

Principales valores éticos presentes en el quehacer profesional de los másteres en Administración de Empresas con énfasis en Administración de la Calidad.

Estudiante: Mauricio Carballo Quirós, Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología.

2012

Resumen

La velocidad con que se producen las transformaciones sociales y organizacionales afecta la forma como las personas responden a esos cambios. Es esperable que las personas, durante su desarrollo como individuos y en el proceso de formación profesional, adquieran, definan y fortalezcan un patrón de valores éticos con los cuales enfrenten los desafíos que la vida cotidiana ofrece.

Este trabajo intenta explorar y describir la forma en que los profesionales formados en el ámbito de la Administración de la Calidad responden ante los escollos que presenta la vida profesional.

Abstract

The velocity in which social and organizational transformation are produced affect the way the people react to those changes. In addition, it is expected from the people during their growing as individuals and professional development, that they acquired, define, and strength a pattern of ethic values to respond to daily life challenges.

This paper work intends to explore and describe the way formed professionals in Quality Administration answer to difficulties that professional life presents.

INTRODUCCIÓN

El décimo séptimo Informe del Estado de la Nación señala que entre los años 2006 y 2010, la tasa de casos atendidos y finiquitados por la Procuraduría de la Ética se incrementó en 342%. Lo anterior fundamentalmente es producto del seguimiento que las organizaciones de control estatales llevan a cabo sobre las instituciones del sector público costarricense.

Por su parte, en el entorno global, el 8 de noviembre de 2001, la multinacional Enron admite que utilizaba prácticas contables irregulares, aumentando así sus utilidades, en detrimento de los inversionistas. Semanas después, esta empresa se declara en quiebra. De igual forma, Adelphia Communications, empresa estadounidense de cable, modificó también sus resultados en beneficio propio y posteriormente quebraría (J.C. Maxwell, 2005, p. 11).

Los aspectos éticos relacionados con la profesión, a la luz de estos ejemplos de corrupción y tantos otros que los medios han evidenciado en los últimos años en distintas disciplinas, ponen de manifiesto que el problema parece ser de las personas que toman decisiones, por ejemplo, López (2009, p. 8) señala que la dimensión del problema se asocia fundamentalmente con la cultura profesional de cambio de época, cuyos valores y competencias superan con creces los rasgos de un profesionalismo conservador e insensible a los desafíos personales y sociales.

Estos argumentos plantean la necesidad de profundizar más en el aspecto ético de las diferentes profesiones del quehacer humano. De esta forma, en el ámbito de este trabajo de investigación, se justifica ampliamente iniciar un análisis para tratar de comprender la forma en que los profesionales del ámbito de la calidad actúan en función de los valores éticos; por tanto, como tema de investigación se propone **conocer el nivel de fidelidad al patrón de valores éticos de los profesionales costarricenses, por parte de las personas que se desarrollan en el ámbito de la administración de la calidad.**

Este tema permitirá analizar el concepto de valores éticos relacionados con los profesionales que se desarrollan en actividades técnicas y profesionales que impliquen la planificación, búsqueda de soluciones, verificación y ejecución de actividades relacionadas con la gestión de la calidad.

Así las cosas, en el marco de esta investigación se plantea la siguiente pregunta:

¿Se apegan los administradores de la calidad al patrón de valores éticos del quehacer profesional costarricense?

El estudio de esta pregunta intentará establecer la correspondencia de una variedad de valores éticos en relación con el desempeño profesional de las personas que laboran en procesos de calidad.

De esta forma, en las siguientes páginas se hará una presentación de los principales hallazgos de esta investigación, iniciando por la introducción al objeto de estudio, delimitando en primera instancia el problema, seguido de los objetivos generales y específicos que se espera lograr en este proceso.

Posteriormente se presentará la revisión bibliográfica del tema y se explicarán los principales conceptos; luego, se ofrecerá una metodología para la ejecución de la investigación y se describirán las principales variables e instrumentos del caso. Seguidamente se explicarán los resultados de la investigación y finalmente se ofrecerán las conclusiones, recomendaciones y propuestas de líneas de investigación futuras.

MARCO TEÓRICO

“Una vida sin examen no vale la pena” decía Sócrates (470 – 399 a.C.), sobre la importancia de una reflexión ética sobre las acciones de los seres humanos. Este precepto, a la par de todo su aporte, recogido por Platón y otros filósofos de la Naturaleza, ofrecía los primeros acercamientos al estudio de las pautas o normas que rigen el comportamiento individual o colectivo de las personas.

