

Factores éticos que influyen en la competitividad de las empresas en el departamento del Quindío, Colombia

Ethical factors influencing the competitiveness of enterprises in the Quindio province, Colombia

Facteurs éthiques qui influent sur la compétitivité des entreprises dans le département de Quindio, Colombie

Josué Vladimir Ramírez Tarazona^a

Coordinador de la Maestría en Dirección de Organizaciones, Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Contables, Universidad La Gran Colombia, Armenia, Colombia.

E-mail: ramireztarjosue@miugca.edu.co

Research article, PUBLINDEX-COLCIENCIAS classification

Submit: 15/11/2015

Review: 01/04/2016

Accepted: 15/06/2016

Eje temático: Ética y Responsabilidad Social

Resumen

Se condensan los aspectos de la investigación que describen la importancia de los factores éticos como determinantes de la competitividad, análisis realizado en el año 2014, específicamente en la mediana empresa del departamento del Quindío, la cual se estima que es un factor poco estudiado en el entorno de las teorías de la competitividad y entre los factores que posibilitan incrementos en la productividad. La metodología utilizada estableció tres etapas: a) recopilación de información relacionada para el planteamiento del problema y el marco teórico; b) 167 encuestas aplicadas a los trabajadores de las empresas pertinentes; c) 24 entrevistas a personas que desarrollan labores directivas con una segunda ronda, en grupos foco, con los mismos empresarios, para validar la información recopilada. En el transcurso de la investigación se pudieron comprobar las diferencias existentes en la concepción de la ética entre los trabajadores y los administrativos, lo cual plantea un escenario diferente para cada grupo analizado. Esta heterogeneidad de experiencias éticas permitió establecer cuatro categorías de aspectos éticos, como son los valores morales en la gestión humana, la ética en el marketing, el tratamiento ecológico de los recursos y transparencia en el entorno macro. La investigación evidenció la trascendencia que para los trabajadores tiene la ética como factor de competitividad, a pesar de la poca relevancia que en la práctica se le atribuye; y para los empresarios los factores externos, como la corrupción, la falta de transparencia y el hecho de que los hábitos morales en la administración pública es el aspecto de mayor influencia en la competitividad empresarial.

Palabras clave: competitividad, corrupción, empresa, empresario, ética, trabajador, transparencia.

^a Administrador de Empresas, Doctor en Ciencias de la Educación, Universidad tecnológica de Pereira, Pereira, Colombia. Grupo de Investigación Gestión Empresarial, Categoría D de Colciencias, Universidad La Gran Colombia Seccional Armenia, Colombia.

Abstract

Here are condensed aspects of research describing the importance of ethical factors as determinants of competitiveness; this analysis was performed in 2014, specifically in medium-sized enterprises of the Quindio province, which is estimated as an understudied factor in the environment of competitiveness theories, and among the factors that enable productivity increments. The methodology used here established three stages: a) collection of related information, for stating the problem and the theoretical framework; b) 167 surveys applied to workers of the relevant firms; c) 24 interviews with people who will develop managerial tasks with a second round in focus groups with the same entrepreneurs, to validate the collected information. During the research, the differences in the conception of ethics among workers and administrative personnel were confirmed, which presents a different scenario for each analyzed group. This heterogeneity of ethical experiences allowed to establish four categories of ethical aspects; they are the moral values in human management, ethics in marketing, the ecological management of resources, and transparency in the macro environment. The research showed the importance of ethics for workers as a competitiveness factor, despite the little relevance attached to it in practice; and the external factors for entrepreneurs, such as corruption, lack of transparency, and the fact that moral habits in public administration is the most influential aspect in business competitiveness.

Keywords: competitiveness, corruption, enterprise, entrepreneur, ethics, worker, transparency.

Résumé

On condense les aspects de la recherche décrivant l'importance des facteurs éthiques en tant que déterminants de la compétitivité, analyse réalisée en 2014 focalisée sur les moyennes entreprises du département de Quindio. La méthodologie utilisée a établi trois étapes : a) la collecte d'informations relatives à l'énoncé du problème et le cadre théorique ; b) 167 enquêtes pour les travailleurs des entreprises concernées ; c) 24 entretiens avec des personnes qui développent des tâches de gestion avec une deuxième série de groupes de discussion avec les entrepreneurs eux-mêmes, pour valider l'information recueillie. Au cours de l'enquête on a pu observer les différences dans la conception de l'éthique chez les travailleurs et les administratifs, ce qui présente un scénario différent pour chaque groupe analysé. Cette hétérogénéité des expériences éthiques a permis d'établir quatre catégories d'aspects éthiques, telles que la gestion des ressources humaines, l'éthique du marketing, la gestion écologique des ressources et la transparence dans l'environnement macro. La recherche a montré l'importance de l'éthique comme un facteur de compétitivité pour les travailleurs, malgré la faible pertinence attribuée dans la pratique ; et pour les entrepreneurs des facteurs externes tels que la corruption, le manque de transparence et le fait que les habitudes morales dans l'administration publique constitue l'aspect de plus haute influence dans la compétitivité des entreprises.

Mots Clés: compétitivité, corruption, entreprise, éthique, travailleur, transparence.

1. Introducción

La finalidad ética de las sociedades es que sus miembros alcancen estados de libertad y felicidad. Aristóteles plantea su propósito así: ética “es buscar el fin de las obras de la vida, y muestra cómo a nombre de todos convenimos, pues todos decimos ser el fin universal de nuestra humana vida la felicidad” (2011, p. 19). En este mismo sentido Spinoza (2014, p. 419) apunta que “la libertad suprema del alma es la felicidad”. Se justifica entonces equiparar a la ética en libertad y felicidad. Se comprende así que el aparato social productivo se oriente a satisfacer libremente las necesidades de sus miembros que deben finalmente buscar la felicidad. Esta parece haber sido la dirección del desarrollo, que se

puede resumir, como la forma de “construir las capacidades institucionales y productivas de un territorio definido, con frecuencia una región o municipalidad, para mejorar su futuro económico y la calidad de vida de sus habitantes” (Clark, 2012).

