

INVESTIGACIÓN

Percepción de las Prácticas Éticas en las Organizaciones Chilenas

Miguel Bustamante U.¹, Arcadio Cerda U.²

¹Doctor. Universidad de Talca. Casilla 721, Talca, Chile. E-mail: mabu@utalca.cl, ²Ph.D. Universidad de Talca. Casilla 721, Talca, Chile. E-mail: acerda@utalca.cl

RESUMEN. El objetivo general de este trabajo es verificar si los empleados perciben que sus líderes, supervisores o pares evidencian prácticas éticas en la organización. El instrumento de recolección de datos se obtuvo de la traducción y adaptación de un cuestionario utilizado por el Ethics Resource Center de Washington D.C. en el National Business Ethics Survey (2003). La muestra fue de tipo probabilística, estratificada proporcional por región y por estrato socioeconómico y alcanzó a 510 elementos muestrales. Entre los hallazgos se encuentra que en general los altos ejecutivos resultaron bien evaluados con relación a dar buenos ejemplos de conducta ética, evaluación que comparten los supervisores quienes son percibidos como cumplidores de sus compromisos y promesas y con relación a la evaluación ética entre empleados se concluye que se observan buenos ejemplos de conducta ética.

Palabras clave: prácticas éticas en la organización, altos ejecutivos, conducta ética.

Ethical Practices Perception in the Chilean Organizations

ABSTRACT. The main objective of this paper is to verify if the employees perceive that their managers, supervisors or co-workers demonstrate ethical practices in the organization. The instrument of data collection was obtained from the translation and adaptation of a questionnaire used by the Ethics Resource Center de Washington D.C in the National Business Ethics Survey (2003). Sample was probabilistic and proportionally stratified by region and socioeconomic characteristics with a total sample size of 510 individuals. The main findings are that in general the high executives were well evaluated with respect to give good examples of ethical conduct to their employees, evaluation that share the supervisors who are perceived as reliable of their commitments and promises, and in relation to the ethical evaluation among co-workers good examples of ethical conduct are observed.

Key words: ethical practices in the organization, high executives, ethical conduct.

(Recibido: 25 de agosto de 2005. Aceptado: 12 de octubre de 2005)

INTRODUCCIÓN

Las organizaciones de Chile, tanto públicas como privadas, se enfrentan a una realidad global donde los aspectos éticos empiezan a tomar una mayor relevancia debido a las situaciones observadas en distintas organizaciones, tanto a nivel local como internacional, por ejemplo, grandes corporaciones que se han visto envueltas en escándalos éticos (Enron, WorldCom, Adelphi, Global Crossing, Parmalat, entre otros), recientemente el caso de la financiera Inverlink (Revista Capital, n° 132, 2004) y las investigaciones judiciales en algunas reparticiones públicas, lo que influye en la percepción que sobre los altos ejecutivos tienen los empleados.

La percepción no es más que un proceso en virtud del cual las personas organizan e interpretan sus impresiones sensoriales a fin de dar significado a su ambiente (Robbins, 1986). Sin embargo lo que percibimos puede ser radicalmente distinto a la realidad objetiva. En tanto la práctica, como concepto relevante se define como la acción realizada por quién piensa o actúa ajustándose a la realidad y persiguiendo normalmente un objetivo o fin útil (Argyris y Schon, 1983). Por su parte, la actitud es definida como un proceso de percepción permanente y de evaluación, basado en conocimientos y orientados a la acción con respecto a un objeto o fenómeno (Aaker & Day, 1996).

Las actitudes pueden medirse a través de manifestaciones verbales y asume la posibilidad de estudiar dimensiones de actitud a partir de un conjunto de enunciados que operen como reactivos para los sujetos que van desde el polo más favorable al más desfavorable, de tal manera que la variación de las respuestas será debida a diferencias individuales de los sujetos (Likert, 1932).

Los miembros de una corporación se constituyen en una gran familia con lazos de parentesco reales, en una hermandad o sustituto de familia, que les permite actuar como una fuerza unida para mantener su integridad y configurar una identidad propia que conserve las tradiciones culturales y para ayudarse mutuamente y defenderse de las amenazas externas (Drucker, 2001). De allí la importancia del estilo de dirección y la habilidad y aptitud de ésta, para comprometerse e involucrar a los gerentes, jefes, supervisores y personal en general, para que consideren los proyectos como propios, creando el sentido de pertenencia social a una empresa éticamente impecable, que persigue los objetivos por los que una empresa existe, que se caracteriza por la agilidad y la iniciativa, por el fomento de la cooperación entre sus miembros y por la corresponsabilidad (Cortina, 2000).

