

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

El hombre es un ser de naturaleza social que forma parte de comunidades que tienen un sistema de necesidades y objetivos establecidos. Al mismo tiempo cada individuo posee cualidades intrínsecas que lo distinguen de otros hombres, peculiaridades que le dan una personalidad y un carácter que varía de persona a persona y que lo hacen reaccionar ante las influencias externas de manera particular.

Cada individuo debe cumplir una serie de normas éticas que le son aplicables a cada uno de los demás hombres, a pesar de que se encuentre ubicado en un tiempo y en un espacio dentro de situaciones concretas que son formas particulares de problemas generales, y ante los cuales reaccionará considerando tanto sus características y necesidades individuales como las exigencias del grupo al que tiene necesidad de pertenecer como ente esencialmente social.

1.1 Conceptualización

El término ética viene del latín *ethicum* y tiene varios significados, algunos de ellos son: “Parte teórica de la valoración moral de los actos humanos”. “Conjunto de principios y normas morales que regulan las actividades humanas”. “Los principios de conducta que gobiernan a un individuo o a un grupo”. A veces el término “ética personal”, por ejemplo, para referirse a las reglas por las cuales un individuo vive su vida personal, y así se utiliza el término “ética del contador” para hacer referencia al código que guía la conducta profesional de los contadores.

Según Rulay (1995) “ética es la rama de la filosofía que tiene por objeto el estudio de la naturaleza moral de los actos humanos y sus consecuencias en la vida social”. La moral es el hecho real que encontramos en todas las sociedades. Se puede definir también moralidad como los estándares o normas que un individuo o grupo posee acerca de lo que es correcto o incorrecto, o lo que es bueno o malo.

A la ética le interesa el comportamiento de los individuos en sociedad, para lo cual tendrá que analizar las morales vigentes en cada comunidad o grupo social, investigar su origen y ocuparse de ver si ese producto de nuestra actividad creadora efectivamente responde a las necesidades de los miembros de la colectividad. La ética por un lado, describe el comportamiento en relación con la moral establecida y analiza y critica a esta última; por otro, intenta proyectar un horizonte que abra distintas posibilidades de relación social.

Estudiar ética es filosofar sobre los actos humanos, es investigar las causas supremas de los actos humanos, es decir, escudriñar en lo más íntimo de la conducta del hombre, en la esencia de las operaciones humanas, para vislumbrar allí los aspectos de bondad, perfección o valor, que pueden encerrar en su misma naturaleza y en su calidad de creaciones humanas. (Gutiérrez, 1999).

Finalmente, ética se puede resumir de acuerdo con las interpretaciones anteriores, como la ciencia que estudia los principios de conducta que una persona ha tomado como directriz de su existencia y sus consecuencias en la vida social. La ética estudia lo que debe ser. Lo que es correcto.

Aunque varias ciencias se dedican a estudiar la conducta humana, tales como la historia, la sociología, la psicología; se dice que la ética es una ciencia que se distingue de ellas porque estudia solo un aspecto de los actos humanos: La bondad o la maldad de ellos.

La ética estudia lo que es normal, mas no estudia lo normal de hecho, sino lo normal de derecho. Lo normal de hecho es lo que suele suceder, lo que estamos acostumbrados a constatar, lo que estadísticamente es lo normal; en cambio, lo normal de derecho es lo que debería suceder, lo que está regido por una norma o ley, aunque no suceda siempre, o tal vez nunca. Así pues, la ética estudia lo normal de derecho, lo que debe suceder, lo establecido como correcto de un modo racional, aún cuando de hecho, la conducta humana se realice ordinariamente de otro modo.

Cuando en una conducta humana lo normal de hecho coincide con lo normal de derecho, se puede decir que se ha actuado de un modo ético, conforme a las normas propias de la ética, conforme al bien y demás valores proclamados por esta ciencia.

1.1.1 Concepto de moral.

La moral es el conjunto de reglas de conducta propuestas por una determinada doctrina o inherentes a una determinada condición. Se puede decir también que moral es todo lo operado por la voluntad. Es el conjunto de reglas o normas que rigen la conducta de una persona.

Típicamente los estándares morales de una persona son primeramente absorbidos durante la infancia de la familia, de los amigos; de las influencias sociales como la iglesia, la escuela, la televisión, las revistas, la música y las asociaciones. Después, a medida que crece, la experiencia, el aprendizaje y el desarrollo intelectual pueden llevar a la persona madura a revisar esos estándares. Algunos serán desechados y otros nuevos serán incorporados o adoptados para reemplazar los primeros. Cabe esperar que, a través de este proceso de madurez, la persona desarrollará estándares que son más adecuados intelectualmente y más convenientes para enfrentar los dilemas morales de la edad adulta.

