



La ética como plataforma para la toma de decisiones en las empresas aseguradoras

Cristina Seijo*
Lennys Carvajal**

Resumen

La empresa actúa como una entidad fluida, la cual se moviliza para insistir, resistir y fortalecer las acciones del personal, sin permitir que las adversidades afecten la rentabilidad; por cuanto el éxito obtenido por una organización al alcanzar los objetivos, depende del desempeño de la misma, aunado a su fuerza laboral. El presente artículo, surge de tal situación y desarrolla dos variables: la ética y toma de decisiones; se estudia la posibilidad de conciliarlas, frente al contexto asegurador. Las empresas deben ser capaces de redescubrir elementos que caractericen su identidad, para así consolidar una eficaz optimización técnica y operativa de los procesos organizacionales, a través de la disminución del riesgo y considerar imprescindible el forjamiento del carácter, por medio de los hábitos como factor fundamental, además de la capacidad para responder éticamente a las situaciones vividas por el empleado. En este sentido, la investigación es de tipo documental, con un enfoque no experimental.

Palabras clave: Ética, toma de decisiones, empresas aseguradoras.

* Postdoctora en Gerencia de las Organizaciones (URBE). Doctora en Ciencias Gerenciales (URBE). Magíster en Gerencia de Recursos Humanos (URBE). Especialista en Recursos Humanos (LUZ). Abogada (URBE). Miembro del Comité Académico de Postgrado en Gerencia de Recursos Humanos (URBE). Coordinadora del Doctorado en Ciencias Gerenciales de UNEFA.
E-mail: cristinaseijo@hotmail.com.

** Magíster en Gerencia de Recursos Humanos. Licenciada en Administración. TSU en Relaciones Industriales.

Ethics as a platform for decision making in insurance companies

Abstract

The company acts as a fluid entity, which is mobilized to insist, resist and strengthen the staff's actions, without allowing adversities to affect profitability; therefore, the success obtained by an organization upon reaching its objectives, depends on its performance, together with that of its workforce. This article develops two variables: ethics and decision making, and studies the possibility of reconciling them in the insurance context. Insurance companies must be able to rediscover elements characterizing their identity to thereby consolidate an effective technical and operational optimization of the organizational processes by decreasing risk and considering character building as indispensable, using habits as a key factor, as well as the capacity to respond ethically to situations experienced by the employee. The research is of a documentary type with a non-experimental approach.

Key words: Ethics, decision making, insurance companies.

Introducción

En la actualidad, las organizaciones se enfrentan a retos globalizados, transformaciones y problemas que hacen necesaria la ética, tal y como lo establece Ferrer (2008), es el carácter en el que ha sido forzado el sujeto tal y de lo cual se deduce que no necesita de normas para determinar su conducta; sin embargo, la ética normativa parte del criterio de considerar el nivel deontológico como medio para hilvanar las acciones humanas, orientadas al bien común, susceptible de sanción, lo que la reduce al mero apego a las normas estatuidas.

La ausencia de ética, puede generar situaciones fraudulentas en las empresas aseguradoras, al obviar directrices en detrimento de la organización, y generar pérdidas económicas con beneficio directo e indirecto para un empleado o viceversa en beneficio de la organización, en cuanto a ganancias deshonestas. Es necesario mencionar que las organizaciones, son agentes morales, porque pueden promover cursos de acción y alternativas, elegir uno u otro camino y justificar la decisión apelando a normas apropiadas de conducta.

Para Cortina (2005), ni las personas, ni las sociedades nacen con una conciencia ya hecha, sino que al transcurrir el tiempo van conformándose, a través de un proceso de aprendizaje, que considera los aspectos emocionales, sentimentales y cognitivos, para los cuales se comprueba qué valores acondicionan su existencia.

En esta investigación se desarrollan diferentes tópicos tales como forjamiento del carácter, elementos constitutivos de la acción humana, impacto en el individuo; de la ética de la convicción a la ética de la responsabilidad en el mundo empresarial y toma de decisiones en el análisis ético de la acción humana. El presente artículo tiene como propósito establecer la relación entre ética y toma de decisiones, como forma correlacional, clave para lograr la eficiencia en los procesos productivos de las empresas aseguradoras.

1. La forja del carácter como factor fundamental para la ética y la toma de decisiones prudentes

La exigencia ética de acuerdo con lo planteado por Guédez (2004), amplía los desafíos individuales y empresariales del ser humano contemporáneo, él aumenta cuando se comprueba que la ética es costosa, pero la no ética es costosísima, en virtud que al final el ser humano es el principal beneficiario o la primera víctima de sus propios actos.

Según lo planteado por los griegos, la palabra ética proviene de *ethos*, que significa carácter o modo de ser, y éste resulta decisivo para la vida de un hombre aunque los factores externos lo condicionen en un sentido u otro; el carácter de quien lo asume es el centro último de decisión. Entonces, según la personalidad de un individuo, depende de cómo enfrente la vida, considerando elementos de su propia convicción ante la misma, con ánimo o desánimo, ilusión y esperanza; pesimismo o amargura.