MARCO CONCEPTUAL

Desde una perspectiva amplia fundamental, existe un orden moral objetivo, y una ley natural que dispone sistemáticamente los elementos de la naturaleza con anterioridad a la inserción del hombre en el mundo en un proceso de integración social que conlleva el sentido de la justicia (Widow, 1984).

La ética forma parte esencial de la vida en sociedad (Marlasca, 1997) y de sus organizaciones (Etxeberria, 2000). También se indica que “lo más característico de los principios morales o éticos no consiste en constituir una barrera para los negocios: más que a evitar algunos males se orientan a conseguir las mejores actuaciones posibles” (Melé, 1995).

Complementariamente, como en la mayor parte de los asuntos de la ética, a menudo tiende a centrarse en los principios que fundamentan los actos, en los propios actos y sus consecuencias (Etxeberria, 2000) que pueden estar relacionados con el hacer social y evidentemente también con el quehacer empresarial, (Gelinier, 1976) Además se señala que “La *ética económica* se refiere, o bien a todo el campo en general de las relaciones sobre economía y ética, o bien específicamente a la reflexión ética sobre los sistemas económicos, (Gelinier, 1997) en la que tienen actualmente un especial interés las reflexiones sobre la ética del capitalismo” (Cortina, 2000).

Todas las organizaciones tienen una obligación ética hacia sus mandantes, empleados, clientes, proveedores y la comunidad en general: Se integran a la sociedad en un esquema de orden propio del sistema mayor del cual forman parte, lo que hace referencia a que no se puede pretender buscar una relación cien por ciento efectiva entre las acciones de las organizaciones y su adaptabilidad al entorno complejo (Habernas, 1996) en una vinculación con el entorno de mutua correspondencia. Pero, no sólo en términos de normas y deberes como reglas, sino en términos de valores: la libertad, la igualdad, la solidaridad, el respeto activo y el diálogo (Etkin, 1984). La administración, en consonancia con las directrices estratégicas propende al fortalecimiento de mínimos éticos fundamentales que permitan el desarrollo de valores: la ética de la responsabilidad, la ética hacia el interés de todos, y la ética de la organización (Cortina, 2000). Se reconoce así la cooperación mutua razonable y voluntaria de la persona, de acuerdo con el desarrollo de las potencialidades de cada uno, para hacer posible el sistema de trabajo y de vida en sociedad, reorientándola en beneficio de los menos aventajados (Rawls, 1971).

Implica la disposición de un saber hacer e implica combinar nociones éticas, de desarrollo social, de apoyo a la comunidad, de solidaridad y de proyección estratégica de las organizaciones, entre otras

(Teixido, et al., 2002). Los subsistemas de la empresa no se comportan de un modo aislado, sino que mantienen interrelaciones complejas entre sí y con otros sistemas del entorno, (Habermas, 1996) es por ello que surge la necesidad de crear y fundamentar un enfoque de gestión que vaya más allá de la estrategia emergente, sino que postule una formalización estratégica definida y formal (Teixido, et al., 2001).

Por otra parte, se entiende que “la ética, en su proyección más amplia se desgranará en disciplinas políticas que tendrán un sentido doméstico, legislativo, estratégico, judicial, retórico. La racionalidad de estas disciplinas está condenada a integrarse” (Vial Larraín, 1992).

Desde un punto de vista estratégico, un tratamiento actualizado de la responsabilidad empresarial debe tener en consideración algunos fundamentos estratégicos, (Keniche, 1988) que se incorporan en la filosofía, metas y políticas empresariales, puesto que al mismo tiempo y por una multiplicidad de medios, la sociedad recibe información relativa al rol que juegan las organizaciones empresariales, instituciones del estado y público en general, (Thompson, 1998) en la preservación de un medio ambiente, económico, social y cultural estable, proyectado a futuro y que pueda ser “sostenido” adecuadamente en el tiempo. (Comisión de las Comunidades Europeas, 2001)

OBJETIVOS Y METODOLOGÍA

El objetivo de este estudio fue determinar la existencia de prácticas éticas al interior de las organizaciones chilenas. Para ello fue necesario identificar a) prácticas éticas de los ejecutivos de las organizaciones, b) prácticas éticas de los supervisores de las organizaciones y, finalmente, c) prácticas éticas de los compañeros de trabajo

El instrumento de recolección de datos se obtuvo de la traducción y adaptación de un cuestionario utilizado por la NBES (2003), el cual fue probado en Chile por medio de una nuestra piloto a fin de ajustar lenguaje y asegurar su comprensión por parte de los entrevistados. Además, se realizó una prueba estadística de confiabilidad, alcanzando un valor de 0,7151 para el Alfa de Crombach, cifra aceptable para este tipo de estudios.

