

La ética en la profesión y en los negocios

HUGO C. ÁLVAREZ CÁRCAMO

Abogado

Magíster en Derecho Corporativo (LLM. Executive)

Diplomado en Derecho Administrativo Económico

Diplomado en Administración de Empresas

Diplomado en Relaciones Públicas

RESUMEN: La ética ha ido adoptando un rol protagónico en el trabajo y en el mundo de los negocios, hoy, sin embargo, los profesionales han demostrado tener una baja preparación en esta concepción lo que afecta la honra personal, de sus compañías y de los mercados donde se desenvuelve. Urge una readecuación y un respeto a las normas éticas existentes, las que se deben adoptar como una forma habitual de comportamiento.

* * *

Introducción

La sociedad o el sistema social imperante en nuestro días, al menos actualmente conocido, y que por ende podrá generar diversas modificaciones y reestructuraciones importantes en el futuro, por modificación de criterios, por la mutación de lo que el grupo social considera importante, por el cambio de paradigmas, por la modificación de sistemas valóricos hoy conocidos y respetados, por los avances tecnológicos y la manera de relacionarse entre las personas, podrá probablemente modificar el sistema actual, que ya por siglos ha conducido el comportamiento humano.

Así la relación actual entre las personas, naturales y jurídicas, se basa en un sistema normativo. El sistema normativo al que nos referimos esta formado por normas de conducta, por cierto sociales, que van guiando el comportamiento de las personas y que hoy forma un concatenado sistema que permite una convivencia racional, respetuosa, pacífica y sobre todo inclusiva entre los miembros del componente social.

En este sistema normativo encontramos todo tipo de normas de conducta, definidas y consensuadas por el grupo social, como normas morales, de buena educación, religiosas, **éticas** y por cierto jurídicas.

No nos damos cuenta, pero todo el día estamos cumpliendo o al menos respetando a través de nuestros actos y omisiones las normas de conducta imperantes, y que en definitiva permiten el relacionarse entre todos los miembros del grupo social.

Por ejemplo, al escribir este artículo lo estamos realizando cumpliendo normas ortográficas, normas de redacción, con una clara característica de orden técnico, pero también lo estamos escribiendo observando normas de respeto social, de buena educación al usar un vocabulario respetuoso, del mismo modo lo hacemos considerando normas jurídicas al utilizar un vocabulario que no afecte a las personas de manera injuriosa o calumniosa, y destacando e instalando sobre el escritorio normas olvidadas o tal vez generando nuevas normas de conducta que el lector considerará importante comenzar a practicar.

El sistema normativo

El sistema normativo es la manera de agrupar e interrelacionar sistémicamente una infinita suma de normas de conducta que regulan nuestro comportamiento. Es un sistema, porque ninguna de ellas se escapa de manera determinante y se encuentra en una elegante interrelación entre las más diversas normas, sin hacer que ninguna de ellas rompa de manera determinante el sistema social normativo imperante.

En general las normas tienen una estructura similar, sin importar la materia que regulen. Así todas las normas como reguladoras del comportamiento que son, tienen como principal elemento el Acto Humano.

Este Acto Humano es en sí el regulado por el ente social, acto que debe tener además una finalidad lícita y que al estar regulado debe tener un cierto grado de imperatividad que motive a las personas a cumplir voluntariamente este cometido y que a quienes desconocen el cumplimiento lícito del acto, el grupo social le otorgue una conducta de reemplazo materializada en una sanción.

El Acto Humano lícito es la conducta esperada por el grupo social, es la dictada y esperada por la sociedad, que la ha incorporado a una norma conductual para que todo integrante de este grupo la cumpla, y que a quienes no lo hagan se les imponga una sanción.

Esos actos incorporados a la norma de conducta son eminentemente mutables, toda vez que la sociedad va cambiando sus criterios y valoraciones respecto de las conductas que hacen que estas se modifiquen.

