

UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO

Facultad de Ciencias Empresariales

Departamento de Administración y Auditoría



MEMORIA PARA OPTAR AL TÍTULO DE CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR

IMPORTANCIA DEL COMPORTAMIENTO ÉTICO DE LAS PRINCIPALES EMPRESAS EN LA PROVINCIA DE CONCEPCIÓN

ALUMNOS : Maritza Eugenia Torres Osses.

Román Abel Vergara Ulloa.

PROFESOR GUIA: Sr. Marcelo Navarrete Esparza.

CONCEPCION, 2016

Dedicatoria Maritza Torres

En primer lugar doy gracias a Dios por estar siempre conmigo en los momentos más difíciles, también agradecer a mis padres que siempre me han apoyado y entregado las herramientas necesarias para poder estudiar, por creer en mis capacidades y enseñarme a ser una persona perseverante, por desde niña inculcarme el respeto, los valores y los buenos principios, también doy gracias a todos los que me han apoyado en todo el tiempo que he estado en mi carrera, a mis amigos, a mi familia y a mi profesor guía Marcelo Navarrete Esparza ya que su apoyo, colaboración y asesoramiento fue fundamental para el desarrollo de esta memoria de título y a todas las personas que de una u otra manera contribuyeron y me proporcionaron información para poder llevar a cabo esta investigación.

Hoy finaliza una etapa inolvidable que quedara marcada en mi vida, pero comienza otra llena de nuevos desafíos.

Dedicatoria Román Vergara

Esta investigación fue el fruto de la constancia y esfuerzo colectivo con mi compañera Maritza, donde en muchas empresas nos cerraron la puerta en la cara; Pero continuamos con más ganas para poder presentar esta investigación lo más detallada y real posible, dando a conocer los problemas éticos que afectan a las organizaciones. Mis más sinceros agradecimientos a quienes nos apoyaron a realizar esta investigación.

Agradecimientos al Señor Marcelo Navarrete, quien fue el profesor guía en esta investigación; el cual nos orientó y apoyó en todo momento.

Esta investigación es el término de una etapa en mi vida, pero el comienzo para alcanzar mi sueño y ser un profesional, gracias al apoyo de mis padres que siempre confiaron en mí, sin el aliento de ellos esto no sería posible.

También tengo que agradecer a todos los profesores que me entregaron sus conocimientos, a compañeros que nos juntamos a estudiar y a la universidad del Bío-Bío, que me dio tantas oportunidades para poder desarrollarme.

Índice

1 TABLA DE CONTENIDO

| | | |
|-------|---|----|
| 1 | Introducción..... | 7 |
| 2 | Definición de proyecto..... | 11 |
| 2.1 | Planteamiento del problema:..... | 11 |
| 2.2 | Objetivo General:..... | 12 |
| 2.3 | Objetivos Específicos:..... | 12 |
| 2.4 | Justificación..... | 12 |
| 2.5 | Metodología de estudio..... | 13 |
| 2.6 | Fuentes y técnicas de recolección de datos..... | 14 |
| 3 | Marco Teórico..... | 14 |
| 3.1 | Introducción..... | 14 |
| 3.2 | Responsabilidad social..... | 15 |
| 3.3 | Ética empresarial..... | 16 |
| 3.4 | Ética..... | 18 |
| 3.4.1 | Clasificación de la Ética..... | 21 |
| 3.5 | Moral..... | 24 |
| 3.5.1 | Carácter histórico de la moral..... | 27 |
| 3.5.2 | Relación entre la ética y la moral..... | 28 |
| 3.5.3 | Diferencia entre la ética y moral..... | 29 |
| 3.6 | Valores y virtudes..... | 30 |
| 3.6.1 | Diferencias entre virtud y valor..... | 31 |
| 3.7 | Programas de Ética empresarial..... | 33 |
| 3.7.1 | SGE 21 de Forética..... | 34 |
| 3.7.2 | Códigos de ética..... | 34 |
| 4 | Auditoría ética..... | 37 |
| 4.1 | Variables que involucran una auditoría Ética..... | 40 |
| 4.2 | Documentación requerida para realizar la auditoria..... | 48 |
| 4.3 | Documentación inconsistente..... | 49 |

| | | |
|-------|--|----|
| 4.4 | Claves para realizar la auditoría ética | 49 |
| 4.5 | Tipos de auditorías | 51 |
| 4.6 | Los requisitos que debe tener el equipo auditor: | 53 |
| 4.7 | Planificación: | 53 |
| 4.8 | Propósito de una auditoría ética..... | 53 |
| 4.9 | Pasos en una auditoría ética..... | 54 |
| 5 | ENCUESTA PRINCIPALES EMPRESAS DE LA PROVINCIA DE CONCEPCIÓN.. | 60 |
| 6 | Ética dentro de la organización..... | 76 |
| 6.1 | ¿Cómo fortalecer la ética dentro de la organización?..... | 76 |
| 6.1.1 | Aplicando la ética dentro de la empresa..... | 76 |
| 6.1.2 | Fortalecimiento de la ética través de los valores en la empresa | 79 |
| 6.2 | ¿Por qué es importante fortalecer la ética dentro de la organización?..... | 81 |
| 6.2.1 | Ventajas competitivas de la ética empresarial..... | 81 |
| 6.2.2 | Repercusión en la imagen corporativa | 81 |
| 7 | Conclusión..... | 84 |
| 8 | Sugerencias | 86 |
| 9 | Limitaciones | 87 |
| 10 | Bibliografía | 88 |
| 11 | Linkografía..... | 91 |
| 12 | Anexo n°1 | 93 |
| 13 | Anexo n°2 | 97 |

Índice Gráficos

| | |
|---|----|
| Grafico N°1: Clasificación de la empresa según tamaño..... | 61 |
| Grafico N°2: Tipo de empresa..... | 61 |
| Grafico N°3: Comuna encuestada..... | 62 |
| Grafico N°4: Genero..... | 63 |
| Grafico N°5: Años de antigüedad..... | 64 |
| Grafico N°6: Cargo dentro de la empresa..... | 65 |
| Grafico N°7: Conocimientos de ética en la organización..... | 66 |
| Grafico N°8: Por qué no existe un documento formal que promueva la ética..... | 67 |
| Grafico N°9: Documentos formales que promuevan la ética empresarial..... | 68 |
| Grafico N°10: Medios de comunicación que promuevan la ética en la organización..... | 69 |
| Grafico N°11: Principales responsables de asuntos éticos en la organización..... | 70 |
| Grafico N°12: Responsables del seguimiento de prácticas poco éticas..... | 71 |
| Grafico N°13: Iniciativas de carácter ético que realiza la organización..... | 72 |

1 INTRODUCCIÓN

Ética proviene del griego “ethos” que significa uso o costumbre y está relacionada con la moral que proviene de la palabra “Moris” que significa conjunto de creencias, costumbres valores, normas y define lo que es correcto o incorrecto (Guillermo, 2005) ¹. La ética establece cómo deben actuar las personas en la sociedad y los valores que deberían tener, lo cuales son; justicia, equidad y paz.

Todos los seres humanos disponen de la capacidad de razonamiento en cada momento si algo es bueno o es malo moralmente, por lo tanto la capacidad de distinguir entre el bien y el mal es innata del resto de las cualidades de la razón (Honneth, 2009). ²

Sudamérica y Chile vive una crisis de confianza donde tanto el Estado como políticos y empresarios han sido descubiertos en casos de corrupción ya sean por extorción, soborno, colusión o fraude. A estos personajes se les ha apodado como los “ladrones de cuello y corbata” y que realizan el robo silencioso y sin violencia, pero involucran gran cantidad de dinero.

A diferencia de Sudamérica, las leyes de Estados Unidos no permiten este tipo de malas prácticas ya que éstas son fuertemente sancionadas a través de sus normas.

¹ Guillermo, M.(2005). *Ética en las organizaciones: Contribuyente confianza*. (Pág. 19). Madrid, España, Pearson Educación .

² Honneth, A. (2009). *Pedagogía de la razón "Historia y actualidad de la teoría crítica*.(PP 18-25). Madrid, España, Katz Editores.

En Chile en cambio, recién empiezan a crearse leyes que sancionan este tipo de actos no éticos, es por esto que hace falta un mecanismo que ayude a evitar y evaluar este tipo de conductas que se producen por faltas a la ética. Este tipo de actos inmorales afecta a todos los chilenos, pues desmotiva a las personas, crea conflictos y desconfianza en la sociedad. (Cádiz, 2015)³

El 11 de marzo del 2015 la presidenta de la república crea el consejo asesor presidencial para prevenir los conflictos de interés, el tráfico de influencia y la corrupción. Para evitar que vuelvan a ocurrir casos que afectan la credibilidad de las instituciones. Algunas normas que se implementarán en Chile para evitar estas malas conductas son: limitar el paso del sector público al mundo privado (establecimiento de vínculos comerciales), restringir postulaciones de la familia (cargos en el mismo distrito de un cónyuge, conviviente o pariente), declaración de patrimonios e intereses (anuncia una sanción penal en caso de falsificar u omitir la declaración de patrimonio y/o intereses), limitar las reelecciones de autoridades, prohibir aportes de campañas públicas, pérdidas de cargos parlamentarios, creación comité de ética en el congreso, potenciar las denuncias ilícitas, fortalecer los gobiernos corporativos, creación de Chile compra, mayor control en los gastos de defensa, regular contratos de concesiones, disminuir gastos de campañas, creación de defensor ciudadano. (Consejo asesor en relación a la acción parlamentaria, 2015)⁴.

³ Cádiz, P. (2015). *Proceso constituyente*, Recuperado el 09-09-2015, de <http://www.latercera.com/noticia/politica/2015/04/674-627479-9-presidenta-bachelet-dara-a-conocer-anuncios-tras-analizar-informe-de-consejo.shtml>

⁴ Engel, E. (2015). Consejo asesor presidencial contra el conflicto de interés, los tráfico de influencia y la corrupción. Recuperado el 15-09-2015, de <http://consejoanticorruccion.cl/>

Hoy en día cabe destacar, que las percepciones de las partes interesadas y los intereses en el desempeño de una organización sobre la responsabilidad social puede influir en la ventaja competitiva, la reputación, la capacidad de la organización para atraer y retener tanto a empleados como a clientes. Socialmente las empresas responsables ayudan a aumentar y mantener la confianza de los stakeholders⁵. (Galindo M. 2009) ⁶

Inversores, propietarios, patrocinadores y la comunidad financiera, también consolidan las relaciones con empresas, gobiernos, medios de comunicación, proveedores, clientes y la comunidad en la que opera la organización. En palabras de Robert Chandler (2007), la creación y el mantenimiento de la integridad ética de una organización es esencial para evitar, mitigar o sobrevivir a los escándalos de la organización y los desastres de ética.

Es por esto que el reconstruir la confianza dentro de las empresas se hace llamar con fuerza ya que con todos los estudios y notas de prensa que se han arrojado en los últimos años, sobre estos casos, en que entidades responsables y de alto rango, han actuado de una manera poco ética, o bien, violando los principios básicos de comportamiento responsable. La credibilidad hacia las empresas se ha vuelto escasa.

Basta con nombrar el caso Penta, SQM, La Polar, Inverlink, “Davilaso” Codelco, la Colusión de farmacias, no pago de cotizaciones previsionales, entre otros, esto genera un profundo cuestionamiento sobre la formación que se imparte en las facultades de economía del país donde los cursos de ética sobre los estudiantes solo se ha visto incorporada en tres de las seis universidades que forman economistas, estas universidades son; la Universidad de Santiago de Chile, Pontificia Universidad Católica de Chile y la Universidad Alberto Hurtado, dejando fuera; la Universidad de Chile, Universidad de Concepción y la Universidad Diego

⁵ Stakeholders. Diccionario de economía social. (2009) Editorial economía: traducción en español que significa grupo de interés, partes relacionadas. Interlocutores, socios. Personas afectadas por las políticas y acciones de la empresa

⁶ Galindo, M (2009). Innovación, progreso y empresarios: la importancia de los valores morales. Responsabilidad Social empresarial, (PP 41-47). Huelva

Portales las cuales no imparten dichos cursos (Felipe Correa, 2015) ⁷. Por otra parte no todas las carreras de contador auditor que pertenecen al CRUCH (Consejo de rectores de las Universidades Chilenas), tienen asignaturas de ética en su mallas curriculares y varias solo lo tienen incluido en un ramo, lo cual es negativo y constituye una debilidad en la formación profesional y puede contribuir a explicar, en parte, por qué algunos egresados de las principales universidades del país se comportan de la manera en que lo hacen (Oviedo y Godoy, 2014)⁸.

El país se está enfrentando a una crisis moral y una falta de ética enorme, por lo cual la aplicación de auditoría ética, como una herramienta de gestión dentro del país, es necesaria para cumplir los propósitos de la organización.

Es por esto que el objetivo del estudio es conocer la importancia de tener un comportamiento ético dentro de las organizaciones, en la provincia de concepción.

Para esto se investigará los beneficios que conlleva la aplicación de la ética dentro de la organización. Esta tesis internalizar los conceptos de ética y el grado de importancia que este tiene para una organización, los cuales pueden ser regulados o medidos a través de, por ejemplo, una auditoría ética. Se hace necesario generar más confianza dentro del país promoviendo la honestidad, transparencia y confianza dentro de las organizaciones.

⁷ Correa, F.(2015) La deficiente formación ética de los economistas, Recuperado 12-09-2015, de <http://ciparchile.cl/2015/02/19/a-proposito-del-caso-penta-la-deficiente-formacion-etica-de-los-economistas/>

⁸ Oviedo, C., Godoy, A. (2015). Tesis: La ética en la formación del contador público. Universidad del Bío-Bío, Concepción, Chile.

2 DEFINICIÓN DE PROYECTO

2.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA:

La globalización traspasa fronteras, consigue nuevos mercados, favorece la competencia local y aumenta la conflictividad en las áreas donde llega (Beck, 2008).⁹

Esta es la era de la globalización de información, donde las personas pueden tener libre acceso a información virtual, siempre y cuando el país en que se encuentre no lo bloquee como es el caso de Irak, Corea del norte, Arabia Saudita., pero esto no es el caso de Chile; ya que es un país democrático. Las personas cada vez están más informadas y se comunican a través de redes sociales. Esto ha permitido que la población ha aumentado su nivel de información y comprensión en temas económicos, políticos y sociales, ya conoce sus derechos y sabe defenderse.

La información se hace viral. En pocos segundos la información llega a gran cantidad de personas y en diferentes lugares del mundo sin ser manipulada. Esta información es enviada muchas veces por los mismos “caza noticias”. Lo que ha permitido realizar denuncias públicas.

Una encuesta en Estados Unidos sobre asuntos éticos arroja entre otros resultados, que el 90% de los empleados espera que su compañía proceda correctamente antes de ganar dinero (National Business Ethics Survey).¹⁰

⁹ Beck, U. (2008). *Que es la globalización*. (Pág. 21) Barcelona: Paidós Ibérica S.A.

¹⁰ National business ethics survey of fortune 500 employed. (2012). Unisted States America: Ethics rouce center Pág. 6

En síntesis el grado de desconfianza es muy alto y es muy difícil cambiar. Pues la conducta no ética de empresarios y de personal de gobierno ha provocado un malestar en la ciudadanía, pero si se puede ayudar, poniendo más énfasis en la importancia de la ética dentro de la organización, mostrando los beneficios que esto trae y cómo mejoraría nuestra sociedad.

2.2 OBJETIVO GENERAL:

Conocer la importancia de tener un comportamiento ético dentro de las organizaciones de la provincia de concepción.

2.3 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

1. Definir conceptos tales como responsabilidad social empresarial (RSE) ética empresarial, ética.
2. Definir auditoría ética, explicando los pasos que esta conlleva.
3. Realizar una encuesta a las principales empresas de la provincia de concepción para tener una apreciación de la ética en las organizaciones.
4. Explicar cómo influye dentro de una empresa y en su entorno el tener un comportamiento ético.

2.4 JUSTIFICACIÓN

Esta tesis se justifica a los casos de corrupción y conflicto de interés, que han ocurrido durante estos últimos años de gran connotación pública en Chile, que ha provocado un problema social de pérdida de confianza en las organizaciones. Personas de altos cargos públicos se han visto involucradas, provocando un repudio de parte de la sociedad.

En tiempos de crisis se necesitan organizaciones que quieran cambiar sus normas y procedimientos, tomando decisiones éticas para recuperar la confianza de las personas. Esto logra un círculo virtuoso ético en donde todos son parte y se pueden dar respuesta a las demandas sociales.

En síntesis esta tesis se realizará para conocer la realidad ética de las empresas de la región del Bío-Bío, además se explica la importancia de la ética en las empresas y personas que forman parte de las organizaciones, presentando una herramienta que apoye a las compañías para medir y mejorar el actuar ético; el cual será a través de: la auditoría ética, asesorías, certificaciones.

2.5 METODOLOGÍA DE ESTUDIO

Tipo de estudio

La investigación es de tipo exploratoria, pues la implementación e importancia que se le da a la ética en las organizaciones es muy poca, el conocimiento en el tema ética es vago y los estudios en la región acerca de los temas a tratar son muy limitados, por lo cual se debe indagar e investigar sobre el tema a desarrollar. Se ha elegido este tipo de investigación, ya que permite un amplio espectro de medios y técnicas para la recolección de datos. A partir del estudio exploratorio, se genera la investigación descriptiva.

Además de ser una investigación exploratoria será una investigación descriptiva, ya que a través de la encuesta realizada a empresas de la región del Bío- Bío, se intenta conocer la importancia de la ética.

La investigación descriptiva, busca especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades, indicando sus rasgos peculiares o diferencias. Busca evaluar aspectos relevantes tanto de variables como de conceptos.

2.6 FUENTES Y TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Las fuentes de información utilizadas en este proyecto son primarias y secundarias, las fuentes primas son libros, tesis, artículos de revistas, entrevistas, encuestas. Las fuentes secundarias fueron resúmenes de revistas. La calidad de la información es confiable pues los autores utilizados son reconocidos y actualizados, se utilizó principalmente fuentes directas.

Pasos para obtener la recolección de la información:

- Recopilación de información a través de la biblioteca de la Universidad del Bío-Bío.
- Recopilar información y experiencias de profesores de la Universidad ad del Bío-Bío y otras universidades de la región.
- Entrevista a empresas que tengan certificación en relación a ética empresarial.
- Información de proyectos anteriores que tengan relación con esta tesis.
- Revisar bibliografías de proyectos anteriores y aquellos relacionados con esta tesis.
- Analizar y extraer la información recopilada.
- Elaborar encuesta para obtener una percepción de la ética organizacional en la región.
- Realizar encuesta a las 30 empresas seleccionadas.
- Analizar las encuesta realizadas.
- Realizar una conclusión de la información analizada.

3 MARCO TEÓRICO

3.1 INTRODUCCIÓN

El marco teórico que fundamenta esta investigación proporcionará al lector una idea más clara acerca de este tema, explicando conceptos básicos, complementarios y específicos para su comprensión.

Primero se define la responsabilidad social, para luego profundizar en el concepto de ética y ética empresarial, posteriormente se explican términos como moral, valores y virtudes.

3.2 RESPONSABILIDAD SOCIAL

La responsabilidad social nace como una nueva forma en que las empresas se vinculan con la economía mundial, la sociedad, donde están comprometidas con el bien común. Esta no se compromete solo a cumplimiento de las leyes del Estado, donde la justicia permite a empresas de abstenerse a realizar acciones que podrían provocar daño a su entorno social, medio ambiente y en particular al espacio laboral. La responsabilidad empresarial abarca las expectativas económica, legal, ética, filosófica que la sociedad tiene con la organización en un momento dado. La empresa en su dirección es responsable no solo de la acción y decisiones que toman, sino además de la acción y decisión de los grupos de interés (stakeholder).

La teoría de los “stakeholder” conlleva a que las decisiones directivas tengan un equilibrio moral con la sociedad y sean vistos como empresas morales ante los grupos de interés y la sociedad.