La población estuvo compuesta por los empleados que se desempeñan en funciones de jefatura intermedia o superior o de empleado de las organizaciones públicas, privadas con y sin fines de lucro localizadas entre las regiones de Valparaíso y del Bio Bio de Chile incluyendo la región Metropolitana.

Los elementos muestrales fueron definidos como personas mayores de 18 años, actualmente empleados, que trabajan a lo menos 20 horas a la semana para un empleador cuya nómina es igual o superior a 10 personas.

En atención a la naturaleza del tema previsto en la entrevista y con la finalidad de obtener opiniones libres de tensiones, el método de selección contempló entrevistar a los empleados en sus propios hogares. Para ello se recurrió a una cuadrícula del plano de cada ciudad y una selección de manzanas al azar de los mapas estratificados por criterio socioeconómico. El número de entrevistados por estrato se definió sobre la base de quienes en cada hogar cumplieran los requisitos de desempeño con un máximo de 3 encuestados por hogar, hasta conseguir el número necesario apropiado y probabilístico de entrevistados por estrato y por ciudad. Se definió como criterio de reemplazo al hogar inmediato contiguo dentro de la misma manzana o de la siguiente.

El tamaño de la muestra se calculó con un 95% de nivel de confianza, un error estocástico del 4.34% y Varianza máxima; lo que alcanza a 510 elementos muestrales, cuyo detalle por nivel socioeconómico muestra que un 6% pertenece al estrato ABC1, un 18% al C2, un 31% al C3 y un 45% al estrato D.

La muestra desglosada por regiones evidencia un 14% que pertenece a la Región de Valparaíso, un 54% a la Región Metropolitana, un 7% a la Región del Libertador Bernardo O`higgins, un 8% a la Región del Maule y un 17% perteneciente a la Región del Bio Bio.

El trabajo de campo fue realizado por cinco entrevistadores que fueron capacitados en el tema de la ética de las organizaciones con el objetivo de aclarar dudas de los entrevistados y obtener información válida y confiable.

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

Los hallazgos de la investigación se presentan primero identificando las prácticas éticas de los ejecutivos de las organizaciones, en segundo lugar se detallan las prácticas éticas de los supervisores de las organizaciones y finalmente se presentan las prácticas éticas de los compañeros de trabajo.

Prácticas Éticas de los Ejecutivos de las Organizaciones

La literatura en ética comercial da énfasis a la importancia de los líderes y ejecutivos en comunicar los mensajes de ética a los empleados poniendo el “tono ético” dentro de sus organizaciones. En esta etapa del objetivo se enfocaron las percepciones generales de los empleados sobre la ética de la alta dirección de sus organizaciones, tanto con relación a lo que estos dicen, demuestran y hacen al respecto, es decir, se enfoca en determinar cómo los empleados perciben cotidianamente las prácticas de la alta dirección. Para ello se utilizaron las siguientes cuatro afirmaciones a modo de consultas de percepción: a) si en general, los altos ejecutivos muestran o dan buenos ejemplos de conducta ética en el trabajo; b) si los altos ejecutivos hablan acerca de la importancia de la ética y hacer las cosas bien en el trabajo; c) si confió en que los altos ejecutivos cumplirán sus promesas y compromisos; y d) si estoy satisfecho con la información que recibo de la alta dirección sobre lo que está pasando en la organización.

En general, los altos ejecutivos muestran o dan buenos ejemplos de conducta ética en el trabajo, tal como lo muestra la **Tabla 1**, la mayoría de los entrevistados se manifestó favorablemente en el sentido que los ejecutivos sientan buenos ejemplos en lo que a ética se refiere llegando al 74% las frecuencias “de acuerdo” o “muy de acuerdo”. Sin embargo se debe tener en cuenta que un 20,7% se declara “en desacuerdo” o “muy en desacuerdo”, cifra que no es menor si se considera la importancia que tiene la alta dirección en la demostración de buenas conductas éticas.

