

## ARTÍCULO



## ÉTICA EN LAS RELACIONES LABORALES

Abog. Tania Z. Bencomo E.\*  
Abog. Diony Alvarado Pinto\*\*

\* Abogado. Magíster en Derecho del Trabajo. Profesora Ordinaria de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas de la Universidad de Carabobo. Cursante del Doctorado en Ciencias Sociales. Mención: Estudios del Trabajo. Acreditada en el Ministerio de Ciencia y Tecnología de Venezuela a través del Programa de Promoción al Investigador (PPI). Universidad de Carabobo. Venezuela. E-mail: taniabencomo@hotmail.com

\*\* Abogado. Magíster en Derecho del Trabajo. Cursante del Doctorado en Ciencias Sociales. Mención: Estudios del Trabajo. Universidad de Carabobo. Venezuela. E-mail: diony\_alvarado@hotmail.com

## RESUMEN

La ética es tradicionalmente observada como un elemento perteneciente a la esfera privada de los individuos; o vista, como una simple variable secundaria e incluso ajena, a los reales objetivos, intereses empresariales. Los actores que conforman las relaciones laborales en las organizaciones productivas, se han visto históricamente inmersos en este paradigma que responde a criterios netamente económicos o legales, a la hora de evaluar los procesos y estrategias empresariales. En lo normativo, ha imperado el mero cumplimiento de las leyes como deber único de las empresas. Los ingentes efectos nocivos que ha tenido en la sociedad esta visión ortodoxa excluyente, ha llamado a replantear el rol de la empresa con respecto a su responsabilidad para con el entorno humano, retomando el debate sobre la necesidad de la ética en las relaciones laborales, signadas por la relación capital-trabajo.

**Palabras Claves:** Ética; Relaciones Laborales; Moral; Empresa; Trabajador; Empresario.

## ABSTRACT

## ETHICS IN LABOR RELATIONSHIPS

Ethics is traditionally seen as an element that belong to the private sphere of individuals, or seen, as a secondary or even simple variable to the real business objectives and interests. The actors that shape relationships in productive organizations have been historically involved in this paradigm that responds to purely economic or legal criteria, when the processes and business strategies are evaluating. In the normative, has reigned for the very enforcement as a duty only of companies. The enormous harm it has had on society is exclusive orthodox view, has called for rethinking the role of business in respect of its responsibility to the human environment, resuming the debate on the need for ethics in employment relationships, marked for the relationship Working Capital.

**Keywords:** Ethics, Labor Relationships; Moral; Company, Worker, Businessman.

## A MODO DE INTRODUCCIÓN

El presente papel de trabajo procura iniciar una reflexión en torno a la ética desde distintos enfoques y perspectivas, incluyendo la disciplinaria; pero sin perder de vista el aspecto intersubjetivo de la misma, como derivación de la libertad y responsabilidad de los seres humanos en cuanto a su accionar en el cause de su propio desarrollo integral. En este sentido, los valores éticos impactan en las decisiones y en el respectivo escrutinio del obrar humano, que a su vez influyen en el trabajo como un valor que viabiliza la vida humana en sociedad, por lo que los valores éticos constituyen una realidad en el mundo de la producción, más específicamente en la relación trabajo-capital.

Es menester entender previamente que las empresas como fuentes de producción reúnen a un conglomerado de seres humanos que muchas veces ponen en juego aspectos de su integridad física y mental, o de su propia vida social, a los fines de cumplir con sus obligaciones laborales para procurar su subsistencia, y que si bien es cierto, trabajan por una remuneración, también los puede motivar una conciencia social que indica el deber que entraña satisfacer las necesidades apremiantes del colectivo, o la búsqueda misma de la felicidad intrínseca en un trabajo que respecta su dignidad y le permite realizarse como seres humanos. Sin embargo, aparecen elementos societales como la llamada crisis de valores y nuevas formas de pensar e imaginar las transformaciones y los cambios, que llevan consigo ciertos fenómenos que inciden en la actuación ética dentro de una relación laboral.

Desde distintas nociones teóricas, se genera una plataforma para la vinculación del trabajo con la ética, a los fines de enfrentar los retos y desafíos de un mundo que deja ver signos de agotamiento por la explotación del hombre por el hombre. Entre los fenómenos se encuentran los cambios en los valores predominantes y las formas de hacer las cosas, que dejan a un lado la otredad, la alteridad, o la solidaridad entre los seres humanos, lo cual genera conflictos tanto individuales como colectivos entre los actores que conforman las relaciones laborales, por lo que en atención a ello, se abordan tantos aspectos relacionados con la ética del trabajador como con la ética del empresario, y finalmente se hacen las reflexiones respectivas.

## ÉTICA Y TRABAJO

Se suele hablar de la ética del trabajo, como una norma moral que lleva a los individuos a trabajar arduamente en nombre de un deber social. No obstante es menester analizar el origen etimológico de las palabras que la componen, para entender su significado desde distintas perspectivas. Ética proviene de la palabra latina "Ethicus que a su vez deriva del término griego "Ethos" que es traducido como "costumbre"; en este mismo sentido la palabra "moral" deriva de la palabra griega "mores" que significa igualmente "costumbre". Y es que hablar de moral del trabajo cuando se toca el hecho social resulta pertinente, más no necesariamente cuando se alude al término ética. A pesar que ambas palabras suelen utilizarse como sinónimos en el argot popular; o que por razones didácticas resulte útil equipararlas recurriendo a lo etimológico (Gómez E. 2005); la ética a diferencia de la moral, hace referen-

cia a los principios, creencias y valores arraigados en una persona (Guédez 2006; Savater 1998), por lo que el abordaje del trabajo desde la perspectiva de las normas heterónomas socialmente reconocidas como trascendentes, entra en el campo de la moral, ya que ésta implica el conjunto de normas y tradiciones consideradas como valiosas por una comunidad en un tiempo y lugar determinados.

Tal distinción entre ética y moral resulta relevante a la luz del análisis de las relaciones laborales, por cuanto si bien es cierto que los principios de la ética personal de un trabajador puedan coincidir con los instituidos por las normas morales vinculadas al trabajo, establecidas por un grupo social determinado, existe también la posibilidad de que no haya tal coincidencia, y que los valores individuales de un trabajador puedan alejarse de lo pautado en dichas normas, posibilidad que es consustancial con la ética, donde la libertad de elegir es indispensable, por lo que ambas dimensiones requieren su abordaje desde ángulos distintos y diferenciados.