Pero en lo que hemos planteado, nos surgen dudas respecto de lo que hemos denominado la Sociedad o el grupo social; hay muchas teorías al respecto,

pero creo que nos inclinamos por dos de ellas, antagónicas por cierto y que otro tipo de profesionales probablemente podrían explicar esto mejor, pero en general la pregunta que se plantea es si los grupos sociales, cualquiera de ellos, ¿son la suma de cada uno de sus integrantes o estos grupos adquieren una especie de vida propia independizándose de sus miembros en particular?

Para efecto de este trabajo, creemos que los grupos sociales adquieren una especie de vida propia por sobre la individualidad de sus miembros, así no es raro escuchar por ejemplo hablar de los encapuchados, o los bomberos o los estudiantes de Derecho, independiente de las personas que formen ese grupo social.

Por otra parte, grupos sociales pueden haber infinitos, así por ejemplo un curso de estudiantes de Derecho, son *per se* un grupo social determinado que a su vez pertenece a otro grupo social más numeroso que se denomina estudiantes de Derecho de una facultad y a su vez otros grupo más grande denominado estudiantes de la universidad xx y así sucesivamente, pudiendo consensuar que la sociedad o el ente social es la suma de todos estos llamados grupos intermedios.

Entonces las normas de conducta a las que nos hemos referido son las dictadas consensuadamente por la sociedad.

Así han surgido una infinidad de normas de conducta que cumplimos a diario sin siquiera darnos cuenta, como normas de buena educación, como el saludar o el ser respetuoso con los demás; normas religiosas, como el persignarse al entrar a la iglesia; normas éticas, como el no defraudar a nadie o hablar mal de alguien, e incluso las normas jurídicas de como respetar los límites de velocidad o no matar a otro. Todas estas son ejemplos del sistema normativo imperante.

Ahora, otra pregunta que nos surge es ¿Por qué obedecemos las normas de conducta, si muchas veces ni siquiera las conocemos?

La respuesta no es complicada y se explica porque la norma no está vacía o no es solo una dictación de conducta determinada, sino que tiene un su interior un "valor" que el grupo social considera relevante y desea proteger. Luego cada norma tiene un valor tras el acto de conducta que esa norma dicta. Por ejemplo, la norma de buena educación de saludar al otro, tiene como valor protegido el respeto por la persona humana.

Asimismo, el sistema normativo no es del todo voluntario, toda vez que el propio sistema establece una sanción para el incumplidor de la norma. Hay normas que tienen una sanción tenue y otras cuya sanción es mucho más gravosa. Por ejemplo, el incumplimiento de una norma de buena educación traerá aparejada una sanción, que será el rechazo social o de los demás. En el

otro extremo están las normas jurídicas cuyo incumplimiento trae aparejada una sanción mucho más grave como por ejemplo, el que mata a otro traerá como consecuencia una sanción punitiva y privativa de libertad.

Para el caso de las normas éticas la sanción es de orden social y será el rechazo social, pero como en este caso en particular las normas éticas son importantes para la sociedad, muchos de los actos humanos cubiertos por una norma ética, además son cubiertos por una norma jurídica, como demostración que para el grupo social son de gran trascendencia, porque al proteger el valor intrínseco a través de una norma jurídica lo que la sociedad hace es agregar una sanción gravosa para el incumplidor de dicha norma.

Pero, creemos firmemente que el cumplimiento de las normas de conducta es espontáneo y no obligatorio, toda vez que la gran mayoría de las personas que forman el grupo social, cumplen la norma porque están alineados con el valor que existe tras de la norma, son coincidentes, el valor representa de alguna manera su forma de actuar, es un reflejo de los valores adquiridos en su niñez, tras pasados por sus progenitores, sus profesores, sus amigos. Así por ejemplo, la mayoría de las personas no roban porque exista una sanción, sino porque están convencidas que es una conducta ética y jurídicamente reprochable que afecta negativamente a las víctimas en este caso.

