

Características de la empresa como comunidad de personas.

Caso práctico

Alejandro y **Luna** son dos estudiantes de los Ciclos Formativos de Asistencia a la dirección y Administración y Finanzas respectivamente. Actualmente están realizando su formación en centros de trabajo en la empresa **Castilla y León Vende, S.L.**



Alejandro, muy sensibilizado con las cuestiones éticas, a raíz de un artículo que acaba de leer en la prensa, le comenta a **Luna** que en el mundo de hoy, donde lo que más importa es el resultado a corto plazo, se está perdiendo el interés por conocer si el cliente realmente puede hacer frente a los pagos. Lo importante es cerrar la operación por lo que el engaño al cliente es parte del negocio y los vendedores son capaces de prometer lo que sea, aunque sea inviable por tal de alcanzar su meta. Le pregunta a **Luna**: -¿Qué está pasando con la ética? ¿Dónde están los valores? ¿Qué nos está pasando?

Luna sabe la importancia que tiene la ética en una organización empresarial. El éxito de una empresa, de cualquier empresa, depende en gran medida de la ética de la misma. Le dice a **Alejandro** que no puede olvidar que la ética empieza en las personas, en los valores de las mismas, de todas y cada una de las que forman parte de una organización, pero sobre todo de los directivos, que son los que han de tomar las decisiones de la misma y que esas decisiones son determinantes para toda la comunidad de implicados.

Pero también deben tener en cuenta que la palabra ética se considera en algunas ocasiones con mucha ligereza, por eso es importante partir de una idea clara, por ejemplo, definir la ética como los principios morales o valores morales que indican lo que está bien y lo que está mal. No está mal para empezar.

Alejandro sin embargo, no tiene las ideas tan claras cuando se trata de mezclar ética personal y profesional. Cree que hay personas que piensan que sus valores personales y principios, no tienen nada que ver con los que se presentan en su ambiente laboral.

Luna por el contrario le dice que cuando una persona ética trabaja en una empresa donde la ética permanece, ésta persona tendrá un lugar donde pueda desarrollar todo su potencial. Así que su grado de lealtad será mayor. Si ocurre lo contrario, la empresa no tendrá un trabajador sino un mercenario que se vende al mejor postor.

Se les ha ocurrido una idea. Van a realizar un análisis de **Castilla y León Vende** para así medir el grado de ética al que se llega. Van a observar a los jefes y trabajadores y anotar aquellas conductas que se pueden considerar éticas y aquellas que no. Si realizan un estudio objetivo podrán ayudar a la empresa.

Parece que el tema que les ocupa es bastante complicado. Tendrán que esforzarse si quieren realizar un buen análisis de la empresa y sus trabajadores.



Materiales formativos de FP Online propiedad del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte.

[Aviso Legal](#)

1.- Ética y empresa.

Caso práctico

Luna, piensa que antes de ponerse a realizar un análisis de la empresa deberían documentarse, para ello busca información sobre casos de ética en la empresa. Ha localizado en internet un caso muy curioso y significativo a la vez. En él se trata un caso de explotación de menores. Se conoce como **La fábrica de ladrillos de Karkhla, Pakistán**.



Le parece increíble que esto pueda suceder en la realidad y le comenta a su compañero el artículo en cuestión.

[La fábrica de ladrillos de Karkhla.](#)

Alejandro está impactado, aunque sabe bien que esto se produce frecuentemente en muchos países. ¿Ocurrirá también en empresas conocidas? ¿Es necesario ir tan lejos para encontrar estos casos?

¿Qué es la ética? ¿Crees que la ética es importante en el mundo empresarial? ¿Piensas que los directivos de la fábrica de ladrillos tienen ética empresarial? Partiendo de estas preguntas vamos a ir tratando de comprender la importancia de la ética en el mundo de la empresa.



Existen varios significados de **ética**, según el diccionario de la lengua española:

- ✓ *Parte de la filosofía que trata de establecer el fundamento de la moralidad de los actos humanos, es decir, aquello con lo cual estos actos pueden ser calificados de buenos o de malos.*
- ✓ *Conjunto de reglas morales que regulan la conducta y las relaciones humanas en general o en un campo específico: la ética periodística.*

¿Cómo podemos definir la ética empresarial? La podemos definir como un conjunto de valores, normas y principios reflejados en la cultura de la empresa, cuyo objetivo es alcanzar una mayor armonía con la sociedad y permitir una mejor adaptación de los trabajadores/as al entorno laboral, respetando los derechos de los/las

mismos/as en su doble rol de productores/as y de personas.

¿Qué factores pueden explicar la necesidad de una ética empresarial? Te proponemos que reflexiones sobre los siguientes:

- ✓ Los **cambios en los procesos de decisión de la empresa**. Si, con anterioridad, las organizaciones empresariales tenían unas relaciones laborales sometidas a normas rígidas y estrictas, en la actualidad las empresas tienen una organización más dinámica y flexible, que necesita de la delegación de responsabilidades en todos los niveles.
- ✓ La **mayor presión social** ejercida sobre la empresa en evitación de una actuación de la misma basada exclusivamente en un afán desmedido de lucro y la regla de todo vale en los negocios.
- ✓ Factores como la especulación financiera, **la seguridad, la calidad de los productos o la veracidad de la publicidad** han arraigado en la conciencia de la sociedad que, acostumbrada a la falta de legislación para satisfacción de tales demandas, exige una actuación de la empresa conforme a los principios y valores éticos preponderantes.