Por su parte, la palabra trabajo deriva del latín “tripalium” (tres palos) que hace referencia a un antiguo mecanismo de tortura. Tal origen etimológico evidencia una valoración moral negativa frente al trabajo; siendo visto éste como un castigo o necesidad incómoda que debiera evitarse en la medida de lo posible. En la antigüedad y el medioevo el trabajo físico o subordinado era considerado inherente a los niveles más bajos donde pertenecían los siervos, esclavos y plebeyos, en una estratificación social basada en estamentos y castas en razón del linaje (Del Percio 2007), por lo que constituía un hecho degradante e inherente a

las bestias de carga trabajar arduamente. Tal idea del trabajo como castigo se puede observar incluso desde la perspectiva religiosa:

17. Y al hombre dijo: Porque obedeciste la voz de tu mujer y comiste del árbol del que te mandé diciendo: “No comas de él”, maldita será la tierra por amor de ti. Con dolor comerás de ella todos los días de tu vida; 18 Espinos y cardos te producirá, y comerás hierbas del campo. 19. Con el sudor de tu rostro comerás el pan hasta que vuelvas a la tierra, pues de ella fuiste tomado. Porque polvo eres y al polvo volverás (La Biblia, Génesis, Cap. 2, 1968 p.3).

A medida que la estratificación social se trasladaba del linaje a la acumulación de capital con el de la burguesía (Del Percio 2007) se habla de una sociedad moderna, laica e ilustrada basada en el trabajo (Coller X 1997; Meda D. 1998); ahora la riqueza de una nación dependía exclusivamente de dos factores: la destreza del trabajo y la proporción entre el número de trabajadores útiles e inútiles según Adam Smith. El motor de tales destrezas era la moral para el trabajo productivo, ya sea por intereses materiales de generar beneficios propios (Smith) o por motivos espirituales de orden religioso (Weber). Ahora la religión era enfocada hacia el trabajo productivo como forma de realización humana; por lo que se debía evitar la pobreza, a través de la prosperidad económica resultante del arduo trabajo, que sería una ofrenda a Dios en la tierra:

Ve a la hormiga, oh perezoso, mira sus caminos, y sé sabio; La cual no teniendo capitán, ni gobernador, ni señor, prepa-

ra en el verano su comida, y recoge en el tiempo de la siega su mantenimiento. Perezoso, ¿hasta cuándo has de dormir? ¿Cuándo te levantarás de tu sueño?. Un poco de sueño, un poco de dormir, y cruzar por un poco las manos para reposo; Así vendrá tu necesidad como caminante, y tu pobreza como hombre de escudo. (La Biblia, Proverbios Cap. 6. 6-11 1968 p. 481)

No obstante, la sociedad moderna basada en la acumulación de capital, lejos de producir mayores oportunidades para todos, generó sus propias desigualdades muchas veces insalvables, inherentes a la relación conflictiva entre capital y trabajo. La opción inspirada en la igualdad y solidaridad del trabajo socialista, se tradujo en la praxis como Capitalismo de Estado, que no dejaba de ser una explotación que sacrificaba libertades individuales. En la transición del capitalismo de acumulación al capitalismo tardío de consumo, los valores paradigmáticos cambian, pasando el trabajo de ser una forma de ganarse la prosperidad mediante el ahorro y el esfuerzo enaltecedor, a un simple medio para satisfacer necesidades inmediatas de consumo no necesariamente vitales, ya que la estratificación social responde al principio: “dime qué consumes y te diré quién eres” (Del Percio 2007). En este caso, encontrar la forma más expedita para obtener la mayor cantidad de recursos que permitan satisfacer tales necesidades de consumo de vuelve el paradigma a seguir, ya que “el trabajo no es algo que se hace sino algo que se tiene (...) se puede tener un buen trabajo en la industria de armamento y un mal trabajo en un centro asistencial” (Gorz A. 2001:9).

Vincular el trabajo con la ética se vuelve indispensable para enfrentar los retos de un mundo que muestra signos de agotamiento por la explotación del hombre por el hombre. Las relaciones laborales que se derivan de la vinculación de los actores en el hecho social trabajo; requieren de un abordaje que privilegie el sentido de lo humano, que aborde el tema no como elementos de producción ni piezas de un aparato productivo, sino como relaciones entre seres humanos que requieren convivir en cooperación en pro de una meta común.

## LA ÉTICA COMO RAMA FILOSÓFICA

Si bien la ética se refiere a los aspectos valorativos de orden individual inherentes a una persona, también es abordada como objeto de estudio de la filosofía, que se ha preocupado por determinar la corrección ética o moral de los actos. La filosofía ética proporciona un conjunto de aportes racionales que son relevantes y útiles para la comprensión de los fenómenos morales y éticos involucrados en las relaciones laborales.

La ética en sentido académico, es la filosofía moral, o disciplina filosófica que estudia las reglas morales y su fundamentación (Ramos M citada por Barbera 2006). Puede definirse también como la disciplina encargada de indagar las finalidades de la conducta humana, de las instituciones sociales y de la convivencia social en general (Guisán E. 1995). Dicha disciplina debe poseer una naturaleza práctica que se ocupe no solamente de los buenos razonamientos justificatorios o denegatorios de las acciones humanas; sino de las buenas causas que las motivan, y de las buenas personas que las realizan (Guisán E. 1995). Sin

duda un desarrollo intelectual lógico racional del hombre, facilita la comprensión de los valores y principios éticos, mas no es un factor suficiente para que los mismos imperen en el actuar de las personas (Guisán E. 1995). Pueden existir personas con la plena aptitud para el razonamiento abstracto y lógico deductivo e inductivo, y carecer de la sensibilidad humana para realizar actos de bondad para con los otros (Guisán E. 1995). Es por ello que la ética como disciplina filosófica debe atender la formación de la ética personal en la cual los individuos reconozcan y adopten principios éticos que orienten sus reflexiones y actuaciones, constituyendo valores en virtudes a través de la costumbre personal, en la construcción del propio ser autoreferencial; ya que la ética “se ha convertido en una de las disciplinas filosóficas más fecundas y versátiles pues a través de ella se realiza el análisis y la fundamentación de los conceptos básicos para la interpenetración” (Ramos M 2000 citada por Barbera 2006: 50).

Demostrar que una persona actúa motivado por la buena voluntad, como se diría en el argot del ejercicio del derecho, constituye una prueba “diabólica”, en virtud de la propiedad íntima que posee toda persona sobre su propio pensamiento; aún en el caso de la manifestación de conductas consideradas como buenas en la realidad. Aunque la ciencia jurídica soluciona dicha incógnita partiendo de la presunción de buena fe de toda persona salvo que se pruebe lo contrario, en el mundo de moral y la ética resulta su resolución más compleja. En razón de esta dificultad; el utilitarismo como rama de la llamada disciplina ética teleológica, pierde interés en estudiar algo carente de comprobación empírica, y se dedica a valorar

lo observable y evaluable: las acciones humanas y sus efectos sobre la realidad.

En las denominadas teorías teleológicas o finalistas de la filosofía ética, la felicidad del hombre, sea mundana (Aristóteles) o supraterrrenal (Santo Tomás de Aquino), personal (Bentham) o compartida (Mill), destaca como factor determinante del buen actuar del ser humano. En el utilitarismo, la corrección moral de un acto nace por la mayor suma de felicidad posible que el mismo pueda proporcionar. ¿El trabajo proporciona la felicidad a los trabajadores?