Una vez que la empresa se plantea ser socialmente responsable, debe asignar de forma estratégica los recursos, para que no afecten económicamente la compañía, integrando un rendimiento económico, bienestar social y protección ambiental. Donde podrán desarrollar programas comunitarios para que las personas mejoren su calidad de vida.

Las empresas deberán realizar un balance social, el cual es una técnica de evaluación periódica y sistemática del personal de la empresa y grupos de interés que intervienen, que producen resultados favorables o desfavorables en su actuar en el área social. Si lo negativo supera lo positivo entonces el balance es negativo y genera un problema para la empresa y la sociedad.

Para que una organización defina el alcance de su responsabilidad social, debe identificar asuntos pertinentes y establecer sus prioridades, debería abordar las siguientes materias.

Es importante mencionar que la responsabilidad social nace después de la segunda guerra mundial, donde se critica el modo de actuar imperialista de las empresas norteamericanas con los países de tercer mundo, se cuestiona el daño ecológico que producen y promueve el consumismo como estilo de vida. Estos cuestionamientos preocupan a las empresas y llevó a la creación de una responsabilidad social, que va más allá de los intereses utilitarios e individualistas de los directores y propietarios. Esto provoca un cambio en el actuar de las empresas, donde ellos tienen una responsabilidad ante la sociedad y deben elaborar políticas que promuevan buenas prácticas.

3.3 ÉTICA EMPRESARIAL

Empieza a hablarse de ética en los negocios en los años 50, donde se preguntaban cómo y dónde se aplicaba la ética en las organizaciones. Aparece cuando se empieza a diferenciar las empresas grandes con respecto a las pequeñas y se empieza a reflexionar donde se aplica la ética. En el año 1985 se define como especialidad y disciplina y se empieza a enseñar académicamente. Se empieza a conocer como ética social y ética económica. En esta época había un problema ideológico y una crisis de valores. Sin embargo, durante el siglo XXI, se hace necesario promover los valores dentro de las organizaciones, debido a casos de connotación mundial, tales como: Enron y Parmalat.

En los últimos tiempos la ética empresarial ha tenido gran relevancia, las noticias sobre sobornos, corrupción, competencia desleal entre otros han despertado el interés de ver algún modo de frenar este tipo de situaciones, ya que sin confianza de la sociedad y credibilidad hacia las empresas éstas van a un directo fracaso.

Cuando se habla de ética empresarial se quiere decir que una empresa está compuesta por un gran conjunto de valores o virtudes en todos los ámbitos de la organización.

La ética empresarial está enfocada al estudio de la ética aplicado a las empresas, sean estas públicas, privadas o mixtas. La ética en las empresas debe considerar la moral cívica en la sociedad; cuyo objetivo es defender un conjunto moral aceptable de múltiples proyectos humanos, donde los valores individuales y colectivos de las organizaciones están de acuerdo con la dignidad humana.

Las personas éticas hacen empresas éticas. Para que una organización sea ética, es necesario que lo sea: su misión, fines, medios, su organización (Cultura, clima, costumbres y reglas prácticas) y todas y cada una de las personas que las componen y que se relaciona con ella. (Cesar Gómez, 2003)¹¹

Los siete hábitos que propone la ética empresarial son:

- Respeto por las personas y las vidas
- Justicia en las transacciones comerciales.
- Solidaridad con el bienestar social.
- Responsabilidad en el trabajo.
- Coraje para enfrentar los retos gremiales.
- Honestidad en la comunicación.
- Integridad en la cultura de la organizacional.

¹¹ Gómez, C. (2003), *Nueva misión de la ética empresarial, informes y códigos de ética, Anuales mecánica y electricidad*, Vol.80, (Pág.6).

3.4 ÉTICA

La importancia de la ética en la vida diaria debería ser algo indudable, ya que para vivir en armonía se deben cumplir normas y reflexionar sobre los comportamientos, si son buenos o malos, correcto o incorrectos, preocuparse que las consecuencias de los actos no perjudiquen al entorno, sino que contribuyan al mejoramiento de la calidad de vida de las personas. La finalidad de la ética es estudiar el carácter general de las normas de conducta y de las elecciones morales concretas que el individuo hace en su relación con los demás.

De acuerdo con Rodríguez (2005), el objetivo de la ética es el mejoramiento de la vida humana, pero este objetivo debe tener en cuenta que las personas viven en sociedad y rodeadas de otros seres no humanos, todos dentro del mundo natural. Por esto, la ética ha dejado de ser antropocéntrica, pues no sólo se basa en buscar la felicidad de hombres y mujeres, sino que también incluye el logro del bienestar del ecosistema global.¹²

Tomando como base la consideración social se puede decir, que la ética es definida como el estudio de principios de conducta humana o acciones humanas; la cual trata sobre el comportamiento y los valores adquiridos (Iacovino 2002).¹³

No es lo mismo saber simplemente por saber que saber para actuar. La ética es un saber para actuar. La contemplación puramente teórico del asunto no es la finalidad de la

¹²Rodríguez, M. (2005). *Comportamientos éticos de las sociedades comisionistas de la bolsa de Pereira, Manizales, Armenia ya Cali*. Recuperado el 25-09-2015, de : http://www.researchgate.net/publication/268395709_Comportamientos_ticos_de_las_sociedades_comisionistas_de_bolsa_de_Pereira_Manizales_Armenia_Y_Cali

¹³ Gonzales, Y., Palmar M., Vílchez E. (2014). *Manual de ética en el área laboral del instituto autónomo cuerpo de bomberos del municipio mara*. Recuperado el 26-09-2015, de : <https://www.clubensayos.com/Temas-Variados/Proyecto/2357799.html>

ética, va más allá y sólo cumple su finalidad propia cuando se encarna su conducta (Ábrego 1996).¹⁴

En base a lo que dicen estos autores se puede concluir que la ética busca el bienestar social de las personas reflexionando sobre lo que es correcto y lo que no, intentando mantener siempre una relación satisfactoria con el entorno, promoviendo un mejor trato con las personas.

La ética se deriva de la palabra griega “ethos”, cuyo significado es uso o costumbre, cuya expresión en latín esmos, y en plural, mores. De este último vocablo derivan las palabras moral y moralidad. Desde el punto de vista etimológico la ética consiste en el estudio de las costumbres humanas, las cuales varían tanto de una región a otra como de una época a otra y pueden ser cambiadas por la sociedad.

Es importante mencionar que la ética es una ciencia que estudia la bondad o maldad de los actos humano, la ética posee dos aspectos, uno de carácter científico y otro de carácter racional, esta se relaciona con varias ciencias y actividades humanas como las que nombra Olmeda, M (2007)¹⁵, y que tienen relación con:

1. Psicología y ética: Ambas se ocupan de la conducta humana, es decir, de las capacidades y los actos del hombre. La psicología estudia de qué modo se comporta realmente el hombre, en tanto que la ética examina cómo debiera comportarse.
2. Derecho y ética: El estudio del derecho se relaciona estrechamente con la ética. Sin embargo, aunque ambos se ocupan de lo que debe ser, el derecho civil y la ley moral

¹⁴Ábrego, E. (s.f). *Compendio de lecciones básicas de ética para futuros profesionales*. Recuperado 27-09-2015, de: http://www.academia.edu/6447879/Compendio_de_lecciones_b%C3%A1sicas_de_%C3%A9tica_para_futuros_profesionales_compendio_de_lecciones_b%C3%81sica_de_%C3%89tica_para_futuros_profesionales

¹⁵ Olmeda, M. (2007). *Relación de la ética con otras ciencias*. (PP 35-55) Universidad autónoma de baja california. Estado Unidos.

no siempre se corresponden exactamente. En efecto, el estudio del derecho civil se ocupa únicamente de los actos externos y de la legalidad positiva, en tanto que la ética se ocupa de los actos internos de la voluntad y del tribunal de la conciencia.

3. Religión y ética: Esta forma parte de una larga historia de relaciones entre la fe y la razón. La dificultad no se encuentra tanto del lado de la razón, sino más bien del lado de la interpretación misma de la fe y de su punto de vista acerca de la naturaleza del hombre. Si ésta puede reconocer que la fe y la gracia son dones que refuerzan, más bien que suprimen, la bondad natural del hombre, no debería darse conflicto insoluble alguno entre las dos. En tal caso, la ética filosófica constituirá un estudio valioso de aquello que la razón humana puede enseñar que es la vida buena para el hombre.
4. Economía y ética: La relación entre economía y ética ha sido siempre muy difícil, porque en la economía se manifiestan habitualmente comportamientos guiados por los intereses de los individuos, las ambiciones y el afán de enriquecimiento y de poderío de muchos, que contradicen los más antiguos y elementales principios éticos. La Economía es la ciencia que trata de la producción, distribución y consumo de los bienes materiales. Sus temas son, el trabajo, el dinero, la ganancia, el comercio, etc. La ética relacionada con esta ciencia en el aspecto de la vida del ser humano; su subsistencia, sus problemas pecuniarios, su lucha diaria por el alimento y la vivienda. Todo esto está afectado por la explotación del asalariado, la injusticia en el pago de sueldos, la falta de esmero en el trabajo del obrero o la responsabilidad de los empleados.
5. Pedagogía y ética: La Pedagogía es el estudio de la educación la cual es una disciplina que complementa a la Ética y viceversa. La Ética dicta que es lo que hay que hacer, en tanto que la educación muestra el modo en que podemos lograr lo propuesto por la ética. La educación es un arte en tanto que la ética es una ciencia.

3.4.1 Clasificación de la Ética

La filosofía analítica divide a la ética en tres campos, la metaética, la ética normativa y la ética aplicada.

3.4.1.1 Metaética:

Montuschi, L. (1998), La metaética se ocupa del análisis del sentido y justificación de los conceptos éticos. En esta actividad se plantean cuestiones de tipo metafísico, psicológico y lingüístico. Las cuestiones metafísicas se refieren a la posibilidad de descubrir si los valores morales constituyen verdades eternas independientes de los seres humanos o si resultan ser simplemente convenciones humanas.

El realismo moral sostiene que los principios morales tienen un fundamento objetivo que trasciende las meras convenciones humanas. Desde este punto de vista, asociado con Platón, se acepta que los valores y principios morales serían entidades abstractas que existirían en un dominio espiritual, no estarían sujetos a cambios y serían aplicables en todo el universo. Otro punto de vista, calificado como voluntarista, sostiene que los valores morales se derivan de la voluntad divina.

3.4.1.2 Ética Normativa

Se interesa por determinar el contenido del comportamiento moral. Esta busca entregar guías de acción del que hacer. En realidad esta rama de la ética es el puente entre la meta ética y la ética aplicada, es decir, pretende llegar a ciertos estándares prácticos para distinguir lo correcto de lo incorrecto.

La ética normativa surge del análisis de la pregunta ¿cómo debemos actuar en términos morales?, interesándose por determinar el contenido del comportamiento moral, en definitiva esta busca entregar guías de acción del que hacer. Conformando el puente entre la metaética y la ética aplicada, es el intento por llegar a estándares prácticos morales para distinguir lo correcto de lo incorrecto, además de decir cómo vivir la vida moral. Incluye la articulación de los buenos hábitos que se deben adquirir.

La teoría de la conducta y la teoría del valor se encuentran dentro de este campo. La primera se encarga de estudiar lo correcto y lo incorrecto, las obligaciones y lo permitido, puede proponer tanto estándares de moralidad, como códigos morales o también reglas. La segunda investiga que cosas son capaces de ser evaluadas, cuales son intrínsecamente buenas y cuales tienen más valor que otras, así como la búsqueda de sus posibles implicaciones.

La ética normativa, pretende establecer principios generales que se auto recomienden y que fundamenten de forma racional las normas morales vigentes. Proporciona sistemas de reglas prácticas para la vida buena. Por ejemplo, la ética de Platón dice que es preferible sufrir la injusticia que cometerla; el utilitarismo, que debemos comportarnos de tal manera que las consecuencias de nuestros actos proporcionen la mayor felicidad posible al mayor número de personas; la ética de Kant dice: “obra sólo según aquella máxima norma que puedas querer que se convierta, al mismo tiempo, en ley universal”.

Por último se refiere al aspecto de la ética que tiene que ver exclusivamente con la formación y elaboración de las normas sociales. Además clasifica las acciones humanas en adecuadas o inadecuadas, esto la diferencia de la metaética que estudia la naturaleza de las declaraciones morales.¹⁶

¹⁶Montuschi, L. (2000). *Ética y razonamiento moral. Dilemas morales y comportamiento ético en las organizaciones*. Recuperado el 12-09-2015, de: http://www.ucema.edu.ar/u/lm/ETICA_Y_NEGOCIOS_-_ARTICULOS/LM_1_Etica_y_razonamiento_moral.pdf

3.4.1.3 Ética Aplicada

El campo de la ética aplicada se desarrolla entre la década de 1960 y 1970. Aparece como resultado a los avances en tecnología médica y al crecimiento en el movimiento de los derechos del paciente. Se encuentran por ejemplo casos donde se pregunta si mantener vivo a un paciente terminal por medio de medicamentos es preservar la vida de esa persona o prolongar la muerte de la misma. Al momento de crearse el Centro Hastings, en 1969, y el Instituto de Ética Georgetown's Kennedy. En 1970 se inicia por filósofos profesionales el tema de la ética aplicada y sus problemas, se centran en áreas de un dominio específico como lo es la medicina, los negocios o la ingeniería.¹⁷

Montuschi (2000), dice que la ética aplicada es la rama de la ética que utiliza los conceptos e instrumentos desarrollados en la meta ética y en la ética normativa para analizar cuestiones especiales y controvertidas en diferentes campos. Si bien es cierto que el estudio de la ética aplicada no puede dar respuestas precisas respecto a lo que hay que hacer en determinadas circunstancias, puede ofrecer orientaciones y ayudarnos a identificar los problemas y enfocarlos con ideas más claras acerca de los valores implicados.

Para calificar como perteneciente a un campo de la ética aplicada una cuestión específica debe cumplir con dos requisitos. El primero es que debe tratarse de una cuestión de carácter moral y el segundo es que debe ser controvertida, en el sentido de haber gente a favor y gente en contra. Es por esta razón que el campo de la ética aplicada que más desarrollo ha tenido últimamente es el de la bioética. Cuestiones muy controvertidas, tales como el aborto, la eutanasia, la ingeniería genética, la clonación, las tecnologías reproductivas, la biotecnología, los pacientes con SIDA, la responsabilidad de los médicos y los derechos de los pacientes, han ido avanzando en importancia y actualidad.

17 Castillo, R. (2001). *Ética Del Desarrollo*. Recuperado el 20-09-2015, de <http://www.eumed.net/cursos/rcb-ed/3.htm>

También la ética empresarial ha sido otro de los campos de la ética aplicada que ha tenido un desarrollo de gran importancia. La problemática que le concierne se refiere a las controversias de carácter moral que se presentan en el mundo de los negocios y en la administración de las organizaciones.

Las cuestiones que han sido analizadas como formando parte del dominio de la ética en los negocios son las referidas a la responsabilidad social de las empresas, el status moral de las corporaciones, la publicidad engañosa, el abuso de información privilegiada, los derechos de los trabajadores, la discriminación en los empleos, las acciones afirmativas y la denuncia de actividades impropias de la empresa.¹⁸

3.5 MORAL

La moral ha estado en todo momento del hombre y regula su conducta cuando vive en comunidad. Estas regulaciones han tomado diferentes formas: código, costumbres, cuentos, leyendas, advertencias, parábolas etc. Esta va cambiando durante el transcurso del tiempo, por lo cual la ética como ciencia de la moral también va cambiando. La moral aparece cuando el hombre empieza a vivir en sociedad, donde se debe regular la conducta humana para que así ésta no afecte a parte de la comunidad sino que la beneficie. La moral son las reglas o normas por las cual se rigen las conductas de los seres humanos.

La palabra “moral” viene de la palabra latín “morales” que significa costumbre y hábito, en el sentido de conjunto de reglas, normas y costumbres que rigen la conducta de la persona para que se pueda considerar buena. La moral tiene sus fundamentos en la costumbre

¹⁸Montuschi, L (2000). *Ética y razonamiento moral. Dilemas morales y comportamiento ético en las organizaciones*. Recuperado el 20-09-2015, de http://www.ucema.edu.ar/u/lm/etica_y_negocios_-_articulos/lm_1_etica_y_razonamiento_moral.pdf

que son muchas y variada, por ejemplo desde el punto de vista religioso (musulmán, cristianismo, hindú, budismo, judaísmo).

Existen dos tipos de actos, los actos humanos y los actos del hombre, ambos son ejecutados por los seres humanos pero tienen ciertas diferencias:

- Actos del Hombre: son todos los actos que realiza el hombre pero carecen de conciencia o de libertad, estos actos carecen de moral, por lo tanto no pueden juzgarse desde el punto de vista moral pero si desde punto de vista fisiológico.
- Actos Humanos: Son aquellos actos que realiza el hombre conscientemente y libremente. Son de origen humano, porque utiliza la razón y la libertad. Esto es fundamental para que se pueda juzgar como bueno o malo, desde punto vista de la moral.¹⁹

Se puede decir que los actos humanos son ejecutados a conciencia, es decir racionalmente, estos actos pueden ser juzgados como buenos o malos desde el punto de vista moral, unos ejemplos de actos humanos serian; robar, mentir, estudiar, etc. Los actos del hombre no son libres porque no pueden ser juzgados desde el punto de vista moral sino más bien de un punto de vista filosófico. Ejemplos de esto pueden ser resfriarse, caerse, comer etc.

Como ya se ha dicho la moral es un conjunto de normas que rigen la conducta de las personas, las cuales son autónomas, dadas por la propia conciencia de cada uno. En general, las personas poseen una conciencia que les indica lo que está bien y lo que está mal, y actúan en relación a ello. La gente normalmente no roba, ni mata por temor al castigo de las leyes penales, sino porque sienten que eso está bien y actúan por su instinto de buena persona.

¹⁹ Olaso, L (2007). *Teoría General del Derecho (2ed)*. (Pág. 8). Caracas, Venezuela, Texto.

Generalmente las normas morales coinciden con las normas jurídicas. Pero las normas morales no tienen sanción efectiva, sino tan solo el remordimiento, y previendo que existen personas sin conciencia, o simplemente sabiendo lo que su conciencia les indica, igual actúan mal, se han sancionado las normas jurídicas que castigan a quienes delinquen. Si todos tuvieran una conciencia moral bien conformada, las normas jurídicas no existirían.

Es bueno mencionar que existe el concepto de moral y moralidad, en el cual moral es el impulso humano que exige que se cumpla el deber por el deber en cambio moralidad es la calidad de los actos humanos en cuya virtud los designamos como buenos o malos.

Una de las cosas más importantes entre la diferenciación de moral y moralidad es saber que la moralidad es lo que se convertirá en el calificativo de una acción y para ello es bueno saber términos como moral, inmoral, amoral, moral neutra.

Cuando se escucha hablar de que un acto es moral, es porque ese acto es bueno, cuando escuchamos de inmoral es que el acto no fue bueno, cuando escuchemos la palabra amoral quiere decir que el acto no tiene significado moral en absoluto, que simplemente no se refiere a lo moral; es por eso que amoral es directamente el opuesto de todo lo que tenga que ver con los actos morales sean buenos o malos; ahora bien el último término "moral neutra" no suele ser muy común ya que solo se usa cuando un acto es tan insignificante que da igual tomarlo como un acto bueno o malo.

La moral se basta sólo en la conciencia conforme a la norma, la moral exige "moralidad". Esto quiere decir que la moral hace referencia a las normas específicas del contexto donde te encuentres, y la moralidad lo calificará como un acto bueno o malo.

3.5.1 Carácter histórico de la moral

Según Salvador Villalobos²⁰ (2004). La moral se inicia cuando el hombre forma sociedades. Ese momento es muy importante ya que creará reglas y normas, las que le permitirán relacionarse con los demás. Con los cambios históricos que sufren la moral y la ética se propondrá explicar su sentido y las leyes del progreso moral.