¿Por qué la ética es tan importante para la empresa? Te damos algunas claves en forma de respuesta:

- ✓ Favorece la toma de decisiones teniendo en cuenta el contexto laboral y humano de la empresa.
- ✓ Fortalece la identidad e integración entre el rol de trabajador y la persona.
- ✓ Mejora el clima laboral y hace más eficiente el trabajo.

Autoevaluación

¿Qué es la ética empresarial?

- Parte de la filosofía que trata de establecer el fundamento de la moralidad de los actos humanos.
- La técnica que mejora el clima laboral y hace más eficiente el trabajo.
- La mayor presión social ejercida sobre la empresa en evitación de una actuación de la misma basada exclusivamente en un afán desmedido de lucro y la regla de todo vale en los negocios.
- Conjunto de valores, normas y principios reflejados en la cultura de la empresa, cuyo objetivo es alcanzar una mayor armonía con la sociedad y permitir una mejor adaptación de los trabajadores/as al entorno laboral, respetando los derechos de los/las mismos/as en su doble rol de productores/as y de personas.

No es correcta porque hace referencia al concepto de ética simplemente.

Incorrecta, porque se refiere a la importancia de la ética en la empresa, no al concepto de ética empresarial.

No es la respuesta correcta porque hace referencia a un factor que explica la necesidad de la ética empresarial.

Muy bien. Has captado la idea de lo que es ética empresarial.

Solución

1. Incorrecto
2. Incorrecto
3. Incorrecto
4. Opción correcta

Para saber más

Artículo donde se puede ver la procedencia del término ética, definición de código ético, etc.

[Definiciones de ética y el origen de la misma.](#)

Artículo sobre la quiebra de Enron. Un clásico de la ética de la empresa que produjo disolución de **Arthur Andersen**, que era una de las cinco sociedades de auditoría y contabilidad más grandes del mundo.

[Escándalo Enron.](#)

1.1.- Ética interna y externa en la empresa.

¿Sabes a qué se refiere la ética interna? ¿Y la externa? A pesar de que la ética interna y externa pueden ser vistas como diferentes, están relacionadas. Veamos las características de cada una.



La **ética interna** en la empresa, se refiere a las prácticas que afectan a las actividades que se desarrollan **dentro del propio marco de la misma**, con independencia de su tamaño, tipo de empresa, ubicación, objetivos, etc. Estamos hablando de la política que sigue la organización con sus empleados sobre las condiciones laborales de los mismos: horarios de trabajo, conciliación de la vida laboral y familiar, igualdad retributiva, formación, promoción, prevención de riesgos laborales, salud laboral, etc.

La **ética externa** va más allá de la propia empresa, está ligada a las actividades desarrolladas en relación al estado, a la comunidad, a la **competencia, al proveedor, al cliente**, etc. incluso en el caso de grandes empresas, las cuales tienen empresas filiales, socios comerciales, etc., en estos casos, la ética externa estaría referida a, por ejemplo, la **descentralización y deslocalización productiva**, a asumir el compromiso por parte de estas empresas de respetar los derechos fundamentales en sus prácticas comerciales sin abusar ni aprovecharse de la ausencia de legislación en terceros países o de existencia laxa sobre dicha materia

Recomendación

En el siguiente enlace tienes un artículo interesante sobre la descentralización productiva:

[La descentralización productiva y el mundo laboral.](#)

Para saber más

Vídeo ilustrativo sobre la ética externa e interna en la empresa.

Etica en la empresa



[Resumen textual alternativo](#)

1.2.- El buen gobierno.

¿Qué es el buen gobierno? ¿Cómo puede afectar a una organización empresarial un buen gobierno? Este término se está utilizando de forma creciente.

¿Sabías que un buen gobierno sería aquel capaz de canalizar adecuadamente las relaciones en el campo de la dirección, organización, gestión y control empresarial con el fin de alcanzar los objetivos que se habían fijado en un principio?



Un buen Gobierno es aquel que se sujeta en **cuatro pilares fundamentales**:

1. **Transparencia** en sus actuaciones.
2. **Equidad** de tratamiento entre todos sus miembros.
3. Conciencia y responsabilidad con el **medioambiente**.
4. **Rendición de cuentas** ante sus miembros.
5. Correcto funcionamiento de la **economía, el empleo y el área social**.

Las buenas prácticas de Gobierno corporativo surgieron como necesidad en el mundo de los negocios de una mayor transparencia, esto dio lugar a una nueva reglamentación en Estados Unidos y en Europa.

Era necesaria la existencia de un **código de conducta** para todos los integrantes de cualquier organización empresarial, en este código se recogen pautas para la resolución de conflictos de intereses e informaciones privilegiadas, procedimientos y actitudes de la empresa con relación al trabajo, al tipo de invitaciones o regalos de terceros que son aceptables o no, etc.

Lo importante en la empresa, es que exista confianza, por eso es necesario que tanto sus administradores, sus sistemas y el modelo de gestión, sean consistentes y confiables, por esto, además de los cuatro pilares fundamentales, debe contarse con la integridad de las personas que quieren hacer y hacen las cosas de forma correcta.

Un buen Gobierno es aquel que trata de hacer los negocios **de forma ética** y como consecuencia de estas buenas prácticas, la empresa y por lo tanto todos los que pertenecen a ella, obtendrán el mayor de los beneficios: la buena prensa frente a terceros, que se desprende de sus buenas acciones y por supuesto a nivel interno de la organización, además de la satisfacción de lo bien hecho, el buen ambiente en el trabajo, el mayor rendimiento, etc. el orgullo de sentirse miembro de una organización empresarial que merece la pena.

Para saber más

Interesante documento sobre historia y estudios de buen Gobierno.

