

La ética moral dialógica como artefacto perverso de gestión organizacional

Págs. 214 - 220

Grupo de investigación: Centro de investigación en Competitividad Empresarial
Línea de investigación: Competitividad en Empresas Constructoras
Rodrigo Andrés Ruiz Medina•

Recibido: 9 de octubre 2015 Aceptado: 15 de octubre de 2015

RESUMEN

El presente documento, realiza una aproximación al dilema ético-moral que se visible en las organizaciones a la hora de tomar decisiones, dado que se presentan frecuentemente dos ópticas que se oponen mutuamente en las prácticas de gestión administrativa. Esta doble óptica, o dialógica ha sido abordada clásicamente desde un enfoque simplista, en un intento desmedido por anular la lógica subyacente. Sin embargo, enfoques sistémico-complejos proponen mecanismos de distensión para el abordaje problemático del fenómeno, haciendo que esa contradicción, sea confrontada con un enfoque ecologista, a través de la construcción de valores, a cambio de la inducción forzosa, y acompañada de un discurso consistente en vez de un doble discurso, y que a través de un proceso de construcción de comunicación moral, se permita la interacción y el acceso a diferentes niveles de verdad y de valores individuales o grupales con potencial de ser institucionalizados.

El problema del relativismo moral en las Organizaciones, se sugiere entonces, ser abordado desde una coherencia racional en procura de la estabilidad permanente, soportado en un sistema de valores y principios construidos, que permitan las decisiones reflexivas que favorezcan la construcción de un ca-

rácter a la hora de establecer metas y deliberar sobre ellas.

Finalmente, se resalta el aporte de la ética de mínimos, como posible camino para la minimización del totalitarismo moral y por ende, la posible coexistencia de una pluralidad libre de temor e incertidumbre para quienes difieren de ella, que les permita compartir unos mínimos innegociables que operen al interior de las organizaciones.

Palabras clave: Dialógica, Ética, Moral, Organizaciones, Gestión

ABSTRACT

This document is an approach to ethical and moral dilemma visible in organizations when making decisions, as two mutually opposing optical practices in administration frequently occur. This double perspective, dialogic or classically been addressed from a simplistic approach, an excessive attempt to override the underlying logic. However, approaches systemic-complex proposed mechanisms of relaxation for the problem-oriented approach to the phenomenon, making this contradiction, is confronted with an environmental focus, through the construction of values, in exchange for the forced induction, and accompanied by a speech consisting instead of a double

• Ingeniero Químico, magister en Administración. Docente investigador del programa de la Especialización en Gerencia de Empresas Constructoras. Fundación Universidad de América. rodrigo.ruiz@investigadores.uamerica.edu.co

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: COMPETITIVIDAD DE EMPRESAS CONSTRUCTORAS

standard, and that through a process of moral construction of communication, interaction and access to different levels of truth and values of individual or group with potential to be institutionalized is allowed. The problem of moral relativism in Organizations, was then suggested, be approached from a rational coherence in pursuit of permanent stability, supported on a system of values and principles built, allowing the reflective decisions that favor the construction of one character In setting goals and discuss them. Finally, the contribution of minimum ethics as a possible way to minimize the moral totalitarianism and hence the possible coexistence of a free pluralidad of fear and uncertainty is highlighted to those who differ from it, allowing them to share a non-negotiable minimums operate within organizations.

Keywords: Dialogic, ethical, moral, Organizations, Management

LA DIMENSIÓN ÉTICO-MORAL DE LA ORGANIZACIÓN

Hay diferentes acepciones, pero la postura de este artículo, se centra en las definiciones propuesta por Fernando Savater, entendidas como *"La moral es el conjunto de comportamientos y normas que tú, yo y algunos de quienes nos rodean solemos aceptar como válidos"*. Y la ética como *"la reflexión sobre por qué los consideramos válidos y la comparación con otras morales que tienen personas diferentes"*. (Savater, 1991, p.23)

El enfoque ético-espiritual desarrolla principios generales que no dependan del contexto para ser aceptados o influenciados, pero aun así, se observan 2 corrientes: el objetivismo y el subjetivismo.