Los estándares morales están asociados con emociones especiales y un vocabulario singular. Por ejemplo, si se actúa de forma contraria a un estándar moral, por lo común se sentirá culpable, avergonzado o lleno de remordimientos; el comportamiento se caracterizará como “inmoral” o “equivocado” y se sentirá mal consigo mismo, sufriendo una pérdida de autoestima.

El concepto de paradigma se puede utilizar para caracterizar a la moral. Cada sistema moral es un paradigma, es decir, un modelo universal. La conducta de la gente será regida y juzgada conforme al paradigma propuesto por cada grupo social.

1.1.2 Concepto de norma.

Velásquez (1995) escribe que la norma es “un tipo concreto o fórmula abstracta que se instala en una cultura, como modelo de las operaciones de una conducta. Dicho de otra manera, el criterio que debe regir los juicios de valor, tanto morales como sociales”. Una norma es la regla general sobre la manera como se debe obrar o hacer una cosa o por la que se rigen la mayoría de las personas. Se define también como uso o costumbre.

1.1.3 Concepto de principio.

Principio se define como la acción de empezar o comenzar. Es la norma o idea fundamental que rige el pensamiento o la conducta. Entenderemos como conducta a la forma en que se conduce una persona. Es la idea fundamental que sirve de base a un orden determinado de conocimientos o sobre los que se apoya un razonamiento.

1.1.4 Concepto de valor.

De acuerdo con Gutiérrez (1999) el valor reside en las cosas, y consiste en una cualidad por la cual esas cosas son preferibles al hombre, a sus facultades y a su naturaleza. Los valores son tales que guardan una relación armoniosa con el ser humano. El valor es todo ente que guarda relaciones de adecuación con otro ente (con el hombre en especial).

Cornejo (1997) escribe que valor es el significado que tiene para nosotros una persona, una idea o cosa. También se puede decir que valor es todo lo que beneficia mental, corporal o espiritualmente. Son conductas socialmente aceptadas. Es el sello con el que las personas andan por la vida.

La virtud es la disposición constante a hacer el bien. Es una disposición particular a observar determinados deberes, a cumplir determinadas acciones. Es facultad, poder, valor, potencia y capacidad para hacer algo. Es la fuerza por la cual la voluntad se ordena al bien y se conforma al deber.

1.2 Ética y moral

La palabra moral designa un conjunto de normas que se transmiten de generación en generación, que evolucionan a lo largo del tiempo, que ofrecen fuertes diferencias con respecto a las normas de otra sociedad y de otra época histórica y que se utilizan para orientar la conducta de los integrantes de esa sociedad. En algunos casos dichas normas morales son espectacularmente extrañas, imprimen un sello individualizante y son observadas con estricto rigor por los miembros de dicha sociedad.

La palabra ética designa el hecho real que se da en la mentalidad de algunas personas. Es un conjunto de normas, principios y razones que un sujeto ha analizado y establecido como la línea directriz de su propia conducta. Es un hecho que algunas personas han tenido la oportunidad para reflexionar acerca de su propia conducta, su proyecto vital, su plan de vida, sus metas existenciales, su vocación, sus preferencias y sus principios, y en tales circunstancias, han podido establecer, en forma consciente y deliberada, un conjunto de normas que adoptan como su propia guía a lo largo de su vida.

Por lo anterior se nota que el origen interno de la ética contrasta con el origen externo de la moral. No importa que los contenidos de la ética coincidan o no con los de la moral. Una persona recibe desde el exterior las normas morales, pero esa misma persona elabora en su interior las normas éticas que él mismo se otorga.

La gran diferencia entre moral y ética es: La moral tiene una base social, es un conjunto de normas establecidas en el seno de una sociedad y, como tal, ejerce una influencia muy poderosa en la conducta de cada uno de sus integrantes. En cambio la ética surge como tal en la interioridad de una persona, como resultado de su propia reflexión y su propia elección. La ética de un sujeto puede coincidir en su contenido con las normas morales recibidas en su educación, pero también puede darse el caso de que la ética ofrezca una fuerte diferencia en alguna de sus normas con respecto a las normas morales de la sociedad en que vive. La ética es la razón puesta en acción.

1.3 El deber ser

La ética se dirige profundamente al deber ser conforme a la recta razón y no conforme a lo que normalmente se hace o se acepta. Si acaso a la ética le interesa lo que se hace es para descubrir la ética misma en esas acciones humanas. La ética es una ciencia normativa. Orienta la conducta práctica, dirige y encausa las decisiones libres del hombre. Es rectora de la conducta humana.