Con respecto a si los altos ejecutivos hablan acerca de la importancia de la ética y hacer las cosas bien en el trabajo, aspecto que a diferencia del punto anterior, **Tabla 1**, permite observar que un 47% declara estar “de acuerdo” o “muy de acuerdo” con la afirmación, lo que indica que si bien los directivos dan ejemplos de buen comportamiento ético, hablan de asuntos éticos en menor medida. Por otro lado el 43% dice no haber escuchado hablar a sus altos ejecutivos sobre temas éticos, cifra considerable si se piensa que los ejecutivos son los llamados recordar constantemente sobre la importancia de hacer bien las cosas en el lugar de trabajo, asumiendo así el liderazgo que les corresponde como directivos de trabajo.

Con relación a la confianza de que los altos ejecutivos cumplirán sus promesas y compromisos, se produjo un virtual empate entre quienes confían y los que no lo hacen, de hecho, como se observa en la **Tabla 1**, más del 46.8% se pronunció “de acuerdo” o “muy de acuerdo” con que sus directivos cumplirán lo prometido, y por otro lado el 45.4% dijo estar “en desacuerdo” o “muy en desacuerdo” con dicha afirmación. Esta equiparidad de frecuencias debiera ser considerado por los ejecutivos, ya que no

contar con la confianza de los empleados puede repercutir sobre el efecto de los compromisos y promesas que realizan en el funcionamiento cotidiano de la organización.

Respecto de la satisfacción con la información recibida de la alta dirección sobre lo que esta pasando en la organización, las personas vuelven a manifestarse hacia una buena evaluación de la información que reciben de lo que sucede en la organización, de hecho, el 65,9% dijo estar “de acuerdo” o “muy de acuerdo” con la afirmación, situándose por otro lado un 27,5% que se mostró satisfecho con la información que recibe por parte de los ejecutivos. Luego, en la **Tabla 1**, se puede apreciar que no se producen diferencias significativas entre las distintas regiones, por ejemplo el nivel de concordancia “Muy de acuerdo” que va desde los 19,7% Región del Bío Bío y 26,8% en la Región del Maule. Esto podría ser un buen argumento para mostrar que la información fluye a los trabajadores, indistintamente donde se encuentren, ya sea en la casa matriz o en alguna sucursal en regiones. Por tanto no habría una desigualdad en el grado de conocimiento con lo que esta sucediendo en su respectiva organización.

Prácticas Éticas de los Supervisores de las Organizaciones

Aunque los líderes y gerentes evidencien el énfasis ético de su gestión de las organizaciones, los supervisores deben reforzar las prácticas éticas a través de la vigilancia y evaluación de la actuación de los empleados. Por esta razón se indagó las percepciones generales de los empleados sobre la ética de los supervisores de sus desempeños, tanto lo que estos dicen, demuestran y hacen al respecto, es decir cómo los empleados perciben cotidianamente las prácticas de sus jefes inmediatos.

Las cinco afirmaciones de esta fase de la indagación fueron: a) si el supervisor da buenos ejemplos de conducta ética en el trabajo; b) si el supervisor habla de la importancia de la ética y de hacer lo correcto en el trabajo; c) si confió en que el supervisor cumple sus promesas y compromisos; d) si los supervisores disciplinan a los empleados que violan las normas de ética; y e) si el supervisor apoya en el cumplimiento de las normas de conductas éticas en la organización.

En general, los supervisores dan buenos ejemplos de conducta ética en el trabajo, puesto que como se aprecia en la **Tabla 2**, la mayoría de los trabajadores evaluó bien a sus supervisores, más del 60% estuvo “de acuerdo” o “muy de acuerdo”, y casi el 34% se pronunció a favor de “en desacuerdo” o “muy en desacuerdo”. Esto se traduce en que los empleados mayoritariamente reconocen actos éticos en sus supervisores. Aun así, un tercio no ve en el supervisor un referente de conducta ética, lo cual

muchas veces puede debilitar los esfuerzos de la alta dirección por dar buenos ejemplos de conducta ética dentro de la organización.

Con respecto a si los supervisores habla de la importancia de la ética y de hacer lo correcto en el trabajo, el 47% de los encuestados se manifestó “de acuerdo” o “muy de acuerdo”, cifra que es menor al ítem anterior, lo que indica que los supervisores hablan menos sobre ética en relación a dar ejemplos de buena conducta. Esto al menos así lo manifiesta el restante 43,8% de los entrevistados.