1. Moral primitiva: La moral comienza a desarrollarse en el principio de la sociedad humana. En esta moral domina el colectivismo que a su vez borra todo individualismo, las actividades son realizadas en común por todos los individuos. Una de las bases de la moral primitiva es la ayuda mutua, solidaridad, defenderse y vengar las ofensas. Una de las virtudes fundamentales es el valor y el vicio es lo contrario.
2. Moral en la antigüedad clásica: Se desarrolla en la época grecorromana a partir del siglo V a.C. hasta los inicios del cristianismo. Esta época se caracteriza por el surgimiento de la esclavitud y la propiedad privada. Esta moral la desarrollaban hombres libres cuyas virtudes exaltaban la fidelidad al estado, heroísmo y valor en guerra y la fiel observancia de las leyes.
3. Moral en la sociedad feudal: La moral que predomina es la propagada por la aristocracia, cuyas virtudes se cifran en el culto al honor, el valor, el arte y la guerra, El código moral de los caballeros se basa en la actitud, lealtad, debían proteger a los pobres para que los ricos no los oprimieran. Si se quiere ganar alabanzas y premios se debe honrar a las mujeres y soportar la carga de defender su derecho. La característica esencial de la moral en esta etapa fue la subordinación a la religión.

²⁰ Villalobos, S. (2004). *Filosofía 3 ética*. pág. (24-34) México, Guadalajara: UMBRAL.

4. Moral en la sociedad moderna: Esta época moderna usa como bandera la libertad, tolerancia y progreso; se supera la esclavitud y la servidumbre. Pero propicia dos clases antagónicas: la de los capitalistas y la de los proletariados. Algunas de las virtudes de la sociedad moderna son la honradez, la laboriosidad, la fidelidad conyugal y el patriotismo.

3.5.2 Relación entre la ética y la moral

Se dice que un comportamiento es moralmente aceptable cuando se ajusta a un código moral. La desobediencia de las normas morales implica una desvalorización moral y la obediencia un enriquecimiento.

La ética pretende dar explicación de las normas morales. Su origen social e histórico, su validez y fundamentación dentro de un sistema filosófico o religioso. Entonces la ética será la teoría explicativa de la moral. Como no existe una moral universalmente aceptada, será la ética quien compare y explique los diferentes factores sociales o religiosos que dieron lugar a distintos sistemas morales.

En conclusión se puede decir que la ética es el estudio explicativo de las normas y la moral son las normas que regulan el comportamiento.²¹

²¹ Miravalles, J. (s.f) *Gabinete de psicología*. Recuperado 21-09-2015, de [http://www. Javiermiravalles.es](http://www.Javiermiravalles.es).

3.5.3 Diferencia entre la ética y moral

La diferencia entre la ética y la moral se puede ver de 3 maneras:

1. La primera diferencia es que la moral tiene una base social, en cambio la ética surge como tal en la interioridad de una persona, como resultado de su propia reflexión y su propia elección. Aunque la ética puede coincidir en su contenido con la moral, también puede la ética ofrecer una fuerte diferencia, creando así una serie de conflictos internos en la mentalidad de una persona.
2. La segunda diferencia ya no está en su contenido sino en el modo como actúan en la conducta de una persona. La moral es un conjunto de normas que actúan desde el exterior, en cambio la ética influye en la conducta de una persona pero desde su misma conciencia y voluntad. No es lo mismo realizar una conducta porque es una obligación que ejercer esa misma conducta porque yo estoy convencido de la bondad de esa acción.
3. La tercera diferencia está en la palabra valor. En las normas morales impera el aspecto legal, obligatorio e impositivo, en la ética es el valor, más no el valor impuesto desde el exterior, sino el valor descubierto internamente en la reflexión de un sujeto.²²

En conclusión entendemos que la moral es un conjunto de reglas y normas de conducta que son establecidas para un conjunto de personas es decir para un grupo o sociedad, en cambio la ética es lo mismo pero mirándolo desde el sentido personal es decir un conjunto de normas y pautas creadas por su misma conciencia y para el bien del individuo mismo.

²² Cevallos, C. (2013). *Desarrollo del pensamiento*. Recuperado el 13-09- 2015, de <http://halo-cevallos.blogspot.cl/2013/06/estetica-y-etica.html>.

3.6 VALORES Y VIRTUDES

La sociedad hoy en día tiene conciencia de la importancia de los valores, ya que estos son imprescindibles en todo ámbito de la vida. Cuando se hace referencia a los valores morales estos se refieren a la justicia la felicidad, la lealtad, la gratitud, entre otras. Estas realidades se han estudiado desde la Grecia clásica, los primeros filósofos les llamaron virtudes.

Al definir virtud, se puede decir que, son las cualidades de la conducta humana que producen una muy buena y sana convivencia con nuestro entorno y la que los humanos debiésemos aspirar. El buen comportamiento de las virtudes viene a ser lo que se llama ética, ya que cuando no se cumplen estas virtudes no se está actuando éticamente. El término “vir” significa fuerza. La virtud se refiere, etimológicamente, a una mayor capacidad o fuerza interior que tiene la persona para realizar ciertos actos. La virtud es una cualidad estable o permanente para realizar un acto bueno.

Para Aristóteles el hombre feliz es el hombre virtuoso y valioso. El hombre justo, fuerte, leal, que sabe ser amigo, trabajador, que piensa en lo que hace y planea su presente y futuro. Una persona puede portarse bien de vez en cuando, o hacerlo habitualmente ya que la virtud es un hábito bueno que confiere a los actos un carácter permanente: es una cierta inclinación natural para hacer el bien con facilidad y agrado.²³

Retomando la definición de valor, se puede decir que esta palabra proviene del latín “valere” que significa estar en forma, ser fuerte, ser capaz de algo, valerse por sí mismo. El valor es un bien descubierto y elegido en forma libre y consciente, que busca ser realizado por la persona. Valores hay para todos los gustos y de todos los tipos: sensibles, económicos,

²³ Buzali, M (1997). *valores y virtudes*. (PP. 17-37). México: panorama.

estéticos, humanos, espirituales, sociales, religiosos, etc. El valor es todo aquello que se considera como bueno, como deseable, como necesario para la vida.²⁴

3.6.1 Diferencias entre virtud y valor

Hay que distinguir las virtudes de los valores humanos. Los valores están orientados al crecimiento personal, al actuar bien serán mejor aceptados por la sociedad. Los valores son bienes que la inteligencia del hombre conoce, acepta y vive como algo bueno para él como persona. En cambio las virtudes son acciones que nacen del corazón y están orientadas directamente a un bien espiritual. Estas te hacen crecer como persona, a imagen de Dios.

Se considera virtud cuando la acción es habitual y permanente. Si las acciones no son permanentes se considera que la persona vive del valor del servicio y no la virtud del servicio.

Es conclusión los valores y virtudes se diferencian en que el valor es solo una cualidad que no se practica necesariamente de forma habitual, la virtud va más allá de las enseñanzas o el hecho de actuar bien, sino que es la esencia de la persona, una virtud que nace en ella, por lo cual va actuar de la misma manera en cualquier circunstancia no solamente cuando se considere necesario o conveniente.²⁵

Existen valores que deben considerarse por parte de las empresas para alcanzar el éxito, para ello los empresarios deben reunir las siguientes características y valores:

1. Disciplina: Ser disciplinado en los negocios significa cosas esenciales, como la puntualidad, separar las cosas personales de los de la empresa, tener la convicción de terminar y no dejar a medias las cosas que sean importantes para la propia formación de un proyecto.

²⁴ Yarce, J. (2001). *Qué Son Los Principios Los Valores Y Las Virtudes. En Curso Liderazgo II*. Puerto Rico: Liderazgo.

²⁵ A. Humberto, A. (2010). *Virtudes valores y sentimientos para una vida ética*. (pág. 7). Colombia. San Pablo.

2. Autocrítica: Este es un valor sumamente importante debido a que en muchas ocasiones, el empresario pierde el piso y considera o da por hecho que todas las acciones que toma dentro de su negocio son las más correctas.
3. Pro actividad: Esta es una clara característica de los empresarios de éxito, ser proactivo significa tomar acción sobre las oportunidades que se nos presentan a diario.
4. Perseverancia: La perseverancia en un empresario significa logros, quien esté dispuesto a tener negocios productivos, necesariamente requiere de levantarse y luchar todos los días en contra de las adversidades y de los problemas que se puedan presentar.
5. Disponibilidad al Cambio: Llevar a cabo las ideas de negocios requiere de mucho temple, y tener por entendido que habrá la necesidad siempre de estar dispuesto al cambio, cuando las cosas no salen como se planean se requiere de pequeños o grandes ajustes que harán que nuestro camino tome un nuevo rumbo.
6. Responsabilidad: Cuando se inicia un negocio se adquieren un sinnúmero de responsabilidades, tanto de índole personal como de índole social; el concepto de la responsabilidad es entender que se deben respetar una serie de lineamientos y reglas, además de contribuir en el crecimiento y la armonía del entorno.
7. Aprendizaje: Un buen empresario tiene claro que todos los días se aprende algo, además de tener la motivación empresarial, algo muy importante es el tener claro que la preparación mediante el aprendizaje de todas las técnicas y recursos necesarios para el buen manejo de un negocio, son esenciales para la gente de negocios de hoy.²⁶

²⁶ Mijares, D. (2004). *Valores bien definidos*. Recuperado el 24-09-2015, de <http://www.inspirulina.com/valores-bien-definidos.html>

3.7 PROGRAMAS DE ÉTICA EMPRESARIAL

Un programa de ética empresarial eficaz, tendrá medidas de desempeño específicas orientadas hacia la acción que sean pertinentes y oportunas. También se consideran esenciales para un programa de ética empresarial los mecanismos para medir el rendimiento del programa.

Para una empresa socialmente responsable, un programa eficaz es uno que logra los resultados esperados y se integra muy bien a la misma empresa. Como se observó en un reciente estudio relacionado con la ética, los programas de ética empresarial se tornan verdaderamente eficaces hasta el punto en que pueden evolucionar y acoplarse hacia dónde va la compañía. Además de este estudio se deduce que un programa bien integrado cumple con:

- Estar alineado con las creencias fundamentales de la organización.
- Encajar bien en los sistemas, las políticas y las prácticas de la organización.
- Ser utilizado por los empleados en todos los niveles para guiar la toma de decisiones y las acciones.
- Convertirse en la parte central de la cultura organizativa a través del tiempo.
- Ser un programa bien integrado que trate sobre las prioridades del liderazgo al igual que sobre las expectativas de un empleado con referencia a la ética.

Un programa de ética empresarial encamina a las empresas a apropiarse de paradigmas morales y éticos más acordes a los estándares occidentales de justicia y transparencia. En este sentido, se puede afirmar que un programa de ética empresarial es un paso trascendental en la ruta correcta a llenar estos requisitos.

Es importante recordar que la ética no debe ser impuesta por medio de la restricción sino por medio de la persuasión y el convencimiento. Corresponde reconocer que la ética

debe de 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.

Dentro de los estándares de ética empresarial se encuentran los siguientes programas o guías que orientan a las organizaciones a llevar a cabo un comportamiento ético:

3.7.1 SGE 21 de Forética

Forética²⁷, junto con todos sus socios, colaboraron en el fomento de una gestión responsable, creando un conjunto de normas, guías y documentos formales, denominados Sistema de Gestión Ética y Responsabilidad Social (SGE).

Uno de sus primeros frutos fue la elaboración de la Norma de Empresa SGE 21, en la que participaron, (en 2005), más de 100 expertos de distintos ámbitos del campo de la RSE. El cumplimiento de esta norma permite alcanzar una Certificación. Se estructura en 9 Áreas de Gestión y cada una de ellas en valores éticos aplicables, cuya implantación es evaluable objetivamente y por lo tanto con posibilidad de someterse a auditoría.

3.7.2 Códigos de ética

El código de ética es un documento que permite establecer el comportamiento correcto que debe tener todo profesional, dueños, accionistas, gerentes, trabajadores o colaboradores con la organización y que no necesariamente está regulado por las leyes pero se deber respetar a través de los valores que posee la empresa.

²⁷ Forética: Asociación de empresas y profesionales de la responsabilidad social empresarial y sostenibilidad líder en España y Latinoamérica.

García Marzá ²⁸define código de ética como: “código de empresas, credo corporativo, proyecto de empresa, declaración de valores, principios rectores y código de conducta. Es una declaración ante un grupo de interés con obligaciones y deberes que deben ser cumplidos”.

Podemos decir que el código de ética es un instrumento que puede utilizar la empresa para expresar y recopilar el conjunto de valores, principios y normas éticas que la organización ha hecho propios.

Un código de ética plasma la filosofía y compromiso empresarial, vinculando la visión y la estrategia de negocios, las prácticas de responsabilidad social empresarial, el cumplimiento al régimen de legalidad, la actuación ética y los valores que deben regir el comportamiento de la organización.

El código de ética puede incluir temas regulados por la ley o bien incluir temas no regulados por la ley y que son propios de la actividad que realiza la empresa, tales como: prevención de conflictos de interés, no filtrar información confidencial, respeto entre las personas que participan en la empresa y el modo relacionan con el entorno²⁹.

Algunas de las ventajas más significativas son: indicar las pautas de conducta y los criterios por los cual se regirán los colaboradores y personal de la organización, entregar un mensaje sincero al público interesado, motivar a los colaboradores, desincentivar la corrupción dentro de la organización.

²⁸ Marzá, G. *Ética empresarial*, (Pág. 246) Madrid, Totta.

²⁹ Guillén, M. (2006). *Ética en las organizaciones: construyendo confianza*. (Pág. 231) Madrid, España, Prentice Hall.

Algunas de las desventajas que se pueden visualizar son: si no existe una forma adecuada de difusión puede generar conflicto, si no están claramente definidos existe la posibilidad de interpretarlo equívocamente, en algunos países podría no atender a temas como justicia y equidad.

3.7.2.1 Funciones de un código de ética

Un código de ética es un texto escrito que cumple con las siguientes funciones:

- Identificativa: Señala los cometidos, metas y roles que la organización pretende cumplir en la sociedad.
- Declarativa e informativa: Indica cuál es la teoría ética que configura la filosofía empresarial y cuál es el conjunto de valores éticos asumido por la organización como propio.
- Discriminativo: El texto del código es suficientemente claro como para que los involucrados puedan distinguir o percibir como distintas, aquellas conductas que son “obligatorias”, de las que se consideran “óptimas”, de las que se consideran “deseables” y, finalmente, de las que se consideran “prohibidas” o reprobables.
- Metodológica y procedimental: Establece las vías adecuadas para llegar a la solución de los conflictos o de los dilemas éticos que se puedan plantear en la organización, sin tener que caer en conductas reprobables. También puede prever los mecanismos de evaluación de las conductas éticas y quiénes son los responsables de aplicar el sistema de sanciones.

- Coercitiva: Establece el sistema de sanciones que tiene la organización, y debe formular los procedimientos justos para su aplicación o, por el contrario, las recompensas por las buenas conductas.
- Protectiva: El conjunto de todas las funciones anteriores tiene como objetivo proteger al individuo de eventuales injusticias, y proteger la buena fama o la justa imagen pública.³⁰

Podemos mencionar que los códigos de ética han permitido mejorar el compromiso ético de las personas dentro de la organización, ya toda empresa que busca la excelencia debería tener un código de ética diseñado de acuerdo a las necesidades de la empresa y no copiado de otra empresa similar, siendo este evaluador y modificado constantemente por los comités de ética de la empresa y sus asesores externos.

4 AUDITORÍA ÉTICA

La auditoría social tiene muchas limitaciones y necesita tener mejoras, ya que las empresas deben implantar programas de ética para establecer las normas y conductas a las personas que forman parte de la empresa a través del código de ética. Después nace la necesidad de una organización externa o interna, evalúe y controle el comportamiento ético, bajo los principios revelados en el código de conducta. Es importante que las empresas tengan un mecanismo de control, gestión y evaluación para que las normas éticas sean aplicadas por todos los miembros de la organización y stakeholders (grupos de interés).

³⁰ Copajo, E., Cajas, P., Guillen, A., Renteria, E., Voysest R. (2012) *Manual para elaborar Código de Ética empresarial, Que es y porque es un código de ética empresarial*, (PP. 18-19) Ecuador, Ceres.

La definición de auditoría ética se traduce del inglés ethical audit. Se trata de una auditoría que se fundamenta en los valores de la organización y como se plasman los valores en esta entidad con sus diversos grupos de stakeholders. Fundamentalmente es un instrumento de gestión, y su realización no implica crear informes públicos, tal como si ocurre en el caso de la responsabilidad social empresarial.

La auditoría ética no es un concepto que haya aparecido recientemente pero es utilizado por las empresas como instrumento de gestión, donde se analiza minuciosamente toda la información tanto interna como externa. Se elaboró una propuesta formal en la universidad de Jaume I y la denominó EA-10, donde dos perspectivas se cruzan: la ética discursiva y la teoría de los “stakeholders” y propone 10 valores éticos que debería tener toda empresa para generar y afianzar la confianza (la confianza depende de la percepción de los grupos de intereses).

1. Integridad: Coherencia entre lo dices y lo que haces.
2. Confianza: Credibilidad y reputación en la empresa.
3. Justicia: Distribución equitativa de cargas y beneficios.
4. Dialogo: Participación y consenso.
5. Transparencia: Veracidad y comunicación interna y externa.
6. Dignidad: Respeto y fomentar los derechos humanos.
7. Legalidad: Cumplimientos de las disposiciones legales.
8. Compromiso cívico: Corresponsabilidad social.
9. Ecología: Respeto y mejora del medio ambiente
10. Responsabilidad: Respuestas ante expectativas/ demandas sociales.

La auditoría ética es un instrumento de gestión, donde se analiza detalladamente toda la información tanto interna como externa, integra la responsabilidad empresarial, ambiental y la conducta de la empresa con los “stakeholders”. El objetivo de la auditoría ética es crear confianza, credibilidad y transparencia en su actuar ético y social de la empresa.

Se lleva a cabo generalmente en nombre de una compañía o marca, que desea medir cumplimiento de una empresa proveedora en normas básicas de códigos de ética y responsabilidad empresarial. Al final, se genera un informe donde se detallan los errores que se cometen y las empresas auditoras deberían diseñar un plan de acción para corregir los errores. Lo importantes de la auditoría no es si el informe final es positivo o negativo, sino que se debe realizar mejoras continuas para lograr la excelencia en el mercado, por lo cual el auditor genera un plan de acción correctivo.

Las auditoras que realizan auditoría ética utilizan protocolos basados en códigos básicos ética, se utiliza los códigos de conducta SA 8000 y basados en las normas laborales OIT (organismo internacional del trabajo). Los códigos de conducta deben cubrir las siguientes áreas: cumplimientos legales, jornadas laborales, compensaciones, prohibiciones de trabajo infantil, prohibiciones de trabajo forzoso y los derechos de la negociación colectiva, prohibiciones de cualquier forma de discriminación, salud y seguridad laboral, sistemas de gestión, responsabilidad ambiental y seguridad, afortunadamente existe mucha similitud en los códigos de conducta de las empresas; ya que se basan en los principios básicos elaborados por la OIT .

La frecuencia con la cual se debe realizar una auditoría ética no está definida. Muchas empresas auditoras evalúan el riesgo tanto colectivo como por departamento y diseñan un programa de acuerdo a la necesidad de cada empresa. Muchas empresas realizan auditorías con más frecuencia en el área donde se encuentra alto riesgo.

El auditor puede anunciar los días que realizara las visitas en terreno, las reuniones. Pero es muy importante que a lo menos realicen algunas visitas no agendadas para ver el lugar sin que la empresa se encuentre preparada para recibirlo.

Las ventajas de realizar una auditoría es que puede mejorar la reputación de la empresa y genera confianza en los compradores. Si el informe arroja malos resultados tendría un efecto adverso para la empresa, pero lo importante es que se identifican las falencias de la empresa y se establecen las medidas correctivas para poder solucionar estos problemas.

