

IMPLICACIONES DIDÁCTICAS EN CALIDAD ADMINISTRATIVA Y ÉTICA EMPRESARIAL

DIDACTICS IMPLICATIONS IN ADMINISTRATIVE QUALITY AND MANAGEMENT ETHIC

Gabriela Electra Medina Pinoargote¹

Darío Javier Arellano Valencia²

Teofilo Roberto Fernández Bayas³

RESUMEN

Este artículo indaga la concepción del hombre sobre la cual reposan la calidad administrativa y ética empresarial. Su resultado revela que una noción es una concepción alucinada del hombre, que puede funcionar como ideología según Marx y Engels. 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. Esta contradicción se expresa en la práctica que busca 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. Por un lado, existe la aspiración universal y humanista de la empresa y por el otro, el primado del trabajo alienado capitalista. Esta contradicción se origina del problema moral de la empresa y los negocios de nuestra época, que aparece como irresoluble dentro del contexto capitalista.

PALABRAS CLAVES: calidad administrativa, ética empresarial, administración.

ABSTRACT

This article investigates the conception of the man on which the administrative quality and business ethics rest. Its result reveals that a notion is a hallucinated conception of man, which can function as an ideology according to Marx and Engels. The humanistic vocation of administrative quality and business ethics is confronted with its usefulness of administration under the aegis of the bourgeoisie. This contradiction is expressed in the practice that seeks the exercise of honesty, justice and responsibility on the part of the leaders of private companies, against the economic, moral and social objectives of these. On the one hand, there is the universal and humanistic aspiration of the company and on the other, the primacy of capitalist alienated labor. This contradiction stems from the moral problem of business and the business of our age, which appears as irresolvable within the capitalist context.

KEY WORDS: administrative quality, business ethics, administration.

Según R. Cuevas (2009) este proceso puede ser interpretado de dos maneras distintas. La primera consideraría que a partir de las aportaciones de “los filósofos

¹ Máster. Profesora de la Universidad Técnica de Babahoyo. Ecuador.

² Máster. Profesor de la Universidad Técnica de Babahoyo. Ecuador.

³ Máster. Profesor de la Universidad Técnica de Babahoyo. Ecuador.

de la administración”, el movimiento de las relaciones humanas, sobre todo, la contribución de J. March y H. A. Simón (1999), avanza hacia una concepción del hombre total.

Al contrario, la segunda interpretación diría que en la teoría de las relaciones humanas y la administración científica aún se distingue en filigrana al hombre (individuo) como sujeto de las relaciones sociales de la producción, base de toda empresa capitalista y de la economía, según J. March y H. A. Simón (1999). Esa perspectiva de análisis es sacrificada en beneficio de la dimensión cognitiva, las motivaciones, el saber, la experiencia y una racionalidad más próxima a la realidad concreta.

Dicha tendencia se reproduce con las categorías de actor y trabajador del conocimiento. Todos esos conceptos conciben en el fondo al individuo con racionalidad limitada, por lo que es este o el equipo la unidad de análisis. Al contrario, el análisis por la vía de las relaciones sociales de producción, al tener como fundamento las relaciones de propiedad, lleva ineludiblemente al problema del poder, la autoridad, la disciplina y la ideología en la empresa, donde el hombre es el personaje principal.

Un problema epistemológico de las ciencias sociales es que la investigación comienza una vez que los fenómenos se han cristalizado en formas posibles de ser estudiadas. 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 R. Cuevas (2009), la adopción de la calidad administrativa y ética empresarial por parte de las organizaciones conduce al estudio de los útiles de esa aplicación, así como al terreno de la ideología, la disciplina y el poder dentro de la empresa.

La calidad administrativa y ética empresarial es el compromiso voluntario asumido por la empresa de contribuir al desarrollo social sustentable, la cual debe ser concebida desde un enfoque sistémico, instrumento integrador que considera diversos elementos y relaciones de la estructura de una organización, para la identificación de necesidades, determinación de estrategias, la selección, aplicación y evaluación de los resultados obtenidos.

Esto genera el modelo de gestión que permite a la empresa incorporar dentro de su planificación estratégica, las herramientas para responder a las necesidades del entorno y sus *stakeholders* o grupos de interés, los que deben ser involucrados en los procesos de toma de decisiones institucionales. Estas acciones hacen que la organización alcance la excelencia.

Una consideración frecuente en el diario vivir de un docente universitario es de qué factores depende el rendimiento de sus estudiantes. Con esta inquietud y en base a su experiencia docente, los autores de la presente investigación realizaron un modesto estudio para responder y/o analizar esta interrogante.

