
La ética profesional y su impacto en la administración de empresas de telecomunicaciones

Professional ethics and their impact on the administration of telecommunications companies

María Antonieta Vargas Santillán¹ (mariavargassantillan1964@gmail.com)
<https://orcid.org/0000-0001-9764-3608>

Resumen

Esta investigación indaga la concepción del hombre sobre la cual reposan la calidad administrativa empresarial y ética profesional. La administración es un conjunto sistematizado de reglas para lograr la máxima eficiencia en las formas de estructurar y operar un organismo social. La ética laboral se refiere a las actitudes que debemos tener al momento de desempeñarnos en un trabajo. Se deduce entonces, que la administración eficiente es un conjunto de valores, normas y principios reflejados en la cultura de la empresa, para alcanzar un mejor entendimiento con la sociedad, respetando los derechos de ésta, respetando las necesidades y derechos de los empleados. La universidad debe formar a los futuros profesionales empresariales bajo el conocimiento de que la administración moderna es enfocarse a reseñas nuevas y vigentes que ayuden a la sociedad humanista, para buscar un desarrollo favorable de nuevas tácticas que se puedan aplicar en diversos contextos, como: empresa, sociedad, sistema educativo, religión. Es importante señalar que los métodos o teorías del ayer son trascendentes para una administración moderna, ya que estas teorías juegan un papel importante para que dicha administración logre alcanzar el éxito esperado, sin dejar a un lado los nuevos acontecimientos que han sucedido en la actualidad, debido a que su campo de estudio es amplio y complejo.

Palabras claves: ética, administración, empresas.

Abstract

This research explores the concept of man upon which lie the administrative business quality and professional ethics. Management is a systematic set of rules to achieve maximum efficiency in the ways of structuring and operating a social organism. The work ethic refers to attitudes that we must have time to perform in a job. It follows then, that efficient management is a set of values, norms and principles reflected in the culture of the company, to reach a better understanding with the society, respecting the rights of this, while respecting the needs and rights of the employees. The University should educate future business professionals in the knowledge that the modern management is

¹ Licenciada. en la especialización de comercio y administración. Magister en docencia y currículo. Docente en el Instituto Tecnológico Superior Babahoyo. Ecuador.

to focus new and existing reviews that help the humanist society, to seek a favourable development of new tactics that can be apply in different contexts, such as: business, society, education system, religion. It is important to point out that methods or theories of yesterday are important for a modern administration, since these theories play an important role this Administration is to achieve the expected success, without leaving aside the new events that they have happened today, given that his field of study is broad and complex.

Key words: ethics, administration and companies.

La ética profesional es una problemática de gran trascendencia en todos los aspectos de la vida y con especial énfasis en lo profesional. Sobre esta base, la vocación humanística de la calidad administrativa y ética empresarial, está confrontada a su carácter de útil de la administración bajo la égida de la burguesía. La misma, expresa una contradicción que se da en la práctica al buscar el ejercicio de la honestidad, la justicia y la responsabilidad por parte de los líderes de las empresas privadas, frente a los objetivos económicos, morales y sociales de estas.

Al respecto, existe la aspiración universal y humanista de la empresa y el primado del trabajo alienado capitalista. Por ello, esta contradicción se origina del problema moral de la empresa y los negocios de la época, que aparece como irresoluble dentro del contexto capitalista, según (Segura y otros, 2018)

En este sentido, en el mundo empresarial, particularmente en la administración de empresas de telecomunicaciones, la aplicación de una estrategia, la omisión de información relevante o la desinformación, puede ser beneficiosa económicamente. De ahí, que una administración ha sido buena no solo porque se han beneficiado, sino porque ha sacado mayor provecho a la empresa.

Además, se establece que una empresa virtuosa en el sentido moral, es un mal negocio en el sentido económico. En el primero, se busca un acuerdo beneficioso, sincero y en el segundo se busca sacar una ventaja desde el punto de vista de la expectativa. Sobre esta base, estas posiciones encontradas demandan de un alto en el camino. Por tanto, es importante una reflexión sobre nuestros actos como profesionales de la administración de empresas. Lo anterior, permite realizar un juicio autocrítico por medio del cual podemos establecer una posición sólida, en cualquiera de los dos polos, que nos defina como profesionales éticos, o no.

Las ideas anteriores, permiten advertir que existe un problema epistemológico de las ciencias sociales referido a la investigación. Esta, comienza una vez que los fenómenos se han cristalizado en formas posibles de ser estudiadas. En este sentido, hubo que esperar que la ética y la responsabilidad social de las empresas tomaran carta de naturalización en la administración para poder comprender su origen y pertinencia, según (Verdezoto y otros, 2018)

En consonancia con ello, fue esencial determinar como población a los alumnos del Instituto Tecnológico Superior Babahoyo y la muestra fue específicamente los de la carrera de administración de empresa. Asimismo, aplicar métodos del nivel teórico y empírico, para revisar los estudios más actuales sobre el tema y verificar en la práctica su incidencia en la praxis diaria de las empresas.

