiones involucrando el factor ético.

Para llegar a ello es necesario que durante nuestro proceso formativo nos enfrentemos a situaciones de conflicto ético, desarrollemos sensibilidad frente a ellas, conozcamos nuestras creencias y valores explícitos e implícitos y generemos unas normas y conductas propias, que como dijo Fred T Allen, nos permitan "Aprender a sopesar los intereses de corto plazo con los de largo plazo; a sacrificar lo inmediato si el precio ético es muy alto, pues la ganancia de corto plazo es siempre muy pequeña con la pérdida de largo plazo".

El país requiere de un nuevo liderazgo empresarial que tenga una nueva visión ética de los negocios; que sea capaz de equilibrar objetivos económicos individuales con la responsabilidad social que nuestra sociedad en general nos exige; que respete la dignidad humana y los derechos básicos de todo ciudadano, independientemente de estrato económico o social, del nivel educativo, del abolengo, de la raza, del credo; que busque acabar con la corrupción que nos rodea; que genere ingeniería ética para clientes, proveedores, gobierno, socios, empleados y sociedad; que enfrente las infracciones que todo el mundo sabe que se cometen pero que nadie dice; que elimine el "CVY" de todos los procesos; que, como decía el Dr. Mauricio Cabrera Presidente de la FES, desprivatice lo público; que sea en definitiva un buen ciudadano.

Ese es el compromiso que nuestras generaciones tienen, y los reto hoy a que lo cumplan, pues sólo así podremos recuperar nuestro bello país y entregar a nuestros hijos una Colombia sana. Buen aire y buena mar en este esfuerzo.