En Chile no es muy conocido el concepto de auditoría ética, sin embargo profesores y personas relacionadas con la filosofía saben que significa este concepto. No se encontraron organización que realizara auditoría ética en Chile, solo personas independientes.

Debería haber en el país empresas que realice auditoría ética, como es el caso de Institute for Business Ethics y European Business Ethics Network.

4.1 VARIABLES QUE INVOLUCRAN UNA AUDITORÍA ÉTICA

Las variables que deben contener son en relación a la persona, ambiente, operación y económico. Pero las variables deben adecuarse al tipo de empresa que se desea realizar la auditoría. (Ver tabla N°1)

| Tabla N°1 | | | |
|--|--|--|--|
| Persona | Ambiente | Operación | Economía |
| <ul style="list-style-type: none"> - Práctica de gestión humana libertad de asociación. - Relación con los clientes y proveedores. - Relación con la comunidad. | <ul style="list-style-type: none"> -Trato con el medio ambiente. - Relación con la competencia. - Relación con el gobierno. | <ul style="list-style-type: none"> - Calidad de las instalaciones. - Procesos Productivos. - Responsabilidad interna. - Riesgos a la salud y consecuencias de las operaciones. | <ul style="list-style-type: none"> - Manejo financiero. -Auditoría financiera. -Cumplimiento de obligaciones. |

Fuente: Basando en Insuasty y Pérez (2003)

Elaboración: María del Pilar Rodríguez, Carlos Felipe Castaño

Detalle de las variables a considerar: (Ver tablas n° 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8)

| Tabla N°2 | |
|---------------------------------|--|
| Variables que se deben analizar | Conductas éticas analizar |
| Valores | <ul style="list-style-type: none"> - Los valores que debería tener la empresa son: Integridad, confianza, justicia, dialogo, transparencia, dignidad, legalidad, compromiso cívico y ecología. |
| Misión y visión | <ul style="list-style-type: none"> - La misión y visión representan realmente lo que desea y realiza la empresa, la misión y visión debe contar fundamentos éticos. La organización debe considerar el bien ético como parte de su misión. |
| Clientes | <ul style="list-style-type: none"> - Respetar al cliente, ofreciendo un producto de calidad sin fallas. - Mostrar transparencia de información acerca del producto ofrecido. - Cumplir los contratos pactados con los clientes. - Realizar marketing responsable y ético. No se debe hacer prácticas engañosas como envases, obsolescencia en la planificación, productos de mala calidad o inseguros. |

Fuente: Elaboración propia.

| Tabla N°3 | |
|--|--|
| Variables que se deben analizar | Conductas éticas analizar |
| Proveedores, Contratistas y distribuidores | <ul style="list-style-type: none"> - Respeto de los derechos y búsqueda de solución constante. - Tener normas y políticas claras con los proveedores. - Negociación de precios dignos con sus proveedores. - No ejercer presión en plazo de pagos. - Tener acceso a toda información requerida en proceso de elaboración de presupuesto y licitación. - Realizar un proceso elección de proveedores transparente, sin ser influenciado por regalos o relación consanguinidad o afinidad con empresas. - Respetar los términos y compromisos establecidos en los contratos. - Desarrollo de contrato con proveedores locales. - Verificación de los procesos de producción y certificación ambientales de los proveedores. - Pagar sueldos dignos a sus trabajadores. |
| Directorio | <ul style="list-style-type: none"> - Contar con programas de prevención e investigación de conflicto de interés entre el directorio y otras empresas. - No debería haber algún aprovechamiento personal de parte de algún miembro del directorio. |

Fuente: Elaboración propia.

| Tabla N°4 | |
|--|--|
| VARIABLES QUE SE DEBEN ANALIZAR | CONDUCTAS ÉTICAS ANALIZAR |
| Socios y accionistas | <ul style="list-style-type: none"> - Pueden expresar su opinión sea esta una reunión ordinaria o extraordinaria. - Ser tomado en cuenta cuando propone ideas. - Informado continuamente, en forma veraz y oportuna en tema relacionado con la empresa. - Posibilidad de obtener la información solicitada en forma oportuna. - Libertad para cesión de acciones, sin que nadie ejerza una presión a este. - Obtención de utilidades equivalentes a número de acciones que posee. |
| Gobierno | <ul style="list-style-type: none"> - Colaborar y dar cumplimiento a las normas y leyes establecidas por el estado; tanto: laboral, tributario, ambiental y comercial. - Entregar información a los agentes fiscalizadores e investigaciones públicas. - Evitar y prevenir tener relación no ética personas gubernamentales (políticas anticorrupción). |

Fuente: Elaboración propia.

| Tabla N°5 | |
|---------------------------------|--|
| Variables que se deben analizar | Conductas éticas analizar |
| Personal | <ul style="list-style-type: none"> - Respetar la dignidad y derechos de las personas que trabajan en la empresa. - Tener un proceso de reclutamiento transparente, los trabajadores tiene que poseer los valores que promueve la empresa. - Existencia de una convivencia sana entre trabajadores, incentivando el trabajo colaborativo. - Correcto Pago de las remuneraciones y pagos de las cotizaciones. - Cumplimiento de las leyes laborales. - Evitar discriminación y establece sueldo igualitarios entre mujeres y hombre. - Desarrollo de programas que promuevan los valores y conductas éticas al interior de la empresa. - Proveer de programas prevención de accidente acorde a la actividad que realiza, entregando elementos de seguridad necesarios para prevenir un accidente. - Asegurar igualdad de oportunidades de trabajadores, Cualquiera sea su sexo, raza, idea, origen, religión, incapacidad física, orientación sexual. - Tener programas que permitan la inserción de personas que tengan discapacidad. |

Fuente: Elaboración propia.

| Tabla N°6 | |
|--|--|
| Variables que se deben analizar | Conductas éticas analizar |
| Comunidad. | <ul style="list-style-type: none"> - Asegurar que los procesos y procedimientos no afecten a la comunidad. - Desarrollar programa con la comunidad para que haya un equilibrio de crecimiento, tanto empresa como entorno. - Ayudar a la comunidad en las necesidades más importantes para esta. |
| Sustentabilidad y medio ambiente | <ul style="list-style-type: none"> - Establecer roles, políticas y responsabilidades en materia ambiental para cumplan correctamente los trabajadores de la empresa. - Establecer procesos de producción que eviten o mitiguen la contaminación. - Cumplimiento de las leyes ambientales. - Sustentabilidad energética: Eficacia y eficiencia en el uso de la energía. Preferir energía renovable. - No utilización de productos transgénicos. - Sustentabilidad ecológica: proteger los recursos naturales a través de un manejo controlado que permita la existencia en el futuro. |

Fuente: Elaboración propia.

| Tabla N°7 | |
|--|---|
| Variables que se deben analizar | Conductas éticas analizar |
| Sindicatos y asociaciones | <ul style="list-style-type: none"> - Existe sindicato en la empresa. - La empresa no ejerce presión en los sindicatos y tienen libertad de ejercer. - Los sindicatos tienen poder de decisión en temas de la empresa. - Buena relación y comunicación de los sindicatos con los directivos de la empresa. |
| Comité de ética | <ul style="list-style-type: none"> - Promueve valores dentro de la empresa a sus trabajadores. - Capacitar a los trabajadores en temas éticos. - Investigación de casos éticos resueltos. - Medidas que realiza para prevenir problemas éticos - Revisión de las actas archivadas. - Informar y promover el código de ética y el código de conducta. - Actualización del código de conducta. - Informa correctamente a la gerencia y directorio las conductas no éticas investigadas. - Dar un correcto seguimiento a las conductas no éticas. |

Fuente: Elaboración propia.

| Tabla N°8 | |
|---------------------------------|--|
| Variables que se deben analizar | Conductas éticas analizar |
| Responsabilidad empresarial | <ul style="list-style-type: none"> - Cultura y arte: donaciones y auspicio a instituciones para que puedan promover y desarrollar arte en la comunidad. - Salud: apoyar y asesorar en programa de salud a la comunidad y programa de vida sana a través de actividades deportivas. - Reducción de la contaminación: Desarrollo de programa de reciclaje e instalación de programa de control de contaminación. - Educación: Ayuda a colegios con material de apoyo para el desarrollar de un mejor aprendizaje, además ayuda a talentos locales que no cuenten con recursos. - Identificación y evaluar los principales impactos ambientales. |

Fuente: Elaboración propia.

4.2 DOCUMENTACIÓN REQUERIDA PARA REALIZAR LA AUDITORIA

La auditoría ética utiliza documentación de apoyo para encontrar los recursos necesarios para respaldar la información, tanto interna como externa. La documentación requerida es la siguiente:

- Contrato de trabajo (determinar la rotación de empleados).
- Registrar las horas extras pagadas.
- Registro de las remuneraciones pagadas.
- Manual de empleados
- Acuerdos de negocios colectivos.
- Productos químicos y disolventes utilizados.
- Los informes de gobierno, con respecto a las inspecciones y fiscalizaciones realizadas en materia de legislación laboral, seguridad y cumplimiento a las normas ambientales.
- Accidente y lesiones registradas.
- Procedimiento de emergencia e implementación de seguridad a los trabajadores.
- Contrato con trabajadores.
- Políticas de selección de proveedores.
- Políticas de reciclaje.
- Políticas de motivación de personal.
- Certificaciones con las que cuente la empresa (ejemplo certificaciones ISO).

Los registros de la nómina de trabajadores deben ser de los últimos 12 meses.

4.3 DOCUMENTACIÓN INCONSISTENTE

Falsificar o esconder información durante el transcurso de la auditoría ocurre mucho más de lo que uno piensa; Por eso se hace necesario que el equipo auditor planifique el proceso de auditoría evaluando los riesgos y realice procedimientos para evitar el fraude.

Muchas empresas auditoras no realizan una indagación profunda para prevenir el fraude y solo realizan encuestas y visitas en terreno. Pero para que el informe tenga validez y respaldo, se hace necesario que el equipo auditor realice todo sus esfuerzos para prevenir y detectar el fraude durante el proceso de auditoría, en algunos casos es muy difícil de detectar y varias personas de la empresa están confabuladas para no ser descubiertas.

4.4 CLAVES PARA REALIZAR LA AUDITORÍA ÉTICA

Una auditoría ética debe contener los siguientes elementos:

1. **Fundamentación:** un proceso de auditoría ética debe estar fundamentado por un modelo racional que se pueda justificar, un ejemplo metodológico es el principio ético EA-10, elaborado por García Mazá y sus colaboradores. Mucha información puede estar respaldado por certificaciones sobre temas de responsabilidad social y ética empresarial, para dar más sustento a la auditoría.
2. **Participación:** Es muy importante que todas las personas que trabajan en la organización se involucren con la auditoría ética, pues se necesita saber su opinión en relación a temas de conducta y valores además los “stakeholders” deben dar su percepción en relación a temas éticos. La auditoría ética está relacionado con el dialogo que tiene que tener la empresa con sus trabajadores y stakeholder, teniendo como base el respeto y el debate para resolver temas complejos. La teoría discursiva a través del dialogo los grupos se relacionan y traspasan costumbres y normas, pero es a

través del dialogo que se puede contribuir a mejorar y construir una sociedad más moral.

3. Procedimientos: La auditoría ética debe contar con procedimiento y metodología para recolectar, procesar y evaluar la información obtenida durante el proceso de auditoría. Primero empieza revisando los códigos de conducta y ética de la organización y termina con la responsabilidad social de la empresa.
4. Adaptable: La auditoría ética es compleja pues las normas y conductas en las organizaciones son muy diferentes en cada organización, por lo que la auditoria se debe adaptar al tipo de organización y debe ser flexible para obtener una percepción total en relación a la ética de la empresa.
5. Integral: La auditoría ética debe verificar si políticas y procedimientos son los adecuados para la organización, además de revisar estos deben ser aplicados coherentemente por todos los miembros de la organización.
6. Continuamente: la auditoria debe ser un proceso continuo y no en un momento determinada, ya que se deben identificar si el comportamiento de los miembros de la organización concuerda con las normas y el código de conducta.
7. Transparente: La auditoría se realiza para transparentar información en relación con el actuar social y ético de la empresa y también es utilizado como herramienta de gestión para la toma de decisiones. La información obtenida, tiene que estar al alcance de los stakeholders.

8. Riesgos del negocio: Se debe considerar los temas de riesgos éticos propios del negocio, tales como: falta de código de norma y conducta, alta rotación de personal, vulnerabilidad de datos confidenciales etc.³¹

4.5 TIPOS DE AUDITORÍAS

- A. Auditorias directas: Es una auditoría que realiza la misma empresa, utilizando los recursos de auditoria interna. Suele usarse para realizar mejoras antes que se realice una auditoría externa.
- B. Auditoria de clientes: Es una auditoría contratista o proveedores, Se lleva a cabo por una organización, por la organización contratante. Se utiliza esta auditoría para identificar y resolver problemas en conjunto.
- C. Auditoria de terceros: Son auditorías que las realizan empresas certificadoras independientes o autorizadas por terceros como la empresa Sedex.

Las empresas muchas veces realizan la auditoria por requerimiento de clientes o normas de importación del país de destino, por ello es muy importante antes de realizar una auditoria identificar cual es la necesidad por la cual se quiere llevar a cabo la auditoria ética.

El comité de ética cumple un rol muy impórtate en la organización, tiene que ser un comité que tenga autonomía y no pertenecer o depender de recursos humanos ya que es el encargado de crear directrices en relación a la ética en la organización. Es el encargado internamente de evaluar la aplicación del código de conducta de la organización, además es el delegado de la formación ética de los miembros de la organización y de resolver casos

³¹ Lozano, J. (2007). Códigos éticos y Auditoria ética. *Veritas filosofía y teología* .(PP.246-249). Vol. II, n°17.

relacionados con problemas éticos. El comité de ética será el encargado de realizar la auditoría ética en la organización, en caso que sea un ente interno.

Es muy importante que la organización esté compuesta por alto directivos éticos que formen parte del comité de ética, ya que la organizaciones necesitan personas que guía y tomen las decisiones más importantes, demuestren los valores que son parte de la organización. También tiene que contar con un miembro que represente a gerencia, trabajadores, cuando sea necesario contar con una persona que represente la opinión de la comunidad y “stakeholders” (grupos de interés), debe contar con el asesoramiento de una persona experta en temas de ética y un abogado que asesorara en temas legales. (Ver tabla N°9)

| Tabla N°9 |
|--|
| Personas que deben conformar comité de ética: |
| Un miembro del directorio. |
| Un miembro de la gerencia. |
| Un miembro de los trabajadores. |
| Un abogado que oriente en asuntos legales. |
| Un periodista o persona que tenga la capacidad para informar y expresar las decisiones a los trabajadores o grupos de interés. |
| Un usuario que represente la opinión de la comunidad y grupos de interés de la organización. |
| Una Persona interna o externa que tenga altos conocimiento de ética para dar respuesta u orientar en materias éticas. |
| *La persona que forme el comité de ética, es necesario que tenga conocimiento de ética y La hegemonía de los miembros del comité de ética se debe eliminar si existiera. |
| Objetivos del comité de ética |
| Dar directrices, Formación ética, Analizar casos. |

Fuente: elaboración propia.

4.6 LOS REQUISITOS QUE DEBE TENER EL EQUIPO AUDITOR:

- Formación en auditoría.
- Experiencia en auditoría.
- Conocimiento de la industria local.
- Habilidades de comunicación (el lenguaje debe ser nativo de la persona que realice la entrevista a los trabajadores).
- Reputación.

4.7 PLANIFICACIÓN:

Los elementos que se deben considerar antes de realizar una auditoría ética son los siguientes:

- Revisión de la misión y visión de la organización.
- Revisión de los códigos de conducta.
- Revisión de la cultura de la organización
- Revisión de los países donde se encuentra la unidad de negocios de la organización.
- Revisión de las legislaciones y directrices aplicadas.

4.8 PROPÓSITO DE UNA AUDITORÍA ÉTICA

El propósito principal de una auditoría ética es proporcionar a los trabajadores sociales una forma práctica de:

- Identificar los problemas éticos pertinentes en sus entornos de práctica.
- Revisar y evaluar la adecuación de sus prácticas actuales.
- Diseñar una estrategia práctica para modificar las prácticas actuales.
- Supervisar la aplicación de esta estrategia de aseguramiento de la calidad.

4.9 PASOS EN UNA AUDITORÍA ÉTICA

La realización de una ética de auditoría implica varios pasos clave:

En la configuración de agencia, un miembro del personal debe asumir el papel de presidente del comité de auditoría ética. Los miembros deben ser nombrados para el comité en función de su interés demostrado en las políticas de la agencia relacionadas con la ética, prácticas y procedimientos. Lo ideal sería que el presidente habría obtenido la educación formal o bien una formación relacionada con la ética profesional.

El comité de auditoría debe determinar los aspectos específicos relacionados con la ética en los que se van a centrar. En algunos casos, el comité puede decidir llevar a cabo una auditoría ética integral. En otras agencias, el comité puede centrarse en aspectos éticos específicos que son especialmente importantes en esos entornos.

El comité de auditoría ética debe decidir qué tipo de información se necesita para llevar a cabo la auditoría. Los datos pueden ser recogidos de documentos (por ejemplo, formularios de consentimiento informado, pautas de confidencialidad, declaraciones de derechos del cliente) y entrevistas con personal de las agencias que se ocupan de los problemas éticos específicos. El comité también debe revisar los códigos pertinentes de la ética y las leyes federales y estatales y los reglamentos.

Revisión de la documentación: El auditor debe revisar la documentación para evaluar las políticas y procedimientos y si estos se están ejecutando correctamente. Cualquier discrepancia deberá estar detallado en el informe final.

Permisos y licencias: Deberán reflejar el cumplimiento de las disposiciones legal, además debe incluir revisión judicial si hubiera, códigos de ética en los negocios, certificaciones legales, certificación en seguridad. Se debe tener en cuenta en el informe de auditoría.

Recursos naturales de uso: Los recursos deben ser cuantificados e informa en el informe de auditoría; tales como agua utilizada, sistema de reciclaje, Energía consumida, además debe incluir certificaciones ambientales si las tuviera, tales como ISO 1400 (sistema de gestión ambiental).

Entrevista de gestión: El auditor realiza entrevista o encuestas al personal pertinente. Se debe individualizar a la persona de acuerdo al cargo que ocupa y responsabilidad dentro de la organización.

Entrevista a los trabajadores: En la entrevista se comprueba que se están cumpliendo las normas legales de los trabajadores y ambientales. El tiempo de duración es entre 15 y 30 minutos. Los auditores deben tomar nota de las señales verbales y las no verbales. Debe entrevistar a lo menos un trabajador y un gerente por departamento, donde se le preguntara acerca de temas ambientales y de ética. Las variables que se debe considerar son: tipo contrato, turno que realice, funciones que realice.

La entrevista debe ser seleccionada por el equipo auditor y nunca por la administración, además la entrevista puede ser grupal.

Las consideraciones que debe tomar para seleccionar:

- La presencia de sindicatos y/o representantes de la empresa.
- La segmentación del grupo por étnica, nacionalidad, edad, nivel educacional.
- Salud y seguridad de los trabajadores y formación de comités.
- Diferenciación de acuerdo al grado que ocupa en la organización sean estos trabajadores supervisores o gerentes.
- Los nuevos empleados, alumnos en práctica (se evalúa la calidad de la información).
- Los trabajos de todas las áreas pagadas (Para evaluar el valor de la jornada de acuerdo a la función que realiza).

Entrevista a los “stakeholders”: La entrevista a los grupos de interés es muy importante, ya que estos tienen una visión más clara como actúa la empresa en temas de ética empresarial y ambiental, sin verse influenciado o presionado por la gerencia. La entrevista debe estar dirigida principalmente clientes, proveedores, comunidad, agentes gubernamentales; sin dejar afuera a otros grupos si es que fuera necesario. Los cuales son los siguientes:

Cliente: La empresa debe establecer una comunicación sincera, un marketing sin engaños, entregarle un buen producto o servicio.