Muchas veces esa relación entre felicidad y trabajo es inexistente bajo condiciones de trabajo precarias. El cumplimiento de un deber hacia el trabajo desde la perspectiva de las teorías éticas deontológicas, aún cuanto éste implique un sacrificio, pareciera dar la solución a tal problemática, pero no resulta de todo satisfactoria cuando esto significa la negación de la felicidad del hombre más allá del cumplimiento de la norma moral.

## VALORES ÉTICOS

La Axiología, término derivado de la palabra griega “axios” que es traducida como “lo valioso o estimable”, y de “logos” entendida como “ciencia, tratado o teoría”, es la denominación que recibe la llamada “teoría de los valores” (RAE 2009). En este sentido, el objeto de estudio de la axiología como ciencia serían los valores, pero no cualquier valor, ya que la palabra “valor” por si sola implica múltiples significados; entre ellos el que lo define como: *“cualidad que poseen algunas realidades, consideradas bienes, por lo cual son estima-*

*bles. Los valores tienen polaridad en cuanto son positivos o negativos, y jerarquía en cuanto son superiores o inferiores” (RAE 2009). Según lo afirmado esto sería aquel valor que impacta en las motivaciones del accionar de los humanos. A groso modo se podría definir entonces valor como: “todo aquello a lo cual se aspira por considerarlo lo deseable” (Garza J. y Patiño S. 2000:12).*

Atendiendo a lo antes expuesto, el valor que preocuparía a la axiología sería aquél vinculado a las preferencias que orientan o dirigen la toma de decisiones en el accionar humano, conforme a su naturaleza bipolar o dualidad, es decir, de valores positivos o negativos, superiores o inferiores. En este orden de ideas el valor sería *“todo aquello que rompe la indiferencia, lo que se prefiere, lo que más se estima, lo que se acepta como mejor que su contrario, pero que no resulta fácil a veces de determinar” (Marín citado por Rojas B. 2007). Y con énfasis en la repercusión de los valores en la toma de decisiones, los mismos comportarían:*

Principios que presiden y regulan el comportamiento de las personas en cualquier situación; proyectos de vida, ideales, creencias básicas, opciones personales, orientación para la vida, marcan la personalidad, tienen carácter real, no son ficción, son realidades enraizadas en la cultura que le dan coherencia a la vida (Ramos citada por Rojas B. 2007:16)

En cuanto a su naturaleza, en el ámbito abstracto, los valores pueden ser entendidos no como propiedades de los objetos, sino objetos en sí mismos, diferenciados de los reales y de

los ideales, por tanto fuera del espacio y del tiempo (Bruguera 1988 citado Piña de Rosario 2004). Del mismo modo es el sujeto quien asigna valor a los actos y a las cosas, ya que por sí mismos éstos no poseen valor alguno sin un observador que les asigne importancia en base a una escala de valores.

Los valores son adquiridos por la persona en el proceso socializador realizado en los grupos a los cuales pertenece, en una intersubjetividad entretejida de socialidad (Guevara, Zambrano, Evies 2007). En la convivencia o relaciones interpersonales la interacción con personas significativas constituyen la plataforma para su adopción y dispersión, es decir, para el “contagio” de los valores (Guevara, Zambrano, Evies 2007). Siguiendo este orden de ideas, cuando se hace referencia a una crisis de valores, en realidad tal fenómeno implica un cambio de los valores referenciales para una sociedad en un momento determinado, lo cual no comporta la ausencia de estos, ya que incluso los llamados anti-valores constituyen valores en sí mismos, aunque sean nocivos para la propia sociedad que los acoge.

Existen múltiples clasificaciones de valores, entre las cuales se encuentra la que responde a los ámbitos en que existen y los fines que persiguen para su determinación. En esta clasificación el llamado ámbito simbólico comprendería a los valores estéticos que estarían dirigidos a la contemplación y el goce visual del hombre; igualmente existiría el ámbito concreto que contendría a los valores materiales para el uso o consumo humano; finalmente estaría el ámbito abstracto de las decisiones en cuanto a motivos y resultados, que vincula los valores con la ética, (Garza

J. y Patiño S. 2000:13).

Igualmente el filósofo Max Scheler establece una clasificación de los valores en este caso jerarquizada (Garza J. y Patiño S. 2000). Los valores de lo “agradable-sensible” constituiría el nivel más bajo de la escala propuesta por Scheler, donde estarían los valores materiales para satisfacer necesidades vinculadas al “placer-dolor”. En el caso de los llamados valores vitales, que corresponden a la “salud-enfermedad”, la salud sería un valor por el cual se llegaría a sacrificar los vinculados al “placer-dolor” para su conservación. Por último estaría el caso de los valores espirituales, vinculados a los conceptos de verdad, belleza y bien, siendo la búsqueda de la verdad el objeto de la ciencia, de la belleza el del arte, y el del bien de la ética. Estos valores espirituales superiores serían preferentes sobre todos los valores anteriores. No obstante, es menester aclarar que lo que se prefiere conscientemente no necesariamente es lo que finalmente se elige, que es algo inherente a la libertad humana de escoger entre lo correcto e incorrecto, y que permite emitir juicios de valor sobre los actos (Garza J. y Patiño S. 2000).

Desde la perspectiva de la modernidad, los valores éticos se buscan a través del ejercicio racional del ser humano, y por tanto pueden aspirar al universalismo en su expresión concreta, como por ejemplo los valores contemplados en la Declaración Universal de los Derechos Humanos (Garza J. y Patiño S. 2000). En este sentido los valores están en estrecha vinculación con la ética, por cuanto la ética procura la realización del hombre a través de los valores (Piña de Rosario 2004). En otras palabras, los valores como figuras que afectan

la dimensión intersubjetiva del ser humano en cuanto a sus motivaciones y la voluntad para la toma de decisiones, son las referencias por las cuales pasa la reflexión ética en procura de obtener respuesta sobre la fundamentación ética de los actos.

En el caso del hecho social trabajo, el trabajo mismo constituye un valor, por la centralidad del mismo para el desarrollo y progreso social. Históricamente el trabajo ha constituido la referencia en torno a la cual se construye la sociedad. Este valor trabajo es vinculado con un conjunto de valores que lo califican y determinan, como el valor de la eficiencia, de la eficacia, del trabajo duro, honesto, y útil, etc. Pero todos estos valores subsidiarios están en pro de optimizar la actividad primordial que genera los bienes y servicios que requiere la sociedad para existir, que es el trabajo, es decir, el valor trabajo. Se podría decir en resumen que *“el mundo no se mueve únicamente por los poderosos empujones de los héroes, sino también por la suma de los pequeños empujones de cada trabajador honesto”* (Keller H. 2000).