El subjetivismo, centra su atención en la discrepancia ética, moral, religiosa y política, entre personas en las organizaciones. Esta postura defiende que los valores dependen de la construcción subjetiva, de intereses particulares, y del contexto en el que se encuentra el individuo. Los principales representantes de esta postu-

ra son (Korn, 1983) (Stevenson, 1948) (Ayer, 1992) (Russell, 2004)

El objetivismo por su parte, sostiene que los valores dependen del objeto y no del sujeto, dado que éste último solo capta valor, y por ende, es la corriente que más se alinea con la construcción de valores y objetivos universales (Scheler, 2001) (Husserl, 1984). Este enfoque acepta que la valoración es subjetiva pero el valor, es decir, los principios rectores del decidir organizacional no lo son como tal, y por tanto, la diferencia de opinión se da en los bienes y no en los valores.

Esta doble posición, objetivismo-subjetivismo, permite introducir la doble lógica o dialógica presente en las organizaciones.

PRIMERA APROXIMACIÓN AL ELEMENTO DIALÓGICO DE LAS ORGANIZACIONES

El discurso crítico de la dicotomía o dialógica organizacional, ha sido ampliamente desarrollado desde la teoría general de sistemas (von Bertalanffy, 1989), quien realizó convergencia de elementos de interacción en un límite definido como es el caso empresa-entorno.

Con esta Teoría, se ha revaluado la postura de sistemas transaccionales e intra- transaccionales como mecanismo liberador de tensiones, a través del enfoque sistémico abierto para el abordaje problémico.

El profesor Edgar Morin (Morín, 2002), desarrolla el principio dialógico como elemento constitutivo del paradigma complejo presente en las estructuras sociales dada la íntima relación que se presenta entre dichas lógicas, y detectando una simbiosis inevitable entre éstas que obliga a la aceptación de su coexistencia en vez de la lucha permanente por la eliminación definitiva de una de ellas.

Orden/desorden, burocracia/adhocracia, rígido/flexible, centralizado/descentralizado, justo/injusto, ético/perverso, son unas de las más comunes dialógicas presentes en las organizaciones, y que son definidas por el mismo autor como “*concurrentes y complementarias pero antagonistas*”. (p.198) dada la imposibilidad de eliminar una de ellas debido a que cada una representa por lo menos la mitad de la realidad presente.

En el estudio del paradigma complejo, se desarrollaron principios como la entropía negativa, la autopoiesis, la homeostasis, y la causalidad desde un enfoque holístico, los cuales ofrecen en esta primera aproximación una visión sistémica, en vez de un reduccionismo sistemático del fenómeno a estudiar, y aportan a un posible tratamiento del fenómeno dialógico en las organizaciones.

Ahora bien, existe un nivel de complejidad superior en este tipo de sistemas, dado el componente ético moral que subyace el proceso decisorio, y el efecto de éste sobre la construcción de identidad Organizacional a través de los valores emergentes del proceso, dado que los valores reales de los sistemas sociales circundantes, no son los que se comparten o se construyen con el sistema organizacional, sino los que proceden de una mente individual, que premiando ciertas habilidades políticas, logra incorporar en los imaginarios grupales, para cumplir intereses a veces, muy poco altruistas. Este elemento, es también de determinante consideración para el abordaje del conflicto en la dialógica moral al interior de las Organizaciones.

El enfoque empírico-natural entiende que el entorno influye y permite a su vez la posible adaptación a éste por parte de las organizaciones, definiendo su comportamiento según estímulos que promuevan el cumplimiento de objetivos trazados. Y ello, determina la influencia recíproca del macrocódigo de la ética social en la empresa, y el intracódigo moral de la empresa en la sociedad (Jorge Etkin, 2005). Lo cual plantea otro dilema de coexistencia dia-

lógica. Si las dialógicas son complementarias, ¿cómo lidiar con la doble moral? ¿Es realmente complementaria en este caso?

CONTRADICCIÓN Y CONFLICTO

Niklas Luhmann, aborda la Teoría Sistemas Sociales (Luhmann, 1996), desarrollando conceptos como los de auto-referenciación o sistemas autorreferenciales.

Ello significa la posibilidad que tiene una organización de referirse a sí mismo en la construcción de sus componentes y procesos de interacción, si y sólo si se delimita claramente, y se le brinda un enfoque ecológico. Ello implica que para sentar unas bases que nutran el proceso evolutivo, se debe consolidar una Identidad auto-referenciada, lo que en el actuar significa, la conducta del otro, depende de la conducta de uno mismo, así como de los valores construidos mas no inducidos y la consistencia en el discurso, mas no en el doble discurso Organizacional.