Con relación a la confianza de que el supervisor cumplirá sus promesas y compromisos, se puede afirmar que a diferencia del nivel de confianza hacia los ejecutivos, es significativamente mayor. De hecho el 61,2% se manifestó “de acuerdo” o “muy de acuerdo” con respecto a que los supervisores mantendrán o cumplirán con sus compromisos y promesas, y sólo un minoritario 30.4% se inclinó hacia las opciones de “en desacuerdo” o “muy en desacuerdo”. A este respecto se aprecia que la confianza es mayor que con relación a los ejecutivos, probablemente debido al contacto directo que los empleados tienen con los supervisores directos en el desarrollo diario de las funciones dentro de las organizaciones, versus la distante relación que pueden mantener con los ejecutivos. Así y todo no deja de ser preocupante el tercio de trabajadores que mantiene una actitud incrédula hacia sus jefes inmediatos.

Respecto de si los supervisores disciplinan a los empleados que violan las normas éticas, la mayoría de los empleados (60,6%) se sintió identificado con esta afirmación, ya sea en “de acuerdo” o “muy de acuerdo”. En cambio sólo un 30,4% se inclinó “en desacuerdo” o “muy en desacuerdo”. Este punto resulta importante, ya que los esfuerzos de la organización por establecer normas éticas se alinean con el hecho que los empleados perciban que, si las normas son transgredidas, los infractores serán castigados.

Con relación a si el supervisor apoya en el cumplimiento de las normas de conductas éticas en la organización, la **Tabla 2** indica que el 62,8% de los empleados se sienten apoyados por sus supervisores con respecto al cumplimiento de las normas éticas pronunciándose “de acuerdo” o “muy de acuerdo”, mientras tanto el 29.4% no se siente apoyado por sus superiores inmediatos en el cumplimiento de dichas normas, cifra no menor, si se considera la importancia de contar con el apoyo de su jefe directo. El mismo análisis en función de la naturaleza de la organización muestra que en las organizaciones públicas es donde los trabajadores se sienten más apoyados, cuya tasa de respuesta a la alternativa “muy de acuerdo” fue de un 20,8%, indicador por encima de las organizaciones privadas sin fines de lucro

que llegan sólo a un 18,7%, y finalmente se ubican las privadas con fin de lucro, cuyo nivel de apoyo llega al 14,3% de que efectivamente *“el supervisor apoya en el cumplimiento de las normas de conductas éticas en la organización”*.

Prácticas Éticas de los Compañeros de Trabajo

Aunque los altos ejecutivos y supervisores tienen la autoridad para darle fuerza a las normas de conducta y la habilidad para liderar con sus propios ejemplos, las buenas conductas entre los empleados son esenciales en la asimilación de prácticas éticas.

En general, los empleados casi no gastan tiempo interactuando con los máximos ejecutivos de las organizaciones y otros tienen limitadas interacciones con sus supervisores. Como resultado de ello, el comportamiento ético de los ejecutivos y supervisores puede resultar poco relevante para los constantes desafíos éticos de los empleados en el desarrollo de sus actividades diarias en el trabajo.

En contraste, muchos empleados gastan una cantidad sustancial de su tiempo con sus compañeros de trabajo, porque los compañeros probablemente están involucrados en actividades similares o bien en trabajos compartidos.

Parece evidente que los empleados pueden buscar en sus pares consejos o guías de comportamiento ético, de hecho, investigaciones recientes como la efectuada por la NBS Norteamericana sugieren que las conductas éticas son influenciadas por sus propios compañeros. (NBES Survey, 1994, 2000 y 2003)

En esta tercera etapa del estudio, se indagan las percepciones generales de los empleados sobre la ética de sus compañeros de trabajo, tanto respecto de lo que estos dicen, demuestran y hacen y también respecto de cómo los empleados perciben cotidianamente las prácticas de sus pares. Para este propósito se requirió las percepciones a las siguientes cinco afirmaciones: a) si los compañeros de trabajo sientan o dan buenos ejemplos de conducta ética en el trabajo; b) si los compañeros de trabajo hablan acerca de la importancia de la ética y de hacer las cosas bien en el trabajo; c) si los compañeros de trabajo consideran cuidadosamente los problemas éticos al tomar las decisiones relacionadas con el trabajo; d) si los compañeros de trabajo muestran respeto por los empleados que consiguen buenos resultados aún cuando ellos usan prácticas éticamente cuestionables; y e) si los compañeros de trabajo apoyan en el cumplimiento de las normas de conductas éticas en la organización