La filosofía –búsqueda de la sabiduría; ciencia racional cuyo método es la reflexión y su objeto es el espíritu- contribuye con la ética al hacer ver que el hombre no posee una sola naturaleza definida e invariable, sino que, sobre la base general de su estructura biológica heredada, se levanta una segunda naturaleza, ya no física o biológica, sino espiritual, y en la que se constituye el verdadero fundamento en el que descansan su conciencia, su libertad y sus decisiones. El hombre mantiene relaciones tan ricas en contenido y tan diversas con la naturaleza y con los demás hombres en la sociedad, que se pueden observar o sentir el efecto de sus decisiones. Se debe entender que el ser humano es razón y corazón.

1.4 Los actos humanos y los actos del hombre

Los actos humanos constituyen el tema directo de la ética. Esta ciencia estudia cuales son las condiciones para que se de un acto propiamente humano, en el que la principal condición es la libertad. Cuando no se da esta condición, los actos que ejecuta una persona se llaman actos del hombre, los cuales carecen de valor moral y se dice por eso que son amoraes.

El hombre es un animal racional. Consecuentemente sus actos pueden contemplarse desde dos puntos de vista:

- El primero, en las acciones del hombre como una especie viviente determinadas por u naturaleza física, es decir, todo aquello que hace o ejecuta derivado de su estructura animal.

- El segundo, los actos del hombre originados por su razón: inteligencia, voluntad y libertad. Los actos del hombre fundados en su inteligencia hacen que el hombre trascienda su naturaleza animal para convertirlo en un hombre humano.

Por ejemplo, leer, escribir, trabajar, comer, etc., son ordinariamente actos humanos, con tal que se ejecuten de modo consciente y voluntario. Por lo contrario, los actos ejecutados durante el sueño o distraídamente, así como los actos mecánicos o automáticos, como caminar, son actos del hombre.

Hay que tomar en cuenta que un mismo acto puede ser humano en unas circunstancias, y del hombre en otras circunstancias. Por ejemplo, la respiración es un acto del hombre, pero en un atleta que realiza ejercicios conscientes y voluntarios de respiración, este acto se convierte en humano. Efectivamente, los actos humanos con las características ya descritas, son los únicos que pueden juzgarse como buenos o malos desde el punto de vista moral.

El hombre tiene la facultad de actuar en vista de un fin o intención; no se encierra en el acto presente que está realizando, sino que se asoma hacia un horizonte que pretende y da sentido a su conducta actual. Todo acto humano tiene marcado un sello, una especie de flecha o dirección que nos dice cuál es la intención del que la ejecuta.

La intención de un acto se da en la interioridad del sujeto y puede quedar oculta totalmente para las demás personas. Debido a esto, no es justo el juicio moral que suele formularse acerca de la conducta de otras personas. Juzgar las intenciones de otros es un atentado contra su integridad personal.

Es labor muy interesante poder penetrar en la naturaleza de un acto y descubrir allí la finalidad propia que tiene inscrita entre sus caracteres constitutivos. Se trata nada menos de la labor del filósofo, cuyo oficio es penetrar en las esencias y descubrir las implicaciones necesarias que allí se encuentran. Con esto ya se puede

vislumbrar con mayor claridad de donde surge el carácter normativo que tiene la ética. El fin intrínseco del acto va a regir en muchos casos el fin del sujeto que lo ejecuta.

La ética es la ciencia que estudia los actos humanos. El fin último del hombre, la felicidad que logra como consecuencia de poner a funcionar sus potencialidades. La felicidad es la consecuencia normal de un funcionamiento correcto del ser humano.

1.5 Los valores humanos

Valor es todo lo que favorece el desarrollo y la realización del hombre como persona. Es algo deseable y estimable para una persona o para un grupo de personas. Cuando una persona no ha captado un valor, queda indiferente hacia él, su ánimo no se inclina en pro o en contra. Pero basta atisbar el valor contenido en una persona o en un objeto, para que entre en función toda nuestra capacidad de apropiación. El valor siempre será una especie de imán que polariza la energía humana.