La ética, palabra de origen griego que significa “comportamiento” o “costumbre”, da origen al estudio de la conducta humana, donde evidentemente, dada la diversidad cultural de las sociedades de todas las épocas y regiones del planeta, se ha planteado desde diversas perspectivas.

Tendencias como Cínicos, Platónicos y otras aparecen, dependiendo de lo que consideren que es el fin último del hombre; así, Platón indica que este es la felicidad, a cuya consecución se ordenan todas las actividades humanas. Aunque en principio esta afirmación parece muy atinada, se cuestiona de inmediato en qué consiste esa felicidad, lo cual da origen a una diversidad de tendencias que se discuten ampliamente a través de la historia universal.

Por ejemplo, los filósofos de la cristiandad, como Mateo, Marco, Pablo, y más adelante, filósofos como San Agustín, creador de la teología cristiana. Con el Renacimiento, aparece la reforma protestante, de la mano de Martín Lutero y una nueva perspectiva sobre el tema presenta enfoques desde la vida religiosa.

Luego, aparecen otros filósofos como Descartes, Spinoza, Locke, Hume y Hume, profundizando en temas éticos en un plano secular. Más adelante, en la etapa de la Ilustración, Emmanuel Kant, planteará que el hombre debe guiar su conducta por criterios y motivos más altos que el mero interés y provecho, por tanto, el único motivo que debería regir la vida del hombre es la razón, proponiendo de esta forma una nueva ética denominada Ética Formal, fundamentada en la existencia de la ley moral y los imperativos morales.

Así, posteriormente aparecen otros filósofos de la talla de Marx, Freud y Kierkegaard, quienes plantean diferentes visiones del tema ético.

En el marco de esta investigación, el intento de explicar el fenómeno de la ética, sus patrones dentro del quehacer profesional costarricense, se ajusta principalmente al marco de la ética formal y sus imperativos morales.

Para Marlasca (2002), la **ética** debe entenderse como una moral vivida, ejercida, practicada y definida como el conjunto de reglas, normas, mandatos, tabúes y

prohibiciones que regulan y guían la conducta y el comportamiento humanos dentro de una determinada colectividad histórica.

Es decir, la ética debe verse como un código al cual las personas se adhieren, respetando ciertos preceptos auto impuestos o impuestos, pero aceptados en función de un objetivo. Esta auto imposición implica que la persona acepta respetar ciertos códigos canónicos, conocidos como ética normativa.

En relación con la **ética normativa**, R. Maliandi (2004) indica que trata de la búsqueda de los fundamentos de las normas y de las valoraciones. Esta búsqueda va asociada indisolublemente a la *crítica*, es decir, al permanente cuestionamiento de cada fundamentación.

La ética normativa, a la luz de esta investigación, si bien no trata de establecer un canon de comportamiento, normando lo actuado por un administrador de la calidad, sí busca en definitiva conocer los aspectos que, en general, valoran y deberían respetar estos profesionales.

El argumento anterior tiene sustento al analizar lo indicado por L. A. Cortina (2000) en relación con la **ética normativa**: no prescribe *directamente* lo que debemos hacer, lo hace *indirectamente*. Desde el momento en que la ética pretenda justificar el hecho de que hablemos de bien y mal moral e intente determinar quiénes se encuentran legitimados para decidir qué es lo moralmente bueno o malo, está sentando las bases para indicar lo que se debe hacer.

De esta forma, la decisión de una acción está subyugada a la decisión individual y libre, a conceptos superiores a los cuales el ser humano otorga preponderancia sobre otros, es decir, la persona, se adhiere a un marco de preceptos éticos trascendentales e individuales, a los cuales se ajustarán sus acciones. Estos preceptos superiores éticos son conocidos como valores éticos.

Los **valores éticos**, según R. Gómez (1996), se refieren a las acciones humanas propiamente dichas. Por acciones humanas, en sentido propio, se entienden aquellos actos del hombre que están basados en suficiente conocimiento de causa y en el ejercicio de la libertad.

Tal como indica Gómez (1996), estar consciente de los actos es necesario para que una línea de pensamiento pueda ser considerada como valor y ser aplicada al hecho. Sin embargo, tampoco cualquier actividad consciente puede considerarse como valor, pues requiere cumplir con una serie de criterios o propiedades que le ofrecen forma como tal.

Estos valores tienen propiedades particulares que les ofrecen validez, son características que ofrecen claridad que ayude a comprender qué son estos aspectos morales. Para Marlasca (2002), la **especificidad de los valores** implica que deben ser superiores, libres, intersubjetivos, imperativos y absolutos.