Luego, la sanción no está incorporada a la norma para todas las personas, sino que solo para el incumplidor que no aprecia el valor intrínseco de dicha norma o conducta humana esperable.

Las normas éticas y deontológicas

Teniendo claro cuál es el sistema normativo, el que contiene los diversos valores que la sociedad considera importantes en un tiempo determinado, debiéramos entrar a conocer que son las normas éticas. Según el Diccionario de la Real Academia de la Lengua en una de sus definiciones, nos indica que es el "*conjunto de normas morales que rigen la conducta humana*", luego, se podría definir que la norma ética es la conducta dictada y esperada por el grupo social a través de normas de comportamiento, para que los integrantes de dicho grupo tenga una verdadera guía de comportamiento aceptado por el todo social, pero hasta aquí nada hemos dicho de las normas morales, entonces podemos agregar una de las definiciones que nos brinda el mismo diccionario antes citado, dice "*conforme con las normas que una persona tiene del bien y del mal*", entonces podríamos decir que si la ética se refiere al comportamiento humano, diremos que la moral es el contenido de dicha norma ética o de comportamiento humano, concordante con los valores que se incorporan a dicha norma. De lo anterior, también podemos deducir que la norma moral es eminentemente

dinámica y cambiante y por supuesto podrá tener matices entre una persona y otra, porque en ellas existirá una distinta visión, un orden de prelación y una valoración distinta entre los unos y los otros.

Ahora bien, ¿qué relación tiene esto con la deontología? en realidad no es muy distinto, la deontología se refiere a las mismas norma éticas, pero ahora aplicada de manera específica a la profesión ejercida por cada individuo.

Así, un abogado deberá tener cierto comportamiento esperado en el ejercicio de la profesión por sus pares, como por ejemplo, el mantener la reserva acerca de la información entregada por su cliente. De igual forma un comunicador (periodista o relacionador público), tendrá también ciertos comportamientos que la ética regula como la verificación de la información antes de ser publicada.

Pero esto no es tan pacífico, toda vez que existen muchas cosas que podrían atentar contra el correcto comportamiento ético y/o deontológico. Como ejemplo está la afectación a: la honra, el honor de las personas involucradas, la vida privada, la solución de conflictos, la obtención y manejo de la información, los conflictos de intereses, la seguridad nacional, la buena fe, las buenas costumbres, y actitudes personales de cada profesional que podrían incentivar a este a tomar decisiones equivocadas, como la arrogancia, la lujuria, la avaricia, la soberbia, la mentira, la envidia, la codicia, entre muchas otras, que nublan la vista de las personas, equivocan su raciocinio y las hacen actuar equivocadamente con las graves consecuencias que esto trae.

Sin ir muy lejos, en el último tiempo hemos visto cómo destacados profesionales, preparados, con estudios superiores e inteligentes han caído en incumplimientos éticos de proporciones. Lo mismo ha pasado con políticos que han caído en situaciones que vulneran la ética y la deontología, también personas que tienen un alto nivel de preparación y, sin embargo, han caído en la inercia de las conductas cuestionadas moralmente.

Otro elemento que creemos ha influido contundentemente en las infracciones a las normas éticas, es el individualismo, que a muchas personas con un nivel de inteligencia emocional limitado le impiden ver las situaciones de manera global y solo priorizan de manera local con un comportamiento que les trae mejores réditos sin importar a quiénes y qué se lesiona en el camino.

Ahora bien como ya dijimos, el todo social ha considerado situaciones que estima de mucha importancia y no solo las ha incorporado a la norma ética, cuya sanción ante el incumplimiento es tenue, sino que al considerarla importante también las ha incorporado paralelamente a normas jurídicas, aumentando muchísimo de esta manera su protección, atendiendo a que la sanción ante el incumplimiento es mucho más gravosa. Luego, por esa razón

los cuestionamientos éticos de los profesionales y políticos antes mencionados se transforman además en delitos.

Por cierto, la incorporación de ciertas conductas éticas a normas jurídicas, como consecuencia de las sanciones que estas últimas traen hacen a la norma obligatoria.