[El buen Gobierno.](#)

Autoevaluación

¿Qué es un buen Gobierno?

- Aquel que se refiere a las prácticas que afectan a las actividades que se desarrollan dentro del propio marco de la empresa.
- Es la descentralización y deslocalización productiva.
- El que su único objetivo es la obtención de lucro.
- Es aquel que trata de hacer los negocios de forma ética.

No es correcta porque hace mención al concepto de ética interna.

No es la respuesta correcta porque se refiere a la ética externa.

Incorrecta porque un buen gobierno no tiene un único objetivo.

Efectivamente es correcto, es importante que distingas entre ética interna, ética externa y buen gobierno.

Solución

1. Incorrecto
2. Incorrecto
3. Incorrecto
4. Opción correcta

2.- La empresa como comunidad y sujeto moral.

Caso práctico

Alejandro y Luna han avanzado en su análisis. Aunque lo que llevan es una descripción general de algunas costumbres de la empresa de cara a sus clientes.



Está bien centrarse en ellos pero están considerando el hecho de estudiarlos dentro de su comunidad. Es decir, quieren ver cómo influye la empresa en el barrio y si es posible en la población. ¿Está generando empleo? Así es si tienen trabajadores a su cargo que puedan ser de la zona, pero, ¿existe la posibilidad de que la materia prima de la que se abastece la pueda comprar a proveedores del lugar? Con eso **Castilla y León Vende** estaría ayudando al crecimiento económico de la zona.

Parece que han encontrado un tema muy interesante y tendrán que explorarlo.

¿Crees que una empresa debe ser considerada como comunidad de personas? ¿Piensas que una empresa es un sujeto moral con responsabilidades? ¿Son las empresas -en tanto organizaciones- **sujetos éticamente responsables**? ¿Tienen derechos y deberes como los restantes individuos? ¿Qué puede esperar la sociedad de las empresas?



Si se responde que las empresas o corporaciones no tienen responsabilidades morales como tales, ¿qué se puede esperar desde el punto de vista moral de los individuos que trabajan en ellas? Una empresa para poder hacer frente a su responsabilidad social debe ser considerada como una comunidad de personas, contando con un equipo directivo que cree las condiciones adecuadas y que respete la dignidad de sus colaboradores, alimentando una cultura de confianza en la organización.

Además, debe contar con un conjunto de capacidades como institución que es, para ayudar a vertebrar la sociedad y contribuir al desarrollo social y por

supuesto con un objetivo, que es el que generalmente busca la empresa: la obtención de lucro, eso sí de una forma legal y ética.

Como sujeto moral, toda empresa es sujeto de derechos y obligaciones, tanto legales como morales en la sociedad. Según cómo proceda desde el punto de vista legal, y moral, perjudicará o beneficiará a sus miembros y al conjunto de la sociedad. Ahora bien, la empresa es una entidad dirigida por sujetos o personas que toman decisiones. Son estas personas individualmente consideradas las que ejercen la responsabilidad moral de la empresa.

La responsabilidad moral de la empresa debe ser atribuida en principio a los individuos del estamento directivo de la empresa; en segundo lugar, a todos los trabajadores que, sabiendo que una determinada conducta estaba perjudicando a la sociedad, e incluso a propios compañeros **miraron para otro lado** y lo permitieron, por lo que de alguna forma, aunque no fueran actores directos de esa conducta, fueron cómplices con su silencio. Esto daría para hablar por ejemplo del acoso moral en el trabajo, también llamado mobbing, donde el silencio de los que tienen miedo permite prácticas abusivas por parte de los que ostentan el poder en una organización y como consecuencia de las mismas, la destrucción moral de sus víctimas.

El término **Mobbing**, proviene del verbo inglés **to mob**, que significa regañar, maltratar, asediar o atacar. Como sustantivo, **mob** significa muchedumbre y escrito con la primera letra en mayúscula **Mob** hace referencia a la mafia. Es decir, este término suele utilizarse para referir a una muchedumbre que asedia o persigue a alguien.

Encadenamiento a lo largo de un periodo de tiempo bastante corto de intentos o acciones consumadas, expresadas o manifiestas por una o varias personas hacia un tercero: el objetivo.

Citas para pensar

"...Una ocupación que sólo genera dinero es una ocupación pobre..."

Henry Ford.

Reflexiona

¿Te has parado a pensar alguna vez cómo actuarías en caso de que trabajases en una organización donde se realizan prácticas abusivas por parte de los dirigentes y los compañeros, son testigos de estas prácticas perniciosas y se mantienen en silencio? Y si la víctima de esos abusos fueras tú ¿cómo te gustaría que actuaran tus compañeros?

Para saber más

En el siguiente enlace tienes información sobre Mobbing que es tanto la acción de un hostigador o varios hostigadores conducente a producir miedo, terror, desprecio o desánimo en el trabajador afectado hacia su trabajo, como el efecto o la enfermedad que produce en el trabajador.

[Mobbing o acoso laboral.](#)

Reflexiona

Es interesante que conozcas este caso y reflexiones sobre sus implicaciones.

*"El **Grupo Pascual** tiene una planta de procesado de zumo de naranja en un pueblo de Córdoba. La fábrica se surte de las naranjas de la localidad, con cuyos plantadores mantiene acuerdos estables y duraderos. Con las heladas de hace unas semanas, la cantidad de fruta descendió mucho, y las previsiones de la empresa corrían peligro. Sin embargo, lejos de dar la espalda al pueblo en el que se implanta, **Pascual** prefirió apostar por él y esperar a recolectar toda la fruta que pudiera (con el coste que ello le suponía) en lugar de importarla del extranjero. Su argumento fue que era consciente de la importancia que tenía la empresa para el municipio, y los perjuicios que causaría entre los agricultores actuar de esa manera".*

Mostrar retroalimentación

Si quieres conocer otras opiniones consulta este enlace:

[Ética y Compromiso en Pascual](#)

3.- Personificación de las tareas.