En este ámbito, como marco de acción, Castillo Briceño (2010) recientemente realizó un análisis de 21 códigos de ética de colegios profesionales costarricense de diferentes áreas, determinando que en ellos se encuentran plasmados 17 valores éticos, los cuales se podrían perfilar la base del quehacer ético de los profesionales.

Estos fundamentos son los siguientes:

Valor ético	Valor ético
Respeto al valor y la capacidad del ser humano	Derecho a la información
La no discriminación	No aceptar casos violatorios de principios de la profesión
Respeto a la auto determinación	Dedicación total
Respeto al carácter confidencial	No recibir dádivas
Promoción de una sociedad más justa y equitativa	Término de la relación profesional
Actuar según ciencia y conciencia	De la relación entre colegas
Probidad profesional	Responsabilidades en las relaciones laborales
No utilización de influencia	Responsabilidades para con el Colegio
Corrección	

Así, contextualizar los valores dentro de estos criterios y despertar la conciencia del profesional respecto a ellos le permiten acceder a otro concepto clave en el desarrollo de la vida profesional ética, como lo es el “saber hacer”, que en palabras de P. Gómez (1996), se refiere a la actitud prudente, entendiendo prudencia como hacer las cosas bien, acertar, triunfar, ganar, ser eficaz, ser eficiente, rendir y actuar con honradez.

Por su parte, la **profesión**, según Marlasca (2002) es una actividad laboral que la persona desempeña al servicio de los demás, de manera permanente, dentro de un medio económico y social determinado.

Adela Cortina (2000) le atribuye algunas características:

- Se trata de una actividad que presta un servicio específico a la sociedad de una forma institucionalizada.

- Cada profesión exige contar con unas aptitudes determinadas para su ejercicio y con un peculiar interés por la meta que esa actividad concreta persigue.
- El profesional, al ingresar en su profesión, se compromete a perseguir las metas de esa actividad social.

Ahora bien, la ética, los valores morales y su aplicación a las profesiones, dan forma a la **ética profesional**, la cual Marlasca (2002) define como la aplicación de los principios y valores éticos fundamentales a una determinada profesión.

Lo anterior establece un enlace directo entre ética y profesión, por cuanto, en toda actividad a nivel profesional, debe existir un canon determinado por seguir, sin embargo, las circunstancias y la dinámica laboral ofrecen dilemas importantes que como profesionales deberían afrontar.

A menudo, estos dilemas ponen en la palestra la decisión de los profesionales, donde deben elegir entre acoger sus valores éticos o atender la demanda del sistema en que se desarrolla.

Un **dilema (ético o moral)**, desde la perspectiva de esta investigación, según N. Siciliani (2005), es una narración breve, a modo de historia, en la que se plantea una situación posible en el ámbito de la realidad que provoca un conflicto cognitivo a nivel moral. Debe buscarse una solución razonada del conflicto o un análisis de la solución elegida por el sujeto protagonista de la historia. Se trata de una elección disyuntiva, donde el individuo se reconoce, pues, ante una verdadera e inevitable situación conflictiva.

En el marco de esta investigación, los dilemas juegan un papel trascendental, por cuanto representan la situación particular, ante la cual el profesional de la administración de la calidad analiza su contenido y toma una decisión a partir de sus valores éticos, demostrando así aquellos a los cuales otorga mayor relevancia en su actuar.

Estos dilemas ofrecen, para los alcances de esta investigación, un instrumento aceptado para medir las prioridades de los profesionales en el ámbito de la administración de la calidad, pues ofrecen, de acuerdo con Gómez (1996), los “**criterios de eticidad**”, refiriéndose a uno de los problemas de la ética: cómo definir qué es bueno o qué es malo, lo cual, además de ser un concepto relativo, requiere que se valore a la luz de conceptos tales como el objeto, las circunstancias y el objetivo.

De esta forma, la ética formal, sobre una base normativa y el uso de imperativos morales, es la clave de este estudio, el cual tratará de enfrentar al profesional a situaciones que demanden decisiones éticas, de manera que se pueda conocer la adhesión de los profesionales en administración de calidad a los valores éticos pactados en la mayoría de las profesiones del medio costarricense.

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Esta etapa explica las características metodológicas llevadas a cabo para poder desarrollar el problema de investigación.

Esta investigación ha demandado un proceso sistemáticamente organizado, en el cual se han debido llevar a cabo, inicialmente, actividades tendientes a la recolección de datos para establecer un marco cualitativo del objeto de estudio; posteriormente, mediante la aplicación de técnicas cuantitativas, se propuso la formulación de instrumentos de recolección y cuantificación de los resultados de forma que no se puede definir este trabajo con un enfoque esencialmente cuantitativo o cualitativo, sino desde una perspectiva **mixta**.