Proveedores: La relación que se debe identificar es un comercio justo, relación sincera, sin ocultar información; Garantizar la compra. Algunas consideraciones que se deben identificar para seleccionar son:

- Salud y seguridad de los trabajadores.
- Sueldo justo de acuerdo a las horas trabajadas y cargo que desempeña.

Comunidad: La personas que viven alrededor de la comunidad, se les debe garantizar que la empresa no afecte la calidad de vida de la comunidad y en algunos casos establecer alianzas para mejorar la vida de la comunidad

Una vez que los datos necesarios son recogidos y revisados, el comité de auditoría debe evaluar el nivel de riesgo asociado a cada tema. Cada tema debe evaluarse con respecto a las políticas de las agencias pertinentes y los procedimientos empleados siguen. Las políticas pueden ser codificadas en documentos de la agencia formales o memorandos. Procedimientos implican manipulación real de las cuestiones éticas de los trabajadores sociales en sus relaciones con clientes, colegas y terceros. Cada tema se debe asignar una de las cuatro categorías de riesgo: riesgo (prácticas actuales son aceptables); riesgo mínimo (prácticas actuales son razonablemente adecuados; modificaciones menores serían útiles); riesgo moderado (prácticas actuales son problemáticos; modificaciones son necesarias para minimizar el riesgo); y alto riesgo (prácticas actuales están gravemente viciadas; modificaciones significativas son necesarias para minimizar el riesgo).

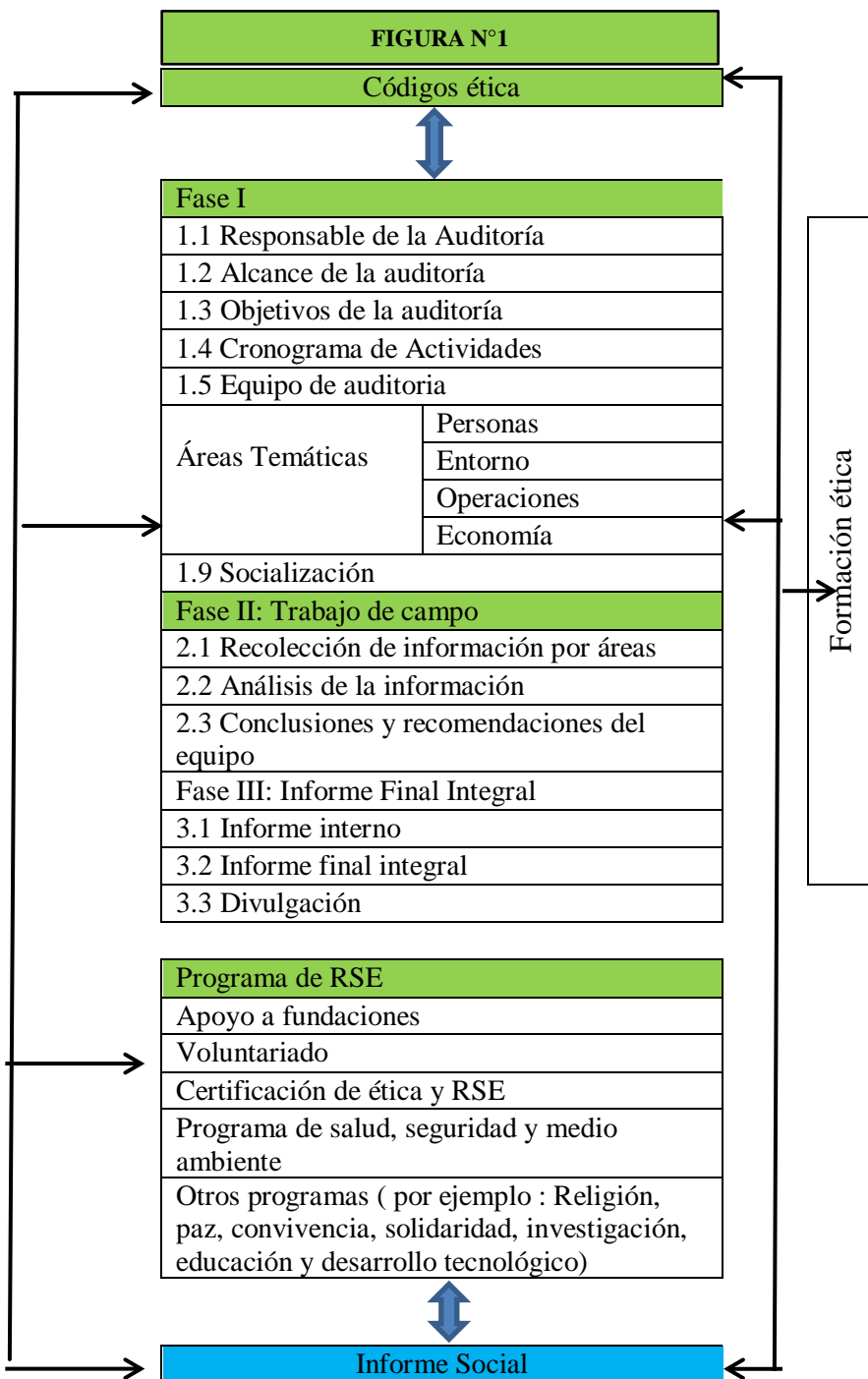
Una vez que una auditoría ética se ha completado, los trabajadores sociales tienen que tomar medidas para hacer uso de sus hallazgos. Los trabajadores sociales deben desarrollar un plan de acción para cada área de riesgo que merece atención, empezando por temas de alto riesgo, a continuación, pasar a moderados y cuestiones mínimo riesgo. Los planes de acción deben detallar las medidas específicas que se deben tomar para abordar las áreas problemáticas identificadas. Los ejemplos incluyen la actualización de las políticas de confidencialidad para reflejar las leyes y código de normas éticas actuales, la revisión de los procedimientos y formularios de consentimiento informado, y el desarrollo de doble relación y directrices sobre conflictos de intereses.

El comité debe identificar qué personal se encargará de las diversas tareas y establecer un calendario para la finalización de cada uno y un mecanismo para dar seguimiento a cada tarea para asegurar su realización y el seguimiento de su aplicación. El comité debe documentar el proceso de auditoría completa para demostrar su esfuerzo de buena fe para evaluar las políticas y procedimientos relacionados con la ética. Esta documentación puede ser útil en el caso de que alguien plantea dudas sobre la idoneidad de las prácticas relacionadas con la ética de la agencia. La maduración de las normas de ética en el trabajo social ha acelerado la necesidad de que los trabajadores sociales examinen más de cerca las dimensiones éticas de su práctica. La auditoría ética del trabajo social es un proceso diseñado para ayudar a los trabajadores sociales a evaluar las cuestiones éticas sistemática e integral. El concepto de una auditoría ética es coherente con los esfuerzos persistentes de asistencia social para proteger a los clientes y otras personas de cualquier daño.

Tales intentos sistemáticos para resaltar, dirección y seguimiento de las dimensiones éticas de la práctica del trabajo social será, en definitiva, fortalecer la integridad de la profesión³² (Ver figura N°1)

³² Rodríguez, P., Castañeda, P., Ozorio, V., Zuluaga, H. Y Duque, V (2006). *La auditoría ética: herramienta fortalecer el carácter de la organización*. Inovar, Bogotá, Colombia.

Etapas de la Auditoría ética dentro del sistema de gestión del desarrollo ético



Fuente: Insuasty y Pérez (2003) Auditoría ética: fortalecimiento el carácter de la organización, Innovar Vol 16 n° 27(2006) Pág. 32

5 ENCUESTA PRINCIPALES EMPRESAS DE LA PROVINCIA DE CONCEPCIÓN

Se realizó la siguiente encuesta con el propósito de conocer como esta interiorizada la ética dentro de las empresas de la Provincia de Concepción, para lo cual se realizaron varias preguntas con el fin de conocer cuánto saben las empresas sobre temas de ética, saber si altos cargos se hacen responsables de estos temas, la preocupación que poseen las empresas por fomentar la ética en sus trabajadores, si existen documentos formales que incluyan la ética y cuáles son, si conocen el concepto de “ auditoria ética”, como también conocer cuál es la importancia que se les entrega a los valores dentro de la organización, cual es el principal responsable de los temas éticos al interior de las empresas y si las empresas cuentan con iniciativas que promuevan la ética como por ejemplo; afiches, páginas web, reunión con los jefes etc. Esta encuesta no representa el actuar ético de todas las empresas de la provincia, sin embargo constituyen las empresas más importantes e influyentes.

En fin con esta encuesta se espera dar respuestas a varias interrogantes. Lo resultados se presentaran manteniendo el anonimato de las empresas que participaron en la encuesta.

Encuesta

La encuesta contiene 18 preguntas las cuales 6 son de tipo personal como sexo, años de antigüedad, cargo dentro de la empresa, tamaño de la empresa etc. El resto son propios de la investigación. Se realizaron dos tipos de preguntas: dicotomía (dos respuestas sí o no) y opción múltiple (tres o más respuestas).

Objetivo General

Tomamos un universo de 30 empresas de la Provincia de Concepción con el objetivo de conocer que tan interiorizada esta la ética dentro de las organizaciones y ver la importancia que colocan en ella, para esto se realizaron encuestas tocando puntos específicos del tema.

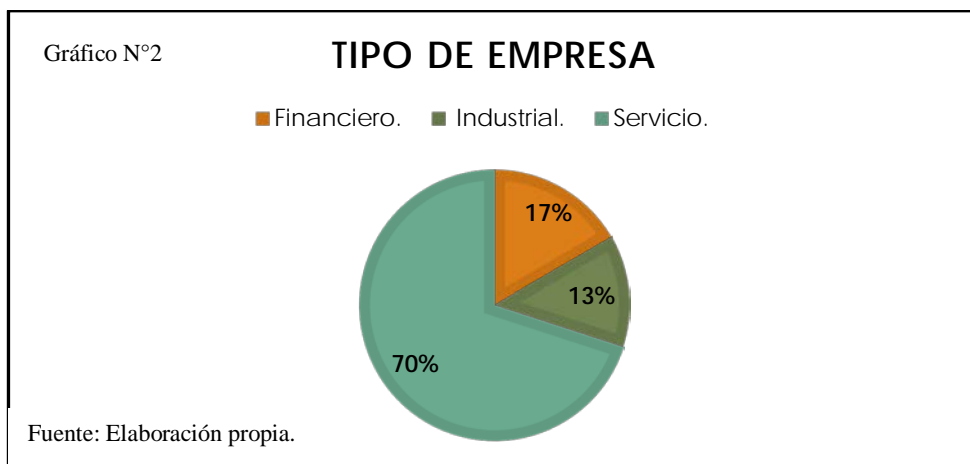
Datos de las empresas que respondieron la encuesta

1. Clasificación de la empresa según tamaño (ver gráfico n°1)



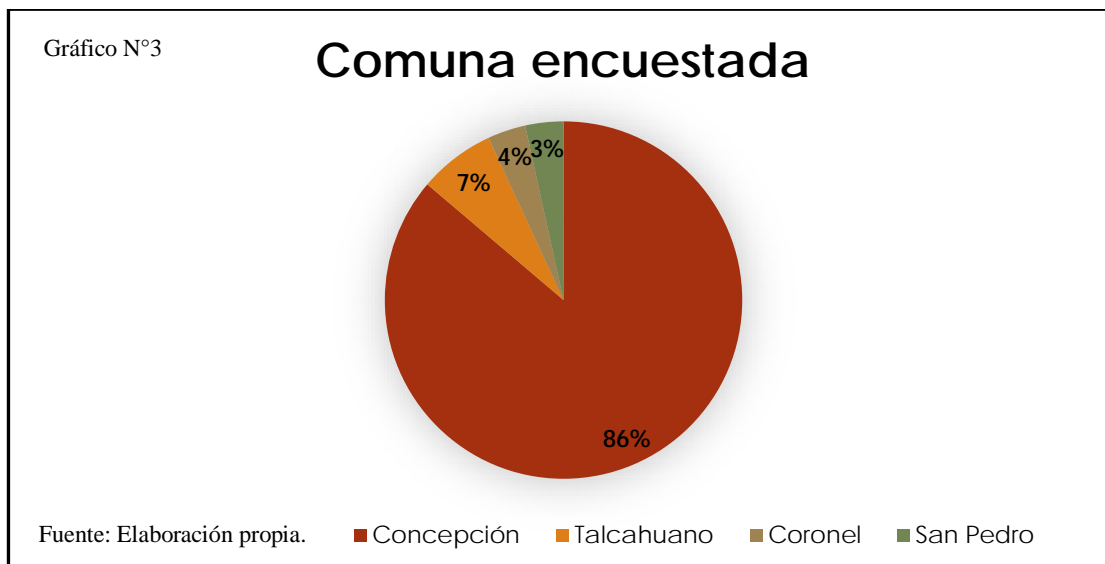
En la encuesta se abarcó un universo de 30 empresas de las cuales en su totalidad son de gran tamaño.

2. Tipo de empresa (ver gráfico n°2)



Del universo de 30 empresas encuestadas el 70% corresponde a empresas que pertenecen al área de servicios ya sea multitiendas, centros de estudios, empresas auditoras, farmacias etc., 17% corresponde a empresas del área financiero por ejemplo bancos y el 13% al industrial.

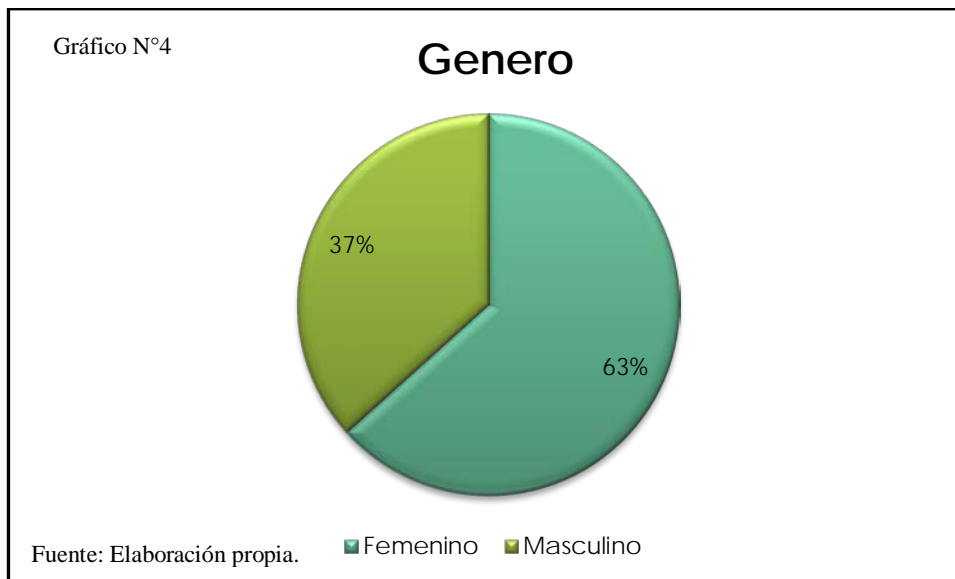
3. Comuna encuestada (ver gráfico n°3)



Se abarcaron solo empresas de la provincia de concepción de las cuales el 86% corresponde a la comuna de Concepción (es decir, la gran mayoría), el 7% a la comuna de Talcahuano, 4% comuna de Coronel y el 3% de la comuna de San Pedro.

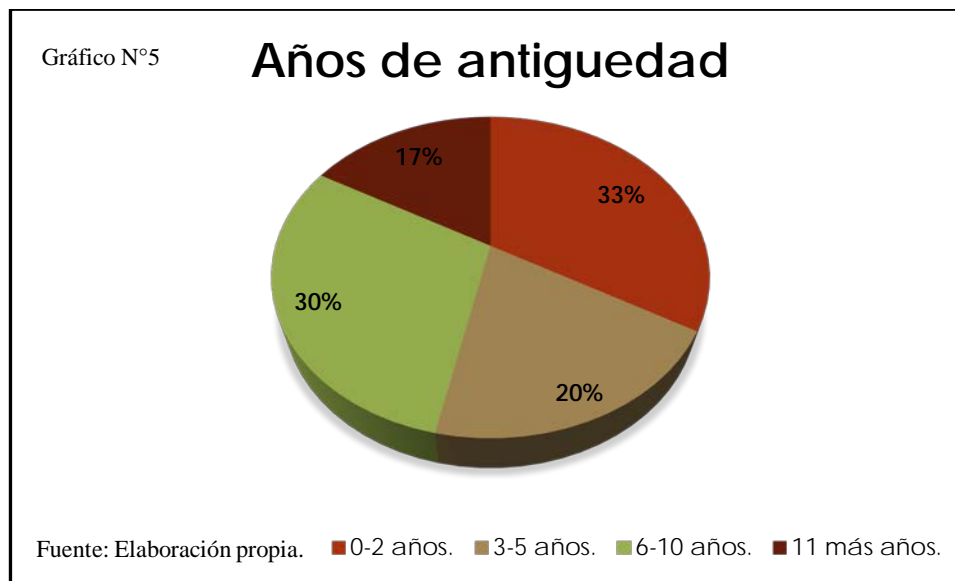
Datos de las personas que respondieron la encuesta

4. Género (ver gráfico n°4)



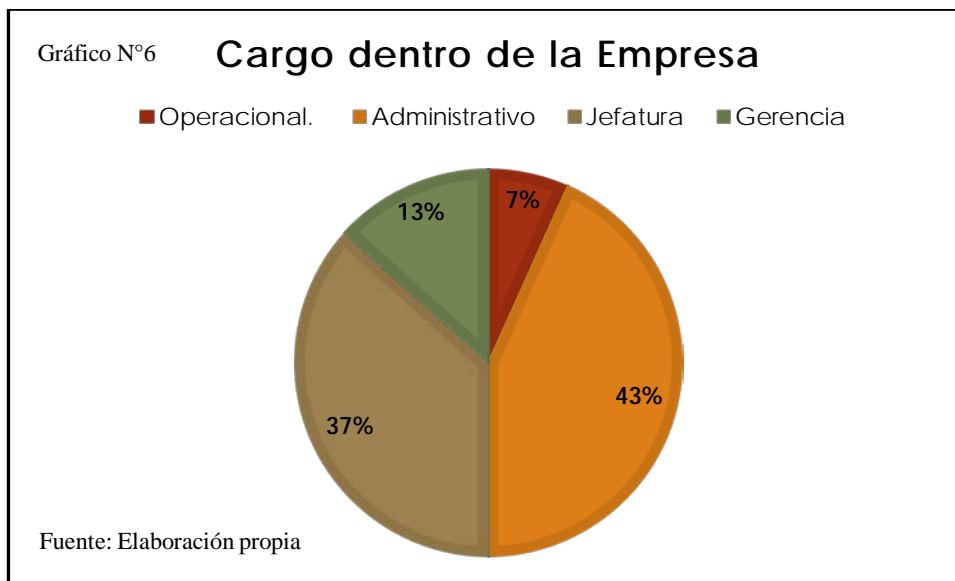
De un universo de 30 empresas encuestadas, el 63% de las personas que respondieron la encuesta corresponde a personas de sexo femenino, y el 37% restante a sexo masculino.