El sentido crítico hace que se consideren en esta investigación el estudio de los siguientes factores: la edad, el estatus laboral, el número de horas que dedicó

antes del examen para estudiar la asignatura, el interés afectivo que tiene en aprender la materia, si la contabilidad le infunde temor al encuestado, la influencia del docente, la influencia de la estrategia didáctica utilizada por el docente, entre otros.

Además, se hace un análisis estadístico descriptivo de cada uno de estos factores mediante la aplicación de una encuesta, para la cual se consideró a los estudiantes de la Facultad de administración. En dicho instrumento se pretende determinar cuáles son los factores determinantes que afectan el rendimiento académico de los estudiantes, así como las estrategias más significativas aplicadas por los docentes y se vierten opiniones y conclusiones al respecto.

En este estudio se determinó que los estudiantes en su mayoría no presentan temor a la materia, consideran que tienen habilidad para esta, se acoplan a las estrategias usadas por los docentes, y se inclinan más por los talleres en clases donde pueden aplicar el aprendizaje colaborativo y significativo.

Para garantizar la educación de calidad en todos los alumnos que cursan esta carrera, sin importar el nivel de conocimiento con el que inician cada semestre, el docente está en la obligación de aplicar las estrategias más adecuadas para procurar la permanencia, la asimilación y el éxito académico y profesional del estudiante.

Las asignaturas de índole numérico generalmente representan una mayor dificultad para los estudiantes de nivel medio y superior; en el caso de Contabilidad por tener la aplicación de leyes de índole tributario, que en Ecuador tienen transformaciones constantes, los miedos y trabas psicológicas que surgen en los estudiantes son mayores, al pensar que no son capaces de tener un buen rendimiento académico en esta materia. Sin embargo, hay una realidad innegable: los conocimientos contables son indispensables para efectuar cualquier tipo de actividad económica, llámese publicidad, comercio exterior.

Según C. Méndez (1997), la base biológica del aprendizaje significativo supone la existencia de cambios en el número o en las características de las neuronas que participan en el proceso. La base psicológica supone la asimilación de nueva información por una estructura específica de conocimiento ya existente en el sujeto (estructura cognitiva).

Es importante que el docente busque obtener el aprendizaje significativo en sus alumnos, por medio de la planificación de sus clases, que aplique estrategias que impacten en el alumno, al recordar que las prácticas memorísticas producen conocimientos que se almacenan por corto plazo y las que se construyen y se razonan permanecen por mucho más tiempo en la memoria del estudiante.

El docente tiene que poseer la habilidad y competencia para poder identificar en sus estudiantes las estrategias necesarias para no solo fijar conocimientos, sino también para que pueda adquirir más información de forma autónoma, y relacionar no solo conceptos, sino también experiencias.

Aquí se aplica perfectamente el concepto de constructivismo, que según lo indicado por M. Carretero (2005), es la idea de que el individuo -tanto en los

aspectos cognitivos y sociales del comportamiento como en los afectivos- no es un simple producto del ambiente ni resultado de sus disposiciones internas, sino una construcción propia, que se produce día a día como resultado de la interacción de esos factores.

En esta práctica el docente desempeña principalmente un papel de guía en el proceso de aprendizaje, un puente o un vínculo entre el conocimiento y el alumno, y una vez que pueda enseñarle el camino, el estudiante debe tener la capacidad de recorrerlo solo y en el momento adecuado. Según P. Drucker (2008), como concepto psicológico el constructivismo de Piaget sostiene que las habilidades de la inteligencia se construyen con las diferentes interacciones que hace el individuo con su entorno.

Un inconveniente que surge también en la dinámica de las clases de Contabilidad es cuando no convergen en el maestro, el conocimiento didáctico o pedagógico con el práctico o profesional, ambas experiencias y aspectos deben complementarse para que el contenido de las clases cumpla con todas las expectativas de los jóvenes.

Es necesario que la experiencia en el ámbito laboral y profesional inspiren al alumno para aprender algo más que conceptos y que el docente con sus vivencias, también enseñe las mejores respuestas ante la presión y los problemas, de tal forma que el estudiante tenga una idea de cómo resolver los conflictos más comunes en cuanto a su área de trabajo.

El objetivo principal de la aplicación de estas estrategias y métodos de enseñanza y aprendizaje es garantizar una educación de calidad para todos los jóvenes en el sistema de educación superior, además, son aplicables a otras materias, de tal forma que se facilite su permanencia y el término exitoso de su carrera.

Por ello, es imprescindible que el docente aplique el principio de inclusión en todas sus clases, para que pueda llegar a todos sus alumnos y así identificar sus necesidades de aprendizaje, sentar bases firmes para que pueda generar conocimiento permanente y actualizarse de forma autónoma, para mejorar su futuro y como consecuencia, el futuro del país.