Sin embargo, al interior de la empresa, dicho círculo relacional de “yo hago lo que la organización quiere, si la organización hace lo que yo espero”, no es una garantía de consenso, dado que emerge la posibilidad de escalar el conflicto si no hay un verdadero consenso de opiniones, intereses y valores. Pero ¿cómo este bucle auto-referenciado de “consenso-disenso” ¿puede desencadenar una dinámica de “problema-solución”? cuando el choque entre valores individuales y organizacionales actúan como un limitante, puesto que generan la posibilidad de rechazo, e incitan al efecto contrario, esto quiere decir que, ¿la determinación hace posible la resistencia?

Luhmann (1998), define que “*la aceptación y el rechazo son actos de enlace y que por tanto, deben conversarse para que no se conviertan en diferencia*”. (p.148) La transacción interna entonces, parece no ser suficiente como mecanismo de distensión, y la comunicación emerge como ni-

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: COMPETITIVIDAD DE EMPRESAS CONSTRUCTORAS

veladora de factores de presión en el escenario interno como intento de solución del conflicto.

En este enfoque, Luhmann sostiene que la comunicación es un “*suceso autónomo del procesamiento de selecciones que justamente, nunca pierden su carácter de selecciones*”. (p, 149). Se podría entender entonces a la organización como un sistema autopoiético en el que la transformación se da de manera volitiva bajo un contexto cambiante de alta influencia, y que sólo adquiere una cualidad moral cuando expresa aprecio o desprecio humano en el amplio sentido del ser (Luhmann, 1989).

En este proceso de construcción de comunicación moral, el sistema adquiere un sentido de imposibilidad dado que conduce a diferentes estilos morales, dado que puede fomentar una conducta normativamente correcta o expresar admiración por méritos que no se está en capacidad de operar, y por tanto, se institucionaliza con un discurso vacío definiendo así un sinnúmero de niveles de valor o de verdad dependiendo de la interacción generada y los actores intervinientes.

LA NATURALEZA DE LA ORGANIZACIÓN

Edgar Morin (Morin, 2009) realiza una aproximación analítica a la dicotomía de la organización y sus componentes, y desarrolla cuestionamientos acerca de la tensión permanente entre fines y medios personales e institucionales, llevándolo inexorablemente al desarrollo conceptual de la doble lógica instituido/instituyente como fenómeno emergente de los sistemas sociales. Y esto, visto desde la óptica de los valores Institucionales, puede construir una doble identidad dada la yuxtaposición de valores individuales y grupales.

Este antagonismo institucional (Morin, 2009), supone la existencia de una dinámica de interacción entre lo que es, y lo que puede ser, generando un incremento en el caos, lo que puede elevar el nivel de conflicto entre esas dos realidades. Pero gracias al principio de auto-

organización identificado por (Von Foerster, 1997), y el marco de influencia de principios ético-morales universalistas (Schumann, 2001), se entiende que la realidad tiene la posibilidad de ser co-creada, y auto organizada hasta estadios homeostáticos de sana convivencia que conlleven a una construcción “ecológica” de identidad Organizacional. Martin Buber (Buber, 2004) soporta este postulado desde el principio dialógico del “Yo-tú”, como mecanismo de construcción de relaciones interpersonales, que enmarcado en la Organización, define la construcción de la identidad de la misma.

(Ayer, 1992), dice que los juicios morales se clasifican en lógicos, analíticos, fácticos y emotivos, siendo los últimos, una “*categoría residual en la que cae todo lo que no es ni lógico ni fáctico*”. Esta postura defiende implícitamente el proceso decisorio-racional de las Organizaciones, desdeñando los juicios emotivos en dicho proceso, dada su alta volatilidad e incertidumbre.

(Stevenson, 1948) es el mayor exponente del emotivismo, y sostiene que las decisiones correctas son valiosas si sirven como mecanismo para llegar a lo que es bueno en el sentido del “*trato humano y objetivos hermosos*” y que la aproximación empírica puede resolver las dos posiciones. Ello habilita a la experimentación como mecanismo de validación de los sentimientos y actitudes del equipo de trabajo para el aprendizaje organizacional en la toma “correcta” de decisiones. Pero la pregunta que queda de este análisis es ¿y qué pasa cuando el emotivismo, impide las decisiones correctas?, ¿qué pasa cuando las decisiones viscerales obnubilan el buen juicio, el trato humano, y el cumplimiento de objetivos ecológicos? Esto representa también una complejidad ética para las Organizaciones.