Consecuentemente, se asevera que la ética no es un ingrediente para triunfar en los negocios empresariales. Sin embargo, es equivocada la idea, ya que los negocios se hacen a través de personas, y por lo mismo sería un error llevar la interacción estrictamente al enfoque del beneficio provechoso para el más enérgico.

En el campo de la competencia en la cual la empresa de telecomunicaciones se encuentra inmersa, tampoco se aplica la estricta visión ética. Por el contrario, la competencia es cruda y para lograr éxito se construyen sofisticadas estrategias de impacto. El hacer honradamente y el propio trabajo es una de las exigencias radicales del hombre en cualquier cultura. Esto, es una actuación de guerra, donde la mente del consumidor es el campo de batalla.

Actuación ética y actuación profesional

La ética empresarial es una exigencia de la persona, cualquiera sea su trabajo. De ahí, que si genuinamente se mantiene una preocupación por los empleados proporcionándoles “dignidad y respeto”, el trabajador estará feliz y motivado por producir calidad. En muchas empresas inmersas en la competitividad y falta de tiempo para todo, los trabajadores son el “recurso humano”. Esto, puede al menos interpretarse como sujetos que no son personas si no recursos con todas las implicaciones éticas que esto signifique.

Sobre esta base, estos recursos son atractivos en la medida que cumplan con dedicación, resultados, identificación con la empresa, esfuerzo que vaya más allá de la estricta responsabilidad, ser capaz de trabajar en equipo, ser agradables, saber de computación y tener un idioma alternativo. Por tanto, es el comportamiento de las empresas hacia los recursos humanos o mejor dicho, el talento humano en la mayoría de las empresas que interactúan en un ambiente de competencia. Sin embargo, existen empresas que no dudan en mencionar que las personas son uno de sus principales activos.

Al respecto, para que toda organización funcione bien, en la administración, debe estar como cabeza un gerente. Este, es la persona idónea para el puesto adecuado, la que está obligada a mantenerse en movimiento para manejar sin titubeos, con mano firme, a un grupo humano organizado. Asimismo, hace funcionar un conjunto de medios materiales intelectuales, para desarrollar una determinada actividad, y proporcionar bienes y servicios, con lo cual logra una función social como un ejecutivo moderno.

En este sentido, la diferencia entre un profesional de administración y un administrador empírico radica a la hora de resolver cualquier tipo de inconveniente o problema que se presente dentro de la organización. Sobre esta base, el profesional de administración es capaz de resolverlo por sí solo, ya que está formado para mantener un comportamiento organizacional armónico y tener una perspectiva más amplia del medio en el que se desarrolla, mientras que el administrador empírico necesita ser asesorado.

En consonancia con lo anterior, estos conocimientos permiten que el estudiante de estas carreras específicas de contenido empresarial, se apropie de las funciones del profesional en administración de empresas, las cuales comprenden: la elaboración de las políticas de la organización, la eficaz utilización de los recursos, tanto humanos como materiales, la orientación y el control de las actividades de la organización, conforme a los planes establecidos y el mantenimiento, en las mejores condiciones posibles, de una estructura administrativa que responda en forma adecuada a las necesidades del cambio, de acuerdo a (Aguerrondo, 2009)

Consecuentemente, la mayoría de las empresas de telecomunicaciones actuales articulan en gran medida su operativa, funcionamiento y negocio en torno a las tecnologías de información, con el objeto prioritario de obtener la máxima eficacia y rentabilidad posibles. Además, en las empresas del actual siglo estos factores originan el cambio de las organizaciones y su administración. Por ello, las ventajas de las empresas al trabajar con internet consisten en que el recurso humano, la visión global permite vencer la volatilidad. Asimismo, las pequeñas, ágiles y flexibles empresas, en cuanto a estructura de costos, empiezan como empresas nacionales, y luego logran cubrir mercados regionales.

Las ideas anteriores, permiten advertir la necesidad del desarrollo de competencias para lograr éxitos en la esfera profesional. Al respecto, la teoría sistematizada sobre la temática remite hacia los estudios de (Contreras y otros, 2017), (Jara y otros, 2017) y (Hernández y otros, 2016). Los mismos, refieren que las competencias que necesita un administrador de empresas para ser exitoso, son las siguientes:

- **La competencia en la comunicación:** capacidad para transferir e intercambiar con eficiencia información que lleva de a un entendimiento con otros. Esta incluye: comunicación formal, informal y negociación.
- **La competencia para la planeación y la administración:** decidir qué tareas necesitan hacerse, determinar cómo pueden hacerse, asignar recursos para que se hagan y vigilar el proceso hasta asegurar que se concreten. Incluye: recopilación de información, análisis y solución de problemas, planeación y organización de proyectos, administrativo del tiempo, administración presupuestal y financiera.