La hipótesis **¿Se apegan los administradores de la calidad al patrón de valores éticos del quehacer profesional costarricense?** demandó la aplicación de varios tipos de investigación, de acuerdo con cada una de las etapas de la investigación.

De esta forma, el estudio es esencialmente **exploratorio**, por cuanto si bien existen estudios que abordan el tema de la ética desde la perspectiva profesional, concretamente para el caso de los administradores de la calidad, no se ha logrado ubicar información particular, de forma que el documento finalmente intentó acercar al lector al fenómeno y familiarizarlo con él. El uso de este tipo de investigación requirió necesariamente de la aplicación de otros tipos de investigación.

Mediante la **investigación explicativa** se planteó el análisis de resultados, ofreciendo a su vez, una explicación de ellos, a través de instrumentos estadísticos.

Muestra y población

Esta investigación, en virtud de que no se conoce el tamaño de la población de personas que se dedican a laborar en el ámbito de la calidad, se ajustó a la aplicación de 50 encuestas entre personas que laboran realizando la función o etapas de los procesos que demanda la administración de la calidad, desde nivel técnico hasta profesional con grado de maestría, en todos los sectores dentro de Costa Rica.

La encuesta

La encuesta se compuso de dos postulados para contestar de forma abierta, conocidos como dilemas éticos, en los cuales el encuestado se enfrentó a una situación relacionada con el quehacer profesional, buscando con ello conocer la respuesta ante esa situación, es decir, las acciones que el entrevistado llevaría a cabo para solucionar el dilema.

Con la respuesta que ofrezca el entrevistado se pretende conocer la diversidad de valores éticos con que los profesionales enfrentan la situación particular.

Pretesteo

En virtud de que el tipo de encuesta no es usado comúnmente, se realizó un pretesteo con un grupo de 5 profesionales de áreas no necesariamente relacionadas con la administración de la calidad, con el objeto de conocer en forma experimental el proceso de respuesta, incluyendo tiempos, dudas experimentadas, aceptación del tipo de instrumento, entre otros aspectos generales.

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Los resultados del proceso de investigación arrojan datos interesantes y dignos de evaluar con detalle, donde el criterio de expertos y profesionales en el tema demuestra que no solo existe un patrón básico de valores éticos en el cual viven los especialistas en el ámbito de la administración de la calidad, sino que, además, existen brechas entre los que esos especialistas consideran como valores éticos y los patrones de valores éticos planteados como punto de partida para desarrollar esta investigación.

En general, acorde con lo planteado en la teoría y sin entrar aún a determinar los criterios de eticidad, todos los valores éticos descritos en ese apartado fueron utilizados en mayor o menor grado por los profesionales y especialistas encuestados, sin embargo existen -si así se quiere ver- dos grupos de valores éticos, donde una porción de estos valores son clave para los administradores de la calidad, mientras que otros no son representativos, tal como se observa en la Tabla 1.

Tabla 1
Valores éticos utilizados por los profesionales del ámbito de la calidad en el proceso de toma de decisiones, favorables o desfavorables

Valor ético	Relativo
No aceptar casos violatorios de principios de la profesión	11,95%
Actuar según ciencia y conciencia	11,73%
La no discriminación	10,62%
Probidad profesional	10,40%
No recibir dádivas	10,40%
Corrección	8,85%
Respeto a la auto determinación	8,63%
Promoción de una sociedad más justa y equitativa	8,63%
Responsabilidades en las relaciones laborales	7,96%
Respeto al valor y la capacidad del ser humano	6,64%
No utilización de influencia	1,11%
Derecho a la información	1,11%
Dedicación total	0,66%
Respeto al carácter confidencial	0,44%
De la relación entre colegas	0,44%
Término de la relación profesional	0,22%
Responsabilidades para con el Colegio	0,22%

Fuente: Elaboración propia.

La Tabla 1 evidencia que existen dos niveles o grupos de valores éticos en la toma de decisiones por parte de los profesionales objeto de estudio, en primer lugar, hay un grupo de 10 valores representativos y uno más pequeño de 7 valores que no han mostrado ser importantes para el colectivo.

Ahora bien, para analizar lo actuado por los profesionales encuestados, es necesario determinar los criterios de eticidad, para lo cual, con el fin de cumplir con los objetivos de este estudio, estos criterios se definen como favorables o desfavorables, de acuerdo con lo actuado en torno al patrón básico de valores de los colegios profesionales de este país.