COMPLEJIDAD ÉTICA Y RELATIVISMO MORAL

Edgar Morin (Morin, 2007), introduce el concepto de complejidad ética en las organizaciones, dada la contradicción e incertidumbre que apa-

rece al interior de lo Justo y del bien, puesto que no se tiene certeza acerca de ¿dónde está el bien?, ¿en la obediencia?, ¿en la virtud?, ¿en el amor?, ¿en la insumisión?

Lo anterior expone la discusión acerca del altruismo, la cortesía, la tolerancia, la libertad de expresión, la comprensión, la indiferencia, el perdón y la ceguera, entre otras como umbrales de decisión.

Enrique Jara (Jara C., 2006) dice que no se puede hablar de ética si no se habla en conjunto con procesos organizacionales, y Joseph Lozano (Lozano, 1999) analiza la organización, el individuo, el sistema, y la estrecha relación entre la ética y la cultura organizacional dado que para él, no es posible hablar de ética si no se reconoce la dignidad de las personas.

Jorge Etkin (Jorge Etkin, 2005) sostiene que los principios morales no pueden ser universales, desconociendo el contexto o las consecuencias de su aplicación, dado que se pueden “ignorar desigualdades sociales, culturales, o diferencias de poder entre miembros de una misma organización”. A este fenómeno el autor lo denomina “el relativismo moral”.

Allí el autor propone el dilema de definir pautas distributivas para reconocer las desigualdades. De tal suerte que en lugar de “hipótesis, leyes, teorías o modelos verificables”, los sistemas ideológicos centran sus creencias, y por tanto, su proceso decisorio en normas y principios morales, dado que la ética se expresa en términos de valores “deseables”, para la orientación de los comportamientos en una comunidad moral.

Pero ¿qué pasa con los valores instituidos o actuales, que son aquellos en los que se opera en las Organizaciones, mas no en los deseables? El dilema es la coexistencia del “macro-código” de la ética, junto al intracódigo moral. Es decir ¿se puede considerar como una perversión la voluble interpretación de los códigos morales según conveniencia y necesidad? Como lo plantea el profesor Etkin?

El totalitarismo (Arendt, 2006) sostiene que la búsqueda de metas justifica aplicar todo el poder necesario, incluso acudiendo a las “fuentes irracionales de la autoridad”. Etkin (JR Etkin, 1993), sostiene entonces que este tipo de organizaciones autoritaristas, “*le temen al juicio racional y a la crítica, por lo que buscan la sumisión emocional de sus integrantes*”.

Ahora bien, dichas deformaciones morales del autoritarismo en la organización, pueden viralizarse y afectar principios de control y decisión internos, a tal punto que se incorporen racionalidades incoherentes, como la inestabilidad permanente en las empresas (Etkin, 2005), que termina siendo aceptadas por la ética social vigente, permitiendo todo tipo de transgresiones.

El sistema de valores y principios de la organización debería tener entonces, una función articuladora entre grupos e individuos, para que el bucle instituido- instituyente no fuera necesariamente destructivo, y permitiera la legitimación de otras realidades que aunque relativistas, permitieran la construcción de un sistema autopoiético de decisiones que garantice un verdadero crecimiento institucional.

LA ÉTICA CÍVICA

(Heller, 1989), explora las formas encaminar “racionalmente la acción”, exponiendo como elemento determinante la interiorización de la prudencia y la justicia a la hora de tomar decisiones reflexivas que construyen gradualmente un buen carácter, pero alertando acerca de la conciencia que se debe tener de las metas que se buscan a la hora de deliberar.

Esta postura Considera, que es una de las claves de una ética de personas y de organizaciones, dado que es un saber empírico que explora los hábitos, valores o principios que definen las acciones y que nutren la prudencia.

La libertad se considera un factor indispensable en el mundo ético, pero ligado a la res-

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: COMPETITIVIDAD DE EMPRESAS CONSTRUCTORAS

ponsabilidad dado el efecto directo que tienen las decisiones en las personas y en las organizaciones.

Es por esto que es fundamental, establecer el tipo de relaciones entre organizaciones, los valores de la moral cívica en la que se circunscribe, y los derechos que garantiza, el contexto social a las personas.