Caso práctico

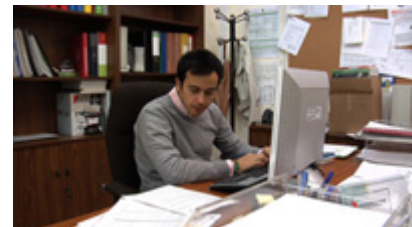
Alejandro y **Luna**, han tenido que dejar parado el análisis sobre la ética ya que se han incorporado temporalmente al departamento de recursos humanos. La empresa está en expansión y necesita de su colaboración en cuanto a las labores de este departamento, en concreto se van a poner con personificar las tareas.



Para ello, junto con el jefe de dicho departamento **Rafael**, están estudiando y analizando las necesidades de personal que tiene la empresa actualmente y por lo tanto deben conocer muy bien lo que significa personificar las tareas y la necesidad de hacerlo, de esto dependerá en gran medida, que el buen funcionamiento de la empresa esté garantizado.

¿Qué significa personificar las tareas? ¿Es necesario personificar las tareas en una empresa?

Una empresa, cualquier empresa, independientemente del tamaño, tipo, actividad, localización, etc., está integrada por personas, independientemente del tipo de actividad que



desempeñe cada una, todas son ante todo personas, por encima del nivel del puesto que desarrollen en la misma, todas estas personas que integran la empresa, son sujetos morales y por lo tanto, la empresa es un sujeto moral.

Cabe distinguir cuatro niveles de personificación de las tareas realizadas en la empresa o en torno a la misma:

1. La **personificación del trabajo directivo**, por la estrecha relación con el sujeto que lleva a cabo este trabajo.
2. La **personificación del trabajo operativo**, igualmente por la estrecha relación que este trabajo guarda con el operario, aunque no es una relación total, ya que el trabajo operativo se encuentra estrechamente vinculado con el objeto sobre el que se opera.
3. La **personificación del inversionista o capitalista**, por cuanto la vinculación de las relaciones con la persona que invierte no desaparece nunca.

4. La **personificación del acto de comprar** en relación no ya con quien compra (que correspondería al primero o segundo grado), sino en relación con a quien compramos, es decir, la persona del proveedor, y la personificación del acto de vender en relación con quien vende (que correspondería al primero o segundo grado, sino en relación con aquel a quien se vende, esto es, la persona del cliente).

Por tanto, los **niveles de personificación en la empresa**, ascenderían a los cinco siguientes:

1. **Trabajo directivo.**
2. **Trabajo operativo.**
3. **Inversionista.**
4. **Cliente o consumidor.**
5. **Proveedor o vendedor.**

Autoevaluación

¿Cuántos niveles de personificación de tareas conoces?

- Dos niveles: trabajo directivo y trabajo operativo.
- Cuatro niveles: trabajo directivo, trabajo operativo, cliente y proveedor.
- Seis niveles: trabajo directivo, trabajo operativo, inversionista, cliente, proveedor y entidades públicas.
- Cinco niveles: trabajo directivo, trabajo operativo, inversionista, cliente y proveedor.

No es correcta porque, aunque esos dos niveles existen, es incompleta.

Incorrecta porque hay más niveles.

No es la respuesta correcta porque son menos niveles.

Efectivamente es correcto, es importante que tengas claro que son cinco niveles y cuáles son.

Solución

1. Incorrecto
2. Incorrecto
3. Incorrecto
4. Opción correcta

4.- Comportamientos y actitudes.

Caso práctico

Alejandro y Luna no dejan de tener retos en la empresa **Castilla y León Vende, S.L.**, ahora, junto al jefe del departamento de recursos humanos **Rafael**, observan y analizan los comportamientos y las actitudes del personal que trabaja en la empresa, registrando toda la información que van obteniendo.



Quieren analizar cuáles son las motivaciones de los empleados y sus prioridades. La actitud que tomen influye directamente sobre la productividad de la empresa.

¿Cómo han de ser los comportamientos y las actitudes que han de tener las personas que trabajen en una empresa? ¿Han de ser diferentes los comportamientos y las actitudes del personal directivo que las de los empleados?



Ante todo, decir que cada empresa tiene su propia cultura, que no es ni más ni menos, que el conjunto de reglas y valores establecidos y asumidos por todos los miembros pertenecientes a la misma. Por supuesto ni que decir tiene, que sea cual sea la cultura de cada empresa, ésta ha de estar sujeta a la ética y la moral.

Las relaciones empresariales son muy importantes, a través de ellas, tanto los comportamientos y actitudes como los resultados, productos de esto, pueden darse de diferentes modos:

1. **Motivación para el trabajo.** Cuando un trabajador se encuentra a gusto en su puesto de trabajo y existe un buen clima laboral en la empresa, contando con la calidad humana de directivos y compañeros, su motivación será mayor y por ende su rendimiento. Por el contrario, cuando el ambiente es nocivo, debido a habladurías de compañeros y colaboradores, murmuraciones, críticas negativas, propagación de rumores falsos o poco fundados, calumnias, desprecios, etc., la motivación del trabajador desciende y por lo tanto, desciende su rendimiento con el consiguiente deterioro del trabajador y

del perjuicio para la empresa.