El propósito fundamental del artículo es describir los factores éticos que influyen en la competitividad desde la concepción de sus actores relevantes, los trabajadores, los empresarios o directivos y la percepción que estos tienen frente a las prácticas de corrupción y falta de transparencia en el manejo de las políticas y recursos públicos, y que inciden en el desarrollo de las empresas, sobre todo de las pequeñas y medianas empresas

(Pymes) en el departamento del Quindío, Colombia.

2. Marco Teórico

Aristóteles (2011), parece haberse aventajado a nuestro modo de producción cuando en su tratado de ética anticipaba que “bien es amar el bien de uno, pero más ilustre y más divina cosa es hacer el bien a una nación y a muchos pueblos. Esta doctrina, pues, es ciencia de república” (p. 16).

Entonces, producir el bien para todos es también el bien para uno, es la búsqueda de la libertad cuya recompensa es la felicidad. Caso contrario son las teorías sobre la competitividad, donde la felicidad la ofrece el consumo en el denominado mercado de libre competencia. Garay (1998) cita las definiciones de otros autores sobre la competitividad:

Significa la capacidad de las empresas de un país dado para diseñar, desarrollar, producir y colocar sus productos en el mercado internacional en medio de la competencia con empresas de otros países (Alic, 1997).

La competitividad industrial es una medida de la capacidad inmediata y futura del sector industrial para diseñar, producir y vender bienes cuyos atributos logren formar un paquete más atractivo que el de productos similares ofrecidos por los competidores: el juez final es el mercado (European Management Forum, 1980).

Es la capacidad de una industria o empresa para producir bienes con patrones de calidad específicos, utilizando más eficientemente recursos que empresas o industrias semejantes en el resto del mundo durante un cierto período (Haguenauer, 1990).

En consecuencia, en el entorno global hace cuatro lustros se habla de la competitividad y se acepta que alcanzarla es el verdadero desarrollo. Pero “los países no son competitivos por sí mismos sino que dependen de la competitividad de sus habitantes y de las instituciones que ellos forman” (García, 2007). Reconocer esta realidad produce un dilema; se sugiere que desarrollo es construir capacidades institucionales para el bienestar de las comunidades y que las capacidades deben estar al servicio de la eficiencia de las empresas y los mercados. Frente a estos dos fenómenos la ética impacta

de manera relevante, donde cada uno de nosotros tiene responsabilidades propias en las actividades correctas que atentan contra el desempeño de las organizaciones e impactan las comunidades.

Pero ¿por qué se dan estas circunstancias? Como antecedente de importancia se tiene la investigación de Ramírez (2014), donde se encontraron evidencias que, aún en actividades en evidentes faltas a la ética empresarial que atentan contra la dignidad de las personas, se es indiferente. Por ejemplo, 92% de los empleados en la mediana empresa del Quindío afirman que los valores están presentes en la definición de los objetivos de la empresa, pero a su vez, 63% de ellos, afirma haber sido víctimas de acoso laboral. Este hallazgo evidencia que los empleados no reconocen el valor de la ética en el desarrollo competitivo, razón por la cual tácitamente se acepta que la competitividad organizacional se puede lograr trasgrediendo la dignidad de sus miembros.

De esta misma manera la sociedad, donde la corrupción crece con la ineficiencia, permite que sus ciudadanos acepten que sus dirigentes sean corruptos en nombre de la modernización. Se soporta así la mala calidad del control y aunque indignan los bajos castigos para las actividades corruptas, estas no tienen sanción social, por lo tanto, socialmente la corrupción incide de manera negativa en el impacto que tenga sobre las economías, creándose distorsiones en las regiones, barreras al crecimiento, ineficiencias y favoritismos para algunas empresas, restando competitividad a quienes compiten de manera honesta.

Ahora bien, la competitividad se convierte en un paradigma en el desarrollo de las empresas, que en la actualidad en su afán por internacionalizar la economía y la necesidad de diversificar sus mercados, hace que sea la finalidad inmediata de la industria colombiana. Los factores que inciden en su consecución son, entre otros: ciencia y tecnología, su adaptación, progreso e innovación, la sostenibilidad de las empresas, formación y perfeccionamiento del recurso humano, una mejor productividad, traducidos todos ellos en desarrollo tecnológico, que paradójicamente no mejoran en la condición humana. La sociedad apuesta a la ética como factor competitivo, pero no ha logrado estudiarse ni ubicar su ausencia como una causa que obstaculiza la obtención de ven-

tajas competitivas, situación que justifica su detenido y profundo análisis.

También la desigualdad y la brecha educativa generan el empobrecimiento de la población y la excluye del mercado, originando que el mayor desafío ético para nuestras sociedades sea lograr que la eficiencia económica se traduzca en eficiencia social, y esto se alcanza, generando una mayor distribución del ingreso pero también forjando una cultura impregnada de valores solidarios. Indudablemente el individualismo y la visión cortoplacista de los empresarios influyen en soluciones egoístas que incrementan los índices de pobreza y desempleo, que implican un conflicto con la ética de las sociedades y con los principios de la democracia, provocando baja competitividad y dificultad en la consecución de mercados globales. Incluso el pensamiento oficial, en su sitio Transparencia por Colombia (2013) afirma:

El soborno como una forma de corrupción disminuye el crecimiento económico, contribuye al aumento de la pobreza, genera una pérdida de confianza que tiene efectos nocivos sobre la gobernabilidad y limita la competitividad a nivel internacional. En el sector empresarial obstaculiza el crecimiento en ventas, reduce la inversión doméstica y extranjera, aumenta los costos de transacción, genera ineficiencia administrativa, disminuye la calidad de productos y servicios, crea desigualdad en las condiciones de competencia y afecta la reputación de las empresas.

¿Quién soluciona? Por un lado el llamado de Ernst (2012), es hacia la universidad que debe incidir en la transformación de una cultura corporativa, forjando valores solidarios y necesarios para lograr el ímpetu de la industria, con el fin de lograr los estándares requeridos en los mercados con productos de clase mundial, al afirmar que:

La importancia de las instituciones educativas radica en su papel como forjadoras de la competitividad, pues la educación representa la manera más poderosa de cambiar al mundo... y la investigación es el mejor método de aprendizaje, pues motiva la curiosidad del interesado al tiempo que forja su experiencia, ésta debe ser ética en todos los sentidos. La ética, es fundamental para la aplicación de la ciencia, y por ello, los estudiantes deben ser formados con responsabilidades.