De esta forma, en el marco del análisis de los datos, se determinará un valor como positivo o negativo, de acuerdo con las respuestas ofrecidas para cada uno de los criterios utilizados, concluyéndose así que un valor es favorable si se utiliza de acuerdo con la definición o desfavorable si se utiliza en contra de ella.

Ahora bien, desde el punto de vista del proceso de investigación, se presentaron en la encuesta dos dilemas éticos, enfocados en dos actividades propias del desarrollo profesional de los administradores de la calidad, estos ámbitos son el ejercicio de la profesión dentro de una organización y, por otra parte, la práctica profesional a través de la consultoría independiente.

Ambas situaciones ofrecen respuestas en diferentes perspectivas, las cuales se analizan independientemente.



Fuente: Elaboración propia.

Los resultados al primer dilema muestran una importante diversidad de resultados, enfoques y formas de abordar los problemas, donde -al parecer- los profesionales en la administración de la calidad están sumidos dentro de la dinámica organizacional y probablemente marcada por las presiones de la vida empresarial tradicional, la cual supone que, en principio, los resultados son primordialmente económicos e inmediatos.

Es evidente, según lo mostrado en el Gráfico 1, que la mayor parte de los profesionales no consideran importante la capacidad potencial de las personas una vez que se enfrentan a un dilema y a la necesidad de tomar una decisión que afecte a la persona.

Sin embargo, en línea con lo anterior, un aspecto positivo en esas decisiones es que la mayor parte de esos profesionales que se desarrolla en la organización (68% de los encuestados), no toma decisiones basadas en prejuicios sociales como género, edad u otros.

Sin duda, uno de los principales aspectos éticos que valoran los profesionales es la capacidad para tomar sus propias decisiones, sin influencias ni compromisos; en este sentido, ningún profesional cuestionó este valor; situación similar se observa en torno al aspecto de las relaciones y derechos laborales de las personas, sobre los cuales se evidencia el mayor respeto.

Adicionalmente, la mayor parte de los profesionales consideran como muy importante poder actuar en favor de una sociedad justa y equitativa, pero, además, reclaman el derecho de actuar de acuerdo con los principios de su profesión, es decir, apegados a procesos técnicos científicamente desarrollados.

Lo anterior evidencia que los profesionales de la administración de la calidad creen fuertemente que su profesión aporta positivamente al desarrollo de sus organizaciones y a la sociedad.

Adicionalmente, la gran mayoría indica que es de vital importancia actuar en total apego a la honradez, dentro de su vida organizacional.



Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo con el Gráfico 2, enfocado en los valores éticos de los profesionales independientes, existe un rasgo muy marcado en el ejercicio de la profesión, en el sentido de no aceptar casos que lleven una línea contraria a la práctica honrada. En este sentido, una gran porción de los profesionales menciona que no se aceptarían casos violatorios de la profesión y sus principios éticos, ni se recibirían dádivas, regalías o aceptarían cualquier tipo de beneficio a cambio de violar la ética.

En el fondo de lo expresado en las respuestas a los dilemas éticos, se señala la importancia de guardar una imagen intachable en el ejercicio profesional en contraposición a la posibilidad de obtener ganancias de corto plazo, por ejemplo. Es decir, pocos profesionales estarían en posición de arriesgar su trabajo por dinero u otros beneficios.

Además, la corrección, como actuación intachable de la profesión, igualmente es clave como valor ético de los profesionales independientes y concuerda plenamente con lo expresado en párrafos anteriores.

Por otra parte, una porción bastante alta señala la importancia de mantener la capacidad e independencia para tomar sus propias decisiones, aunque estas en menor grado que la vida organizacional, probablemente por la misma naturaleza de la actividad económica y que el trabajo independiente exige atender requerimientos particulares y específicos de las organizaciones servidas.

Ahora bien, en una perspectiva más integral, los profesionales de la administración de la calidad evidencian brechas importantes a nivel de vivencia de valores éticos en el proceso de toma de decisiones, tal como lo muestra la Tabla 2.