La ética de la organización se considera una parte de la ética aplicada, dado que actuar correctamente y con parámetros de valores compartidos con la sociedad, garantizar una relación ecológica de mutuo beneficio.

LA ÉTICA DE MÍNIMOS

Adela Cortina rescata que “cada ser tiene un ideal de vida que no tiene derecho a imponer a otros por la fuerza”, y que cuando aparece dicho

totalitarismo en sociedades u organizaciones, se puede hablar de una maximización ética, que va en contra de la “pluralidad moral”, que ejerce coerción y genera temor e incertidumbre a quienes difieren de ella. (Cortina, 1994, p.11)

Este enfoque demuestra que la multiplicidad de morales, comparte unos mínimos que operan en organizaciones como posturas innegociables, que son el resultado de la socialización de opiniones, más no de la imposición autocrática o totalitaria de intereses individuales.

Este último enfoque, parece ofrecer una respuesta a la dialógica de la maximización-minimización ético-moral, presente en la interacción individuo- organización, dado que ofrece unos puntos de negociación entorno a la libertad, la igualdad, la solidaridad y la tolerancia activa, y que reconocerían “que la autonomía de cada hombre debe ser universalmente respetada”. (p.11), utilizando el diálogo como mecanismo reconciliador.

REFERENCIAS

Arendt, H. (2006). “Los orígenes del totalitarismo”. Recuperado de: <http://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?Codigo=279828>

Ayer, A. J. (1992). “Lenguaje, Verdad y Lógica”. Ed. Castellana. España Buber, M. (2004). “Filosofía dialógica y teología natural”. *Anales Del Seminario de*

Historia de La Filosofía, 61–69.

Cortina, A. (1994). “La Ética Empresarial en el Contexto de una Ética Cívica”. *Ética de la Empresa*. Tecnos. España

Etkin, J. (1993). “La doble moral de las organizaciones: los sistemas perversos y la corrupción institucionalizada”. Recuperado de: <http://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?Codigo=167463>

Etkin, J. (2005). “El vacío ético y la corrupción en Instituciones. Análisis y superación”.

Heller, A. (1989). “Ética ciudadana y virtudes cívicas. Políticas de La Postmodernidad”. Recuperado de: https://scholar.google.com/scholar?q=etica+civica&btnG=&hl=es&as_sdt=0%2C5#4

Husserl, E. (1984). “La crisis de las ciencias europeas y

la fenomenología trascendental”. Ed. Prometeo. Argentina

Jara C., E. (2006). “Ética y Organizaciones”. *Abra*. Costa Rica.

Korn, A. (1983). “Apuntes filosóficos”. Ediciones Solar. Argentina

Lozano, J. (1999). “Ética y Empresa”. Ed. Trotta. España.

Luhmann, N. (1989). “La moral social y su reflexión ética. Razón, Ética Y Política”: *El Conflicto de Las Sociedades Modernas*, 47–58.

Luhmann, N. (1998). “Sistemas sociales: Lineamientos

- para una Teoría General*". Ed. Anthropos. México
- Morin, E. (2007). *"El método VI: Ética"*. Ed. Serie Mayor. España.
- Morin, E. (2009). *"El método 1: La naturaleza de la naturaleza"*. Ed. Serie Mayor. España.
- Morín, E. (2002). *"Introducción al Pensamiento Complejo"*. Ed. Serie Mayor. España.
- Russell, B. (2004). *"Historia de la Filosofía Occidental"* Ed. Austral. Barcelona
- Savater, F. (1991). *"Ética para Amador"* Ed. Paidós. España.
- Scheler, M. (2001). *"ETICA"*. Ed. Caparrós. España.
- Schumann, P. L. (2001). *"A Moral Principles Framework For Human Resource Management ethics"*. *Human Resource Management Review*.
- Stevenson, C. L. (1948). *"Meaning: Descriptive and Emotive"*. *The Philosophical Review*, 57(2), 127–144
CR – Copyright 1948 Duke University. <http://doi.org/10.2307/2181762>
- Von bertalanffy, L. (1989). *"Teoría general de los sistemas"*. Fondo de Cultura Económica. México
- Von Foerster, H. (1997). *"Principios de auto organización en un contexto socio administrativo"*. *Cuadernos de Economía*, 26. Colombia.