- **Competencia en el manejo personal:** tomar la responsabilidad por su vida en el trabajo y más allá, al entender que las dificultades y lo que no sale bien es culpa de uno y no culpa de los otros. Incluye: integridad y conducta ética, impulso personal y resistencia, equilibrio de las cuestiones laborales con la de la vida personal, conciencia de sí mismo y desarrollo.
- **Competencia en el trabajo en equipo:** realizar tareas a través de grupos pequeños de personas que son responsables en forma colectiva y cuyo trabajo requiere coordinación. Incluye: diseñar equipos en forma apropiada, crear un ambiente de apoyo a los equipos, administrar la dinámica del equipo adecuadamente.
- **Competencia en la acción estratégica:** entender la misión y valores generales de la organización y asegurar que las acciones de los empleados se correspondan con ellos. Incluye: entender la industria, entender la organización, emprender acciones estratégicas. (Hernández, Guerrero et al. 2016)
- **Competencia para la globalización:** llevar a cabo el trabajo gerencial de una organización al basarse en los recursos humanos, financieros, de información y materiales de múltiples países y servir a mercados que abarcan múltiples culturas. Incluye: conocimientos y comprensión cultural, apertura y sensibilidad cultural.

En este sentido, Russell (2012) refiere que la planificación es proyectar el futuro deseado y los medios efectivos para conseguirlo. De manera que, es un instrumento que usa el hombre sabio. Por tanto, dentro de un proceso de ejecución de la ética en la administración empresarial en telecomunicaciones, tal como en otras empresas, se pueden encontrar determinados períodos, momentos o funciones administrativas, que dan vida y eficacia al proceso de administrar.

Sobre esta base, existen herramientas que contribuyen a una mayor eficacia del proceso, estas son las siguientes:

1. Planificación
2. Organización
3. Dirección
4. Control
5. Evaluación

En consonancia con ello, la administración del conocimiento y el aprendizaje organizacional, según González (2017), debe ser un aprendizaje continuo y adaptable. Por tanto, los administradores se enfrentan actualmente, a un mundo en el cual los cambios se presentan a un ritmo sin precedentes, surgen nuevos competidores y los

anteriores desaparecen, todo esto engendra un contexto caótico. En este sentido, las organizaciones, entonces, tienen que tener la capacidad de aprender y adaptarse continuamente para alcanzar éxitos a largo plazo.

Consecuentemente, la adopción de la calidad administrativa y ética empresarial por parte de las organizaciones conduce al estudio de los útiles de esa aplicación. Asimismo, al terreno de la ideología, la disciplina y el poder dentro de la empresa, según Cuevas (2009)

De manera que, la calidad administrativa y ética empresarial, plantean nuevos escenarios y desafíos. Para ello, es importante la incorporación de esta como un modelo sistémico, que aborde la planificación estratégica de la organización y le permita alcanzar la excelencia. En relación a estos retos, la ONG británica realizó en el año 2007 un estudio del progreso del Estado de la Competitividad Responsable con alcance global, evaluó las prácticas empresariales responsables en 108 países y emitió un informe. Este, determina los países que tienen condiciones sociales y desarrollan políticas públicas para fomentar dicha competitividad, de acuerdo a (Hernández y otros, 2016)

Al respecto, la administración es un proceso distintivo que consiste en planear, organizar, ejecutar y controlar, y que se desempeña para determinar y lograr objetivos manifiestos mediante el uso de seres humanos y de otros recursos. En consonancia con ello, la calidad administrativa y ética empresarial, también pueden ser vista como la conducta o el comportamiento ideal preestablecido por el común, ya que sus desviaciones lo afectan o lo alteran, y cualquier cosa distinta a ello puede ser clasificada como no-ética. Sin embargo, lo más cercano a la verdad, es que la ética no debe ser definida, solo debe ser percibida y asimilada de acuerdo a los valores que se construyan, ya sea de manera personal o colectiva, según (Austin, 2000)

Sobre esta base, para cumplir con este desafío, las empresas tienen que implementar, un modelo sistémico de gestión para la incorporación de la RS. La misma, permite la planificación, implementación, seguimiento y evaluación de los resultados, metodología abordada por los diversos modelos, enfoques o tendencias que denotan la excelencia empresarial.