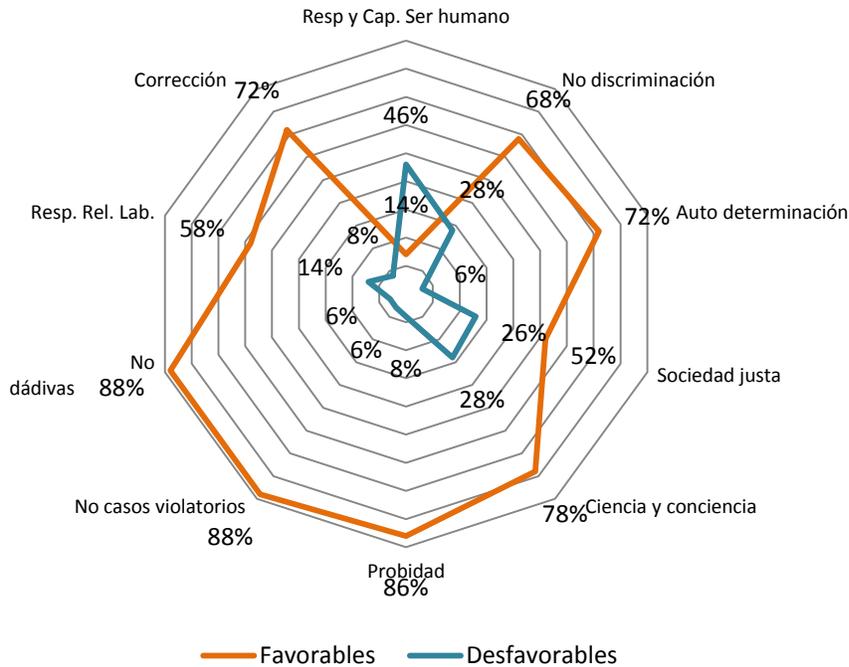
Tabla 2
Relación entre valores éticos favorables y desfavorables

Valor ético	Favorables	Desfavorables
Respeto a la capacidad. ser humano	7	23
No discriminación	34	14
Auto determinación	36	3
Sociedad justa	26	13
Ciencia y conciencia	39	14
Probidad	43	4
No casos violatorios	44	3
No dádivas	44	3
Respeto a las relaciones laborales	29	7
Corrección	36	4

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 3

Patrón de los valores éticos en el ejercicio profesional



Fuente: Elaboración propia.

La Tabla 2 y el Gráfico 3 ofrecen una perspectiva bastante clara sobre cuál es el patrón general de los valores relevantes para los profesionales en administración de empresas cuyo énfasis es la gestión de la calidad.

El gráfico 3 muestra una brecha bastante marcada entre los valores favorables y desfavorables, donde es evidente que existe una posición bastante clara por parte de los profesionales para evitar trabajos en los cuales se exponga su integridad ética, su capacidad para tomar decisiones con independencia, la aplicación de su conocimiento profesional y la vivencia de una vida profesional honrada.

En menor grado, para los profesionales es importante una sociedad equitativa y la posibilidad de ejecutar su trabajo en una sociedad más equilibrada, el respaldo a las relaciones laborales y la creencia de que las personas pueden experimentar procesos de superación personal.

De hecho, en este caso particular, el respeto a la capacidad del ser humano es el único valor ético que no es relevante para los profesionales en administración de

la calidad, al punto que las opiniones desfavorables superan ampliamente a aquellas que sí lo aceptan.

Además, es importante analizar el volumen de respuestas desfavorables hacia los valores éticos, pues evidentemente ofrece una perspectiva muy valiosa de la realidad de este grupo profesional.

En primer lugar, los profesionales de la administración de la calidad han evidenciado que en el proceso de toma de decisiones preferirían sancionar o terminar las relaciones laborales con las personas, antes que desarrollar procesos formativos o correctivos; particularmente en aquellos casos en los cuales los profesionales se desarrollan como funcionarios de tiempo completo de una organización.

A pesar de que la mayor parte de los encuestados manifestaron su apoyo hacia personas con necesidades especiales, en una porción importante, este apoyo fue definido por las aparentes desventajas de este segmento poblacional y no como una persona integral, lo cual, evidentemente, es una debilidad en la capacidad para tomar decisiones en forma independiente.

Por su parte, aunque la mayoría manifestó su adhesión a sociedades más justas y equitativas, muchas de las opiniones recibidas relacionadas con este valor ético (33% aproximadamente) se manifestó en forma desfavorable respecto a este aspecto. Esta respuesta mayoritariamente fue expresada en el campo de las labores independientes.

Otro aspecto, que aunque no es mayoritario es vital en esta investigación, es el hecho de que 14 encuestados se manifestaron en forma desfavorable hacia la toma de decisiones en apego a los principios científicos. Es decir, aproximadamente, un 28% evidenció toma de decisiones que no se apegan necesariamente a principios básicos de calidad, sino que sus decisiones estaban formadas por principios particularmente económicos en la mayoría de casos.