El origen griego de la ética, distingue en el mundo humano, entre el temperamento (*pathos*), constituido por aquellos sentimientos y actitudes con las que se nace, lo cual significa no poderse cambiar (la dimensión pasiva), y el carácter forjado por cada individuo, el modo de ser del que cada quien se va apropiando a lo largo de su vida, al hacer sucesivas elecciones.

Para el autor, el ser humano se ve obligado a modificar la herencia, a través de la elección de su propio carácter. Por tal motivo, a esa necesidad de elegirlo se denomina libertad en un primer sentido; puesto que se está condenado a ser libre, y esto se transforma al tener que elegir.

La ética es un tipo de saber que pretende orientar al individuo a la forja de su proyecto de vida, siendo consciente de qué elementos no pueden ser modificados para conseguir a través de un buen carácter elecciones acertadas y decisiones prudentes.

Atender estas consideraciones es lograr sabiduría; no por acumular conocimientos o deslumbrar a sus semejantes con elevadas reflexiones, sino por prudencia, por el arte de saber elegir. Es importante establecer que para una configuración inteligente del carácter, se requiere saber la meta que orienta las acciones, además del fin que se desea perseguir, forjar los modos de actuar que permiten alcanzar lo planteado.

A partir de las ideas expuestas, el individuo debe tener conciencia de las metas que persigue, además de habituarse a elegir y obrar éticamente; ésta es la clave de la moral de las personas y de una ética de las organizaciones. Por tal motivo, a esos modos de actuar ya asumidos, que impulsan el deseo e incorporan al carácter sus actos, se les denomina, tradicionalmente hábitos; si están bien orientados reciben el nombre de virtudes, rasgos de honestidad adquiridos por la fuerza de la voluntad, y guiados por la razón, que ayuda a lo correcto.

Aristóteles, citado por Hamburger (2002), destaca dos virtudes esenciales, como prudencia y justicia. Se obra racionalmente cuando el actuar está orientado por las virtudes y no por los vicios; en otras palabras al forjar el carácter propio, decidir lo justo y respetar los derechos de los demás.

Por otro lado, Etkin (1998), afirma que el dominio del saber o el conocimiento racional se preocupa de las explicaciones y de la causalidad de los actos, mientras que la perspectiva ética se preocupa de justificar acciones en términos de lo bueno, lo correcto y lo justo.

Conocer las razones, o la verdad de lo ocurrido, no significa que esos mismos argumentos avalen lo considerado en el sistema, como moralmente equitativo y acertado. El tema de lo ético no cesa al decir la verdad, sino en reconocer si hay opción o libertad en ello, y cuáles son los efectos sobre el derecho de los demás. Sentirse responsable de sus actos en el grupo y en la organiza-

ción, ocurre en el marco de las relaciones de poder; y por tanto, existen cosas mal hechas y verdaderas bien dichas.

2. De la ética de la convicción a la ética de la responsabilidad en el mundo empresarial

De acuerdo con lo establecido por Cortina (1998), la ética es definida como un conjunto de mandatos que deben ser cumplidos sin considerar las circunstancias en las que el sujeto debe comportarse, ni las consecuencias como resultado de la actuación en la cual quien obra en contra de dicho principio actúa de forma inmoral. Sobre la base de la conceptualización, se explica que la ética de la convicción o de la intención, prescribe o prohíbe determinadas acciones incondicionalmente buenas o malas entre sí, sin tener en cuenta las condiciones de su realización u omisión, ni sus consecuencias. Por el contrario, la ética de la responsabilidad, ordena tomar en cuenta los resultados previstos que derivan de dicha actuación.

Además, el ético de la convicción es un racionalista cósmico, no acepta la irracionalidad del mundo; le resulta imposible creer que de una acción mala, se desprendan consecuencias buenas y viceversa; por tanto, prohíbe recurrir a medios dudosos como pretexto de conseguir un fin bueno. Un buen fin no justifica la elección de un medio dudoso.

En primer término, la empresa tiene una finalidad legitimada y con sentido, la cual obliga a tomar decisiones cuyos resultados llevan a ese fin; no puede diseñar a priori acciones concretas, que deben ser hechas y aquellas que deben ser evitadas, prescindiendo de sus respectivos contextos.

La ética empresarial no puede precisar a priori los tipos de racionalidad, su tarea consiste en dilucidar el sentido o el fin de la actividad empresarial y en proponer orientaciones y valores morales específicos para alcanzarlo. Así, las decisiones concretas están en manos de los sujetos, por cuanto deben ser responsables de ellas; no pueden prescindir de las mismas sin tomar en cuenta las metas a alcanzar. Guillen (2006) y Cortina (1998), coinciden al determinar la responsabilidad ética como la capacidad de respuesta del ser humano a través de los actos y del contenido ético de sus consecuencias.