2. **Sabiduría práctica (prudencia).** Nos referimos a sabiduría práctica, como la prudencia en la toma de decisiones empresariales, acompañada de madurez de carácter, iniciativa y sentido de responsabilidad ante los acontecimientos y situaciones que se presentan.
3. **Cultura empresarial.** Respecto de la cultura empresarial, comprende conocimientos, experiencias, prácticas o modos de hacer habituales en quienes pertenecen a la empresa, sustentados en determinados valores y convicciones, por quienes la forman. La cultura empresarial es dinámica e incide en el modo de tomar decisiones y en el modo de actuar, o sea, que cada uno con su conducta induce cambios culturales.
4. **La reputación o buena imagen.** También es conocida la importancia de la reputación o buena imagen ética para la captación de clientes, muy importante que exista la profunda convicción de que: una buena reputación de lealtad y honradez en los negocios es uno de los principales activos empresariales, que todos los trabajadores deben fomentar. Hay que ver que cuando una empresa incumple promesas y pagos, no da la calidad ofrecida de un producto o da un mal servicio, aparecen quejas, se crea mala reputación y caen las ventas.
5. **Generación de confianza.** Por último, es conveniente reconocer, que la generación de confianza es mucho más que advertir una buena reputación; las grandes operaciones económicas requieren cierta confianza, pues en algunos sectores, quebrar esa confianza podría significar incluso quedar excluido del negocio.

Para esto se necesitan ciertos requisitos como: un trato más o menos prolongado; el testimonio favorable de un tercero que ya se conoce; tener relaciones que no sean puramente utilitarias, además de tener actuaciones éticas continuadas y una constante competencia profesional.

Autoevaluación

¿Cómo han de ser los comportamientos y actitudes de las personas que trabajan en una empresa?

Han de ser nocivos.

Han de ser prudentes y motivar para el trabajo.

Deben ser estrictos.

- Deben respetar la cultura de la empresa, generar confianza y transmitir buena imagen de la organización...

Mostrar retroalimentación

Solución

1. Incorrecto
2. Correcto
3. Incorrecto
4. Correcto

4.1.- La dirección por valores.

Si nos fijamos en el título del apartado nos surgen ciertas preguntas: ¿Qué es? ¿Qué supone para la empresa? ¿Cuáles son sus objetivos? ¿Y cuáles sus dimensiones? Intentaremos resolver todas estas cuestiones.

¿Qué es la dirección por valores? Es el marco ideológico de la empresa y que orientará sus conductas y decisiones cotidianas.

¿Qué supone para la empresa? Supone una nueva propuesta de dirección de empresas de **carácter humanista e integrador**.



¿Cuáles son sus objetivos?

- ✓ El equilibrio entre la salud económica, la salud emocional y la salud ética de la empresa.
- ✓ La humanización de la misma, en el sentido de considerar a las personas como fines a potenciar y no como "meros recursos humanos a optimizar".

¿Cuáles son sus dimensiones?

- ✓ Una herramienta de dirección estratégica y liderazgo participativo.
- ✓ Una forma de entender la empresa basada en la confianza y que trata de armonizar los valores económicos con los valores éticos y los valores emocionales.
- ✓ Un planteamiento de que la persona ha de ser el fin de toda actividad empresarial, siendo el beneficio económico un medio de desarrollo.
- ✓ Una propuesta de evolución desde una cultura organizativa convencional de valores de orientación al control hacia una nueva cultura de valores de desarrollo de las personas.
- ✓ La importancia de la toma de decisiones en grupo.

Para saber más

Documento que reflexiona sobre los valores en la empresa.

[Valores éticos en la empresa.](#)

5.- La comunidad de implicados (stakeholders): directivos, empleados, accionistas, clientes y usuarios.

Caso práctico

La empresa **Castilla y León Vende, S.L.**, en la que **Alejandro** y **Luna** realizan sus prácticas, tiene que tomar decisiones muy importantes que afectan a toda la comunidad de implicados. La empresa está pasando por malos momentos, aunque está en expansión y parecía que prosperaba, últimamente, debido a la crisis económica, las ventas han descendido y las deudas van en aumento. La dirección de la empresa no sabe cómo afrontar el problema para crear los menores perjuicios posibles, pues sus posibilidades son muy escasas. No quieren despedir a ningún empleado, pero no disponen de liquidez suficiente para hacer frente a los sueldos.



Por otra parte, la producción está muy ralentizada debido a la caída de las ventas; están negociando con los bancos un préstamo a bajo interés y con los empleados una redistribución del trabajo y de los sueldos para evitar despidos, así como con los proveedores y acreedores el aplazamiento en los pagos.

Luna está nerviosa y así se lo hace saber a **Alejandro**, que intenta tranquilizarla. Ellos tenían la esperanza de continuar en la empresa después de sus prácticas. **Luna** le pregunta a su compañero: -¿Cómo crees que debe actuar la dirección de la empresa ante esta situación tan preocupante?

¿Habías oído hablar en alguna ocasión de stakeholders? ¿Sabes la trascendencia que puede llegar a tener la ética en la empresa para éstos?

El origen del término **stakeholder** es latín y significa **fiador** o **garante**.

Fue en 1708 cuando este término inglés de traducción **interesado**, se registró con el significado de **persona que recibe apuestas**, actualmente, se define según Bisset como *persona con interés o incumbencia en algo*. Freeman define al

interesado como *todo grupo o individuo que puede afectar o es afectado por la consecución de los objetivos de una corporación.*

Según (Clarkson, 1995), sería cualquier persona o grupo que tiene un interés, derecho, reivindicación o propiedad en una organización.