Ante este poder de atracción que poseen los valores, también podemos detectar otra cualidad, pero ya no en el valor mismo, sino en la persona humana: el hombre tiene por naturaleza la capacidad de detectar, apreciar y sentirse impulsado hacia el valor. Esto en realidad no es una cualidad, es el reflejo de una carencia de la naturaleza humana. Se trata de la necesidad que tiene todo hombre, en su desarrollo personal, de complementarse con otros objetos, otros entes que de alguna manera llenan o satisfacen su hambre de desarrollo y de plenitud. Estamos de nuevo ante la imperfección que de hecho muestra el ser humano. Nace incompleto, lleno de carencias y necesidades. Requiere forzosamente el alimento, el cariño, el cuidado, el calor humano y, más adelante, el conocimiento, la cultura, la satisfacción sexual y otros muchos satisfactores que va a buscar, solicitar y en ocasiones a exigir.

A partir de esta polarización: el atractivo de los valores por una lado y la precariedad humana por el otro, surge una reflexión: ¿Hasta qué punto el valor es

ese pináculo de la excelencia humana? En realidad el valor es el satisfactor de la naturaleza humana imperfecta y necesitada. El valor es el alimento del ser humano como tal, es el ente que se adecua a la naturaleza humana dada su calidad de ente en desarrollo y evolución. Captar valores es lo mismo que reconocer el alimento adecuado a la propia naturaleza, a las propias facultades necesitadas de algún complemento que las satisfagan. Así pues la verdad es el complemento de la inteligencia, la bondad es el complemento de la voluntad, la belleza es el complemento de la facultad estética. La justicia es el complemento de la necesidad de equidad, la virtud es el resultado de la actuación correcta de las facultades humanas.

El valor se entrega al hombre, es un imán que atrae la voluntad humana, es el correlato de las facultades apetitivas del ser humano, es lo que perfecciona al hombre en sus distintos aspectos; pero al mismo tiempo, el hombre requiere una capacidad para descubrir el valor que lo va a satisfacer. Con la educación y la cultura, un individuo aprende a reconocer y apreciar valores cada vez más refinados. El ser humano tiene la facultad de crear su cultura. Gracias a esa creación el hombre goza con nuevos valores originados en él mismo.

Existe una cantidad enorme de valores, pero pueden ser ordenados dentro de una jerarquía que muestra la mayor o menor calidad de dichos valores comparados entre sí. Es claro que no es igualmente valioso lo material que lo espiritual, lo animal o lo intelectual, lo humano o lo divino, lo estético o lo moral.

Siendo el hombre el punto de referencia, cabe la ordenación de los valores por su capacidad para perfeccionar al hombre. Un valor será tanto más importante, ocupará una categoría más elevada, en cuanto perfeccione al hombre en un estrato cada vez más íntimamente humano. De acuerdo con este criterio, se puede hacer una clasificación de los valores en cuatro categorías como sigue:

1. **Valores infrahumanos.** Son aquellos que perfeccionan al hombre en sus estratos inferiores, en lo que tiene en común con los otros seres, como los

animales. Aquí se encuentran valores como el placer, la fuerza, la agilidad, la salud, etc.

2. **Valores humanos inframorales.** En una segunda categoría de nivel superior se pueden colocar todos los valores humanos, es decir, aquellos que son exclusivos del hombre, que perfeccionan los estratos que solo posee un ser humano. No dependen solo del libre albedrío, puesto que la riqueza puede heredarse, lo mismo que el grado de inteligencia y el buen gusto. Estos valores perfeccionan al hombre en cierto aspecto exclusivo del hombre, pero no en su núcleo propiamente personal, o sea, como profesionalista, como sabio, como artista, como gobernante. En las valoraciones cotidianas se puede escuchar: “Juan como profesionalista es excelente y muy valioso, pero como hombre, en el fondo de su persona, hay defectos de mezquindad que no me agradan”. Entre ellos podemos mencionar a los valores económicos, los valores no éticos, los valores estéticos, los valores sociales.
3. **Valores morales.** En tercer lugar, siempre ascendiendo, están los valores morales, como las virtudes: prudencia, justicia, fortaleza y templanza. Es importante destacar la superioridad de los valores morales en relación con los valores humanos. Los valores morales dependen exclusivamente del libre albedrío. Cada sujeto va forjando sus propias virtudes y es responsable de su conducta moral. Además de que perfeccionan al hombre de tal modo que lo hacen más hombre.
4. **Valores religiosos.** Ocupando la cumbre de esta jerarquía están los valores sobre humanos, sobrenaturales, o más fácilmente, los valores religiosos. Son una participación de Dios que está a un nivel superior a las potencias naturales del hombre. Entre ellos se encuentran los valores de santidad, la amistad divina (gracia), la caridad, etc. Estos valores perfeccionan al hombre de un modo superior, ya no digamos en lo que tiene de más íntimo como persona, sino en un plano que no está dentro de los moldes naturales de lo humano.