5. Años de antigüedad (ver gráfico n°5)



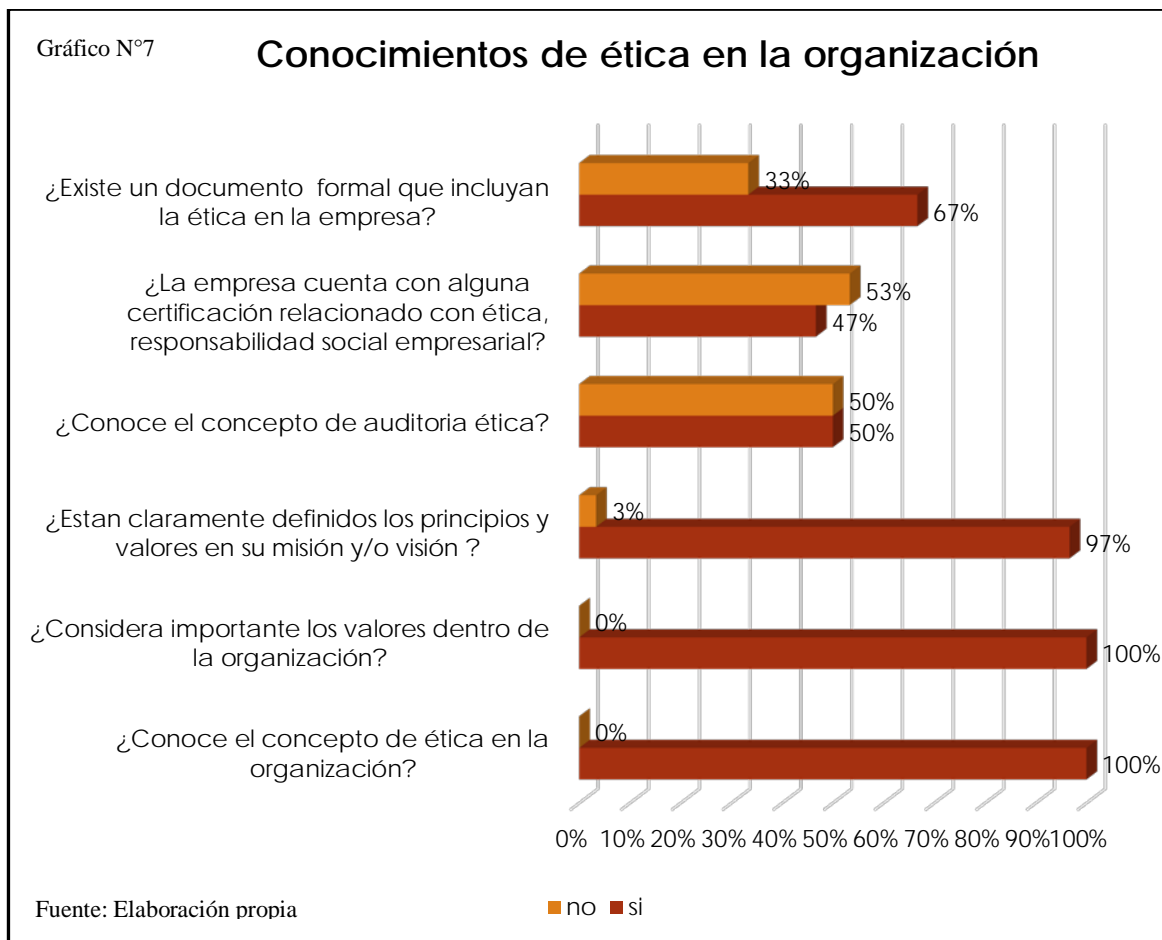
Los años de antigüedad de quienes responden a la encuesta poseen mayoritariamente un tiempo de permanencia en la empresa de 6 a 10 años 30% y de 0 a 2 años 33%, con más de 11 años en un 17% y entre 3 y 5 años 20%.

6. Cargo dentro de la empresa (ver gráfico n°6)



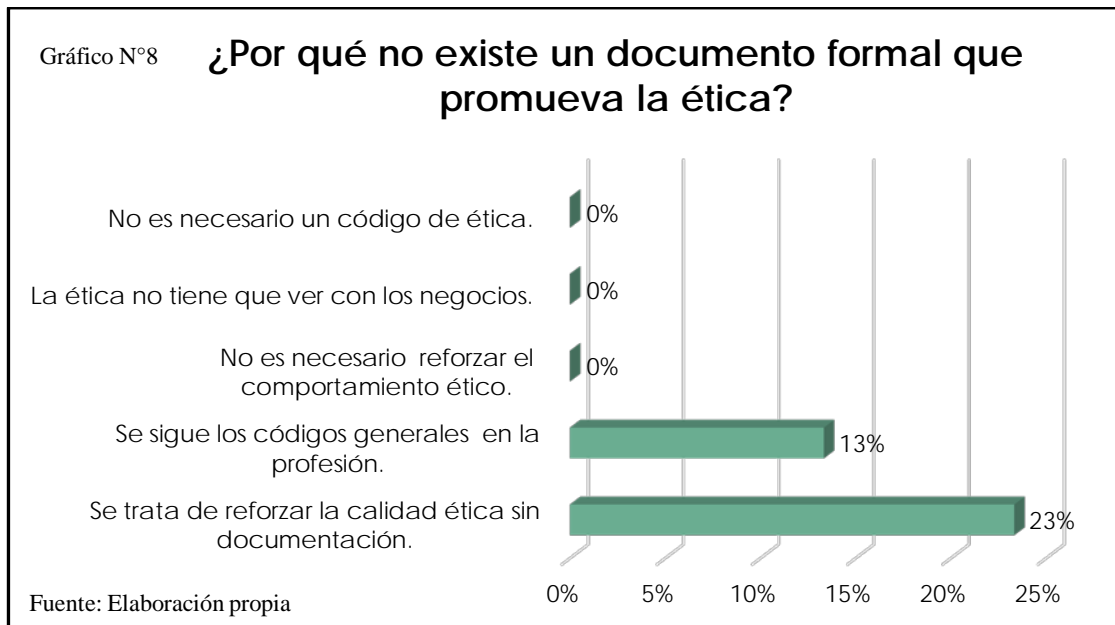
Del universo de 30 empresas encuestadas el 37% de las personas entrevistadas corresponde a cargos de jefatura, un 43% a cargos administrativos, 13% a cargos de gerencia y 7% operacional.

7. Conocimientos de la ética en la organización (ver gráfico n°7)



Al universo de 30 empresas encuestadas se les pregunto si conocen el concepto de ética en la organización y si consideran importante los valores dentro de la empresa de las cuales el 100% respondió que sí lo conocen y que consideran importante el uso de los valores dentro de la organización, el 97% de las empresas, además mencionó que en su organización están claramente definidos los principios y valores tanto en su misión como en su visión, un 50% indicó conocer el concepto de Auditoria ética, sin embargo un 50% dijo no conocerlo es decir la mitad del universo desconoce este concepto. El 53% dijo que su empresa contaba con alguna certificación relacionada a la ética o RSE. Finalmente el 67% del total de las empresas encuestada dijo tener documentos formales dentro de la organización que incluyen la ética empresarial.

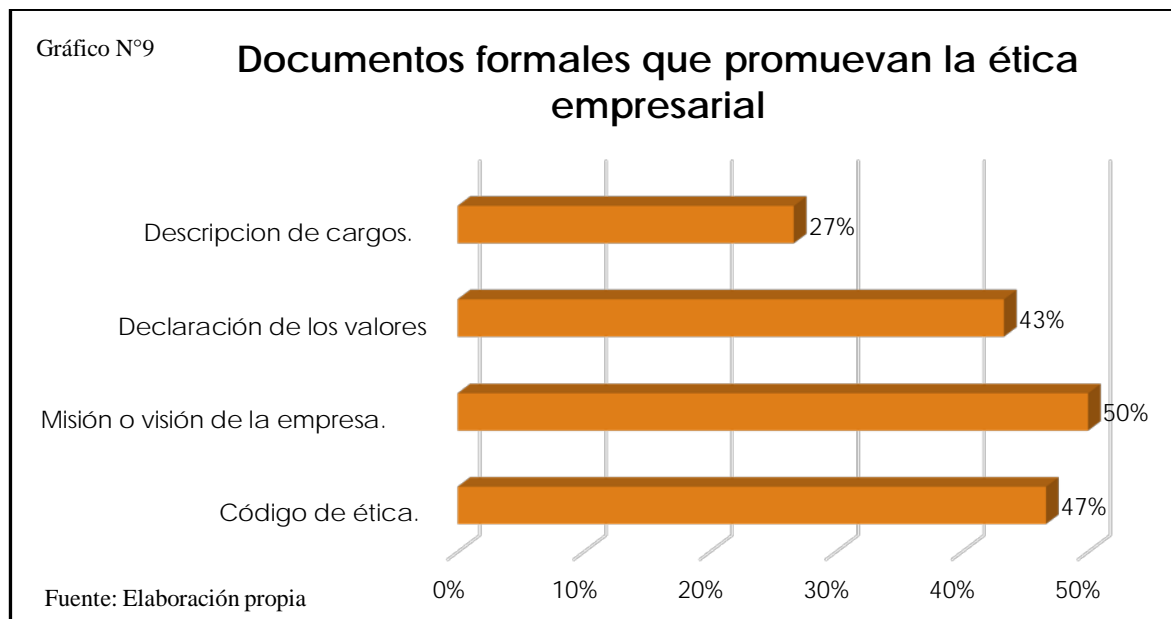
8. En el grafico N°7 se realizó la siguiente pregunta; “¿existe un documento formal que incluya la ética en la empresa?” el 33% respondió que No, por lo cual se elaboró la siguiente pregunta: ¿ Por qué no existe un documento formal que promueva la ética ? (ver cuadro n°8)



De un universo de 30 empresas solo 10 respondieron que no existía un documento formal que incluyera la ética dentro de una organización, de estas 10 empresas el 23 % respondió que se trata de reforzar la ética sin uso de documentación, y un 13% comentó que se siguen los códigos generales en la profesión.

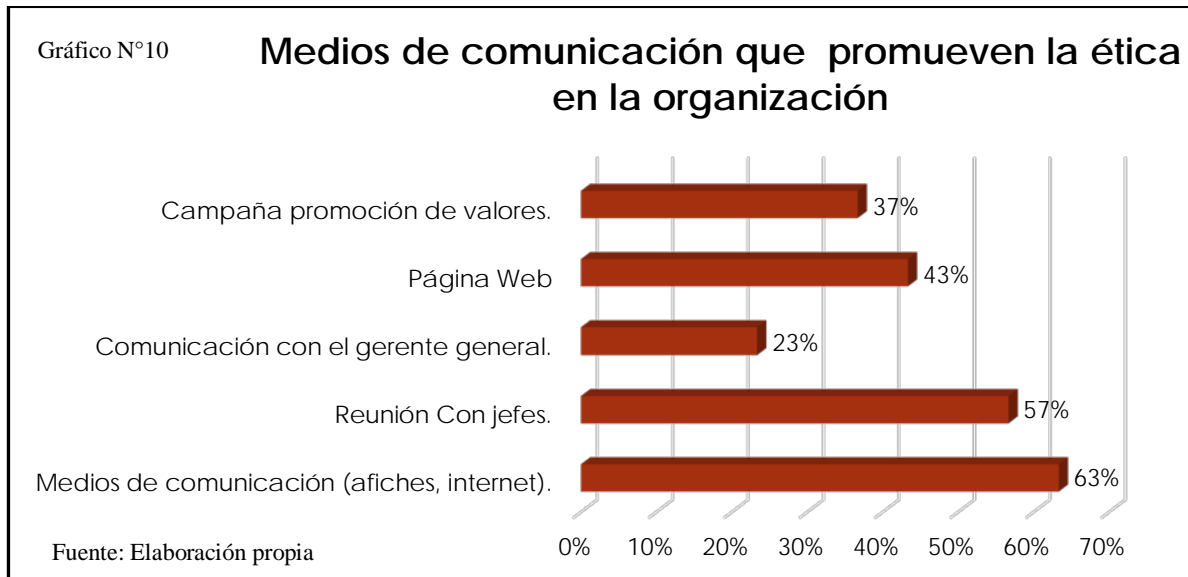
Ninguna empresa insinuó que no era necesaria reforzar la ética, lo que es muy positivo, ya que las empresas ya están notando la importancia de este tema.

9. En el grafico N°7 se realizó la siguiente pregunta; “¿existe un documento formal que incluya la ética en la empresa?” el 67% respondió que Sí, por lo cual se elaboró la siguiente pregunta: Documentos formales que promuevan la ética empresarial (ver gráfico n°9)



De un universo de 30 empresas 20 respondieron que sí existían documentos formales dentro de la organización que promovían la ética. Un 47% correspondía a códigos de ética, un 50% dijo que se veía reflejado en la misión y visión de dicha organización, el 43% expresó que existían declaración de valores y el 27% descripción de cargos.

10. Medios de comunicación que promueven la ética en la organización (ver gráfico n°10)



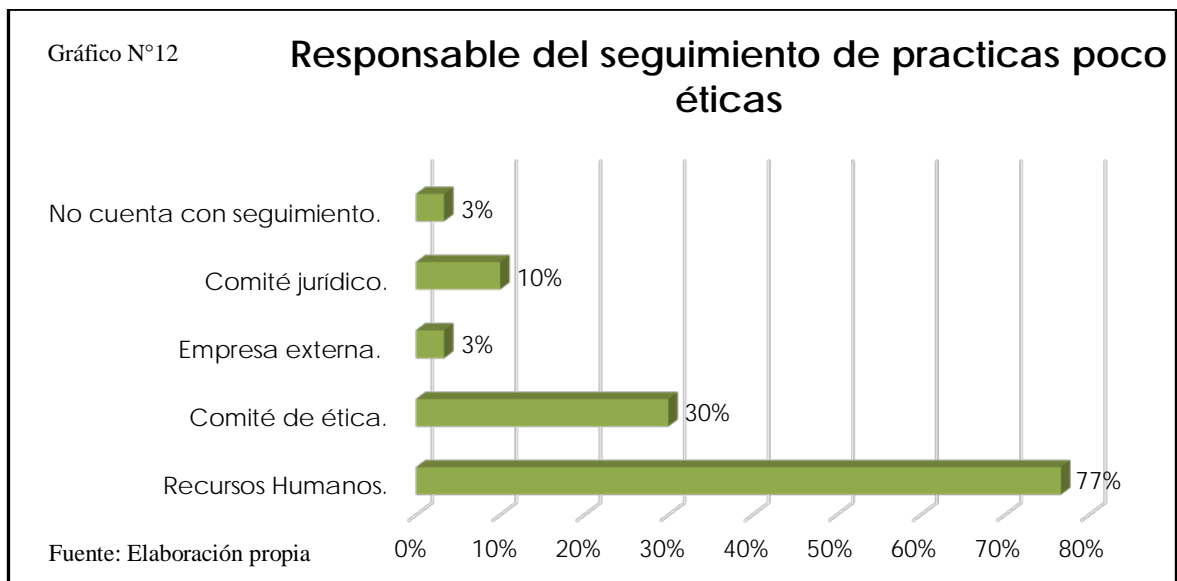
Los medios de comunicación más utilizados en las empresas encuestadas son los afiches y el internet, con un 63%, sin embargo las reuniones con los jefes también son un buen método para promover la ética dentro de la empresa esto respondió el 57% de las organizaciones encuestadas. El 43% de las empresas menciona las páginas web como buen método de reforzar la ética seguida de las campañas de promoción de valores y comunicación con el gerente general con un 37% y 23%.

11. Principal responsable de asuntos éticos en la organización (ver gráfico n°11)



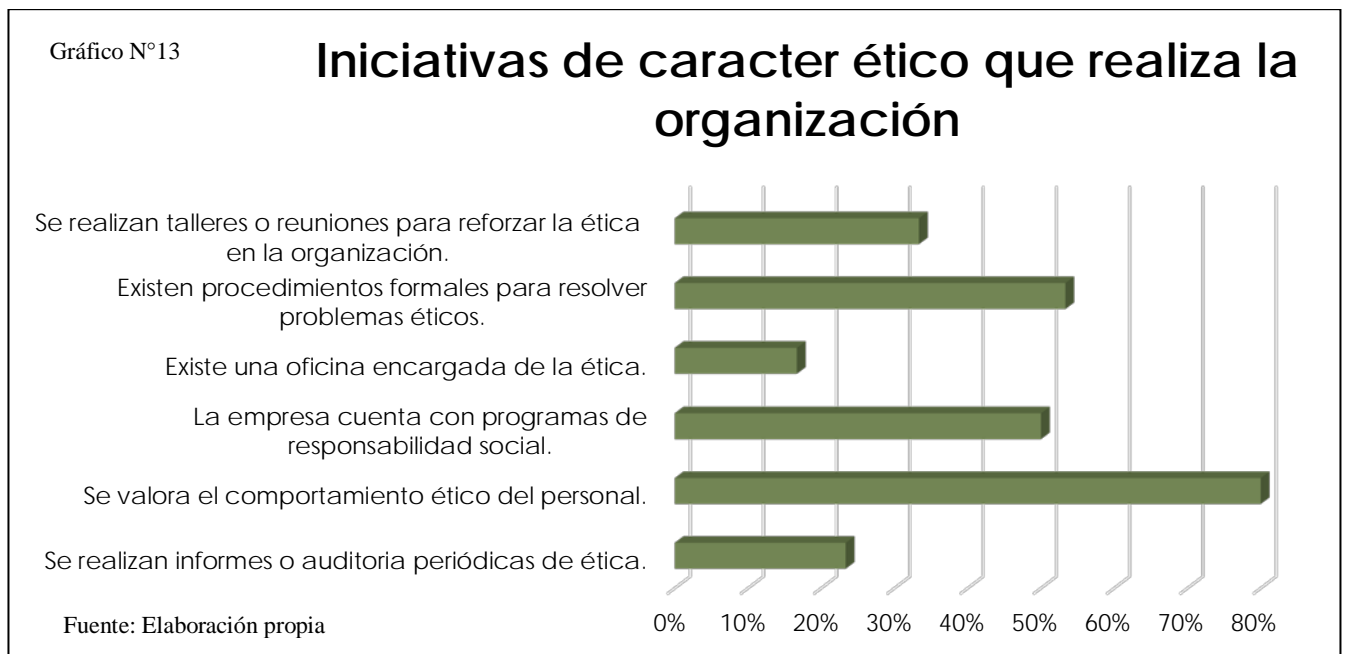
En gran parte de las empresas encuestadas, no se encontraba un responsable exclusivo de la ética en la organización, sin embargo un 37% de las empresas indicó que este tipo de casos eran designados al área de recursos humanos o a directores generales con un 23%.

12. Responsable del seguimiento de prácticas poco éticas (ver gráfico n°12)



Normalmente en las empresas de la Provincia de Concepción no hay personal designado a dar seguimientos de conductas poco éticas dentro de la empresa. 77% de las empresas indicaron que si existía, y expresaron que los encargados de este tipo de problemas son el área del recursos humanos.

13. Iniciativas de carácter ético que realiza la organización (ver gráfico n°13)



Un 80% del universo de empresa seleccionado indicó que una de las iniciativas de carácter ético dentro de la organización era el valor que se le daba al personal debido a su buen comportamiento. También un 53% mencionó que cuentan con procedimientos formales con los que se da solución a problemas éticos dentro de la organización, seguido de un 50% que indicó que la empresa cuenta con programas de responsabilidad social y un 33% indica que se realizan talleres para reforzar la ética dentro de estas.

CASO ESSBIO

En el proceso de encuestas realizado, se vio resaltada la empresa ESSBIO ya que mostró gran interés por fortalecer la ética dentro de su organización. El gerente general Eduardo Abuauad expresó que siempre dentro de sus prioridades ha tenido trabajar de acuerdo a los más profundos valores éticos los cuales orientan todas sus acciones y decisiones, así como los compromisos de conducta que asumen todos los que colaboran para ser una empresa ejemplar y comprometida con el país. Están convencidos que en el ámbito de la ética, adicional a las obligaciones legales, están los deberes, convicciones, valores y responsabilidades personales de cada uno.

La administración indica que el Código de Ética constituye un conjunto de valores que sirven de guía para el comportamiento de cada uno de los integrantes de la empresa y su propósito es orientar la toma de decisiones ante situaciones complejas. “Nuestro Código de Ética es la expresión de nuestra responsabilidad personal por garantizar una gestión eficiente, a través de una conducta íntegra y honesta.”