Así por ejemplo, quien habla mal de otra persona con el ánimo de denostarla, agredir su honra, levantar argumentos falsos que contribuyan a restarle oportunidades y afectar su imagen, además de ser una vulneración a normas de ética básica, el derecho ha respondido agregando esta conducta a su ordenamiento jurídico a través de la constitución de un delito denominado *Injuria*, que se define como toda expresión o acción ejecutada que afecte la honra de una persona, generando intencionalmente un descrédito o menosprecio por esa persona.

De la misma forma, cuando ese descrédito se produce porque alguien con la clara intención de afectar a otra persona le imputa de un delito determinado, pero falso, estamos frente a la Calumnia como respuesta que ha dado el Derecho a esa situación de vulneración ética.

El honor y la honra

Estos términos que parecen tan cotidianos y que nos complicamos con mucha facilidad cuando debemos definirlos o explicarlos son dos verdaderos catalizadores que limitan la posibilidad de cometer faltas a la ética.

En primer término, el Honor es parte del fuero interno de la persona y se refiere a la consecuencia que tiene cada persona para actuar conforme a sus propios principios y valores, los que en la generalidad de las veces, y es lo deseable, son a su vez coincidentes con los del grupo social.

Por esa razón nuestro padre de la patria decía: "O vivir con *honor* o morir con gloria", queriendo decir que en vida el comportamiento de las personas debiera ser conforme a los valores personales coincidentes con los más altos estándares. Pero como cada persona puede tener distintos valores, o matizar los valores sociales, es difícil poder conocer desde la mirada externa si la persona actúa con honor, solo él lo sabrá en plenitud.

El honor, como es personal e íntimo, puede a la luz del criterio social ser equivocado. Por ejemplo, un asesino o un ladrón pueden sentirse emocionados y orgullosos, por ser hombres buscados por la justicia y admirarse de sus propios

logros delictuales, lo que nos permite deducir que su honor es muy bajo, en cambio mientras más cercano sean los valores personales a los valores del grupo social, los parámetros del honor serán mucho más altos.

Respecto de la honra, la valoración actúa de manera diferente, toda vez que la honra es del fuero externo del individuo. Podemos conceptualizarla como la visión que tiene el grupo social de una persona determinada. Conforme a lo anterior, el problema ético se presenta cuando como consecuencia del actuar de alguien se afecta negativamente la honra de determinadas personas (naturales y/o jurídicas), grupos o incluso sociedades.

La afectación de la honra puede ser positiva o negativa, la primera es mirada de buena manera, aunque en oportunidades injusta, y la segunda genera conflictos éticos, toda vez que además de ser injusta estigmatiza a las personas, como sucede, por ejemplo, con la afectación negativa a la honra de la que ha sido objeto un conocido economista, ante la incertidumbre de su actuar. También la afectación de la honra puede presentarse y afectar a una o varias personas, como es el caso de la llamada clases política que ha visto afectada negativamente su honra, del mismo modo, que se puede afectar negativamente la honra de una persona, aún después de muerto, como ha ocurrido con el general de Ejército, Augusto Pinochet.

Luego, la honra que en nuestro ordenamiento jurídico tiene una protección de rango constitucional en el artículo 19 numeral 4° *"el respeto y protección a la vida privada y a la honra de la persona y de su familia"*, es un claro ejemplo de cómo una cualidad ética ha sido elevada a un nivel tan importante que el grupo social le ha otorgado rango constitucional en su protección, dando con esto un sitio y una importancia a las personas y su imagen de enorme valoración.

Respecto de la honra, la ética juega un rol fundamental, toda vez que el comportamiento ético de la persona va construyendo día a día su honra, va consolidando su imagen y su prestigio, va generando la aceptación de sus pares y su reconocimiento, por esa razón y por la fragilidad que significa afectarla negativamente de manera rápida y muchas veces injusta, el ordenamiento jurídico le ha dado un sitio de gran valor.