Planteado lo anterior hasta este punto y de acuerdo con la pregunta de esta investigación, ahora es posible definir cuáles son los valores éticos usados por los profesionales del ámbito en torno al patrón de los colegios profesionales.

Tabla 3
Relación entre el patrón de valores éticos y el comportamiento ético de los profesionales de la administración de la calidad

Patrón de valores éticos	Grado relativo de aceptación por parte de los profesionales
No aceptar casos violatorios de principios de la profesión	88,00%
No recibir dádivas	88,00%
Probidad profesional	86,00%
Actuar según ciencia y conciencia	78,00%
Respeto a la auto determinación	72,00%
Corrección	72,00%
La no discriminación	68,00%
Responsabilidades en las relaciones laborales	58,00%
Promoción de una sociedad más justa y equitativa	52,00%
Respeto al valor y la capacidad del ser humano	14,00%
Derecho a la información	10,00%
No utilización de influencia	6,00%
Dedicación total	6,00%
Respeto al carácter confidencial	2,00%
Término de la relación profesional	0,00%
De la relación entre colegas	0,00%
Responsabilidades para con el Colegio	0,00%

Fuente: Elaboración propia.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Con el afán de contestar a la pregunta de esta investigación: **¿Se apegan los administradores de la calidad al patrón de valores éticos del quehacer profesional costarricense?**, que intenta conocer el nivel de fidelidad al patrón de valores éticos de los profesionales costarricenses, por parte de los administradores de la calidad, los resultados explicados anteriormente evidencian que los profesionales de este ámbito, viven los valores éticos, sin embargo, su nivel de aceptación dista de una adhesión absoluta al patrón de la mayoría de los colegios profesionales.

Los profesionales del área de la administración de la calidad, principalmente aquellos formados a nivel de maestría, al provenir de áreas muy diversas, como la administración, las ingenierías, contaduría, entre otras, con códigos éticos propios y objetivos diversos, generan brechas en los cánones de cada profesional al empalmarse en la calidad como profesión, sin embargo, si se puede observar en los resultados, una línea o patrón de acción común para todos los profesionales.

Otro aspecto medular en el canon de valores éticos de estos profesionales es que, aunque el comportamiento ético debería ser consecuente en cualquier ámbito, los profesionales experimentarían – al parecer - presiones diferentes, dependiendo del tipo de trabajo que posean, sea este dentro de una organización o a nivel de consultoría, de manera que la naturaleza del trabajo implicará que existan variaciones en los cánones seguidos.

Otro factor importante de análisis es el fuerte enfoque en aspectos éticos relacionados con su imagen y accionar, pero se evidencian debilidades en aquellos valores que se relacionan con las personas que se encuentran en su entorno.

Principalmente las universidades, guardan la responsabilidad de ser más holísticas en el proceso formativo, incluyendo en él el fortalecimiento de principios éticos que conduzcan a una adecuada toma de decisiones por parte de los profesionales, pero que, además, estos procesos formativos consideren la participación del profesional dentro de la sociedad y su responsabilidad por el crecimiento ético y moral de esta, es decir, se requiere de un proceso con valores humanísticos.

En este sentido, es importante recordar que el canon de valores éticos adoptado por cada ser humano es individual y no necesariamente colectivo, de manera que cada profesional en administración de la calidad adoptaría un patrón conductual de acuerdo con sus circunstancias, si no existe un código al cual adherirse voluntariamente.

Lo anterior ofrece un desafío para lograr determinar un patrón ético en el ámbito de la profesión, por lo cual, la conclusión relacionada con el proceso educativo es fundamental para el crecimiento de la profesión.

Otro factor medular a investigar, es el efecto que la vida organizacional, ejerce sobre el accionar de los profesionales en la administración de la calidad.

BIBLIOGRAFÍA

Gómez, R. (1996). **Ética Empresarial. Teoría y Casos**. Madrid: Ediciones Rialp.

Marlasca, A. (2002). **Introducción a la Ética**. San José: Editorial EUNED.

Maxwell, J. (2005). **Ética**. Miami, FL.: Editorial Unilit.

López, R. (2009). **Huellas de la Profesionalidad. Ética Profesional en la Formación Universitaria**. México: Editorial Plaza y Valdéz.

Cortina, A. (2000). **Ética Mínima**. Madrid: Editorial Tecnos.

Castillo, C. (2010). **Fundamentos de los códigos de ética de los colegios profesionales**. Revista Educación 34, 1, 119-141.

Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, P. (2010) **Metodología de la Investigación**. Quinta edición. México: Mc Graw Hill.