Por otro lado Arita (2011) demuestra que el comportamiento ético en los negocios es la fuerza competitiva más importante de los acelerados tiempos en que se vive. Ella plantea que:

La sinceridad reduce muchos costos [...] Ser ético en los negocios es también una forma de atraer a la organización al mejor capital humano. En el tránsito de la era del conocimiento a la denominada era humana, los mercados laborales observan un creciente flujo de trabajadores talentosos de empresas tradicionales a aquellas que muestran compromiso con la responsabilidad social y contribuyen a las comunidades donde se encuentran (p. 9).

Pero, en contraste con este pensamiento, siguen presentándose casos que terminan en incalculables pérdidas para sus comunidades, como *Enron*, las hipotecas *subprime*, que originaron la burbuja inmobiliaria; o en Colombia, el llamado carrusel de la contratación en Bogotá, los denominados cartel de los pañales, del papel higiénico, del azúcar, el caso de Interbolsa o recientemente los contratos en la compra y adaptación productiva de Reficar. Por ello, la ética no solo es una cuestión moral, sino una evidente baja de productividad, en otras palabras la avaricia individual destruye los esfuerzos de la sociedad por lograr un mejor horizonte de vida, eficiencia productiva y socava el espíritu de la comunidad. Según Schlosser (2012), sostiene que, "Actuar éticamente puede tener un costo en el corto plazo, pero en el largo plazo actuar éticamente aumentará la competitividad y conseguirá aportes de nuevos inversores" (p. 37). Esto no es solo un asunto de moda, es una nueva manera de hacer negocios, es una necesidad social que permite lograr resultados productivos y ventajas competitivas. Gómez (2012) afirma:

La ética es un concepto integral, no es una pauta cultural, no es responsabilidad de un sector, está metida en el sistema sanguíneo linfático de la empresa, está en la misión, en la visión, está en las estrategias y en las tácticas y saben que está en lo que todos los dirigentes transmitamos hacia abajo.

Ahora bien, el Foro Económico Mundial de 2014 determinó que el factor de donativo, cohecho, dádiva, regalo, y/o propina fue señalado como la mayor debilidad del país; "la lista de mayores problemas para generar negocios en Colombia la encabeza la corrupción, seguida por infraestructura e

ineficiencia burocrática” (El Tiempo, 2014). Las locomotoras de crecimiento encuentran que el desarrollo empresarial debe acentuar la innovación, y lo hace a una velocidad inferior a su verdadero potencial. Al respecto se señala:

A través de acciones de transformación productiva hacia sectores intensivos en conocimiento, [el actual gobierno esperaba] generar aumentos significativos de productividad y mejorar el nivel de bienestar de la población. Los objetivos del gobierno se concentraron en el incremento de la oferta productiva y exportable del país con alto valor agregado y grado de innovación, lo que a su vez se acompaña con el desarrollo de una cultura de la innovación en todos los sectores de la economía. Esto implica un complejo plan de acción [que incluye] poner a disposición de los empresarios un conjunto de instrumentos que apoye el mejoramiento de la competitividad y el desarrollo empresarial. (Presidencia de la República de Colombia, 2011)

El Foro Económico Mundial alertó sobre las deficiencias del gobierno en justicia y transparencia, donde se pierden 10 y 12 puestos de 2010 a 2014 respectivamente (Consejo Privado de Competitividad, 2015), también se pierden ocho puestos en productividad, en el pilar de eficiencia en los negocios. Entonces, mientras no exista una acción realmente efectiva por mejorar la transparencia, la eficiencia del gobierno y la de los negocios, las organizaciones no podrán mejorar su situación competitiva.

Esta postura neoliberal nace desde los primeros escritos de Smith citado por Berdugo (2014) (1781), quien informaba en su época que “no podemos fijar el precio de las cosas a nuestro agrado sino [que debemos] guiarnos por el precio del mercado universal del mundo” (Berdugo, 2014). Esto justifica la competitividad como una práctica antigua fundamentada en los precios internacionales y en el mercado global. Warner (2013, p. 2) plantea que en 1925 Churchill dejó a Inglaterra con bajas exportaciones al restablecer el patrón oro, generando un alza en los precios que restaron competitividad internacional, determinándola en función del tipo de cambio, y los países al fijarlos en un nivel tal, permiten el crecimiento de naciones y empresas, y el auge de las exportaciones.

Esta postura de crecimiento comercial supone para los países un mayor nivel de ingresos y para sus miembros una mejora en la calidad de vida, pero en realidad lo que

se pretende es un crecimiento más rápido y la posibilidad de diversificar mercados y productos en el entorno internacional, dejando sin abordar el fondo de la discusión, que es el tipo de cambio, que permite a las empresas ofrecer precios para obtener la preciada ventaja competitiva. Finalmente el mayor flujo financiero y comercial influye en los *rankings* mencionados que no muestran el verdadero nivel de competitividad, sino el nivel en el que los países han establecido el equilibrio entre sus precios y salarios.

Krugman (citado por Warner, 2013, p. 3) alerta sobre el simplismo de las analogías entre las empresas y naciones y sobre el error de suponer que lo bueno para la empresa lo es también para la sociedad. En países como Colombia las asimetrías sociales y económicas no permiten trasladar los efectos del crecimiento de una empresa al de sus empleados. También es inhumano basar las políticas públicas en mediciones de competitividad, porque en realidad las agendas de competitividad no se traducen en acciones competitivas.

Aun así, es conveniente hacer mención al *Índice Global de Competitividad* (DNP, 2013) que muestra un estancamiento de posición desde el año 2009. Lugares 69 o 68 y la pérdida de 20 posiciones en salud y educación entre los años 2011 y 2012, 13 en factores de la innovación y 12 en preparación tecnológica, para solo citar algunos ejemplos, y que las respuestas del estado termine promocionando cursos virtuales masivos y complacencia con el opaco sistema de salud colombiano. Es decir, que los indicadores muestran por donde se debe transitar y contrariamente al sentido de su función, el indicador no orienta las políticas.