Incluso la redacción del precepto constitucional fue muy acertada, al considerar no solo la protección individual, sino que extendida también a la familia, permitiendo que este grupo social fundante también sea protegido e incluso permite dar además una protección a los miembros de ella que ya no están, porque como lo dijimos antes la honra trasciende incluso la muerte.

Luego, la honra al igual que los demás atributos de la persona como la vida privada, la vida íntima, el honor, el derecho a su propia imagen, están estrecha-

mente relacionados y protegidos, entonces podemos deducir que uno de los límites más sólidos que existen respecto de otros derechos como el derecho a opinar, a informar, a las intromisiones a la vida privada e íntima, entre otros, lo constituyen el derecho a la honra y a la vida privada, protegidos por la norma constitucional ya citada.

Dimensiones de la vida y su relación con el comportamiento ético

La vida de las personas en su relación con el todo social, tiene diversas dimensiones, las más conocidas son la vida pública y la vida privada. Nosotros estimamos que además dentro de la vida privada podemos subclasificar en una tercera dimensión a la vida íntima.

Así, en esta reflexión podemos determinar que para calificar nuestros comportamientos dentro de alguna o algunas de las dimensiones antes indicadas, debemos referirnos al consentimiento de la propia persona. Lo anterior es muy importante, porque el único que tiene la propiedad y la disposición de todos sus comportamientos es la propia persona, luego, será ella la que dependiendo de sus intereses personales, profesionales, familiares, entre muchos otros, determine en cuál tipo de clasificación quiere mantener sus comportamientos.

En este mismo orden de ideas, estará dentro de la dimensión de la vida pública todo lo que la persona conscientemente quiere mantener en esa esfera y compartirla con los miembros del todo social. Luego, todos los comportamientos que la persona haga en este ámbito son de orden público y no existirá restricción alguna para conocerla. Asimismo, creemos que por añadidura los comportamientos que constituyan delito, por ser estos de orden público y que afectan el interés social deben encuadrarse indefectiblemente dentro de este tipo de vida pública.

Por otra parte, las actuaciones y comportamiento de la vida privada son todos aquellos que la persona, manifestando expresa o tácitamente su consentimiento, deja fuera de la esfera pública. Luego aquí hay una restricción notable, en uso de su propia libertad, donde las personas extraen de lo público ciertos actos que quieren mantener en reserva.

Actualmente, las redes sociales, internet, y todo tipo de plataformas digitales, atentan contra la vida privada y hemos ido mutando hacia una disposición mucho más tolerable en el hecho de compartir información de orden personal, que claramente debiera pertenecer a la vida privada, sin embargo, permitimos que se traslade a la vida pública. Pero no debemos perder ciertas cosas que son propias de la persona y a pesar de estar mucho más expuestos debemos

generar las condiciones para mantener un cierto y deseable nivel de privacidad en nuestras actuaciones.

Con mayor razón los comportamientos que componen la vida íntima de las personas, y al hablar de vida íntima, nos estamos refiriendo a un comportamiento que va mucho más allá de solo la vida sexual o como suele pensarse. Así, la vida íntima es lo que la persona de manera individual se reserva, para sí o un grupo limitado con quien compartir dicha información de su vida. Por ejemplo, serán de la vida íntima, el número de la clave de sus tarjetas de crédito, un secreto de la juventud, algo que los avergüence, su orientación sexual, o simplemente algo que por la naturaleza humana se quiere mantener en reserva.

De las definiciones anteriores podemos desprender que la clasificación de los comportamientos en una determinada vida, no tiene que ver con la cantidad de personas que conozcan esa información, sino con el consentimiento de la propia persona que otorga su autorización tácita o expresa, para que otros tengan acceso a esa información de carácter personal.