En este sentido, se pueden citar entre ellos: las normas propuestas por la Organización Internacional para la Estandarización ISO8 sobre calidad, ambiente, gestión ambiental, gestión de la seguridad industrial y responsabilidad social; el modelo desarrollado por la European Foundation for Quality Management de excelencia empresarial y las normas estructuradas por organizaciones internacionales para la gestión de la calidad administrativa y ética empresarial, de acuerdo a (Hernández y otro, 2016)

Consecuentemente, Contreras y otros. (2017), refieren que en este campo se abren grandes desafíos y hay varias tareas por emprender para avanzar. Al respecto, una de las acciones pendientes es la consolidación de un campo conceptual que evalúe los procesos de cambio que se han iniciado. De manera que, el estado de las experiencias realizadas hace necesario profundizar en los aspectos teóricos para evitar que se conviertan en una moda más.

Las ideas anteriores, permiten aseverar que constituye un papel importante los elementos biológicos y psicológicos que intervienen en la personalidad. Los mismos, contribuyen al desarrollo de habilidades y competencias que se necesita para tener éxito en la esfera profesional. Al respecto, los primeros en el aprendizaje significativo supone la existencia de cambios en el número o en las características de las neuronas que participan en el proceso. Por su parte, los segundos suponen la asimilación de nueva información por una estructura específica de conocimiento ya existente en el sujeto (estructura cognitiva), en consonancia con (Hernández y otros, 2016)

En consonancia con ello, es importante que el docente de las carreras que se encarga de la formación empresarial, busque obtener el aprendizaje significativo en sus estudiantes. Lo anterior, debe ocurrir por medio de la planificación de sus clases, que aplique estrategias que motiven, al recordar que las prácticas memorísticas producen conocimientos que se almacenan por corto plazo. De manera que, las que se construyen y se razonan permanecen por mucho más tiempo en la memoria. Por tanto, tiene estrecha relación con la ética que implica una forma de manifestar mediante modos conductuales lo aprendido.

Conclusiones

Los adelantos de la ciencia y la técnica en el mundo empresarial es una prioridad. En este sentido, el desarrollo de habilidades y competencia para el logro de este fin son esenciales. Por ello, es preciso la inclusión de los elementos de Administración de empresas como contenido de la enseñanza. Lo anterior, es muestra de éxito y avances y debe responder al perfil de egresado que se forma. Este, debe poseer conocimientos que le permitan un desempeño exitoso en el ejercicio de su profesión.

REFERENCIAS

- Aguerrondo, I. (2009). *Conocimiento complejo y competencias educativas*, UNESCO.
- Austin, T. (2000). *Comunicación intercultural: fundamentos y sugerencias*. Obtenido el 8.
- Hernández, N. B. y otros. (2016). Acercamiento a la gestión del talento humano en la facultad de jurisprudencia y ciencias sociales y políticas de la Universidad Estatal de Guayaquil. *Revista Didasc@ lia: Didáctica y Educación*. ISSN 2224-2643 6(4), pp. 223-238.

-
- Hernández, N. B. y otros. (2016). Universidad y planificación estratégica en el Ecuador. Revista *Didasc@lia: Didáctica y Educación*. ISSN 2224-2643 7(2), pp. 171-180.
- Contreras, G. A., Garofalo, D. A. y Medina, G. E. (2017). El contenido de la administración empresarial y la formación por competencia: algunos apuntes a considerar en el currículum del estudiante universitario. *Opuntia Brava*, 9(1). Recuperado de <http://www.opuntiabrava.edu.ec>
- Cuevas, R. (2009). *La relación entre la responsabilidad social de la empresa y la ética de los negocios: una solución a partir de la dialéctica materialista*. CLADEA, 41 Annual Assembly Latin America y European Union. Opportunities and Challenges. Francia.
- González, J. (2017). *Las Finanzas y la Contabilidad*. Recuperado de <https://lasfinanzasylacontabilidad.wordpress.com/estrategias-de-aprendizaje/>
- Russell, A. (2012). *Estadística aplicada a los negocios y a la economía*. México: McGraw Hill.
- Hernández, N. B. y otros. (2016). Responsabilidad social, pobreza, derecho ambiental y naturaleza. Revista *Magazine de las Ciencias*. ISSN 2528-8091 1(2), p. 01-06.
- Jara, J. I. E. y otros. (2017). Manuales de procedimientos en la administración pública. garantías de cumplimiento de los principios constitucionales. Revista *Magazine de las Ciencias*. ISSN 2528-8091 2(2), p. 01-12.
- Segura, C. M. L. y otros. (2018). Pobreza, medio ambiente y proactividad del derecho. Revista *Órbita Pedagógica*. ISSN 2409-0131 3(2), p. 83-92.
- Verdezoto, S. P. V. y otros. (2018). Ética, responsabilidad social empresarial y formación profesional. Mikarimin. *Revista Científica Multidisciplinaria*. ISSN 2528-7842 4(1), p. 01-10.