Y para dar cifras concretas en Colombia, sin ser las cantidades reales (ante la dificultad de la medición del fenómeno de fraude y corrupción) se presenta solo las conocidas por denuncias divulgadas, lo que hace suponer que son mayores, sin embargo, es necesario presentarlas:

En diferentes escenarios, algunas entidades de control del Estado han hecho una revelación escalofriante: el costo estimado del fraude en Colombia es de 4,2 billones de pesos al año. Esta cifra, de ser ajustada a la realidad, implica muchas cosas: que el costo del fraude, la corrupción, la mala administración, el despilfarro, la pérdida de economías de escala y toda la gama de atentados contra la eficiencia y la transparencia de la administración

pública, le cuesta el equivalente de un salario mínimo mensual a una familia típica de 5 miembros; 4,2 billones de pesos equivalen a casi dos veces el presupuesto total de Coldeportes, dos veces el presupuesto del Sena y 1,8 veces el presupuesto del ICBF (Morales Tobón, 2010).

Ningún país en el mundo puede llegar a ser competitivo con estas cifras de corrupción. Paradójicamente, la competitividad fundamentada en los indicadores no muestran el detrimento en el nivel de vida de sus pobladores, en cambio, en la ciudad de Medellín el director de la ONU-Habitat, Joan Clos, dijo que “las ciudades han sido exitosas en generar riqueza, pero mucho menos en generar equidad” (Téllez, 2014) indicando que 10% de los ricos de la región se llevan 40% de los ingresos y muestra que Colombia, a pesar de los buenos resultados de desarrollo económico, es el tercer país más desigual de la región, siendo su mayor causa el empleo informal.

Se justifica entonces la pregunta ¿cómo se debería establecer la relación entre la ética y el desarrollo competitivo? Es claro que los resultados favorables que hacen plantear un desarrollo de las naciones a partir de los indicadores de competitividad, no muestran un apropiado nivel de mejoramiento en la vida de su población, sino políticas de desarrollo que no implican los acontecimientos locales y sociales ni a su población. Es decir, una explicación inapropiada de la economía social del desarrollo de las poblaciones. Por tanto no existe una filosofía que implique una reflexión moral acerca de los fines y los medios de un desarrollo real.

Aparece entonces en escena lo que se entiende como ética del desarrollo, un campo de estudio de las ciencias sociales abierto por Lebrecht citado por Astroulakis (2013) quien la refirió como “el estudio de los problemas sociales en escala internacional como la pobreza, la destrucción ambiental, el desequilibrio de los recursos, condiciones de injusticia y dualismo de la economía mundial” (Astroulakis, 2013, p. 36), lo que permite no solo observar el crecimiento sino su relación con el bienestar de las sociedades, determinando que “el desarrollo es un proceso de realizar beneficios materiales y sociales de manera que enriquezca la vida de la mayoría de la población” (Goulet, 2006), una visión de la ética en un contexto histórico y social, viendo la conjunción de la ética y la

economía como los medios y el fin de cualquier intento de desarrollo. Esta situación muestra la importancia de buscar bienestar comunitario como fuente de competitividad.

En América Latina se han desarrollado algunos estudios que ubican a Colombia como la séptima nación en competitividad que revelan falencias de inestabilidad económica que influyen en su desarrollo y que se atribuyen específicamente a la falta de transparencia (Camargo, 2014), o fundamentadas en bajos costos de mano de obra donde el liderazgo no se preocupa por los valores humanos. Pérez (2012) evidencia en un estudio sobre el contexto colombiano donde relaciona la ética y el liderazgo en el cual afirma que las empresas se mantienen en el mercado según su altura moral. “Por lo que la fortaleza de una organización depende de la calidad de su liderazgo; y esa calidad, a su vez, deriva de la categoría de la moralidad sobre la que se apoya” (p. 113).

Existen varios estudios sobre la ética en las organizaciones, específicamente se han detectado tres estudios que evalúan el factor ético, que sin articularlo de la manera que se ha realizado en el presente estudio, hacen un aporte de interés sobre lo que será una próxima etapa en la que se diseñará una herramienta que pueda medir los efectos que sobre la competitividad tienen los factores éticos.

Uno de ellos de Mazzotti (s.f.) donde presenta los indicadores de la cultura organizacional y de prácticas comerciales, que desea contrarrestar los siguientes supuestos: las empresas eficientes dejan por fuera del mercado a sus competidores, la maximización de los ingresos constituye el objetivo de toda buena administración, el objetivo general del CEO es custodiar los intereses de los accionistas, el fin justifica los medios, la ética es relativa y lo que importa son las consecuencias éticas del acto, no la decisión empresarial inspirada en la virtud moral. La medición consiste en cómo las compañías tratan a sus empleados, accionistas, clientes y proveedores, la medición no consiste en saber si las cosas están bien o mal, sino en evitar de manera operativa la mala práctica ética y evitar así riesgos que afecten de manera negativa la imagen de la empresa o sufrir demandas de orden laboral o civil. Se definen unos indicadores de protección de capital, poder de dirección y de organización empresarial.

El segundo estudio es de Montes (2014), que ha diseñado un esquema de medición ética sobre los valores aristotélicos para “poder contar con una herramienta que ayude a definir qué principios éticos son deseables en los directivos y sobre todo de qué forma pueden definirse a efectos de implantación, medición y mejora continua en el contexto organizativo” con la finalidad de mejorar la actividad gerencial, pero sin miras al desarrollo de la competitividad; de todas maneras es una herramienta interesante que mide los efectos del liderazgo en los aspectos de justicia, sinceridad y generosidad planteando unos escenarios de comportamiento.

Y el tercer estudio es la medición de la ética realizada Morales Zambrano (2009); aunque en relación con el sector público, hace un especial énfasis en la importancia que se manifiesta en relación con la ética en los objetivos organizacionales, en los directores, en el consumismo y la protección al consumidor, como causa de cambio, en los efectos de propagación, así como en la ética institucional y lo que tiene que ver con la corrupción, desarrolla un cuadrante en forma de matriz que cruza la corrupción individual frente a la descomposición institucional, donde muestra los márgenes de alejamiento de la ética confrontando la corrupción de los individuos con los desempeños legítimos de las instituciones.