En el ámbito de las relaciones laborales el conflicto de intereses es recurrente, por ello el valor de la mediación para la procura de la conciliación a través de la negociación y el acuerdo constituye una necesidad para que el valor trabajo no se vea menoscabado.

### **CONFLICTOS EN LAS RELACIONES LABORALES. MEDIACIÓN, NEGOCIACIÓN Y ACUERDO.**

No se puede obviar que hay un inevitable conflicto de intereses en la aporía subyacente de

la relación capital y trabajo, donde la cooperación y el conflicto van de la mano. Por un lado están los empresarios o patronos, cuyo objetivo es obtener la mayor plusvalía posible del trabajo desde la óptica de un factor de producción, minimizando los costos y aumentando la productividad del “recurso humano”; y por el otro los trabajadores, que procuran obtener una mayor participación en los beneficios producidos por la explotación a la que son objeto al vender su fuerza de trabajo. A la luz de tales circunstancias, los actores laborales implementan un conjunto de estrategias de control en los centros de producción a los fines de velar por sus intereses.

Dentro de las estrategias de control general del patrono, se encuentra el discurso unitarista (Coller 1997) donde se estimula los valores de la cooperación y responsabilidad en la organización, rechazando el conflicto como anomalía que afecta la armonía que debe imperar en los centros de trabajo, ya que la empresa constituye en una gran familia que requiere de la colaboración comprensiva de los trabajadores para su supervivencia ante los retos de la competitividad globalizada. Los trabajadores implementan distintas formas colectivas e individuales de control; donde la “trampa”; el “truco” y la “negociación de favores” con los mandos medios constituyen el común denominador (Coller 1997).

El autor Alegría (2005), observa el conflicto como algo consustancial con la sociedad misma, pero destaca que esa consustancialidad cobra un brillo especial al tratarse de una relación de trabajo, -vínculo jurídico que se establece entre patrono y trabajador- existiendo en esa relación intereses distintos y contrapues-

tos, los intereses del patrono no son los intereses del trabajador y viceversa, son intereses encontrados, enfrentados. En consecuencia, dice el autor, la relación misma genera desavenencias, disputas, discrepancias, desacuerdos, controversias, disentimientos, problemas, diferencias.

El abogado venezolano, Carballo (2000), refiere que el conflicto es inmanente o inherente a las relaciones de trabajo y enfrenta al capital y al trabajo, en tanto son factores de producción, en consecuencia frente a él hay que asumir la posición acertada de permitir su expresión y regular su manifestación, por ello el ordenamiento jurídico debe brindarle los cauces idóneos de expresión, desarrollo y composición, sin que ello suponga una lesión irreparable de los intereses fundamentales de quienes integran la estructura social.

Por tanto, es necesaria la distinción entre conflictos jurídicos o de derecho y conflictos de intereses o económicos presentes en el seno de cualquier sociedad, los cuales según la doctrina imperante en la Organización Internacional del Trabajo, citada por González (2003), los primeros se refieren a la violación o interpretación de un derecho (obligación) plasmado en una ley, un convenio colectivo o un contrato individual de trabajo, y en el segundo caso, conflicto de intereses o económicos, es aquel que se suscita por diferencias relativas a la determinación de derechos y obligaciones futuras, y por lo general es el resultado del fracaso de la negociación colectiva.

En este orden de ideas, la autora Stella Alvarez (2003), desarrolla todo un aparte, titulado: “la conflictividad social”, donde hace un es-

tudio del conflicto y la resolución de éste en un ámbito determinado, destacando que dicha área constituye, quizás, una de las labores más comprometidas de investigación de las últimas décadas. Cita la autora, que la preocupación por una resolución productiva de los conflictos nació a principios de 1900 con los estudios de Mary Parker Follett, quien planteó por primera vez la necesidad de buscar soluciones integradoras para resolver situaciones conflictivas.

Es necesario destacar, que el campo de estudio del conflicto es vasto, por lo que se focalizarán algunos aspectos que pueden ser útiles a la hora de prevenirlo o resolverlo. Algunos sostienen que la cultura afecta al conflicto, en tres aspectos: en el modo de concebirlo, en el modo de conducirlo y en el modo de resolverlo. La cultura determina cómo los individuos perciben el mundo, cómo ven las disputas, cómo evalúan y deciden el camino a seguir. Conocer los factores culturales que afectan la interacción entre los individuos o grupos de individuos puede ser clave a la hora de resolver el conflicto o de facilitar su resolución. Ello puede estar determinado por distintos factores, tales como la raza, la etnia, la edad, el sexo y la orientación sexual, la religión, en general el grupo cultural.

Es bueno resaltar, el conflicto como oportunidad, ya que implica una crisis, al mismo tiempo que una oportunidad para el cambio y la toma de decisión que le ponga fin. Cita la autora Stella Álvarez (2003), citando a Morton Deutsch (2001), que el conflicto está en la raíz del cambio personal y social, ayuda a reconocer las importantes diferencias existentes entre las personas, a establecer una identidad personal y una identidad grupal, al definir los lími-

tes del grupo interno y el externo. En algunos casos el conflicto es una experiencia agradable y emocionante. La gestión y resolución de un conflicto puede hacer que éste se constituya en una experiencia positiva o negativa. Un mundo sin conflictos sería tan inhabitable como uno en el que sólo hubiera conflictos. Cada vez hay más conciencia de que el conflicto no es una enfermedad social, sino un elemento indispensable para la evolución, concebido como un motor de cambio y un generador de energía creativa que puede mejorar las situaciones, una oportunidad para el crecimiento y el enriquecimiento personal.

Siguiendo este orden de ideas Stella Álvarez (2003) sostiene que existe un “ciclo de vida del conflicto”, dividiéndolo en cinco fases: 1.- El conflicto latente; 2.- La iniciación del conflicto; 3.- La búsqueda de equilibrio del poder; 4.- El equilibrio del poder; y 5.- La ruptura del equilibrio.

Dada la característica de “inevitable” que posee el conflicto, los enfoques actuales se centran, no en tratar a eliminarlo o evitarlo, sino profundizar las formas de abordarlo, gestionarlo y resolverlo.

La aceptación del conflicto como algo natural a la existencia del hombre ha llevado a desarrollar variadas aproximaciones al fenómeno, considerándolo como algo viviente, y que al igual que cualquier proceso, manifiesta un ciclo de vida, con una génesis, un desarrollo y un final.

Como se afirmó anteriormente, el conflicto cuando es manejado productivamente da resultados positivos. Por ello es necesario, des-

tacar la figura de la: Mediación, como método, que posibilita un mejor aprovechamiento de ese tipo de experiencias, al brindar un marco de acción propicio que impide la escalada, ayuda durante los estancamientos y promueve y agiliza las desescaladas del conflicto.