No obstante, hay otros autores como Grunig (1989), Hallahan (2000) o Daugherty (2001) que afirman que los stakeholder también pueden denominarse **claimants**, es decir, demandantes o solicitantes, recurren nuevamente a Freeman, definiendo a los stakeholders como las personas que son influidas por las acciones de la organización o que afectan y pueden verse afectadas por ésta. Mientras, algunos otros autores prefieren matizar el concepto de stakeholder de acuerdo con sus propias ideas; así, Cutlip, Center y Broom (2001) señalan que los stakeholders son personas (en el lenguaje metafórico de la teoría de sistemas) que pertenecen al mismo sistema de una organización. Están en relación de interdependencia con la organización, lo que implica que todo lo que saben, sienten o hacen tiene impacto en la organización, y viceversa.

Citas para pensar

De este modo, en la lista de stakeholders de una organización se puede incluir a todos los grupos que tengan intereses en ella, como los accionistas, los empleados, los clientes, los distribuidores, los proveedores, la comunidad, los gobiernos, los grupos de presión, los medios, la competencia, asociaciones comerciales, etc.

Bussy y Ewing, 1997: 222; Clarke, 1997: 206; Daugherty, 2001: 395; Harris, 1998, 124.

La variedad de definiciones sobre este término es inmensa. En general, podemos decir que son todas aquellas personas, grupos, empresas, organizaciones, etc. que tienen interés en una empresa u organización en concreto, es por lo que algunos autores los califican como interesados o participantes. Luego podríamos decir que son los empleados, los clientes, los proveedores de bienes y servicios, los directivos, los accionistas, los acreedores, las instituciones, etc., todos aquellos que de una forma directa o indirecta participen de la empresa o tengan interés en ella, es decir, la comunidad de implicados.

La empresa, se concibe desde la ética, como un conjunto de **stakeholders**, es decir, como un grupo de afectados por la actividad empresarial de una determinada organización, a la que de una forma u otra pertenecen, tienen interés o están

implicados y por lo tanto, a la hora de tomar decisiones en la misma, hay que tenerlos en cuenta cuando se trate de cuestiones que puedan afectarles.

Recomendación

Stakeholders que significa **'interesado'** o **'parte interesada'**, y que se refiere a todas aquellas **personas u organizaciones afectadas por las actividades y las decisiones de una empresa.**

En el siguiente enlace puedes ampliar tus conocimientos sobre los stakeholders a través de ejemplos y casos prácticos.

[Stakeholders, ejemplos para entender el concepto.](#)

Para saber más

Artículo muy interesante sobre ética en la empresa, globalización, stakeholders, etc.

[La ética en la empresa.](#) (0.16 MB)

Autoevaluación

¿Qué son los stakeholders?

- Son un grupo de trabajadores de la empresa de nacionalidad extranjera.
- Son los accionistas de la empresa.
- Son los proveedores de la empresa.
- Son los trabajadores, los accionistas, los proveedores, los directivos, los clientes, etc. de una empresa. Es decir la comunidad de implicados, todos aquellos que tienen algún interés en la misma o están afectados por ella.

No es correcta porque la nacionalidad de los trabajadores no tiene nada que ver y porque es incompleta.

Incorrecta porque es incompleta.

No es la respuesta correcta porque es incompleta.

Efectivamente es correcto, es importante que sepas que de modo individual un stakeholder es un accionista, proveedor, trabajador, etc. pero de forma plural, es la comunidad de implicados, término más amplio.

Solución

1. Incorrecto
2. Incorrecto
3. Incorrecto
4. Opción correcta

6.- Ética empresarial. Competitividad y globalización.

Caso práctico

Luna y Alejandro siguen avanzando en su aprendizaje, cada vez sus retos son mayores, pero a ellos no les importa, tienen muchas ganas de aprender, ahora van más allá. **Castilla y León Vende** quiere superar la crisis y han decidido expandirse. Quieren vender sus productos, como mantones de manila, aceite de oliva, jabones artesanales, productos agrícolas envasados (fresas, naranjas...) fuera del mercado español. Han pensado en países como Japón o India. Ahora mismo son países en auge y algunos productos podrían entrar en sus mercados. El departamento de recursos humanos de la empresa se ha puesto manos a la obra. Hay mucho que hacer.



Luna y Alejandro tiene que documentarse en casos de globalización y competitividad de las empresas. Ahora mismo están recogiendo información en internet sobre algunos casos. Analizarán los pros y los contras con los que se encuentran las empresas cuando quieren expandirse. Deben estudiar si es necesario crear una alianza con esos países, encontrar a personas que les faciliten el camino porque ya tengan contactos en dichos países...

Analizan los siguiente casos:

[Casos prácticos en alianzas estratégicas.](#)

¿Piensas que es importante la ética empresarial en un sistema económico tendente a la globalización? La concepción de las empresas ha cambiado mucho en los últimos años, lo que ha llevado a considerar que tienen una seria responsabilidad moral para con la sociedad, independientemente de las responsabilidades individuales de sus miembros:



- ✓ La toma de conciencia de que la ética constituye una exigencia impuesta por la propia viabilidad del sistema económico en su conjunto. Si el comportamiento inmoral se convierte en norma acaba con la confianza y la lealtad, provocando importantes disfunciones en el mercado.
- ✓ El miedo a la mala imagen y a las sanciones legales, que pueden derivar para la organización el descubrimiento de su falta de ética, etc.

¿Cuáles son los retos de una economía de globalización?