En general, respecto de si los compañeros de trabajo sientan o dan buenos ejemplos de conducta ética en el trabajo, la mayoría de los empleados señaló que sus pares dan buenos ejemplos de conducta ética en el trabajo, de hecho como figura en la **Tabla 3**, el 67,4% se pronunció “de acuerdo” o “muy de acuerdo” con tal afirmación, cifra que se ubica entre los ejecutivos y los supervisores, de hecho es mayor que el caso de los supervisores (60%), e inferior a la de los ejecutivos (74%). Sin embargo se debe considerar que el 25,5% que manifiesta estar “en desacuerdo” o “muy en desacuerdo” con la afirmación, cifra que podría explicar los porcentajes de malas conductas.

Con relación a si los compañeros de trabajo hablan acerca de la importancia de la ética y hacer las cosas bien en el trabajo, se puede observar que un 50,5% declara estar “de acuerdo” o “muy de acuerdo” con la afirmación. Esto indica que si bien los compañeros dan ejemplos de buen comportamiento ético, al momento de hablar sobre la importancia de la ética, esta cifra cae, al igual que lo ocurrido con el nivel de ejecutivos y supervisores. Por otro lado, el 39,7% dice no haber escuchado hablar a sus compañeros sobre temas éticos, cifra no menor, si se considera que los compañeros ejercen gran influencia en sus pares.

Respecto de si los compañeros de trabajo consideran cuidadosamente los problemas éticos al tomar las decisiones relacionadas con el trabajo, el 58,5% se manifestó “de acuerdo” o “muy de acuerdo” en tanto que un 29,4% se manifestó “en desacuerdo” o “muy en desacuerdo” con dicha afirmación. Esto es positivo si se considera el efecto que las buenas actitudes y, en este caso, consideraciones éticas tienen sobre los demás empleados.

Con relación a si los compañeros de trabajo muestran respeto por los empleados que consiguen buenos resultados aun cuando ellos usan prácticas éticamente cuestionables, la mayoría de los trabajadores se manifestó contrario a tales conductas, de hecho como lo muestra la **Tabla 3**, un 58,5% se inclinó “en desacuerdo” o “muy en desacuerdo”, lo que puede ser interpretado como una buena señal, puesto que las actitudes de algunos trabajadores puede influir en sus colegas, también puede serlo en el aspecto positivo, lo que implica no admirar a quienes cometen actos poco éticos para alcanzar sus metas.

Respecto de si los compañeros de trabajo apoyan en el cumplimiento de las normas de conductas éticas en mi organización, el 48,4% de los empleados manifiestan sentirse apoyados por sus compañeros de trabajo con respecto al cumplimiento de las normas éticas dentro de la organización, pronunciándose “de acuerdo” o “muy de acuerdo”, mientras que un 41,1% no se siente apoyado por sus colegas en el cumplimiento de dichas normas. Esto podría generar desaliento en los trabajadores que se

empeñan en cumplir con las normativas éticas, y debilitar los esfuerzos corporativos por establecer estándares sobre este tema, y con ello afectar negativamente los esfuerzos, tanto de ejecutivos como de supervisores en lograr prácticas éticas generalizadas en su personal.

CONCLUSIONES

Los altos ejecutivos chilenos resultan bien evaluados en tópicos como “dar buenos ejemplos de conducta ética” e “informar a los empleados sobre lo que pasa en la organización”, con frecuencias que inclinan positivamente la percepción. Sin embargo, también hay que hacer notar la importancia de una relativa deficiencia, ya sea en la dimensión del discurso ético “hablar sobre ética y hacer las cosas bien” y la generación de “confianza que se tiene en el cumplimiento de promesas y compromisos” con un 43% y 45% respectivamente, dada la importancia que implica la generación de confianza en la creación de organizaciones más competitivas y desarrolladas, y por ende que contribuyan también a una sociedad más desarrollada.