La mediación sirve para prevenir o resolver el conflicto, identificar cuestiones, exportar opciones y desarrollar un plan. Dentro de los métodos de solución de problemas, la mediación es definida como una forma de intervención que es conducida por un tercero neutral, y cuya tarea es facilitar la comunicación entre las partes, estableciendo un clima de trabajo en colaboración que les permita llegar a un punto de negociación. Un sistema de resolución de conflicto es efectivo cuando cuenta con numerosas instituciones y procedimientos que permitan prevenir las controversias y resolverlas con el menor costo posible, partiendo de las necesidades e intereses de las partes.

Es pertinente destacar, lo indicado por los autores Roger Fisher, William Ury y Bruce Patton (2003), al destacar que la negociación, es un arte o instrumento, de comunicación creativa, y es también un medio de resolución de conflictos, que utiliza su propia naturaleza para construir un acuerdo mediante el cual también se puede resolver un conflicto. La negociación, se aprende de la misma forma como se aprende cualquier técnica de interacción social, un idioma, la urbanidad o los buenos modales o como se aprende a tocar cualquier instrumento musical.

Destacan, que unos lo aprenden con mayor facilidad que otros del mismo modo que unos tienen habilidades innatas para hacerlo

y otros sin tenerlas, pueden llegar a conocerla y manejarla de modo suficiente. La negociación pertenece entonces a la cultura de las personas, es fruto del inteligente aprendizaje y como tal se contrapone culturalmente a la instintiva motivación de la confrontación. En realidad todos negociamos en diversos aspectos de la vida cotidiana, pero la negociación como técnica o arte en la relación y en la solución de controversias requiere ser aprendida, practicada y desarrollada de modo permanente.

En suma, la negociación es un proceso de comunicación constructiva que realizan dos personas respecto de un asunto que es de mutuo interés. Esta comunicación debe hacerse de forma preparada y siguiendo un cause constructivo. En la solución de conflictos la negociación es un proceso que debe superar las posiciones y construir sobre la base de los intereses que son comunes.

Los autores, Fisher, Ury y Patton (2003), explican en su libro, que un buen acuerdo, es aquel que es a la vez sabio y eficiente mientras contribuye a mejorar las relaciones entre las partes. Los acuerdos “sabios” satisfacen los intereses de las partes involucradas, son justos y duraderos. De tal modo que la negociación ha devenido una disciplina, con sus principios, regulaciones y tácticas, que hoy día constituye sin dudas en una valiosa contribución para las mejores relaciones entre las personas, y los grupos.

En la misma línea de ideas, referidas a medios alternos de resolución de conflictos, la autora De Gracia, (1999), destaca la figura de la mediación, indicando que es un vehículo, por lo demás muy importante, en el cual se aplican

los métodos de negociación para superar los conflictos de intereses de las partes, la práctica y aplicación de medios alternos de resolución de conflictos dentro de una discusión por la vía judicial o extrajudicial, enseña a sumar posibilidades efectivas de acuerdo y no excluir nuevas formas de humanizar cada día más el proceso y hacerlo menos litigioso.

Así las cosas, y para mayor abundamiento se debe destacar el aspecto tan importante que es lograr la mediación de los conflictos por medio de la negociación todo lo cual debe estar acompañado de la ética de quienes negocian; la negociación se desarrolla entre las personas y lo que éstas tienen en juego por la actividad que cada ser humano desempeña, pero sobre todo, las cosas, su dignidad y moral a la hora de negociar, colocarse en el puesto del otro ayudara a negociar y entender a las partes intervinientes, aunque ello sea difícil, pero así se podrá entender mejor el problema y no al ser humano como tal; cuando una parte hace uso de una estrategia coercitiva o duras, debe tener en cuenta en todo momento que su meta no puede ser siempre avasallar a su adversario, ni mucho menos verlo como tal, si no verlo como otra parte que necesita resolver de igual forma sus intereses.

Por otra parte, para la investigadora Castillejo de Arias (2003), una empresa con rostro humano es aquella que tiene la decisión estratégica de considerar a los hombres como el recurso más importante, y organiza el trabajo de manera que les permita reconocerse en lo que hacen, porque ellos son los que hacen.

Establece esta autora que el conflicto es un aviso de las dificultades que están presentes y

no tienen otro medio de expresarse. Tiene el mismo efecto que el dolor en el cuerpo cuando avisa de la enfermedad, o el ruido de la máquina que anuncia su mal funcionamiento. Las personas no hacen ruido y el conflicto escala sin que nos demos cuenta. Así el conflicto integra el funcionamiento normal de la organización. Sus causas pueden ser múltiples pero normalmente son las mismas: falta de comunicación, falta de reconocimiento, confusión de roles problemas de poder.

A continuación, es pertinente referirse a la figura del “Conflicto Laboral”, e indica la autora, los conflictos en los lugares de trabajo son comunes a toda estructura organizacional donde conviven individuos con diferentes intereses e historias personales. En este sentido, la empresa es una historia de personas; sin embargo, esos intereses diferentes no son siempre necesariamente opuestos. Normalmente se encuentran entrelazados con intereses comunes, como pueden ser la supervivencia de la empresa o el mantenimiento de la fuente de trabajo.

Últimamente, las empresas se expusieron a varios conflictos como consecuencia de las fusiones, adquisiciones, reducciones de personal y los cambios tecnológicos a los que se vieron obligadas para responder a mercados altamente competitivos.

De tal forma, que citando a Marc, Aldao Zapiola (1995), se presenta una completa clasificación de los conflictos laborales, tales como:

**a) Obrero-Patronales:** Ubica dentro de este grupo los conflictos que pueden producirse entre un empleador y un trabajador o un grupo de éstos.

**b) Intersindicales:** Son los que se producen entre las asociaciones profesionales. Ejemplo: Son los problemas de encuadramiento sindical.

**c) Interasociativos:** Se refieren a los conflictos dentro de las asociaciones y entre ellas y sus propios afiliados.

**d) Intertrabajadores o Interempresarios:** Se producen entre los trabajadores o entre los empresarios, pero siempre vinculados con su actividad laboral.

**e) Entre las asociaciones profesionales y el Estado:** Son los conflictos a que pueden dar lugar las relaciones entre los sujetos del Derecho del Trabajo y el Estado. Dentro de éstos pueden distinguirse tres tipos de conflictos según se den entre la asociación profesional y el Estado, o entre empleadores y el Estado, o entre trabajadores, empleadores y el Estado.-

De igual forma según Castillejo de Arias (2003), es relevante denotar la clasificación tradicional del conflicto laboral, según la legislación argentina, que establece:

**a) Conflicto Colectivo:** es el que ocurre cuando los intereses afectados pertenecen a toda la categoría profesional y no a los trabajadores individualmente considerados. Tanto es así que cualquier solución con la que finalice el conflicto afectará a toda la categoría profesional y no sólo a los trabajadores que participaron directamente en él.