ANEXOS

Encuesta

El siguiente ejercicio es parte de un estudio que tiene por objeto conocer su opinión sobre algunos tópicos relacionados con la toma de decisiones en el marco del quehacer de los profesionales y técnicos que realizan labores relacionadas con la administración de la calidad.

Este sencillo cuestionario consta de dos dilemas (situaciones conflictivas sobre las cuales se debe tomar una decisión o serie de acciones), usted requerirá aproximadamente 9 minutos para contestarlos. Una vez concluido el estudio usted recibirá, si así lo desea, una síntesis del resultado de esta investigación.

Por favor, siga las siguientes instrucciones:

1. Lea cuidadosamente cada dilema.
2. Conteste la pregunta que se plantea al final de cada dilema, de acuerdo con su criterio.
3. Una vez contestadas las preguntas, guarde el archivo.
4. Remítalo a la dirección emecequ@gmail.com
5. Si tiene dudas, puede comunicarse con Mauricio Carballo Quirós, al teléfono 8817-5628.
6. Todos los cuestionarios son totalmente anónimos.

Muchas gracias por su apoyo.

=====
=====

Dilema #1

Dulcelandia es una fábrica de chocolates, que dado su compromiso con los clientes y debido al fuerte calor de la época de marzo, ha decidido detener temporalmente la venta de sus productos durante unas semanas, pues podría dañar el sabor de los chocolates.

Don José, un adulto mayor que labora como encargado de la bodega, olvida la directriz de la administración y continúa despachando durante varios días los chocolates, exponiendo la calidad del producto y la imagen de la organización.

¿Qué haría usted como gerente de la empresa? Además, sírvase indicar, si así lo desea, algunas de las acciones que usted llevaría a cabo.

Dilema #2

“De Los Santos” es una marca de café reconocida internacionalmente por la calidad de su producto; esta empresa tradicionalmente empaca únicamente café producido en la zona de Los Santos. Sin embargo, debido al temporal, la producción de café ha sido muy baja y están pensando en empacar café de otras zonas del país para afrontar la disminución de la producción, pero sin modificar la información del empaque.

Usted acaba de abrir su servicio de certificación de calidad y la empresa “De Los Santos” le ofrece su primer trabajo de consultoría para que certifique que el café de la zona de Heredia es de la zona de Los Santos, validando así lo indicado por el Gerente de Calidad de la cafetalera. Inclusive, si lo desea, la empresa redactará el informe para que usted lo certifique y le recomendarán en el sector. Independientemente de su decisión de aceptar o no el trabajo, De Los Santos seguirá adelante con su plan.

¿Qué haría usted, cómo procedería? ¿Por qué?

Valores éticos y criterios de eticidad

Valor ético	Descripción
Respeto al valor y la capacidad del ser humano	Implica valorar y reconocer la capacidad potencial de la persona, sin sujeción a su situación.
La no discriminación	Aceptar las diferencias de raza, edad, nivel educativo, posición social, económica, entre otras.
Respeto a la auto determinación	Derecho que tiene toda persona a tomar sus propias decisiones en la situación que le afecta o preocupa.
Respeto al carácter confidencial	Deber y derecho inherente a las profesiones.
Promoción de una sociedad más justa y equitativa	La sensibilización del ejercicio profesional se desenvuelve en un ámbito de honestidad, legitimidad y moralidad, en beneficio de la sociedad y de sí mismo.
Actuar según ciencia y conciencia	Actuar de acuerdo con el conocimiento y la técnica y, además, del modo que ha escogido de antemano.
Probidad profesional	Se refiere al concepto de honestidad.
No utilización de influencia	Evitar cualquier actividad o expresión que pueda ser interpretada como tendenciosa en el ámbito político.

Derecho a la información	Se relaciona con el contenido de la información para poder establecer la relación profesional.
No aceptar casos violatorios de principios de la profesión	Que riñan con los principios éticos o que remueven situaciones personales.
Dedicación total	Enfoque total del saber científico, hacia la persona o entidad con quien se asumió el compromiso.
No recibir dádivas	Abstenerse de recibir u ofrecer prendas, favores o concesiones de cualquier naturaleza en el desempeño profesional.
Término de la relación profesional	Responsabilidad al terminar una relación y la entrega completa del servicio o suspensión razonada.
De la relación entre colegas	La relación debe estar inspirada en el respeto mutuo, la sana competencia y la solidaridad.
Responsabilidades en las relaciones laborales	Garantiza la eficiencia y responsabilidad a tono con “actúa según ciencia y conciencia y probidad profesional”.