3. Metodología

Esta investigación es producto de un estudio descriptivo con método empírico-analítico. Se aplicaron dos instrumentos para recolectar la información; una encuesta aplicada a una muestra significativa de 166 trabajadores pertenecientes a la mediana empresa del departamento del Quindío, con un índice de confiabilidad del 95% y 7% de margen de error. Se analizaron cuatro variables referentes a: gestión en el recurso humano, procesos de *marketing*, aspectos medioambientales y los factores externos provenientes del entorno macroeconómico. El número de ítems indagados fueron 12: código de ética, los valores en el diseño de metas, actuación de los directivos en relación con los valores trazados, acoso laboral, acoso sexual, capacitaciones en ética, ética y competitividad, valores adquiridos en la

formación, honestidad, actuaciones éticas, importancia y principios de la moral.

El segundo instrumento fue una entrevista estructurada a 24 empresarios o directivos de todos los sectores económicos, con doble ronda, la primera en mayo aplicada personalmente, para describir los factores éticos que inciden en la competitividad y la segunda en junio de 2014, un *focus group* para validar la información desarrollada con los mismos empresarios. En ella se indagaron las variables precisadas anteriormente en la encuesta. Seguidamente se sistematizó y analizó la información para comparar los resultados de dos grupos objetivos. Finalmente se dedujeron los resultados.

4. Resultados

En primer lugar hay que evidenciar que 88% de los trabajadores consideran la ética como un factor de competitividad, resultado plenamente correspondiente con 87% que consideran que los directivos actúan de acuerdo con los valores previamente establecidos; sin embargo, paradójicamente 63% de ellos aceptan haber sido víctimas de acoso laboral (Tabla 1) lo que demuestra con suficiencia que los valores axiológicos establecidos no corresponden a las prácticas reales, también demuestra que los empleados, en su mayoría, aceptan que se viole su dignidad, lo que deja entrever que el aspecto ético no es relevante en la cotidianidad de la actividad laboral.

Tabla 1. Relación entre los valores expresados en la empresa y el acoso laboral del que son víctimas los trabajadores

<i>Los directivos de su empresa ¿actúan de acuerdo con los valores de la empresa dando el ejemplo?</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
Sí	144	87
No	14	8
No sabe	8	5
Total	166	100
<i>¿Usted ha sido víctima de acoso sexual?</i>		
Sí	5	3
No	161	97
Total	166	100

Fuente: Elaboración propia.

El 3% los empleados aceptan haber sido víctimas de acoso sexual y 8% de ellos reconocen que han sabido de casos de acoso sexual, lo que deja evidencias que es una práctica que se viene ejerciendo por parte de los directivos (Tabla 2). Se puede deducir que no existe plena autoridad moral para exigir con rigor el cumplimiento de los deberes, ni que los trabajadores tienen sus cargos plenamente por la calidad de sus competencias. Razón que lleva a concluir prácticas desleales a los objetivos de las empresas, por consiguiente pérdida de competitividad por favores sexuales.

Al presentársele a los trabajadores de la ciudad del Quindío una tabla para que escogieran cuáles son los principios fundamentales que deben aplicar en su carrera profesional, contestaron que la honestidad (24%), el respeto (20%) y la responsabilidad (15%) y dejan sin importancia la disciplina (1%), la calidad (1%) y la integridad (1%), de lo que se deduce que los factores éticos que los trabajadores tienen presentes en su vida laboral no son afines con los que están ligados a una buena productividad, por lo tanto del 66% de los empleados que aceptaron asistir a capacitaciones sobre valores éticos brindados por las empresas, los aspectos que más relevancia tiene para el desarrollo competitivo no son relevantes, es decir disciplina, calidad e integridad (Tabla 3).

Se encontró que en las empresas del Quindío a pesar de que los trabajadores consideran importante la ética como factor de competitividad, sólo 12% de ellos la consideran relevante para llegar a ser competitivo. O sea, que se percibe que la economía de la región y de las empresas son independiente de las buenas prácticas laborales. Según la investigación es contradictorio que se presenten robos al interior de las empresas y sólo 9% de los trabajadores lo consideran como un factor primordial en la pérdida de competitividad, a pesar de que “el fraude interno en las industrias en Colombia representa 1% del PIB, realizado en un 67% por los propios empleados” (Díaz, 2014).

De este primer resultado se puede inferir la poca importancia que para los trabajadores tiene la ética y desde está lógica no hace parte de sus intereses ni objetivos el buen desempeño en sus cargos y en sus labores co-

Tabla 2. Trabajadores que han sido víctimas de acoso sexual y los que han sabido de casos de acoso sexual en las empresas

¿Usted ha sido víctima del acoso sexual?	Frecuencia	Porcentaje
Si	110	66%
No	56	34%
Total	166	100%
¿Usted sabe de alguien que ha sido víctima de acoso sexual?		
Si	13	8%
No	153	92%
Total	166	100%

Fuente: Elaboración propia.

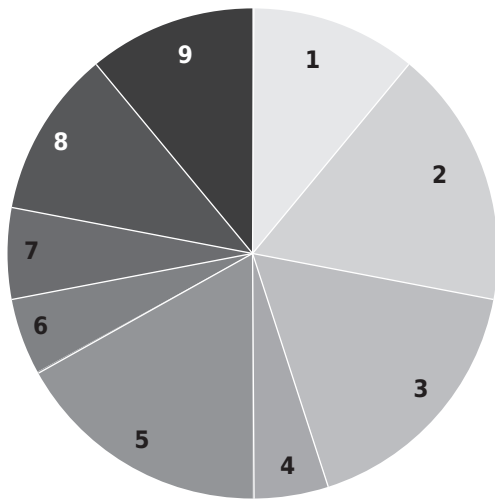
Tabla 3. Frecuencia de capacitaciones sobre temas éticos frente a los tipos de principios éticos que deben aplicarse en la vida profesional

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Honestidad	112	24
Respeto	93	20
Responsabilidad	73	15
Tolerancia	31	7
Sinceridad	27	6
Solidaridad	24	5
Compromiso	21	4
Lealtad	21	4
Amor	10	2
Equidad	10	2
Confidencialidad	8	2
Disciplina	7	1
Confianza	7	1
Calidad	7	1
Liderazgo	6	1
Integridad	5	1
Amabilidad	3	1
Fidelidad	3	1
Comunicación	2	0
Sencillez	2	0
Total	472	100

Fuente: Elaboración propia.

tidianas. Por otro lado, los códigos de ética aparecen como importantes para los empresarios, pero 75% de los empleados no tiene claro su concepto ni tampoco determina de ninguna manera su actuar ni su desempeño. La Gráfica 1 muestra los factores que se presentan en las empresas del Quindío y que atentan contra su competitividad.