Temas de los cuales se preocupa Essbio:

- Contemplar la responsabilidad social dentro de sus valores, visión y misión. En sus valores habla del respeto, la transparencia, la confianza y la excelencia. En su misión habla de un compromiso de responsabilidad social con la comunidad y el medio ambiente.
- Estar atentos al impacto que su funcionamiento pueda tener en las comunidades locales, y buscan aminorar los posibles efectos negativos. Además se preocupan de desarrollar programas permanentes de promoción ambiental entre quienes trabajan en la empresa y con los grupos de interés externos.
- Mantener una actitud de buen ciudadano corporativo, procurando el respeto y cuidado del medioambiente y de las comunidades en las que desarrollan actividades.
- Se preocupan de la relación con las autoridades, entregan información fidedigna, precisa y completa cuando es solicitado.
- Prevenir el soborno nacional e internacional y el lavado de dinero.

- No ofrecer ningún tipo de pago, beneficio o ventaja a autoridades de Gobierno para favorecer una relación comercial, influir en cierta legislación, evitar una inspección o algún otro fin ilícito. El ofrecimiento o pago de sobornos de cualquier tipo constituye una práctica inaceptable para la empresa.
- Proteger la integridad y reputación de su empresa, han desarrollado un modelo de prevención de delitos a través del cual trabajan para prevenir la comisión de estos delitos en su organización.

Essbio poseen una estructura de apoyo al Código de ética

En caso de verse enfrentados a situaciones que faltan a la integridad y transparencia, se debe acudir al superior correspondiente o a un Consejero de Ética. Ellos protegerán el anonimato de las partes involucradas y garantizarán un manejo discreto de la información.

Para contactar a un Consejero de Ética pueden visitarlo en su lugar de trabajo, mandarle un correo electrónico o escribirle mediante la plataforma web.

¿Cómo funciona la estructura de apoyo?



6 ÉTICA DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN

6.1 ¿CÓMO FORTALECER LA ÉTICA DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN?

6.1.1 Aplicando la ética dentro de la empresa

La aplicación de la ética de la empresa se basa en:

1. La aceptación y definición clara de los valores del actuar de la empresa, los que deben ser incorporados en la cultura de la organización.

Estos valores describen la organización a los grupos de interés, los cuales interactúan con la empresa. La empresa debe definir su responsabilidad social el cual es un componente de la ética empresarial.

2. Elaboración de herramientas que puedan servir de referencia o pauta de conducta, o prácticas éticas.

Las prácticas éticas son una manera efectiva de concientizar a la organización sobre el valor de la ética. Se trata de documentos formales que se fijan en las organizaciones para definir, transmitir y fortalecer los valores éticos.

6.1.1.1 LAS PRÁCTICAS ÉTICAS POSEEN

Documentos formales

1. Códigos éticos o de buena conducta: Un código ético o de buena conducta, es un documento formal donde se expresan los valores que posee la empresa y establece normas las cuales regulan el comportamiento de las personas que componen la organización. El código de ética contiene valores propios de organización, como también normas, responsabilidades y obligaciones hacia los grupos de interés.

Las funciones de código de ética son; explicar claramente los valores con los cuales la organización quiere ser reconocida ante los demás, entregar prestigio a la empresa, servir de guía para al momento de tomar decisiones, describir las responsabilidades, los derechos y deberes de los “stakeholders”.

Temas tratados en los códigos éticos.

- Corrupción y sobornos.
- Discriminación.
- Confidencialidad de la información.
- Relaciones con la competencia.
- Conflictos de intereses.
- Seguridad y Salud Laboral.
- Violencia/acoso.
- Igualdad.
- Entorno de trabajo.
- Uso de recursos.

2. Códigos del buen gobierno corporativo: Considerando los grandes escándalos empresariales de los últimos tiempos, los accionistas e inversores exigen una mayor información sobre sus inversiones a las empresas, como también piden participar en las decisiones estratégicas que están tomen.

Los Códigos del buen gobierno corporativo, son códigos compuestos por una serie de recomendaciones precisas, con el objetivo de analizar los criterios y pautas a los que deben someterse las sociedades, nombrando una serie de mejoras para el comportamiento de las organizaciones sobre la transparencia, composición y funcionamiento de los órganos de gobierno y su relación con los grupos de interés.

El buen gobierno corporativo cada vez tiene más relevancia entre las organizaciones, ya que entrega confianza, seguridad y establece unas reglas de conducta que aseguran las transacciones económicas.

3. Responsables de prácticas éticas: En nuestro país no es tan frecuente el uso de departamentos de éticas o cargos directamente relacionados. Sin embargo, en la actualidad la ética se está transformando en un actuar primordial dentro de las organizaciones, es por esto que será necesario que las empresas creen departamentos encargados de supervisar su cumplimiento y de incentivar su uso.

Existen empresas que crean comités de ética; otras, departamentos específicos; pero la mayor parte de las empresas designan esta labor a algún otro departamento como el de recursos humanos, ya que muchos de los aspectos que se relacionan con la ética de la empresa tienen que ver con él, como el respeto de los derechos humanos, la intimidad de sus trabajadores, la no discriminación, la igualdad y la mejora de las condiciones de los empleados entre otros.

El Comité de ética está vinculado al desarrollo de Códigos éticos y tiene como deber supervisar perfecto cumplimiento del código de ética, como también solucionar conflictos y problemas, elaborar soluciones a los problemas éticos etc.

4. La auditoría ética: Las empresas deben valorar el cumplimiento del comportamiento ético de la empresa. Las auditorías éticas son una herramienta esencial para responder a la mayor exigencia de transparencia, y como herramienta para la dirección de las organizaciones en un entorno de mayor complejidad económica, social y cultural.

En España existen en la actualidad dos sistemas para acreditar el cumplimiento de unas políticas ética y socialmente responsables: uno es la SGE21, que es una iniciativa que surge de la asociación de varias empresas, y el otro es la norma SA8000 (de la organización Social Accountability Internacional).

5. Formación ética: La formación ética entrega a los directivos y empleados una base para la resolución de problemas éticos. Esta herramienta es muy importante, ya que varios estudios demuestran que la mayoría de los incumplimientos éticos no se deben a una mala voluntad, sino a un desconocimiento de lo que es la ética. La formación en ética empresarial es una pieza básica y primordial para insertar el comportamiento ético en cualquier ámbito.

La formación ética va dependiendo de cada empresa y normalmente es realizada por el departamento de recursos humanos. La formación ética se utiliza para demostrar preocupación que existe por parte de la empresa por integrar la ética empresarial diariamente explicando de que se trata y como se llevara a cabo dentro de la organización.

6. Canales éticos: Son los canales para solucionar los conflictos o dudas éticas. En algunas empresas utilizan medios como el llamado “delatores” en el cual se denuncian las actividades poco éticas al comité ético de la empresa, el cual investiga la situación de forma justa e imparcial, estas prácticas protegen a los empleados que revelan los casos ilegales o inmorales³³

6.1.2 Fortalecimiento de la ética través de los valores en la empresa

Todas las empresas se guían por valores los cuales en algunas ocasiones son declarados por las organizaciones, en otras no se declaran pero se manifiestan en el ambiente de la empresa.

Los valores son un elemento incitador del comportamiento y las acciones humanas, las cuales definen el carácter de la organización. Los valores son guías que

³³ Ruiz, E., García ,C., López,S. , La etica en la Empresa, *Recursos humanos y responsabilidad social corporativa*, (Pág 242-244), Madrid España. McGRAW-HILL.

orientan las conductas ante el trabajo, las relaciones entre las personas y los resultados a obtener.

6.1.2.1 Valores y cultura de la empresa

Todas las empresas poseen lo que se denomina cultura organizativa, la cual está compuesta por un conjunto de valores, normas, creencias y comportamientos. La misión, visión y valores corporativos, son el elemento central en una organización, ya que con ellos se sabe dónde quiere llegar y cómo lo quiere hacer. En la cultura empresarial, los valores explican el cómo se hacen o se deben hacer las cosas y por tanto, deben estar acorde a la misión y visión de la empresa. Para ello, estos valores deben ser asumidos, interiorizados y compartidos por los miembros que componen la organización.

6.1.2.2 Tipos de valores dentro de la empresa

Toda empresa debe tener dos grupos de valores, los valores finales y los valores instrumentales.

- Los valores finales están asociados con la visión de la empresa es decir hacia dónde vamos y su misión que es la razón de ser de la empresa.
- Los valores instrumentales están asociados a la forma de pensar y de cómo hacer las cosas, son los principios que debe regir la conducta de la empresa para alcanzar la misión y la visión.

6.2 ¿POR QUÉ ES IMPORTANTE FORTALECER LA ÉTICA DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN?

6.2.1 Ventajas competitivas de la ética empresarial

Hoy en día la ética empresarial es de gran relevancia dentro de una organización, esta debe estar presente ante cualquier decisión que se tome ya sea por despidos a empleados, contrataciones, asignación de responsabilidades, negociaciones con proveedores etc.

Sin embargo, hay empresas que ponen por encima de la ética y los valores a los resultados financieros, estas no se dan cuenta que en la actualidad la ética empresarial puede ser una gran fuente de ventajas competitivas, ya que por medio de ella se pueden atraer más clientes y mejor personal.

Se debe tener en cuenta que el capital humano es uno de los mayores activos empresariales y tener claro que a estas personas se les debe respetar y que no se les puede tratar como un medio sino como un fin. Una organización que viva según los cinco valores básicos (igualdad, libertad, dialogo, respeto y solidaridad) estará mejor preparada para el futuro.³⁴

6.2.2 Repercusión en la imagen corporativa

En la época actual, la imagen empresarial ha pasado a ser muy importante para una organización, por lo mismo estas han sacado provecho de la importancia de la imagen, transformándola en una herramienta de competitividad. La imagen de una organización promueve el interés de los consumidores, quienes son los que contribuyen el beneficio a la empresa.

³⁴ López, C. (2015) *La ética empresarial como fuente de ventajas competitivas*. Recuperado de http://www.udec.edu.mx/i2012/investigacion/manual_APA3a_Edicion.pdf.

Si las impresiones que recibe una persona de una empresa son positivas, la empresa obtiene una ventaja frente a sus competidores, por ello las empresas trabajan por emitir una imagen que resulte positiva a los grupos con los que se relaciona. En algunas ocasiones, la imagen de una empresa tiene una proyección tan amplia que la convierte en líder de su sector, hecho que puede tener beneficios significativos, ya que vivimos en un mundo globalizado en el que las informaciones se difunden con gran rapidez a través de medios tecnológicos, llegando a cualquier rincón de nuestro planeta.³⁵

Razones para la ética empresarial

- Las faltas de ética de las empresas que están detrás de los numerosos casos de corrupción, estafas del sector bancario, falta de responsabilidad empresarial han provocado una pérdida de confianza con dos consecuencias muy importantes: disminución de ventas y deslealtad tanto de consumidores como de trabajadores.
- La imagen y la reputación empresarial se ha convertido en el último tiempo en una ventaja competitiva para las organizaciones. Las empresas se esfuerzan por asociarse con valores éticos y de esta manera ganarse la confianza de los clientes.

Ventajas de la ética de la empresarial

1. Incrementa la motivación por el trabajo y por lo tanto, la satisfacción del trabajador. Esta motivación no se debe solamente a la remuneración que la persona tenga, sino también el respeto por los valores éticos que posea la empresa ya que estos proporcionan un mejor rendimiento de las personas y a la vez atraen a trabajadores de calidad.

³⁵ Ruiz, E., García ,C., Lopéz,S. , La etica en la Empresa, *Recursos humanos y responsabilidad social corporativa*, (Pág 252), Madrid España. McGRAW-HILL.

2. Entregando una cultura de empresa fuerte ya que esta es un signo distintivo frente a la competencia. Una cultura organizacional fuerte se construye a través de las actitudes de las personas que forman la organización, las cuales comparten los mismos valores y criterios.
3. Una buena imagen empresarial. Cuando una empresa actúa mal es decir incumpliendo sus promesas, no entregando la calidad ofrecida por un producto, dando un mal servicio etc., se producen quejas, se crea mala reputación y las ventas disminuyen.

Existen problemas éticos internos y externos en las organizaciones, estos son:

Problemas éticos internos

- Discriminación e igualdad de oportunidades.
- Acoso moral.
- Retribución justa.
- Confidencialidad y privacidad de la información.

Problemas éticos externos

- Veracidad y transparencia informativa.
- Publicidad engañosa.
- Respeto medioambiental.
- Corrupción.
- Calidad de los productos.³⁶

³⁶ Ruiz, E., García, C., López, S., La ética en la Empresa, *Recursos humanos y responsabilidad social corporativa*, (Pág 238-240) McGRAW-HILL, Madrid España. McGRAW-HILL.

7 CONCLUSIÓN

El objetivo general de la presente investigación es concientizar a la sociedad de la importancia de tener un comportamiento ético dentro de las organizaciones como así también, fuera de ellas, para lo cual en primer lugar se definieron conceptos tales como ética, responsabilidad social, ética empresarial, cultura, entre otros, con la finalidad de proporcionar al lector una idea más clara acerca del tema en cuestión.

Así mismo, la investigación incorpora conceptos de la auditoría ética, la cual se fundamenta en los valores de la organización y en cómo se plasman en una entidad. La auditoría ética fundamentalmente es un instrumento de gestión en donde se analiza detalladamente toda la información tanto interna como externa, y a su vez integra a la responsabilidad social empresarial y la conducta de la empresa con los “stakeholders”. Es importante destacar que en Chile esta materia aún no ha sido internalizada, por lo que aún no se conoce referencias de organizaciones que hayan aplicado auditoría ética, sin embargo existen empresas en nuestro país que prestan asesoría en esta materia.

Con la finalidad de cubrir los objetivos señalados en la investigación se realizó una encuesta a las principales empresas de la Provincia de Concepción, con el propósito de obtener una apreciación de la ética en diferentes organizaciones. En base a los resultados de esta encuesta se puede concluir que; muy pocas empresas de la Provincia de Concepción manejan un departamento especializado que observe y analice temas de la ética empresarial. Si bien, estas reconocen la importancia de este asunto, ellas no están dispuestas a destinar recursos para fomentar el desarrollo de la ética empresarial, por lo cual la gran mayoría relaciona todo tipo de problemas éticos al área de recursos humanos ya que no cuentan con un departamento exclusivo para resolver estos problemas.

Las empresas creen que basta con la ética que cada trabajador lleva consigo de acuerdo a su formación profesional, es decir hacen responsables a las personas e instituciones formadoras en materia de ética, cuando el deber de las empresas debería ser incentivar constantemente los valores y buenas prácticas de los trabajadores. Además se puede observar que la mayoría de las personas que respondieron la encuesta fueron de cargos administrativos, lo cual quiere decir que los altos cargos no colocaron importancia al estudio realizado.

Sin embargo, muchos decían conocer el concepto de “auditoría ética”, sin embargo al preguntar cuál era su significado sus respuestas eran erróneas, no sabían de qué se trataba.

Se puede observar que en la Provincia de Concepción aún no se encuentra bien interiorizado los conceptos de ética, auditoría ética y responsabilidad social empresarial, si bien se conoce el concepto de ética y responsabilidad social no se aplica de una manera formal en las empresas. Sin embargo, otros países desarrollados ya han tomado conciencia acerca de este tema. Esto nos debería llevar a meditar en que, si bien una empresa ética se convierte en un lugar más agradable de trabajo, con más confianza, más conciencia por el entorno entre otras cosas, ésta también traerá otros beneficios como los económicos, ya que una empresa éticamente responsable será mejor valorada por sus “shareholders”, y eso es algo provechoso para las organizaciones. Actuar socialmente responsable entrega beneficios no sólo hacia el medio ambiente, los recursos naturales, sociales y humanos, sino que representa para la empresa una inversión que puede transformarse en una ventaja corporativa que marcará diferencia con otras entidades.

Esto es lo que aún no logra comprender las empresas de la Provincia de Concepción, más bien solo se enfocan en el área económica de la empresa y temas como la ética, no le colocan el interés suficiente.

En base a esta investigación se concluye que una empresa con altos niveles de ética y responsabilidad social crecerá de manera fuerte en el mercado ya que la actuación socialmente responsable con los trabajadores, proveedores y con los distintos sectores

sociales, se reflejará en una importante mejora de la imagen corporativa y, por ende, del producto o servicio que se ofrece.

Tal como se indica, la ética vista como una herramienta de gestión empresarial, constituye un instrumento estratégico que mejora la competitividad de la empresa y genera indudables beneficios para la sociedad. La ética empresarial y las RSE contribuyen eficazmente a construir una sociedad más respetuosa, justa y consciente de nuestras obligaciones con el medio ambiente, con los derechos humanos y con los derechos laborales.

Como recomendaciones se puede decir que es necesario incluir la ética en las organizaciones, incentivar a los empleados a ser personas con altos valores éticos, fomentar iniciativas para la inclusión de la ética en la organización, creación de departamentos destinados absolutamente a este tipo de temas con personas capacitadas para dicho trabajo, realizar reuniones donde se puedan comentar este tipo de problemas y buscar mejoras, en si fomentar la ética y responsabilidad social en las empresas, con el propósito de ir cambiando la cultura organizacional en Chile.

8 SUGERENCIAS

En trabajos futuros esperamos que se pueda realizar una investigación a nivel regional o aún mucho mejor, expandirse a otras regiones del país, comparando grandes, pequeñas y medianas empresas, también esperamos que se pueda profundizar aún más en el tema de “Auditoría ética” el cual es muy novedoso en nuestra Provincia de Concepción y se está empezando aplicar de manera fuerte en otros países del mundo.

9 LIMITACIONES

Las personas que respondieron la encuesta no eran principalmente jefatura y no contaban con el tiempo suficiente para responder, además tenían miedo de contestar con sinceridad pues temían que hubiera represalias de parte de la empresa, por lo cual se debió explicar que la encuesta era anónima.

La falta de tiempo y recursos para realizar una muestra que sea más representativa, por lo cual se tuvo que delimitar la muestra a empresas conocidas en la provincia de Concepción.

10 BIBLIOGRAFÍA

1. Guillermo, M (2005). *Ética en las organizaciones: Contribuyente confianza*. (Pág. 19) Madrid, España, Pearson Educación.
2. Honneth, A. (2009). *Pedagogía de la razón "Historia y actualidad de la teoría crítica*. (PP 18-25). Madrid, España, Katz Editores.
3. Galindo, M (2009). *Innovación, progreso y empresarios: la importancia de los valores morales. Responsabilidad Social empresarial*, (PP 41-47). Huelva
4. Oviedo, C., Godoy, A. (2015). *Tesis: La ética en la formación del contador público*. Universidad del Bío-Bío, Concepción, Chile.
5. Beck, U. (2008). *Que es la globalización*. (Pág. 21). Barcelona: Paidós ibérica S.A.
6. Gómez, C. (2003), *Nueva misión de la ética empresarial, informes y códigos de ética, Anuales mecánica y electricidad*, Vol.80, (Pág.6).
7. Olmeda, M. (2007). *Relación de la ética con otras ciencias. Universidad autónoma de baja california*. (PP. 35-55). Estado Unidos.
8. Olaso, L (2007). *Teoría General del Derecho* (2ed). (Pág. 8). Caracas, Venezuela, Texto.
9. Villalobos, S. (2004). *Filosofía 3 ética*. (PP. 24-34) México, Guadalajara: UMBRAL.
10. Buzali, M (1997). *valores y virtudes*. (PP. 17-37). México: panorama.