**b) Conflicto Individual:** Ocurre entre un trabajador y su empleador. La circunstancia de que varios trabajadores efectúen idéntico re-

clamo no lo transforma en colectivo, por cuanto el interés continúa siendo individual. En este caso estos conflictos son llamados pluri-individuales.

Es bueno destacar la siguiente clasificación del conflicto, según la autora, los conflictos también, pueden ser de **Derecho o de Intereses**. Los conflictos de derecho: son tales cuando se refieren a la interpretación de una norma o a su aplicación, cuando tal interpretación o aplicación puede afectar a toda la categoría profesional involucrada.

Debe tratarse de una norma de carácter legal o convencional que se encuentre vigente. El conflicto no versa, en este caso, sobre la existencia de la norma sino sobre su interpretación o aplicación. En los conflictos de intereses, en cambio, se pretende crear, modificar o extinguir una norma vigente.

Finalmente, en el mundo de las relaciones laborales el conflicto es natural, es inmanente en ellas, por cuanto existen intereses contrapuestos, pero si existe ética y dignidad en el actuar de sus actores, los conflictos se minimizan y cuando surgen pueden ser canalizados mediante formas alternas de resolución, tales como la mediación, y la conciliación procesos éstos acompañados siempre de dignidad, honestidad, respeto y ética en el actuar de sus actores, y de los integrantes de la mesa de negociación.

## **LOS ACTORES LABORALES:**

Indudablemente sería un absurdo abordar el tema de la ética en las relaciones laborales sin atender a los actores laborales que las hacen

posibles, y sin los conflictos que se suscitan en ellas, lo cual fue objeto de estudio en el aparte anterior. Las personas, los seres humanos que conforman las organizaciones productivas, son los agentes morales que con conductas y actitudes, determinan el fenómeno moral y ético dentro de las empresas y centros de trabajo.

## 1.- Ética del Empresario

La persona merecedora de la admiración colectiva, y sus valores como referentes paradigmáticos, ha variado a lo largo de la historia; desde el valiente guerrero griego, pasando por el devoto santo medieval, el creativo sabio renacentista, llegando al exitoso empresario moderno, que constituye el nuevo héroe o modelo a seguir en la actualidad (Savater 1998). Es necesario comprender como punto previo el significado de empresa. Una definición común desde la perspectiva económica la conceptualiza como la “*unidad de organización dedicada a actividades industriales, mercantiles o de prestación de servicios con fines lucrativos*” (R.A.E. 2009).

En este orden de ideas, empresario sería aquel que “*organiza, dirige o explota alguna empresa*” (Cabanellas 2005:143); por ende se hace necesario enfocar a la luz de la ética, a la empresa desde una visión más general, integral y sustantiva, que esté vinculada como verbo estrechamente al obrar humano. Por lo que la definición de empresa como la: “*Acción o propósito difícil o incierto que requiere esforzado comienzo*” (Cabanellas 2005: 142), resulta más cercana al análisis valorativo. Vista esta última definición de empresa, se hace más idóneo recurrir a lo etimológico en cuanto a la

definición de empresario, por lo que debemos acudir al término latino “*inprendere*”, que significa emprendedor, que es aquel que actúa para crear formas que satisfagan las necesidades propias y colectivas, siendo un emprendedor un empresario (Savater 1998).

En cuanto a los valores éticos, es decir, la importancia otorgada a los elementos de la vida que guían la conducta (Febres R. 2008), en torno al actor empresarial, existen abundantes criterios al respecto, con diversos matices o enfoques, aunque coincidentes en cuanto a la extensión de los mismos a límites ubicados más allá de los marcados por la mera obligación legal (Maturana 2006, Gómez E. 2005; Guedez 2002). Los mencionados valores que caracterizarían al empresario; o virtudes, que no son otra cosa que valores concientes convertidos en costumbres inconcientes (Febres R. 2008; Covey S. 1997), en opinión del autor Fernando Savater (1998), serían los siguientes:

a) **Audacia:** Al constituir la empresa un riesgo, el empresario por naturaleza debe ser audaz, para asumir los riesgos inherentes de ganar o perder en toda actividad humana que persigue un objetivo.

b) **Capacidad para identificar el interés común:** La empresa se diseña en función de satisfacer necesidades colectivas y obtener un beneficio a cambio de las mismas, es decir, de una relación de múltiples intereses armonizados. Esa función social es consustancial con la empresa; a lo interno y externo de la misma; a lo que conlleva a que la justicia de dar a cada quien lo que le corresponde, como lo definía Ulpiano, sea parte ineludible del accionar del

empresario, para lograr los niveles de complicidad necesarios para el funcionamiento de una empresa por parte de los participantes sin caer en la tiranía.

c) **Prudencia:** Platón atribuía a los sabios la obligación de cultivar la virtud de la prudencia, basado en el destino manifiesto de éstos de orientar y dirigir los destinos colectivos. El empresario al igual que cualquier persona que lidera una organización que está sometida al riesgo, no sólo para sus intereses, sino para los intereses del colectivo, se debe igualmente a la prudencia, alejándose de una audacia extrema que se convierta en temeridad. En esta perspectiva, para el empresario constituye un vicio o anti-valor convertido en costumbre (Febres R. 2008), tanto la ambición por la ganancia desmedida que haga caso omiso a la debida prudencia ante los riesgos, como el desprendimiento absoluto que produzca pérdidas cuantiosas sin atender igualmente a la prudencia. Con un gran poder deviene una gran responsabilidad, y esa responsabilidad se extiende a todos los que dependen de la empresa para sobrevivir. Es por ello que el equilibrio entre lo viable y lo deseable dentro de la ética empresarial es indispensable.

d) **Responsabilidad:** Quien asume los riesgos de una empresa, tiene el derecho de disfrutar de los beneficios que se de ésta desprendan, como también el deber de afrontar las pérdidas que nazcan del fracaso. Individualizar las ganancias y colectivizar las pérdidas quebranta el sentido de justicia que debe imperar dentro de la organización, donde la complicidad para los fines compartidos entre los actores es necesaria. En este orden de ideas la participación de los involucrados en los beneficios que

se desprendan de la misma, refuerza ese sentido de unidad empresarial.

e) **Eficacia:** El empresario debe poseer la habilidad para generar ganancia, lucro. Esta habilidad muchas veces es objeto de estigmatización como una forma de ambición inherente a un vicio. La religión cristiana protestante atenuó esta visión negativa sobre el lucro, otorgando a la prosperidad y a la ganancia económica mediante el esfuerzo un sentido de ofrenda a Dios; por lo que algunos atribuyen el desarrollo capitalista hasta este cambio de paradigma (Weber). Desde esta óptica la rentabilidad y la ganancia son éticamente admisibles y hasta deseables.