En el caso de los medios de comunicación social, por ejemplo, podrán informar de todo aquello que la persona mantenga en la esfera pública. Sin embargo, no podrán informar nada de la vida privada de no mediar una autorización expresa, es decir, no podrán informar o compartir nada que pertenezca a la vida íntima de las personas. Lo anterior es especialmente importante, toda vez que por la restricción en el acceso a dicha información, los medios de comunicación por ejemplo podrían caer en imprecisiones, datos falsos, tergiversaciones, relaciones y deducciones equivocadas, entre muchas otras situaciones, que tendrán como resultado la afectación de la honra de la persona o personas involucradas.

Dentro de esto mismo podríamos clasificar el llamado *derecho a la propia imagen*, donde esta adquiere un enorme protagonismo e influencia en la honra de la persona, de este modo, una persona que se preocupa especialmente de andar bien vestido, de tener una actitud fascinante, de hacer uso de un vocabulario adecuado y respetuoso, y en general de tener un comportamiento ético adecuado, estará influyendo positivamente su honra. Al contrario, una persona despreocupada, sin un estilo determinado, probablemente la afectación a la honra será distinta, no digo que mala, pero sí distinta.

Ética y negocios

En el último tiempo, y más bien cíclicamente en el tiempo, hemos sido testigos de una serie de irregularidades en el mundo de los negocios, que buscan

principalmente la obtención de beneficios personales, haciendo trampa, en un mercado que hace esfuerzos por transparentar sus acciones para que todos, sin excepción, puedan tener las mismas oportunidades de crecimiento.

En este contexto, creo que el componente o común denominador en los casos que han remecido al país, ha sido una falta de visión y compromiso ético, en el comportamiento de los actores involucrados.

Hace unos años, un empresario al que recuerdo con mucho cariño me dijo "...Años atrás bastaba con darse la mano para asumir un compromiso invulnerable y suficiente para respetar a toda costa dichos compromisos, en cambio hoy si no tenemos buenos contratos que nos rayen la cancha ponemos en riesgo nuestro negocio".

Tenía mucha razón, hoy el mercado, la sociedad y el mundo ha cambiado, y lo han hecho porque han desoído el mandato social que se expresa a través de una ordenación de conductas éticas que privilegian la sana relación social, y lo han hecho porque nos encontramos insertos en una sociedad cada vez más individualista, donde se privilegia el interés personal, desatendiendo el interés general.

El éxito obtenido ilícitamente, con trampa, es un éxito sin sabor, en cambio el éxito obtenido con el reconocimiento del entorno, es un éxito duradero, éticamente aceptado y sostenible en el tiempo, que solidifica la honra de quien lo obtiene y sobre todo enorgullece a quienes lo logran, por el honor como expresión de respeto de sus propios valores y principios que guían sus acciones, es a eso donde debemos tender.

Tomando en cuenta y a pesar de que en la mayoría de las organizaciones de cierta relevancia existen comisiones, comités o estructuras de ética, que anualmente acomodan sus códigos de ética a la realidad existente, como también en cada uno de los colegios profesionales que estudian y emiten sendos códigos deontológicos, igual se siguen presentando enormes vulneraciones a la normativa ética y deontológica, desoyendo el llamado de las organizaciones a regular un leal y justo comportamiento. Prueba de ello lo vemos, por ejemplo, en el fútbol donde las irregularidades fueron grotescas, o en la política donde la competencia individual hoy permite prácticamente cualquier cosa, y cíclicamente en los negocios, donde ciertos actores pretenden sacar ventajas personales en desmedro de las organizaciones y el todo corporativo y social, afectando incluso la fe pública, como el caso del economista prófugo o el de las empresas de inversiones piramidales de los cuales hemos estado pendientes los últimos meses.

Afortunadamente y no al azar, como lo dijimos antes en este trabajo, el grupo social se ha preocupado de fortalecer las normas éticas, colocando a su lado una norma jurídica que castigue con mayor rigor la conducta vulnerada, de manera de hacerla obligatoria, por un lado, y castigadora para quienes a pesar de saber o debiendo saber igual incumplen dichas normas.