- ✓ Avanzar hacia un sistema de gobernabilidad mundial que gestione la globalización de una forma más humana y justa.
- ✓ Evitar las grandes desigualdades que se producen.
- ✓ Hacer llegar a todo el planeta la enorme riqueza generada.
- ✓ Crear organismos democráticos transnacionales que sean capaces de hacer cumplir a todos los gobiernos del mundo unos mínimos sociales y laborales y que corrijan las disfunciones de los mercados globales.

Autoevaluación

Una economía de globalización persigue entre otras, evitar las grandes desigualdades que se producen. ¿Es cierto?

- Verdadero.
- Falso.

Esta era muy fácil de entender ¿verdad?...

Creo que tienes que poner más atención a lo que lees y utilizar la lógica.

Solución

1. Opción correcta
2. Incorrecto

Para saber más

Artículo interesante para reflexionar sobre la ética en la empresa y la competitividad.

[La ética en la empresa y la competitividad.](#)

6.1.- La ética como límite.

Analiza la siguiente pregunta, ¿supone la ética un límite a las oportunidades empresariales?, ¿qué crees? La respuesta es no, sino todo lo contrario, buscar la rentabilidad en la empresa no está reñido con la ética, pues existen otras cualidades gracias a las que se trabaja más y mejor; como el respeto a las normas, necesario en cualquier ámbito de la vida incluyendo el empresarial. Las consideraciones éticas suponen un elemento de racionalidad en los análisis empresariales. La ética resulta ser una dimensión inexorable de la actividad humana y empresarial.

Es importante tener en cuenta en cualquier organización, sea del tipo que sea, del tamaño que sea, de la actividad a la que se dedique, etc., que la ética más allá de ser un límite a las oportunidades empresariales, supone un camino abierto hacia las mismas, pues las buenas prácticas en la empresa, favorecen el éxito de la organización y para ello hay que tener en cuenta los siguientes puntos:

1. **Analizar y ejecutar, demostrar y convencer.**

A la hora de tomar decisiones, los directivos, deben analizar los pros y contras que supone esa decisión para su negocio, pero a la hora de ejecutar esa decisión, han de hacerlo siempre pensando no solamente en el beneficio que van a obtener, sino si ese beneficio no es a costa de un perjuicio para otros. El sentido de la ética tiene que primar en esa decisión, no vale todo ni a cualquier precio ni a costa de cualquiera.

Tomar decisiones siempre entraña un riesgo, riesgo que hay que asumir, no se tiene seguridad de si un negocio es bueno o malo, pero la experiencia es un referente determinante a la hora de emprenderlo, pero siempre desde el punto de vista ético, analizando que ese negocio no nos va a lucrar perjudicando a terceros.

2. **El esfuerzo y el éxito.**

El éxito verdadero, desde el punto de vista ético se logra cuando el negocio se ha realizado desde la legalidad, sin impedir ni buscar que otros lo consigan también.

3. **Trabajo y empleo no son lo mismo.**

Aunque los utilizamos de igual forma, no son lo mismo, puesto que el empleo es un bien escaso y el trabajo es una necesidad natural, ya que es la fuente principal de la realización personal, la que otorga dignidad al hombre, sentido de responsabilidad, de ser útil.

4. **La ética empresarial no es un valor añadido.**

La ética es un valor intrínseco de toda actividad económica y empresarial, ya que cualquier actividad empresarial está desarrollada por un ser humano. La ética es una exigencia que se hace más significativa mientras mayor es la complejidad social. Si la ética se encuentra inserta en toda actividad empresarial, no puede ser considerada como un **Valor Agregado** (valor añadido) sino como un **Valor Componente** (Valor intrínseco).

¿Qué puede aportar la ética a la economía Globalizada?

- ✓ Un orden social estable, fundamentado, a su vez, en los principios democráticos y en la lucha contra la corrupción.
- ✓ Un sistema de reparto justo y equitativo.
- ✓ Una cultura empresarial que haya integrado la ética en la gestión de todos sus procesos será sin duda punto de referencia ético para la sociedad de que se trate.
- ✓ Un parámetro de acción de las empresas en mercados globales, donde todas, para poder competir, deberían respetar y cumplir ciertos estándares y normas globales.



A modo de conclusión debes recordar que: Una **empresa ética** deberá **consolidar** los siguientes elementos:

- ✓ Una **cultura corporativa sólida** (construcción colectiva de los valores).
- ✓ El **talento humano** como capital principal de la empresa.
- ✓ La **calidad** como aspiración fundamental.
- ✓ La **combinación** de la búsqueda de **bienes tangibles** (materiales) e **intangibles** (armonía, cooperación, ausencia de conflictos, cordialidad).
- ✓ **Preocupación** por los clientes, trabajadores, proveedores y los competidores en el marco de sus actuaciones.
- ✓ Ejercer una **dirección basada** en los **valores**.
- ✓ Predominio de un **contrato moral** de la empresa con sus integrantes, más allá del contrato legal.

7.- Valores empresariales y sociales en vigor. Adecuación de comportamientos. Imagen y comunicación de comportamientos éticos.

Caso práctico

Alejandro y **Luna**, junto con **Rafael**, el jefe del departamento de recursos humanos, están elaborando un código ético acorde con la cultura de la empresa. Para ello están investigando y recabando información sobre cuáles son los valores empresariales y sociales en vigor. Qué comportamientos son, desde el punto de vista de la ética, los más adecuados para que la empresa tenga una buena imagen.



Para realizar dicho código, van a basarse en otras organizaciones. Estudiarán cuáles son sus códigos ya que en los tienen elaborado y los contrastarán con la cultura de **Castilla y León** **Vende**.