11. Yarce, J. (2001). *Qué Son Los Principios Los Valores Y Las Virtudes. En Curso Liderazgo II*. Puerto Rico: Liderazgo
12. Humberto, A. (2010). *Virtudes valores y sentimientos para una vida ética*. (Pág.7).Colombia. San Pablo.
13. Marzá, G. *Ética empresarial*, (Pág. 246). Madrid, Totta
14. Guillén, M. (2006). *Ética en las organizaciones: construyendo confianza*, (Pág.231) Madrid, España, Prentice Hall.
15. Copajo, E., Cajas, P., Guillen, A., Renteria, E., Voyssest R. (2012) *Manual para elaborar Código de Ética empresarial, Que es y porque es un código de ética empresarial*, (PP 18-19) Ecuador, Ceres.
16. Lozano, J. (2007). *Códigos éticos y Auditoria ética*.Veritas filosofía y teología Vol. II, n°17, (PP.246-249).
17. Rodríguez, P., Castañeda, P., Ozorio, V.,Zuluaga, H. Y Duque, V (2006). *La auditoría ética: herramienta fortalecer el carácter de la organización*. Inovar, Bogotá, Colombia.
18. Ruiz, E., García, C., López, S., *La ética en la Empresa, Recursos humanos y responsabilidad social corporativa*, (Pág. 242-244) McGRAW-HILL, Madrid España.
19. Ruiz, E., García, C., López, S. *La etica en la Empresa, Recursos humanos y responsabilidad social corporativa*, (Pág. 252). McGRAW-HILL, Madrid España.

20. Ruiz, E., García, C., López, S. *La ética en la Empresa, Recursos humanos y responsabilidad social corporativa*, (PP. 238-240). McGRAW-HILL, Madrid España.

11 LINKOGRAFÍA

1. Correa, F.(2015) La deficiente formación ética de los economistas, Recuperado 12-09-2015, de <http://ciperchile.cl/2015/02/19/a-proposito-del-caso-penta-la-deficiente-formacion-etica-de-los-economistas/>
2. Rodríguez, M. (2005). Comportamientos éticos de las sociedades comisionistas de la bolsa de Pereira, Manizales, Armenia ya Cali. Recuperado el 25-09-2015, de : http://www.researchgate.net/publication/268395709_Comportamientos_ticos_de_la_s_sociedades_comisionistas_de_bolsa_de_Pereira_Manizales_Armenia_Y_Cali
3. Gonzales, Y., Palmar M., Vílchez E. (2014). Manual de ética en el área laboral del instituto autónomo cuerpo de bomberos del municipio mara. Recuperado el 26-09-2015, de: <https://www.clubensayos.com/Temas-Variados/Proyecto/2357799.html>.
4. Ábrego, E. (s.f). Compendio de lecciones básicas de ética para futuros profesionales. Recuperado 27-09-2015, de: http://www.academia.edu/6447879/Compendio_de_lecciones_b%C3%A1sicas_de_%C3%A9tica_para_futuros_profesionales_compendio_de_lecciones_b%c3%81sica_de_%c3%89tica_para_futuros_profesionales.
5. Montuschi, L. (2000). Ética y razonamiento moral. Dilemas morales y comportamiento ético en las organizaciones. Recuperado el 12-09-2015, de: http://www.ucema.edu.ar/u/lm/ETICA_Y_NEGOCIOS__ARTICULOS/LM_1_Etica_y_razonamiento_moral.pdf
6. Castillo, R. (2001). Ética Del Desarrollo. Recuperado el 20-09-2015, de <http://www.eumed.net/cursos/rcb-ed/3.htm>

7. Montuschi, L (2000). Ética y razonamiento moral. Dilemas morales y comportamiento ético en las organizaciones. Recuperado el 20-09-2015, de http://www.ucema.edu.ar/u/lm/etica_y_negocios__articulos/lm_1_etica_y_razonamiento_moral.pdf
8. Miravalles, J. (s.f) Gabinete de psicología. Recuperado 21-09-2015, de <http://www.Javiermiravalles.es>.
9. Cevallos, C. (2013). Desarrollo del pensamiento. Recuperado el 13-09- 2015, de <http://halo-cevallos.blogspot.cl/2013/06/estetica-y-etica.html>.
10. Mijares, D. (2004). *Valores bien definidos*. Recuperado el 24-09-2015, de <http://www.inspirulina.com/valores-bien-definidos.html>
11. López, C. (2015) La ética empresarial como fuente de ventajas competitivas. Recuperado de [http://www.udec.edu.mx/i2012/investigacion/manual_APA3a_Edición .pdf](http://www.udec.edu.mx/i2012/investigacion/manual_APA3a_Edición.pdf).

12 ANEXO N°1

Encuesta para diagnosticar la percepción de la Ética en las organizaciones de la región del Bío - Bío.

Sexo Femenino. Masculino.

La empresa que trabaja es: Financiero. Industrial. Servicio.

Año de antigüedad: 0-2 años. 3-5 años. 6-10 años. 11 más años.

Cargos dentro de la empresa:

Operacional. Administración Jefatura. Gerencia.

Tipo de empresa Pyme. Mediana. Grande.

Comuna en que encuentra la empresa: _____

I Parte definición.

1.- ¿Conoce el concepto de ética en la organización?

Sí No

2.- ¿Considera importante los valores dentro de la organización?

Sí No

3.- ¿Están claramente definidos los principios y valores en su misión Y/O visión. ?

Sí No

4.- ¿Conoce el concepto de auditoria ética?

Sí No

5.- ¿La empresa cuenta con alguna certificación relacionado con ética, responsabilidad social empresarial?

Sí No

II prevención

6.- ¿Existe un documento formal que incluyan la ética en la empresa?

Sí No

7.- **Si la pregunta anterior fue no**, responda esta pregunta: ¿Porque no posee ningún documento formal?

- Se trata de reforzar la calidad ética sin documentación.
- Se sigue los códigos generales en la profesión.
- No es necesario reforzar el comportamiento ético.
- La ética no tiene que ver con los negocios.
- No es necesario un código de ética.

8.- **Si la pregunta 6 fue si responda esta pregunta**, Cuales son los documentos formales que incluyen ética la organización. **Marcar las alternativas que más le parece.**

- Código de ética. Misión o visión de la empresa.
- Declaración de los valores. Descripción de cargos.

9.- ¿Qué medios de comunicación utiliza su empresa para promover valores y conductas éticas? **Marcar las alternativas que más le parece.**

- Medios de comunicación (afiches, internet).
- Reunión Con jefes.
- Comunicación con el gerente general.
- Página Web.
- Campaña promoción de valores.

10.- Quien es el principal responsable de asunto ético en su organización? **Elegir una alternativa.**

- Directores generales.
- Directores de recursos humanos.
- Comité de ética.
- Departamento jurídico.
- No cuenta con responsables definidos.

11.- Quien canaliza y da seguimientos a las practicas no éticas? **Elegir las alternativas**

- Recursos Humanos. Comité de ética. No cuenta con seguimiento.
- Empresa externa. Comité jurídico.

12.-Iniciativas de carácter ético que realiza la organización? **Marcar las alternativas que se realiza en la organización.**

- Se realizan informes o auditoria periódicas de ética.
- Se valora el comportamiento ético del personal.
- La empresa cuenta con programas de responsabilidad social.
- Existe una oficina encargada de la ética.
- Existen procedimientos formales para resolver problemas éticos.
- Se realizan talleres o reuniones para reformar la ética en la organización.

13 ANEXO N°2

CASOS EN QUE NO SE VE REFLEJADA LA ÉTICA EMPRESARIAL EN CHILE

En Chile hay grandes problemas de falta de ética y responsabilidad social, en las empresas esto se ve reflejado en la falta de preocupación que estas muestran hacia el medio ambiente, como también la falta de cuidados hacia los empleados ya sea en su seguridad como en el ambiente laboral en el que se desenvuelven, casos de corrupción y falta de valores de los altos mandos, los que han desatado grandes casos de estafas y sobornos dentro de las empresas como muchos problemas más.

Algunos casos de esto son:

Los problemas medioambientales que han provocado empresas mineras en Chile

Estas empresas, en su mayoría de capital extranjero, producen ganancias multimillonarias todos los años, las cuales debido a la ambición de la clase empresarial y las autoridades políticas no son ocupadas para garantizar completamente ningún derecho básico de las personas. Además, cada año la extracción minera provoca grandes problemas medioambientales que impactan en la salud de las personas.

La extracción de minerales no es en sí un problema, sino en cómo se realiza el trabajo y como afecte el medio ambiente, los animales y los habitantes del sector. La clase empresarial y las autoridades del país han demostrado que el impacto ambiental y la contaminación provocada por las empresas mineras no es un asunto importante para ellos, pues primero que todo están las millonarias ganancias que se obtengan de la explotación de la tierra y de los minerales. Tampoco es importante la situación laboral de los trabajadores que laboran en minas, menos su seguridad, lo que ha quedado demostrado en las variadas muertes de obreros en yacimientos mineros.

Los problemas medioambientales y de contaminación que afectan principalmente a las personas que viven en las cercanías de yacimientos mineros y de empresas, son variados e impactan desde distintos frentes.

El Centro de Computación de la Facultad de Ciencias de la Universidad de Chile en uno de sus documentos establece ocho situaciones donde la extracción minera perjudica al entorno:

1. Daño a la tierra, donde se ha estimado que el uso de tierra para uso minero entre 1976 y 2000 es de 37.000 km². El grado de recuperación de esos terrenos es creciente y muchos hoyos antiguos se han utilizado para botar desperdicios de minas antiguas o domésticos.
2. Liberación de sustancias tóxicas, donde los metales no solo son importantes para el uso que hacemos de ellos, sino que también son parte integral de nuestra naturaleza y de otros organismos vivos. En el medio natural los excesos pueden generarse por drenajes de aguas de minas, de desmontes o de relaves mineros.
3. Drenaje ácido de minas, lo que provoca las aguas ácidas. Esta agua pueden venir de tres fuentes principales: sistemas de desagüe de minas, tranques de relaves y desmontes.
4. Salud y seguridad de los trabajadores, debido a que existe el riesgo de exposición de los trabajadores mineros a materiales tóxicos, para lo cual deben considerarse las medidas de protección adecuadas, situación que no se toma con responsabilidad por parte de estas empresas.

5. Polvo, por lo que el control de polvo debe ser importante en cualquier mina en la cual se genere polvo silíceo puesto que este puede producir silicosis y enfermedades pulmonares asociadas.
6. Ruido, debido a que las operaciones mineras, plantas y fundiciones usualmente tienen altos niveles de ruido. Este es uno de los peligros ocupacionales más comunes.
7. Desmontes y relaves, producto de que la minería frecuentemente involucra mover mucho material estéril o de leyes no económicas y depositarlos en desmontes en las cercanías de las minas.
8. las fundiciones que emiten SO₂, el cual junto con NO_x y CO₂ origina lluvia ácida. Esto también ocurre en plantas eléctricas termoeléctricas que usan carbón. Las fundiciones de Caletones de Codelco y Ventanas de Enami liberan alrededor de 400 toneladas al día de SO₂ al aire.³⁷

Los desastres ambientales ocurridos en Chile debido al poco cuidado ambiental

El santuario sin cisnes en Valdivia

De los aproximadamente cinco mil cisnes de cuello negro que se veían en el Santuario Carlos Andwanter en el 2004, había sólo 553 en el 2005. La pérdida extrema por muerte o migración fue causada por el vertido de residuos líquidos industriales desde la planta de Celulosa Arauco Constitución (Celco) al río Cruces. Luego de nueve años, Celco fue condenada a varias medidas de recuperación y al pago de una indemnización de \$ 2.660

³⁷ Gallardo, A. (2015). *Problemas medioambientales que han provocado empresas mineras en Chile*. Recuperado el 15-09-2015, de: <http://www.laizquierdadiario.cl/Problemas-medioambientales-que-han-provocado-empresas-mineras-en-Chile>

millones. José Araya, vocero del movimiento Acción por los Cisnes, dice que el humedal está en recuperación los cisnes y algas están aumentando, según Conaf, pero el ecosistema aún es frágil. El fallo ganado por el Consejo de Defensa del Estado es un proceso inédito, pues un consejo evaluará la ejecución de las seis exigencias de la sentencia, entre ellas el monitoreo del humedal, la creación de un centro de investigación y un plan de desarrollo comunitario, más el pago al Fisco, que se invertirá en la región a partir de 2015.

Mortandad masiva en el río Mataquito

El pago de \$ 600 millones fue la condena que la empresa Celulosa Arauco Constitución (Celco) recibió en 2010 por el daño ambiental en el río Mataquito, Región del Maule. Los pescadores advertían desde 1999 por los peces muertos, atribuidos al derrame de residuos industriales desde la planta de celulosa Licancel. Sus demandas sólo fueron escuchadas cuando en 2007, tras la muerte masiva de peces, buzos de Carabineros descubrieron ductos clandestinos que evacuaban al río, sin autorización ambiental. La planta fue cerrada, pero a dos semanas del desastre, otros 200 mil litros llegaron al río desde una cañería rota.

Tras los derrames, el gobierno dijo que los responsables debían pagar los costos y el Consejo de Defensa del Estado demandó a Celco por dos mil millones de pesos. Obtuvo 600, de los que 500 fueron dirigidos al repoblamiento de especies, mientras el resto quedó en el Fisco.

Marea negra en bahía San Vicente

El derrame comenzó la noche del 25 de mayo de 2007, en un terminal de la Empresa Nacional del Petróleo (Enap), en la bahía San Vicente, Talcahuano. Un buque de Islas Marshall desembarcaba petróleo cuando la fatiga de material de un ducto causó una fisura y 500 mil litros de petróleo se derramaron. El Consejo de Defensa del Estado

demandó por cuatro mil millones de pesos a Enap, pero tras pagos externos, en julio acordaron poner fin al juicio. La empresa estatal debe realizar un aporte al Fondo de Protección Ambiental, que se destinará a financiar proyectos para la protección o reparación del medioambiente. Al aporte se sumarían los montos destinados a limpieza de la bahía San Vicente, la construcción de un muelle petrolero y “los dineros aportados al Comité Nacional pro Defensa de la Fauna y Flora (Codeff) para la implementación de un centro de rehabilitación, tratamiento y liberación de especies de aves y fauna marina en riesgo”, anunció Enap.

Los niños del plomo en Arica

Veinte mil toneladas de residuos tóxicos con plomo y arsénico fueron internadas por Arica entre 1984 y 1989 por la empresa chilena Promel. Provenían de la minera sueca Boliden Metall y serían tratados para recuperar oro y plata. Pero Promel nunca lo hizo y en 1993 abandonó los residuos en la zona donde dos años después se construyeron cinco villas para 12 mil personas. Un cuarto de ellas presentó, más tarde, síntomas de intoxicación por metales. En 1997, tras varias denuncias, los desechos fueron trasladados a una quebrada. En 2007, la Corte Suprema determinó que Promel y sus socios debían reparar el daño y el Estado indemnizar a las 365 personas que participaron en la demanda con \$ 8 millones para cada una. Ese mismo año, los abogados del estudio jurídico Fima (Fiscalía del Medio Ambiente) acudieron a la Corte Interamericana de Derechos Humanos para que el Estado respondiera por todos los afectados. A la fecha, la empresa aún no cumple. “La empresa ya no existe, pero subsiste su responsabilidad”, dice Rodrigo Pérez, abogado de la firma, por lo que en agosto se embargaron sus bienes. La idea es encapsular los residuos, aún en la quebrada, y limpiar las villas afectadas.³⁸

³⁸ Espinoza, C. (2014). *Los peores desastres ambientales del país*. Recuperado el 28-09-2015, de <http://www.latercera.com/noticia/tendencias/2014/10/659-599814-9-los-peores-desastres-ambientales-del-pais.shtml>

Derrame de petróleo en playa de Antofagasta

La playa de Antofagasta, ubicada en el norte de Chile, donde el 31 de octubre del 2005 la playa tuvo un accidente donde el barco mercante "Eider" se estrelló causando un derrame de grandes cantidades de petróleo. Los primeros efectos de esta catástrofe se sintieron en los pobladores del sector que fueron evacuados rápidamente por causa de problemas respiratorios. Después de las personas los afectados fueron la fauna marina que fue ayudada por personas voluntarias. El combustible se fue expandiendo durante 7 Kilómetros hacia el sur. Estas tragedias pasan con frecuencia en todo el mundo y acarrear grandes daños al ecosistema animal como a la personas.

Contaminación marítima en Antofagasta

La contaminación marítima ha producido un pequeño aumento de la temperatura en la zona de Antofagasta. En ese lugar se registra el mayor índice de contaminación en todo Chile y ahora se hace imposible nadar en ese lugar debido a que las enfermedades que se producen pueden llegar a ser muy peligrosas. Unas de ellas son: hepatitis A, cólera y muchos más.³⁹

Podemos concluir que las empresas necesitan con urgencia la impregnación de la responsabilidad social, el medio ambiente en el último tiempo solo se ha considerado como efecto de marketing y no con la responsabilidad necesaria, las empresas no dicen toda la verdad con respecto a sus decisiones, lamentablemente la responsabilidad ambiental, se ha visto manipulada por empresas que buscan aparecer como responsables pero sin cambiar su forma de operar, las empresas crean riquezas a costo de los ciudadanos los que tienen que tolerar daños ambientales, los cobros excesivos, las industrias molestas etc. No basta con autodenominarse responsable, hay que demostrarlo con hechos, el mercado está comenzando exigirlo y lo valora cada vez más.

³⁹ Espinoza, C. (2014). *Los peores desastres ambientales del País*. Recuperado el 28-09- 2015, de <http://www.latercera.com/noticia/tendencias/2014/10/659-599814-9-los-peores-desastres-ambientales-del-pais.shtml>

El caso de Colusión del confort

Como el cartel más grande de los últimos años, así se refirió el Fiscal Nacional Económico, Felipe Irrarrázabal, a la alianza que mantuvo la Compañía Manufacturera de Papeles y Cartones (CMPC) y SCA⁴⁰ para establecer altos precios durante más de 10 años en productos como el papel higiénico, toallas y pañuelos desechables, servilletas, entre otros productos “tissue”. Se calcula que cada empresa habría generado utilidades sobre normales con este acuerdo. Utilidades a costa del bolsillo de millones de chilenos que consumen estos productos por necesidad y no por capricho.

Origen, desarrollo e implementación de este ilícito.

A principios del año 2000, la empresa Distribuidora y Servicios S.A., dueños de Hipermercados y Supermercados “Líder”, lanzó productos de propia elaboración bajo la marca “Acuenta”. Entre todos los productos ofrecidos destacó la elaboración y comercialización de papel higiénico. Aquella irrupción en el mercado desató una guerra de precios entre las empresas participes de la industria, lo cual evidentemente desencadenaría una reducción de las utilidades para las empresas ya establecidas: CMPC y Papeles Industriales S.A. (PISA). Al respecto, sin esperar a observar dicho desenlace, Ruiz-Tagle y Morel decidieron abordar la situación y ver que se podría hacer para evitar la consecuencia financiera de competir por precios en el mercado.

Tras una serie de almuerzos posteriores Ruiz-Tagle, en representación de PISA, y Morel, en representación de CMPC, acordaron establecer un acuerdo para evitar bajas en los precios y reducción de utilidades. El acuerdo consistía en que cada empresa debía producir las toneladas de productos de papel equivalentes a la participación de mercado vigente hasta antes de la entrada de “Acuenta” al mercado. Revisando cifras históricas, concluyeron que CMPC ostentaba el 76% de las ventas de productos de papel, mientras

⁴⁰ SCA: Empresa sueca líder en el mercado papelerero europeo, que en primera instancia compró el 50% de la propiedad a Gabriel Ruiz-Tagle y posteriormente, el año 2012, el 50% restante. Con la salida de Ruiz-Tagle PISA se transformó en SCA.

que PISA ostentaba el 24% restante, sin considerar al nuevo competidor. De esta forma decidieron acordar cuánto produciría cada una, para así saber con exactitud cuántos productos se comercializaban en el mercado y fijar un precio meta más alto del que se habría originado si cada empresa hubiese producido sólo velando por sus propios resultados.

Una alianza en pos de mantener y aumentar las utilidades de ambas empresas en conjunto. Una alianza en pos de evitar que el papel higiénico fuese más barato.

Es aquí donde se ve la falta de ética dentro de las organizaciones, trabajando de forma poco honesta, dañando a las personas a costa de aumentar riquezas, vendiendo un producto a un precio muy superior a su valor real, aprovechándose de la necesidad de sus clientes, esto deja muy claro la falta de valores que poseen altos cargos dentro de la organización, aumentando ganancias a costa de las necesidades de los consumidores, con una competencia poco leal y justa.