Con el fin de determinar los factores que determinan el rendimiento académico de un estudiante en la carrera Administración de empresas, se tomó una muestra de estudiantes y se consideró un semestre de cada una de las carreras de la Facultad de administración de la Universidad Técnica de Babahoyo para aplicar una encuesta. Los cursos considerados fueron de las carreras: Administración de empresas, Contabilidad y Auditoría, Comercio Exterior y Mercadotecnia. Posteriormente, se hizo un análisis estadístico descriptivo de cada uno de los factores considerados en este estudio.

En cuanto a la responsabilidad de llevar a cabo el análisis de las necesidades de capacitación, la experiencia ha demostrado que los supervisores de línea suelen ser las personas más idóneas para realizar esta tarea, en el ámbito de sus respectivas jurisdicciones, ya que dicho cometido exige un conocimiento cabal del desempeño de las personas y los puestos de trabajo; esto último, en lo que se

refiere a las tareas involucradas, los estándares de desempeño y las competencias requeridas por las personas que los ocupan.

Identificadas las personas que presentan problemas de desempeño causados por falta de competencias, es preciso traducir estas carencias en términos de los contenidos y conocimientos, capacidades intelectuales, destrezas psicomotrices y actitudes que se requieren para suplir dichas carencias. El encargado de capacitación de la institución cumple una función de asesoría y coordinación.

Según G. A. Contreras, D. A. Garofalo y G. E. Medina (2017), se hace imprescindible el “saber hacer” como un elemento didáctico central. De ahí que, se hace indispensable producir un cambio en la función del profesor, tradicionalmente centrada en la enseñanza, a otra cuyo eje es el logro de los aprendizajes, para lo cual el estudiante pasa a ser el principal gestor de su propio aprendizaje y con ello se eleva la responsabilidad social empresarial.

La responsabilidad social empresarial es un concepto dinámico y multidimensional. De las definiciones analizadas se identifican los elementos en común: conjunto de prácticas obligatorias y voluntarias, contribución al desarrollo social, crecimiento económico y preservación del medio ambiente, es decir, la triple cuenta de resultados para contribuir al desarrollo sostenible de la sociedad, integración y respuesta de los problemas sociales y medio ambientales del entorno donde opera e incorporación de los grupos de interés a la toma de decisiones.

La calidad administrativa y ética empresarial, plantean nuevos escenarios y desafíos, 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 denominado “El Índice de Competitividad Responsable”, que determina los países que tienen condiciones sociales y desarrollan políticas públicas para fomentar dicha competitividad.

Según este informe, el Ecuador está en la posición 79, estos datos reflejan la realidad que vivía el país en este período. Sin embargo, cabe señalar que a partir del 2007 se realizan cambios trascendentales en las políticas públicas y lineamientos que rigen a Ecuador, en los que se incluyen conceptos de RS y sustentabilidad, entre los más importantes se pueden mencionar los siguientes:

La Constitución Ecuatoriana establece una nueva visión en la que el centro del desarrollo es el ser humano y el objetivo final es alcanzar la estructuración del *Plan Nacional para el Buen Vivir 2009-2013*.

El Instituto Ecuatoriano de Responsabilidad Social Empresarial, la Plataforma de Responsabilidad Social, que es una coalición de organizaciones de la sociedad civil ecuatoriana, tienen como fin contribuir al ejercicio de la responsabilidad social (RS) en las instancias públicas y privadas del Ecuador.

Las empresas ecuatorianas se encuentran en una etapa de transición, en el rol que desempeñan dentro de la sociedad, al pasar de prácticas de ayuda social como beneficencia a la calidad administrativa y ética empresarial, así se encamina los primeros pasos para incluir a la calidad administrativa y ética empresarial en su gestión.

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

Entre ellos se pueden citar: 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.

La calidad administrativa y ética empresarial, también puede 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.

La calidad administrativa y ética empresarial ha sido todo un reto desde que apareció como denominación de aquello que se espera sea la actuación de la persona a quien le corresponde mostrarla. Vale la pena preguntarse: ¿necesitamos definir la calidad administrativa y ética empresarial? Se trataría acaso más de la necesidad humana por convertir lo que no comprende en su totalidad en un hecho que pueda limitar y controlar.

El cimiento de ello se encuentra en la gestión administrativa. Esta hace alcanzar un nivel de vida cada día más alto en la sociedad, lo que el resultado de la asociación de un potencial humano, un potencial financiero y un potencial tecnológico debe basarse en la integración y buena gestión administrativa, de modo que permiten lograr resultados como la productividad y los beneficios, que faciliten afianzar la imagen y lograr el progreso del componente humano en lo económico, cultural y social.