¿Sabes lo que son los valores? Es interesante que veamos varios aspectos de estos para comprender mejor su sentido:

- ✓ Los valores son **convicciones profundas** de los seres humanos que determinan su manera de ser y orientan su conducta. La solidaridad frente a la indiferencia, la justicia frente al abuso, el amor frente al odio.
- ✓ Los valores **involucran nuestros sentimientos y emociones**. Cuando valoramos la paz, nos molesta y nos hiere la guerra. Cuando valoramos la libertad nos enoja y lacera la esclavitud. Cuando valoramos el amor y lástima el odio.
- ✓ **Valores, actitudes y conducta están relacionados**. Los valores son creencias o convicciones de que algo es preferible y digno de aprecio. Una actitud es una disposición a actuar de acuerdo a determinadas creencias,



sentimientos y valores. A su vez las actitudes se expresan en comportamientos y opiniones que se manifiestan de manera espontánea.

Los **valores éticos** asociados a la RSC, pueden ser los siguientes:

- ✔ **Equidad:** Significa el trato justo e igualitario al que tienen derecho todas las partes implicadas. Supone respeto a la diversidad de los distintos colectivos a fin de garantizar la igualdad de oportunidades y a proporcionar las condiciones adecuadas y exigidas para un desempeño profesional correcto.
- ✔ **Transparencia:** Supone la transmisión de información veraz, completa y relevante para todas las partes implicadas, garantizando así el acceso a la información en las mismas condiciones, ya conocidas por todos los interesados.
- ✔ **Participación:** Establecer los canales adecuados para facilitar la implicación y valoración de todos los implicados en el proyecto empresarial.
- ✔ **Desarrollo:** Elaborar planes de formación que contribuyan a la satisfacción, crecimiento y promoción de los trabajadores. Que estos se sientan reconocidos y valorados como parte del proyecto de la empresa y no como simples empleados.
- ✔ **Identificación:** Que todos los trabajadores se sientan identificados con la organización, con la cultura de la empresa.

Los comportamientos han de seguir los valores éticos de la empresa, pues debe existir coherencia y adecuación en los mismos, no se pueden promulgar unos valores y no seguirlos, hay que predicar con el ejemplo, de ello depende la imagen de la organización, la buena reputación de la misma, transmitiendo unos comportamientos acordes a su código ético.

Autoevaluación

Un valor ético asociado a la Responsabilidad Social Corporativa es la equidad, ¿es cierto?

- Verdadero.
- Falso.

Está muy claro ¿verdad?...

Creo que tienes que poner más atención a lo que lees y utilizar la lógica.

Solución

1. Opción correcta
2. Incorrecto

Para saber más











Interesante documentación sobre rentabilidad de los comportamientos éticos en la empresa:






[Rentabilidad de los comportamientos éticos en la empresa.](#) (0.14 MB)

[Resumen textual alternativo.](#)

Anexo.- Licencia de recursos.

Licencias de recursos utilizados en la Unidad de Trabajo.

Recurso (1)	Datos del recurso (1)	Recurso (2)	Datos del recurso (2)
	<p>Autoría: Stockbyte. Licencia: Educativo no comercial para plataformas públicas de formación profesional a distancia. Procedencia: CD-DVD Num. 233.</p>		<p>Autoría: Stockbyte. Licencia: Uso educativo no comercial para plataformas pública de formación profesional a distancia. Procedencia: CD-DVD Num. 233.</p>
	<p>Autoría: Stockbyte. Licencia: Uso educativo, no comercial, para plataformas públicas de formación profesional a distancia. Procedencia: CD 109.</p>		<p>Autoría: Stockbyte. Licencia: Uso educativo, no comercial, para plataformas públicas de formación profesional a distancia. Procedencia: CD V07.</p>
	<p>Autoría: Stockbyte. Licencia: Uso educativo, no comercial, para plataformas públicas de formación profesional a distancia. Procedencia: CD V43.</p>		<p>Autoría: Stockbyte. Licencia: Uso educativo, no comercial, para plataformas públicas de formación profesional a distancia. Procedencia: CD V07.</p>
	<p>Autoría: Stockbyte. Licencia: Uso educativo, no comercial, para plataformas públicas de formación profesional a distancia. Procedencia: CD 109.</p>		<p>Autoría: Stockbyte. Licencia: Uso educativo, no comercial, para plataformas públicas de formación profesional a distancia. Procedencia: CD V07.</p>
	<p>Autoría: Stockbyte. Licencia: Uso educativo, no comercial, para plataformas públicas de formación profesional a distancia.</p>		<p>Autoría: Stockbyte. Licencia: Uso educativo, no comercial, para plataformas públicas de formación profesional a distancia.</p>

	<p>Procedencia: CD V07.</p>		<p>Procedencia: CD V07.</p>
	<p>Autoría: Stockbyte. Licencia: Uso educativo, no comercial, para plataformas públicas de formación profesional a distancia. Procedencia: CD V07.</p>		<p>Autoría: Stockbyte. Licencia: Uso educativo, no comercial, para plataformas públicas de formación profesional a distancia. Procedencia: ECD 001.</p>
	<p>Autoría: Stockbyte. Licencia: Uso educativo, no comercial, para plataformas públicas de formación profesional a distancia. Procedencia: IE008.</p>		<p>Autoría: Stockbyte. Licencia: Uso educativo, no comercial, para plataformas públicas de formación profesional a distancia. Procedencia: CD V07.</p>
	<p>Autoría: Stockbyte. Licencia: Uso educativo, no comercial, para plataformas públicas de formación profesional a distancia. Procedencia: IE008.</p>		