Los empresarios señalan que son factores externos las condiciones económicas y el ni-

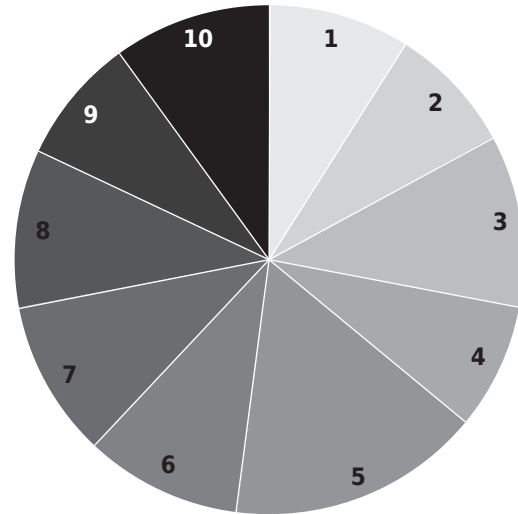
Gráfica 1. Prácticas que afectan negativamente la competitividad de las empresas del Quindío.

1. Sobornos (11%)
2. Nivel de formación (17%)
3. Condiciones económicas (17%)
4. No ser claro con los clientes (5%)
5. No cumplimiento de la normatividad (17%)
6. Robo de los empleados (5%)
7. Pérdida de tiempo (6%)
8. Competencia desleal (11%)
9. Individualidad (11%)

Fuente: Elaboración propia.

vel de formación de los empleados, como los de mayor influencia en la competitividad; los demás son factores sobre los que se tiene control, fruto de la costumbre que los ha vuelto hábitos, sobre los cuales se puede trabajar intensamente y representan 66% de la percepción. En relación con la tecnología se encontró que 60% de ellos considera que este factor trae consigo inequidades competitivas para la región; la razón principal que esgrimieron fue la de limitantes en la inversión, lo que genera poca innovación, porque se considera que son aspectos que tienen una alta relación, hasta el punto que el 90% de los directivos de empresas consideran que las grandes empresas son más innovadoras por el fácil acceso que tienen a los avances tecnológicos.

Los empresarios exponen que las causas que afectan la competitividad de las empresas son eminentemente externas: excesivos impuestos (16%), ineficiencia en la administración gubernamental (11%), alto costo de los servicios públicos, la salud como negocio y favorecimiento a las multinacionales

Gráfica 2. Principales causas que afectan la competitividad de las empresas del Quindío

1. Corrupción (9%)
2. Inadecuada Infraestructura (8%)
3. Ineficiencia administrativa gubernamental (11%)
4. Criminalidad (8%)
5. Impuestos excesivos (16%)
6. Favorecimiento a las multinacionales (10%)
7. Educación ineficiente (10%)
8. Negocio con la salud (10%)
9. Políticas económicas inadecuadas (8%)
10. Alto costo de servicios públicos (10%)

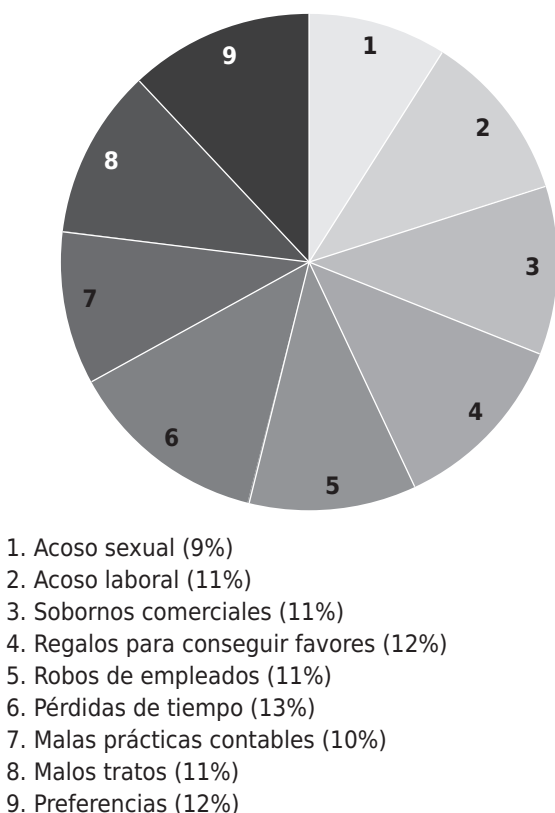
Fuente: Elaboración propia.

(cada una con 10%), políticas económicas e infraestructuras inadecuadas (8%), corrupción y criminalidad (9%). En gran parte se corrobora todo lo expuesto antes, es decir, que mientras las políticas de ineficiencia, inequidad, corrupción y criminalidad continúen en el entorno socioeconómico del país, la competitividad tendrá un gran obstáculo, la administración pública. La Gráfica 2 muestra las principales causas que afectan la competitividad de las empresas del Quindío según los empresarios.

Por el contrario, los trabajadores piensan que la competitividad se ve afectada en las empresas por las prácticas discriminatorias que se presentan al interior de las mismas, encontrándose los siguientes aspectos éticos como causantes de un mal escenario de la competitividad de las empresas, son ellos: las pérdidas de tiempo (13%), las preferencias y los regalos para conseguir favores (12%), el robo de empleados, los sobornos comercia-

les, el acoso laboral y los malos tratos (11%), las malas prácticas contables (10%) y el acoso sexual (9%). Es bueno señalar la variedad de los factores expuestos, que demuestran la dificultad con la que se enfrentarán los administradores del futuro para fundamentar una producción con base en valores corporativos. Estos factores se presentan en la Gráfica 3, contrastan de manera radical con los expuestos por los empresarios, ellos presupuestan un escenario ético con fuertes influencias externas, sobre las cuales el aparato estatal debe responder con ahínco para pretender una necesaria competitividad.