f) **Ética de mínimos:** La identificación de las necesidades para la utilidad social, y la prudente asunción de riesgos justamente distribuidos, necesariamente hace referencia a una ética de mínimos; la cual procura armonizar dos dimensiones en aparente conflicto: el capital y el recurso humano (Savater 1998). La ética de mínimos, si bien no llega a prescribir una ética de nivel maximalista que podría poner el peligro la viabilidad y rentabilidad de la empresa, la misma establece parámetros que van más allá del cumplimiento de las obligaciones legales exigidas al empresario (Savater 1998). En este orden de ideas, igualmente se habla de una ética realista, que considera a la persona “buena” o “no mala” según el cumplimiento de los deberes que la sociedad le señala, que practica en ocasiones actos encaminados al bienestar de los suyos y al bienestar general (Griffin 1992 citado por Guisan 1995). En todo caso es menester matizar que los límites de la ética son difusos, ya que la emoción de felicidad por el bienestar humano es la

que la impulsa (Maturana H. 2006, Bauman Z. 2007).

g) **Confianza:** La empresa como organización humana requiere un mínimo de confianza para que pueda funcionar; no es solamente una virtud que se desprenda del altruismo; sino una necesidad ineludible, ya que si desaparece la confianza desaparece la empresa (Savater 1998). De hecho, el llamado capital social, cuyo eje central es la confianza, permite que las sociedades y por ende, todos los grupos humanos, puedan desarrollarse camino al bienestar general (Kliksberg B. 2001). Se podría hablar también de una “virtud comercial” porque las virtudes no están reñidas con la generación de utilidad para fines y objetivos (Savater 1998).

## 2.- La Ética de los Trabajadores.

El otro actor de las relaciones laborales es por supuesto el trabajador, quien individual o colectivamente (sindicatos, comités y otros), interactúa en el proceso productivo de manera directa con el patrón o representante del capital. En este sentido la Ley Orgánica del Trabajo venezolana define como trabajador a “*la persona natural que realiza una labor de cualquier clase, por cuenta ajena y bajo la dependencia de otra. La prestación de sus servicios debe ser remunerada*” (LOT Art. 39). En definitiva, desde esta visión jurídica, el trabajador es aquel que vende su fuerza de trabajo al empresario a cambio de una contraprestación. Pero un concepto más amplio de trabajador sería: *Quien trabaja, el que realiza una actividad socialmente útil* (Cabanellas 2005: 376). Desde esta perspectiva, se reconoce la función social del trabajo como algo

útil en beneficio del colectivo. Muchas veces se olvida las tres dimensiones que trae consigo el trabajo: como forma de realización personal; como forma de socialización; y como forma de ganar el sustento. Un trabajo dignificante de la persona humana debe contemplar tales dimensiones, y no solamente una de ellas.

El trabajador es amparado por las leyes laborales en virtud de su debilidad económica frente al patrono, para salvaguardar su dignidad como persona. Pero como persona también se constituyen en agentes morales valores éticos vinculados a la empresa:

a) **Solidario:** Los trabajadores son compañeros de convivencia que poseen una misma dignidad por el simple hecho de ser personas (Febres R. 2008); no competidores a los cuales derrotar en una relación ganar-perder donde el triunfo de unos es la derrota de otros (Covey 1997). Las relaciones de ganar-ganar posibilitan un ambiente de armonía y crecimiento compartido, donde el beneficio espiritual acompaña al material.

b) **Responsable:** Si bien el patrono debe responsabilizarse por los riesgos inherentes a la empresa; el trabajador debe igualmente responsabilizarse por cumplir con sus obligaciones laborales, e incluso contribuir en la medida de sus posibilidades, ayudado por un clima de confianza, a la subsistencia de la empresa en caso de coyunturas graves. La prosperidad de la empresa posibilita el reclamo justo de mayores reivindicaciones y participación en los beneficios que el trabajador con sus labores ayuda a generar; pero la misma debe atender a las realidades productivas y económicas.

c) **Cooperativo:** La empresa es como un organismo vivo que requiere del trabajo mancomunado y coordinado de todos sus miembros para funcionar correctamente. Si los elementos constitutivos de una organización están en constante pugna, o funcionan de manera independiente sin cooperación alguna, esto resulta perjudicial para todos los elementos que la componen. Armonizar el trabajo para laborar en equipo, no sólo beneficia el funcionamiento general de la empresa, sino también en las relaciones humanas que en ella existen.

d) **Honesto:** Si bien es cierto que existen muchas organizaciones empresariales cuya política consiste en tratar despóticamente a los trabajadores, tal situación no justifica una suerte de reciprocidad viciosa donde la deshonestidad se constituya en la medida de compensación del trabajador para tales atropellos. Un desempeño honesto no sólo dignifica a la persona que materializa en la realidad este valor con sus acciones, sino que le proporciona una solvencia ética que le otorga mayor credibilidad a la hora de exigir en justicia mejores condiciones de trabajo y justicia reivindicativa.

## LA ORGANIZACIÓN EMPRESARIAL COMO ORGANIZACIÓN HUMANA.

En un mundo complejo en constante cambio y transformación, desde la nueva óptica gerencial del conocimiento en las organizaciones del trabajo, donde confluyen la conservación de los elementos positivos preexistentes y la adaptación a los cambios impuestos por el entorno, la transformación deliberada y la ruptura con los esquemas del pasado, implica tomar en consideración el tiempo presente sin vivir en un pasado superado o esperar un futuro aún

incierto (Guédez 2006). La aceptación de la crisis como algo consustancial con el devenir de los procesos humanos, como la gran partera de la historia y fuente de oportunidades para quien sepa aprovecharlas, constituye el nuevo paradigma a seguir, cuya orientación está signada por la ética (Guédez 2006).

El recurso humano es más que un recurso, es la esencia que la vida a la organización social que es la empresa. El sentido de lo humano es reconocer que el hombre no puede ser tratado como un elemento más de una maquinaria ajena destinada a la productividad; porque tradicionalmente “*En el caso de la empresa privada, la productividad es uno de sus primeros principios deontológicos*” (Savater 1998:36). En una organización empresarial que respete el sentido de lo humano, la deontología organizativa debe ir más allá del simple planteamiento del intercambio de beneficios económicos entre los actores, de tratar al “recurso humano” de manera conductista cual si fuera el perro de Pavlo, otorgando premios y castigos que motiven u obliguen al trabajador, como estrategia de control empresarial, sino ver la motivación con sentido de lo humano.

Pero el sentido de lo humano no sólo se limita a las relaciones a los interno de las empresas. La ética dentro de las organizaciones debe implicar una onda expansiva que se origina en lo individual llegando a lo colectivo dentro de la organización, y de lo colectivo e interno de la organización a lo externo o social (Guédez 2006). De esa necesidad de expansión de la ética, nace la responsabilidad social empresarial, que surge como una necesidad imperiosa de adecuación de las empresas a los requeridos sociales; ya que una empresa no pue-

de vivir a espaldas de los problemas sociales que se presentan en su entorno, ya que tarde o temprano son afectadas por éstos, en virtud de su carácter de integrantes del cuerpo social, compartiendo de este modo un mismo destino (Guédez 2006; Gómez 2005; Savater 1998).