La mayoría de los trabajadores evaluó bien a sus supervisores y jefaturas inmediatas, con más del 47% en lo que al discurso ético se refiere. Con relación a dar ejemplos de buena conducta, el 60% se manifestó positivamente ante este hecho, cifra mucho mayor al asignado al discurso ético. En referencia a la confianza de que los supervisores mantendrán o cumplirán con sus compromisos y promesas, un relevante 61,2%, superior al 45% asignado a los ejecutivos, al parecer por la relación distante que pueden mantener con sus ejecutivos, probablemente se explique debido al contacto directo que los empleados tienen con sus superiores inmediatos en el desarrollo diario de las funciones. En general se confirma que los supervisores disciplinan a los empleados que violan las normas éticas, de hecho con el cual la mayoría (60,6%) de los empleados se sintió identificado, el 62,8% de los empleados se sienten apoyados por sus supervisores con respecto al cumplimiento de las normas éticas, indica que la percepción de los empleados hacia sus supervisores en temas éticos es bastante positiva, lo que habla de la buena relación que tienen estos dos grupos organizacionales.

Entre empleados, más de un 67,4% observa buenos ejemplos de conducta ética en tanto que respecto del discurso ético, la cifra alcanzó sobre 50% y al preguntar si los compañeros consideran cuidadosamente los problemas éticos al tomar las decisiones relacionadas con el trabajo, más del 58% se manifestó positivamente.

En cuanto a si los empleados muestran respeto por los compañeros que consiguen buenos resultados aún cuando ellos usan prácticas éticamente cuestionables, los resultados muestran que el 58% está en desacuerdo con dicha afirmación, y finalmente al momento de preguntar si los trabajadores se sentían apoyados en el cumplimiento de las normas de conductas éticas en sus organizaciones, los empleados estuvieron algo divididos; un 48% afirmó que sí se sentían apoyados y un 41% que no.

El análisis estratificado por región de la percepción de satisfacción por la información recibida de las jefaturas de la organización, permite afirmar que los directivos de la VII Región son los que expresan el mayor grado de satisfacción, alcanzando un 26,83% a diferencia de los directivos de la VIII Región que alcanzan sólo un 18,77%. Por otra parte, del análisis estratificado por tipo de organización del apoyo del supervisor en el cumplimiento de normas éticas, se concluye que la percepción de apoyo más alta la muestran las organizaciones públicas con un 20,79% y la más baja la presentan las organizaciones con fines de lucro con sólo un 14,29%.

En síntesis, las capacidades gerenciales, la visión de futuro, el pensamiento analítico y las capacidades de gestionar éticamente el desarrollo de otras personas, a través de capacidades adquiridas, permiten ganarse la confianza y voluntad de otros para que cooperen con el líder. Además, como la realización del trabajo está a cargo de personas insertas en la sociedad, sus relaciones de interdependencia a través del “interés común” que supone su desempeño en las organizaciones, propicia la necesidad de establecer relaciones de confianza y de respeto esenciales para sostener un desempeño ético.

Finalmente, estos resultados confirman la existencia de un complejo escenario de relaciones éticas entre los empleados, donde la diversidad de percepciones evidencian que la complejidad está dentro de los límites de la organización, está dentro de su estructura, que debe ser siempre menos compleja que la que abarcan los límites de ésta, y que naturalmente existe complejidad más allá de sus límites. Se puede afirmar en consecuencia que la ética gira en torno a cómo ven los empleados el mundo de sus relaciones de trabajo, por lo tanto, la ética puede llegar a ser uno de los pivotes de la modernización cultural de Chile.

AGRADECIMIENTOS

Los autores agradecen a los Ingenieros Comerciales Mauricio Díaz y Rodrigo González por su apoyo en el trabajo de campo realizado.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aaker, D.; Day, G. 1996. **Investigación de mercados**. 3ª ed. McGraw-Hill: México.
- Argyris, C.; Schon, D. 1983. **The reflective practitioner: how professionals think in action**.
Comisión de las Comunidades Europeas, 2001, Libro Verde “Fomentar un marco Europeo para la
responsabilidad social de la empresa”, Bruselas, 35p.
- Cortina, A. 2000. **Ética de la empresa**. 5ª ed. Trotta: Madrid, España. 152 p.
- Drucker, P. 2001. **La gerencia – tareas, responsabilidades y prácticas**. Ed. El Ateneo: Buenos Aires,
Argentina.
- Etkin, J. 1984. **Viabilidad de las organizaciones: formas de sobrevivir y crecer en medios inciertos**.
Machi: Buenos Aires, Argentina. 410p.
- Etxeberria, X. 2000. **Ética de la diferencia**. 2ª ed. Deusto: Bilbao, España. 299p.
- Gelinier, O. 1976. **Estrategia social de la empresa**. Editions Hommes et Techniques: Madrid, España.
335p.
- Gelinier, O. 1997. **Ética de los negocios**. Limusa-Noriega: México. 187p.
- Habermas, J. 1996. **La lógica de las ciencias sociales**. 3ª ed. Tecnos S.A.: Madrid, España. 506p.
- Keniche, O. 1988. **La mente del estratega: el triunfo de los Japoneses en el mundo de los negocios**.
McGraw-Hill: Bogotá, Colombia. 202p.
- LIKERT, Rensis. 1932, A technique for the measurement of attitudes. Archives of Psychology, 140, 1-
55. <http://www.uniovi.es>
- Marlasca, A. 1997. **Introducción a la ética**. Universidad Estatal a Distancia: San José, Costa Rica.
168p.