1.6 La conducta moral

La naturaleza humana es el fundamento de la moralidad. Ser moral significa actuar conforme las exigencias de la naturaleza humana. Quien reflexiona sobre la naturaleza humana descubre allí algunas exigencias que son la base de los derechos y obligaciones de todo hombre, tales como el derecho a la vida, a la verdad, a las propiedades, etc. Algunos filósofos han propuesto a la recta razón como el criterio fundamental en lo que se refiere a la moralidad.

Una persona con valor moral es aquella que actúa en la misma línea de sus tendencias y exigencias como ser humano. Ser moral equivale a ser más hombre, ser más humano, asentarse en lo que caracteriza al hombre como tal, apropiarse de las cualidades que pertenecen por esencia a su propia naturaleza humana.

En la práctica, la gente que quiere actuar conforme a los valores morales consulta las normas y las costumbres vigentes en su medio y solo en algunas ocasiones reflexiona sobre sí mismo y determina cuál es la conducta valiosa en su caso.

El valor moral perfecciona a la persona como tal. En tanto que los demás valores, excluyendo los religiosos, perfeccionan al individuo en aspectos parciales o periféricos, el valor moral se enclava directamente en el núcleo de la identidad personal. La persona con valor moral manifiesta y contagia una felicidad que surge de su propia interioridad, de su núcleo de identidad personal. Gracias a dicha felicidad, que no depende de las circunstancias externas, sino de su propio estado de conciencia, el sujeto es capaz de comportarse de forma generosa, amorosa y desinteresada.

La persona con valor moral manifiesta una triple armonía. Su conducta es congruente con lo que piensa y con lo que expresa verbalmente. Esto es lo que se llama autenticidad de la persona. No hay autoengaño ni falsas posturas ante los demás. Los tres niveles: Pensamiento, palabras y acciones, expresan lo mismo, la naturaleza humana que se está realizando de forma armoniosa.

La persona que actúa en un nivel moral positivo tiene puesta su atención en el valor intrínseco del acto que ejecuta. Ese valor beneficia normalmente al propio sujeto; sin embargo, la atención y la intención del sujeto no se dirige en primer lugar a su propio beneficio, sino que se enfoca directamente hacia el valor que se está realizando y, por supuesto, no deja de recibir las consecuencias benéficas que recibe él mismo y los demás.

En cambio, la conducta deshonesto se caracteriza por una inversión del orden descrito: Se enfoca directamente al beneficio propio, aún cuando esto contribuya al daño o perjuicio de las demás personas. Salvo en los casos de perversión exagerada y de patología grave, la gente deshonesto no busca directamente el daño de las demás personas, sino un bien personal (riqueza, fama, estatus, placer, poder, etc.) sin importar el beneficio ajeno y, en los casos graves, sin importar el daño que se inflige a los demás.

1.7 Productividad

La productividad es la relación mensurable entre una producción dada y el conjunto de factores empleados. Es también producir más y mejor, con menos esfuerzo. Es fomentar la capacidad de hacer las cosas mejores y hacer mejor las cosas, buscando a través del personal el óptimo aprovechamiento de los recursos.

Si crear es producir, ¿creatividad es productividad? Actualmente en las empresas se desean personas creativas, pero no es suficiente que sean simplemente creativas, es vital que la innovación la combinen con buena dosis de agilidad y practicidad, pues la creatividad con velocidad es doblemente apetecida.

Ser productivo es más fácil cuando se está rodeado de gente que le quiere y le desee lo mejor, le apoye con buenos pensamientos y también con buenas acciones. Ahora bien, para ser querido es necesario hacerse querer, requisito

indispensable en toda empresa u organización, las cuales deben de buscar los mejores sentimientos de clientes y colaboradores.

La empresa es productiva si entiende que hay que tener eficacia (logro de metas) y ser eficiente (que la eficacia vaya de la mano del bajo costo) al mismo tiempo. Las variables que tienen impacto en la productividad son: El ausentismo del personal, la rotación de empleados y la satisfacción en el trabajo.

Si regla es un principio o fórmula sobre como se debe hacer o está establecido que se haga cierta cosa y si conducta es la forma en que se dirige, guía o conduce una persona. Las reglas de conducta son las formas que se tienen establecidas para que las personas se conduzcan o se comporten dentro de una comunidad, llámese esta sociedad, familia, empresa. No se debe olvidar que hay principios universales de comportamiento que nos dicen lo que se debe hacer. Dentro de una organización estos principios se tienen y son los que guían el quehacer de la empresa.