Esa responsabilidad social empresarial trasciende lo meramente filantrópico, de la simple dación ocasional, para generar una verdadera institucionalidad dirigida al desarrollo integral del ser humano, que aún respetando la necesidad de la rentabilidad de toda organización que dependa de su desempeño productivo y económico para subsistir, pueda poseer también una sensibilidad y proactividad hacia el entorno humano, que coadyuve al bienestar de la sociedad en general (Guédez 2006); ayudando así a las comunidades a ayudarse con su propio esfuerzo, creciendo de manera compartida.

## REFLEXIÓN FINAL

La mayor parte de la vida de una persona transcurre en los centros de trabajo. En ese ambiente social se llevan a cabo interacciones de convivencia humana, que por su propia naturaleza trascienden lo meramente económico, y se trasladan al campo de lo ético, de los valores y de las virtudes, donde el sentido de lo humano cobra vital importancia.

Comprender que la responsabilidad de los actores involucrados en las relaciones laborales; -incluyendo al Estado actuando como patrono y garante de la legislación laboral-, implica mucho más que el simple cumplimiento de un contrato, del acatamiento de las leyes en la materia, o incluso de las normas mora-

les tradicionales, es entender el inmenso peso que tiene la ética en el mundo del trabajo, y la inherente responsabilidad de la empresa para con el colectivo.

Se hace necesario entender que el centro de atención en las empresas deben ser las personas que le otorgan vida a la organización empresarial, y por tanto resulta absurdo limitarlas a las relaciones meramente materiales y económicas. En un mundo donde la depredación del medio ambiente constituye un peligro para las futuras generaciones, y en el cual las desigualdades sociales y económicas se agudizan, la omisión por parte de las organizaciones sociales, incluidas las empresas, del sentido de lo humano, a la postre afectaría su propio destino, en un mundo interconectado. Reconocer la vinculación íntima existente entre la ética y las relaciones laborales, es comprender a cabalidad tales realidades, lo contrario, resulta en una miopía peligrosa.

## BIBLIOGRAFÍA

Alegría, M. (2005). Derecho Colectivo del Trabajo. Sindicatos, Conflictos, negociación, convenios y seguridad social. Los libros de El Nacional. Colección Minerva. Editorial CEC, S.A., Caracas, Venezuela.

Alvarez, Gladys Stella. (2003). La mediación y el acceso a justicia. 1era. Edición. Santa Fe. Rubinzal-Culzoni Editores.

Barbera, Gerardo (2006) Reflexiones elementales entorno a la Ética. Valencia, Venezuela. Ediciones Delforn C. A.

- Bauman, Zygmunt (2005) *Ética Postmoderna*. México. Editorial Siglo XXI.
- Cabanellas, Guillermo (2005) *Diccionario Jurídico Elemental*. Buenos Aires, Argentina. Editorial Heliasta S.R.L.
- Castillejo de Arias, Olga. (2003). *Resolución de conflictos laborales por Métodos Alternativos*. Buenos Aires, Argentina. Editorial Astrea de Alfredo y Ricardo Desalma.
- Carballo M., César A. (2001). *Derecho Laboral Venezolano. Ensayos*. Caracas, Venezuela. Universidad Católica Andrés Bello.
- Coller, Xavier (1997) *La empresa flexible: un estudio sociológico del impacto de la flexibilidad en el proceso de trabajo*. Centro de Investigaciones Sociológicas. Barcelona, España.
- Covey, Stephen (1997) *Los 7 hábitos de la gente altamente efectiva*. Ediciones.
- De Gracia, María Isabel (1999). *La Negociación*. Buenos Aires, Argentina. Editora: Plátense.
- Febres, Ramona (2008). *Curso de Educación en Valores*. Cátedra de Educación en Valores de la Universidad de Carabobo. Valencia, Venezuela.
- Fisher, R. Ury W. y Patton, B. (2003). *Si...De acuerdo! Cómo negociar sin ceder*. Bogotá, Colombia. Grupo Editorial Norma.
- Garza Juan y Patiño Susana (2000) *Educación en Valores*. México. Editorial Trillas.
- Gómez, Emeterio (2005) *La Responsabilidad Moral de la Empresa Capitalista*. Caracas, Venezuela. Plasarte S. A.
- Gorz, Andre (2001) *Adiós al Proletariado*. Barcelona, España. Ediciones 2001 S. A.
- Guédez, Víctor (2006) *Ética y Práctica de la Responsabilidad Social Empresarial*. Caracas, Venezuela. Editorial Planeta S. A.
- Guisán Esperanza (1995) *Introducción a la Ética*. Madrid, España. Ediciones Cátedra S. A.
- Guevara B., Zambrano A., Evies A. (2007) *¿Para qué educar en Valores? Universidad de Carabobo, Cátedra Rectoral Educación en Valores*. *Revista Educación en Valores* Vol. 1 / Nro. 7 / Valencia, Enero – Junio 2007
- Keller, Helen (2000) *Luz en mi Oscuridad*. Disponible en: [http://www.swedenborg.es/helen\\_keller/helen\\_keller.htm](http://www.swedenborg.es/helen_keller/helen_keller.htm) Consultado 15/02/06
- Kliksberg, Bernardo (2001) *Capital Social: La Dimensión Olvidada del Desarrollo*. Caracas, Venezuela. Editorial Texto C. A.
- LA BIBLIA, Edición revisada, Editorial Verbo Divino, Venezuela 1995.
- Maturana, Humberto (2006) *¿Moral o Ética?* Disponible en: <http://www.finderg.com/> Consultado 15/02/08
- Meda, Dominique (1998) *El trabajo un valor en peligro de extinción*. Barcelona, España. Editorial Gedisa

Piña de Rosario, Madelen (2004) *Ética, Moral y Axiología*. Disponible: <http://www.monografias.com/trabajos15/etica-axiologia/etica-axiologia.shtml> Consultado: 12/02/10

Real Academia Española (2009) *Diccionario RAE*. Disponible: <http://www.rae.es/rae.html> Consultado 22/06/09

Rojas, Belkis (2007) *La Axiología como eje transversal, en la gestión del talento humano*. Universidad de Carabobo, Cátedra Rectoral

*Educación en Valores*. Revista Educación en Valores Vol. 1 / Nro. 7 / Valencia, Enero – Junio 2007

Savater, Fernando (1998) *La Dimensión Ética de la Empresa*. Bogotá, Colombia. Siglo del Hombre Editores.

*Teoría del conflicto social*. [Documento en línea]. Disponible: [http://es.wikipedia.org/wiki/Ralf\\_Dahrendorf](http://es.wikipedia.org/wiki/Ralf_Dahrendorf) [Consulta: 2009, julio 29].