Percepción de las Prácticas Éticas en las Organizaciones Chilenas. Miguel Bustamante y Arcadio Cerda

Melé, D. 1995. Dimensión ética de la estrategia empresarial. Boletín AECA N°35.

Rawls, J. 1971. **A theory of justice**. Harvard University Press: Cambridge, Mass., USA. Fondo de Cultura Económica, 650p.

Robbins, S. 1986. **Comportamiento organizacional, teoría y práctica**. 3ª ed. Prentice-Hall Hispanoamericana: México. 26p.

Teixido, S.; Chavarri, R.; Castro, A. 2002. Responsabilidad social empresarial en Chile: perspectivas para una matriz de análisis. 28p.

Teixido, S.; Chavarri, R.; Castro, A. 2001. Responsabilidad social empresarial: innovación y desafíos. En: **III Encuentro ISTR-LAC** "Perspectiva Latinoamericana sobre el Tercer Sector". Buenos Aires, Argentina, 28p.

Thompson, A.; Strickland, A.J. 1998. **Dirección y administración estratégica: conceptos, casos y lecturas**. McGraw-Hill Interamericana: México. 1034p.

Vial-Larraín, J. 1992. **Breve tratado de filosofía moral**. Santiago de Chile.

Wodow, J. 1984. **El hombre animal político**. Universitaria: Santiago, Chile. 338p.

Tabla 1. Percepciones de los trabajadores acerca de conductas éticas de sus ejecutivos

Concepto	Ejemplos de prácticas éticas de los ejecutivos	Discurso ético de los ejecutivos	Confianza en el cumplimiento de promesas de los ejecutivos	Satisfacción por la información recibida de la organización	Satisfacción por la información recibida de las jefaturas de la organización por región	
					Región	%
	%	%	%	%	V	24,32
Muy de acuerdo	32,7	10,9	15,79	24,6	RM	26,18
De acuerdo	41,3	36,3	30,99	41,3	VI	21,62
En desacuerdo	16,6	27,1	26,12	20,9	VII	26,83
Muy en desacuerdo	4,1	16,8	19,3	6,6	VIII	18,77

Tabla 2. Percepciones de los trabajadores acerca de conductas éticas de sus supervisores

Concepto	Mi supervisor como ejemplo de conducta ética	El supervisor cumple promesas y compromisos	Discurso ético de los ejecutivos	Los supervisores disciplinan a los subordinados	Apoyo del supervisor en el cumplimiento de normas éticas	Apoyo del supervisor en el cumplimiento de normas éticas	
						Tipo de organización	%
	%	%	%	%	%		
Muy de acuerdo	15,0	16,4	10,9	18,3	18,7	Privada con fin de lucro	14,29
De acuerdo	45,2	44,8	36,3	42,3	44,1	Privada sin fin de lucro	18,65
En desacuerdo	25,9	25,7	27,1	22,6	22,6	Pública	20,79
Muy en desacuerdo	8,0	4,7	18,6	7,8	6,8		

Tabla 3. Percepciones de los trabajadores acerca de conductas éticas de sus compañeros

Concepto	Mis compañeros de trabajo dan ejemplo de conducta ética.	Discurso ético de los compañeros de trabajo	Mis compañeros adoptan decisiones considerando aspectos éticos	Respeto por los resultados de los otros compañeros de trabajo	Apoyo de los compañeros de trabajo en el cumplimiento de normas éticas	
					%	%
	%	%	%	%	%	
Muy de acuerdo	25,5	11,9	19,1	7,0	12,5	
De acuerdo	41,9	38,6	39,4	25,1	35,9	
En desacuerdo	17,7	29,4	21,6	41,3	23,4	
Muy en desacuerdo	7,8	9,7	7,8	17,2	17,7	