Gráfica 3. Prácticas discriminatorias que afectan la competitividad de la mediana empresa del Quindío



Fuente: Elaboración propia.

Los trabajadores exponen una realidad muy diferente para el futuro de la competitividad que descansa en un cambio fundamental en el comportamiento organizacional. La propuesta para el sector productivo y estatal es que se adelante una cruzada ética, donde se combata de frente los factores que han sido identificados como causantes futuros de una competitividad, creando un escenario donde las fuerzas económicas globales imponen

una nueva y sofisticada manera de hacer los negocios. Es decir, que si se quiere realmente obtener la felicidad planteada por Aristóteles y la libertad de pretendido modelo económico internacional, los negocios se deben fundamentar en valores ciudadanos más que en individualismos egoístas.

5. Discusión

Los factores éticos determinantes se deben explicar desde tres aristas de un mismo escenario competitivo: uno, el de los trabajadores, otro de los directivos y el tercero, compuesto por las acciones del Estado. Los trabajadores no reconocen la influencia que tiene la ética como insumo de la competitividad empresarial, son conscientes de las faltas de dignidad pero no la relacionan directamente y pueden estar acumulando cargas en el pensamiento que influyen en la productividad individual. Cada persona que considera vulnerada su dignidad reacciona frente a quien lo violenta, probablemente no de manera abierta sino en forma de rechazo en su eficiencia, finalmente los objetivos no convergen. Como resultado tenemos unas personas que trabajan sin sentido de pertenencia lo que provoca un retroceso en desarrollo individual y colectivo, situación que no beneficia los costos bajos necesarios para el logro de la competitividad.

Los empresarios no buscan las deficiencias en la productividad en sus acciones, sino que dan explicación en los factores externos, que si bien influyen de manera importante, no dan relevancia a las faltas a la ética, dentro de la cual se encuentra en primer grado el acoso laboral, malos tratos y preferencias, que a la larga van socavando el ímpetu que todo trabajador debe tener, y por el contrario, se generan pérdidas de tiempo y robos, que aunque en pequeña escala, resquebrajan la eficiencia en la utilización de las materias primas o de los materiales en general, produciendo elevación en los costos, tanto de mano de obra como de la eficiencia de los gastos generales y costos indirectos. Otra vez la consecuencia es pérdida de competitividad.

La tercera arista del escenario la compone el Estado, que por un lado permite regalos, favores o dádivas de los empresarios para favorecerlos en procesos licitatorios o en general en el diseño de los requisitos necesarios

para el funcionamiento, lo que genera que los más ineficaces ganen las convocatorias estatales, así que se generan sobrecostos para el estado y por ende para la sociedad en general, de este modo se generan las pérdidas de competitividad en las empresas con prácticas productivas más eficaces, que por los favores recibidos por los funcionarios del gobierno dejan de serlo. Esta situación aunada a los altos costos en los servicios públicos, la infraestructura inadecuada, las políticas ineficientes, el favorecimiento al capital extranjero, determinan grandes dificultades a las empresas que lo pagan con costos elevados, y nuevamente se ve debilitada la competitividad.

La investigación que originó el presente artículo tuvo dos limitaciones complejas; una, no se logró profundizar en el estudio de casos de relevancia debido a que al intentar entrar en expedientes oficiales y estudiarlos a profundidad y poder ejemplificar las situaciones reales no se logró colaboración de las autoridades competentes, se argumentó que existía reserva del sumario, y con los que ya pasaron esta etapa, que eran documentos privados, por tal razón, se optó por realizar encuestas y entrevistas. La segunda limitación resultó en el transcurso de las entrevistas en virtud de la poca importancia que los empresarios dan al aspecto medioambiental, pese a que en el desarrollo conceptual del tema es uno de los aspectos de mayor relevancia: lo curioso es que los empresarios conocen del interés del tema pero no lo categorizan dentro de sus prioridades, entonces no se tomó como un aspecto trascendente dentro de la investigación, pese a su significación al trabajo investigativo.

En una segunda etapa de la investigación se pretende desarrollar una herramienta que evalúe los factores éticos descritos, que se pueden resumir en lo directivo, el empleado, lo gubernamental y lo tecnológico frente al desarrollo competitivo de las organizaciones, a partir del estudio de las herramientas relacionadas en los acápites anteriores y los hallazgos presentados en este estudio descriptivo.

6. Conclusiones

La apreciación de los factores éticos son disímiles según el sujeto analizado; existen tres grandes intérpretes de la situación: trabajadores, empresarios o directivos y el

componente gubernamental. El estudio dio cuenta de una descripción convincente de la importancia que tiene la ética en el desarrollo de la competitividad. Se concluye que tanto los trabajadores como los empresarios no dan la importancia que el comportamiento moral influye sobre la competitividad. Por esta razón las organizaciones que operan con bajos niveles de práctica ética van en retroceso frente a las visiones planeadas y, por tanto los objetivos competitivos no se cumplen.

Se observa que las prácticas que afectan negativamente la competitividad de las empresas y que tienen origen ético son la competencia desleal, el no cumplimiento de la normatividad, las condiciones económicas, el nivel de formación y los sobornos, como factores externos; a nivel interno se destaca la pérdida de tiempo y robo de los empleados, una individualidad contraproducente y la falta de claridad con los clientes, que surgen como faltas a la ética que restan competitividad. Los empresarios no destacan con grado importante el acoso laboral ni sexual hacia los empleados, en tanto que los empleados son apáticos frente a este tema, es decir, de manera precisa no se le da la relevancia que tiene.

Frente a una prospectiva de la situación competitiva de las empresas se encontró que los empresarios consideran que los elevados precios de los servicios públicos, las políticas públicas inadecuadas, el negocio con la salud, la educación ineficiente, el favoritismo a las multinacionales extranjeras, los excesivos impuestos, la criminalidad, la ineficiencia administrativa gubernamental, la inadecuada infraestructura nacional y la corrupción como causas de tienen como efecto la baja competitividad y que se seguirán presentando en un futuro inmediato mientras las prácticas éticas positivas no se logren incorporar debidamente en las organizaciones.