En este campo se abren grandes desafíos y hay varias tareas por emprender para avanzar y una de las acciones pendientes es la consolidación de un campo conceptual que evalúe los procesos de cambio que se han iniciado. El estado de las experiencias realizadas hace necesario profundizar en los aspectos teóricos, y evitar que se conviertan en una moda más.

Por ello, desde la calidad administrativa y ética empresarial se debe coordinar, organizar y controlar todo el manejo de la empresa, de modo que favorezca la realización de las tareas básicas de esta sistemáticamente.

Para cumplir con una mejora en cuanto a las normas sociales y con un gobierno que sea mucho más eficaz, la gestión administrativa de una empresa funciona en base a la determinación y la satisfacción de muchos de los objetivos en los aspectos políticos, sociales y económicos que reposan en la competencia que posea el administrador.

En los casos donde se presentan situaciones algo más complejas para las que se necesitara la acumulación de los recursos materiales en una empresa, la calidad administrativa y ética empresarial ocupa un lugar significativo para el cumplimiento de los objetivos.

A los estudiantes universitarios de la carrera Administración de empresas hay que prepararlos antes de que ingresen a su vida profesional, para que sepan que las empresas no se crean para beneficiar a la sociedad, o por lo menos no las mercantiles, por lo tanto, la calidad administrativa y ética empresarial, tampoco ha de ser vista como una obligación, ni como parte del código de ética de las empresas.

La responsabilidad social surge de la evolución del pensamiento humano y con él, la aceptación de que todos estamos interconectados y relacionados y que no hay nada que se realice, que no afecte o favorezca al colectivo.

Una vez que se llega a ese nivel de conciencia, las actividades que se realizan en una empresa están orientadas a generar utilidad económica y de impacto social a través del bienestar de sus trabajadores y los aportes que, de manera voluntaria, ofrezca a la comunidad. No obstante, la verdadera calidad administrativa y ética empresarial no se decreta ni se impone, tales acciones lo que originan son desviaciones en el concepto y su ejecución.

Obligar a través de una norma a realizar actividades de apoyo a las comunidades, al deporte, expresiones culturales y/o educativas, la generación de becas o ayudas, no puede considerarse como una genuina expresión de responsabilidad social, es simplemente el cumplimiento de la exigencia legislativa, de la acción impositiva de la ley cuyo irrespeto generará sanciones.

La calidad administrativa y ética empresarial es el compromiso de la empresa para identificar y aportar soluciones basadas en la transparencia, pluralidad, sustentabilidad y ética, a los problemas de: pobreza, contaminación del ambiente, desigualdad de ingresos, atención de salud, hambre, desnutrición y analfabetismo, que afectan a sus grupos de interés, con ello se generan impactos sociales, económicos y ambientales positivos.

Las empresas ecuatorianas encaminan los primeros pasos para incluir a la calidad administrativa y ética empresarial en su gestión, y con esto superar la mercantilización social y actuar como organizaciones responsables con el desarrollo sustentable de sus *stakeholders* y del entorno, además, de algunas organizaciones no gubernamentales que fomentan la aplicación de prácticas de calidad administrativa y ética empresarial.

De ahí que, la gestión de la calidad administrativa y ética empresarial es una herramienta que facilita la incorporación de indicadores para medir los impactos

generados dentro de la estructura organizacional, además de constituirse en un sistema de mejora continua para planificar, hacer, verificar y actuar.

De este modo, la calidad administrativa y ética empresarial, como un modelo de gestión aplicado a las empresas, permite cumplir con las normativas legales nacionales e internacionales; aunque este no se considera una obligatoriedad se constituye en la actualidad como una herramienta global necesaria para alcanzar la competitividad y sustentabilidad empresarial.

REFERENCIAS

- Carretero, M. (2005). *Las estrategias de identificación de habilidades y competencias en los estudiantes*. Recuperado de <http://www.un.org/esa/dsd/agenda21/>
- 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.opuntibrava.edu.cu>
- 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 & European Union. Opportunities and Challenges. Francia.
- Drucker, P. (2008). *Escritos fundamentales. El Individuo*. Argentina: Editorial Sudamericana.
- March, J. y Simón, H. A. (1999). La ética de los negocios y la economía de la informatización. *Revista de Contaduría y Administración. Nueva Época arbitrada*, (219). UNAM, México.
- March, J. y Simón, H. A. (1999). Las formas de la ética de los negocios: la síntesis o las formas propiamente dichas. La doctrina social de la iglesia cristiana. *Revista de Contaduría y Administración. Nueva Época arbitrada*, (221). UNAM, México.
- Méndez, C. (1997). *La base biológica del aprendizaje significativo*. Recuperado de: <http://www.un.org/french/events/rio92/rio-fp.htm>
- SENPLADES. (2013). *Plan Nacional para el Buen Vivir*. Quito: Autor.