Es de gran importancia incentivar este enfoque ético en la competitividad, por tanto se espera que este artículo llame la atención de los investigadores de la ciencia empresarial porque favorece, no solo el aspecto humano de las organizaciones y de paso el favorecimiento de las sociedades, sino también de la competitividad en el largo plazo. Y en lo que respecta a perspectivas futuras del tema se propone indagar los efectos que tiene sobre

el medio ambiente la toma de decisiones sobre el tratamiento de los recursos y energías utilizadas en la manera como afrontamos la producción de bienes y servicios.

En la actualidad la investigación se aborda desde una perspectiva evaluativa, es decir se está desarrollando la medición de los factores éticos descritos en el presente artículo en una matriz diseñada para tal efecto, en donde se contrastan las cuatro variables enunciadas frente a los aspectos competitivos de las empresas y de las regiones en general.

Referencias

- Aristóteles. (2011). *Ética Nicomaquea*. Bogotá D.C., Colombia: Momo Ediciones.
- Arita, T. (2011). *La fuerza ética de la competitividad*. Recuperado de <http://www.laprensa.com.ni/2011/05/06/opinion/59631-la-fuerza-etica-de-la-competitividad>
- Astroulakis, N. (2013). Desafiando la economía convencional: un paradigma ético del desarrollo. *Problemas del Desarrollo*, 44(175), 33-54.
- Berdugo Coterá, E. (2014). Competitividad: recorrido histórico, conceptos y enfoques recientes. *Gestión & Desarrollo*, 7(2), 157-182.
- Camargo Pinzón, D. C. (2014). *La ética en la cultura organizacional*. Recuperado de <http://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/11479/1/LA%20ETICA%20EN%20LA%20CULTURA%20ORGANIZACIONAL,%20FACTOR%20CLAVE%20P>
- Clark, G., Huxley, J., y Mountford, D. (2012). *La economía local: la función de las agencias de desarrollo*. Recuperado de <http://www.oecd.org/cfe/leed/50055754.pdf>
- Consejo Privado de Competitividad. (2015). *Informe Nacional de Competitividad*. Recuperado de <http://www.compitem.com.co/site/evento/lanzamiento-informe-nacional-de-competitividad-2014-2015/>
- Díaz Sandoval, M. (2014, febrero). *El 67% del robo en las empresas lo hacen los propios empleados*. Recuperado de <http://www.elspectador.com/noticias/economia/el-67-del-robo-empresas-hacen-sus-propios-empleados-articulo-473594>
- El Tiempo. (2014, septiembre). *Colombia en el ranking de competitividad del foro económico mundial*. Recuperado de <http://www.eltiempo.com/economia/indicadores/colombia-en-el-ranking-de-competitividad-del-foro-economico-mundial/14475537>
- Ernts, R. (2012, agosto). *Educación con ética para la competitividad*. *Investigación y Desarrollo*. Recuperado de <http://invdes.com.mx/ciencia/231-educacion-con-etica-para-la-competitividad-richard-ernst>
- Garay, L. J. (1998). *El concepto de competitividad*. Recuperado de <http://www.banrepcultural.org/blaavirtual/economia/industrialatina/246.htm>
- García Tlapaya, R. P. (2007). *Ética y competitividad*. Recuperado el 30 de octubre de 2012. Recuperado de <http://www.sabersinfin.com/component/k2/item/2595-etica-y-competitividad>
- Gómez García, I. (2012). *Ética y calidad*. *Petrotecnia.com* Recuperado el octubre de 2014. Recuperado de <http://biblioteca.iapg.org.ar/ArchivosAdjuntos/Petrotecnia/2004-5/EticaYCalidad.pdf>
- Goulet, D. (2006). *Development ethics at work: Explorations 19060.2002*. New York, USA: Routledge.
- Mazzoti, J. C. (2008). *Auditoría de recursos humanos*. Recuperado de http://www.estudiomazzotimachado.com/publicaciones/auditoria_de-recursos_humanos_e.htm
- Montes, J. L. (2014). *Indicadores Gandhi*. Recuperado de <http://peopleplusprofit.org/indicadores-gandhi/>
- Morales Tobón, A. (2010). *Cifras del fraude y la corrupción*. Recuperado de http://www.elcolombiano.com/cifras_del_fraude_y_la_corrupcion-FWEC_83446
- Morales Zambrano, M. A. (2009). *Ética e indicadores de control y evaluación del desempeño: una mirada desde la re-constitución socio gubernamental de instituciones*. Presentado en el XIV Congreso internacional del CLAD sobre la reforma del estado y de la administración pública. CLAD, Salvador de bahía, Brasil.
- Ramírez V, J. (2014). *Descripción de los factores éticos que inciden en la competitividad de la mediana empresa en el departamento de Quindío*. Quindío, Colombia: Universidad La Gran Colombia Seccional Quindío, Grupo de investigación Gestión empresarial, Quindío.
- Schlosser, S. (2012). *Ética y Calidad*. Recuperado de <http://biblioteca.iapg.org.ar/ArchivosAdjuntos/Petrotecnia/2004-5/EticaYCalidad.pdf>
- Spinoza, B. (2014). *Ética*. Madrid, España: Alianza.

Téllez Oliveros, V. (2014, abril). Colombia y Brasil, los países más desiguales de América Latina. *El Espectador*, p. 17.

Transparencia por Colombia. (2013). *Informe Anual*. Recuperado de <http://transparenciacolombia.org.co/>

Warner, A. (2013). *Definición y evaluación de la competitividad: consenso sobre definición y medición de su impacto*. Recuperado <http://docplayer.es/3010498-Definicion-y-evaluacion-de-la-competitividad-consenso-sobre-su-definicion-y-medicion-de-su-impacto-andrew-warner-1.htm>

¿Cómo citar este artículo? - How to quote this article?

Ramírez-Tarazona, J.V. (2016, June). Factores éticos que influyen en la competitividad de las empresas en el departamento del Quindío, Colombia. *Cuadernos de Administración*, 32(55), ---.



Cuadernos de Administración journal by Universidad del Valle is under licence Creative Commons Atribución-No-Comercial-CompartirIgual 2.5 Colombia. Based in <http://cuadernosdeadministracion.univalle.edu.co/>