Guédez (2006), se refiere a la convicción como voluntaria, pero como una condición desinteresada para responder a la decisión de una conciencia ética. De otro modo, coincide con los autores anteriores cuando determina la responsabilidad ética como la capacidad de responder por lo realizado o su negligencia, así como por sus correspondientes resultados.

En el ámbito organizacional debe prevalecer la responsabilidad ética, la cual considera las consecuencias previsibles de las propias decisiones, como respuesta de sus actos; por esta razón, debe prever lo sucedido a futuro con ciertas acciones, obstaculizadoras de la misión u objetivo planteado en las empresas, ya que sus integrantes deben actuar con responsabilidad o convicción.

3. Elementos constitutivos de la acción humana y su impacto en el individuo

La afectividad humana, de acuerdo con lo planteado por Guillen (2006), es singular por estar unida a la capacidad de reflexión y a la voluntad libre; esta dimensión tiene relevancia en las decisiones humanas y constituye un eje fundamental para explicar su conducta.

Los sentimientos son importantes por la indudable influencia que tienen en el comportamiento y en cómo los mismos afectan las decisiones. Además de definirse como el estado de ánimo producido por causas que lo impresionan, tales como el entusiasmo ante un nuevo proyecto, el temor a una posible decisión en la organización, la alegría provocada por un acontecimiento positivo inesperado o el desánimo que genera la ausencia de resultados esperados.

Según Guillen (2006), los sentimientos pueden ir a favor o en contra de la voluntad y por tanto facilitar las acciones libres, pero el dominio de estos por parte de la voluntad y la razón, no está asegurado, los mismos serán buenos en la medida en que cooperen con las acciones buenas, y a la inversa.

La acción humana, es en la medida en que supone una decisión libre de la voluntad, motivada por una intención que puede ser racional y emocional; es decir, aunque la acción es una, en ella se puede distinguir una intención que es el resultado de un juicio querido de la razón, acerca de la conveniencia de actuar o no, y afectado a la vez por los sentimientos. La intención marca la meta, el resultado o la consecuencia vinculada a dicha acción.

De acuerdo con lo mencionado, se ejemplifica al decir que se puede actuar con pocas fuerzas físicas (corporeidad) y además sin ilusión o sin ganas (afectividad); no obstante, esto no impide la responsabilidad ética si la acción fuera consciente (existe intención) y libre (decisión de la voluntad). De lo cual se deduce: no todo lo que se desea y ejecuta resulta conveniente.

También, junto a la intención y decisión de los medios para la puesta en práctica de la acción, existen unas circunstancias concretas, pues cada comportamiento, se produce en un momento, en un lugar y a partir de unos factores que afectan el mismo, y por tanto su juicio ético. En una organización éticamente enferma se pueden fomentar comportamientos deshonestos, mientras que en una saludable se puede contribuir con la mejora de sus miembros como personas, es decir, las circunstancias ambientales lógicamente afectan los comportamientos personales.

Por último, toda acción humana tendrá como resultado unas consecuencias más o menos previsibles, por cuanto aunque ya no formen parte de la acción en sí, en la medida en que son resultado de la misma, pueden haber sido consideradas por quien actúa.

En este enfoque, no debe olvidarse que toda acción humana tiene implicaciones sobre otras personas, pero principalmente en la que actúa. Es decir, quien estafa se hace estafador y quien actúa sin hacer continua ostentación de sus éxitos se hace humilde.

4. Toma de decisiones y análisis ético de la acción humana

La toma de decisiones en el ámbito empresarial, debe ser puesta en práctica en las funciones desempeñadas por el empleado, en virtud que es él quien debe elegir la mejor opción al momento de ejecutar una actividad, para lo cual deben darse una serie de pasos, orientados a solucionar un problema.

Guillen (2006) la define como el conjunto de pasos que permiten diagnosticar un aspecto en el cual se debe tomar una decisión, diseñar alternativas para su solución, elegir la mejor opción y asegurarse o controlar, que la decisión tomada haya sido correcta.

Robbins y Coulter (2000) describen este aspecto de forma muy simplista, porque dicho mecanismo involucra un proceso integral. Los autores definen ocho pasos que comienzan con la identificación del problema y sus criterios de decisión; así como con el peso asignado a dichos juicios, a fin de avanzar en una al-

ternativa capaz de resolver el asunto y concluir con eficacia la evaluación.

Robbins (2004) refiere la toma de decisiones como una reacción a un problema, es decir, existe una discrepancia entre el estado actual y el deseado, exigiendo la consideración de alternativas de acción; los individuos toman decisiones, eligen dos o más alternativas, y toda decisión requiere interpretar y evaluar información.

Kinicki y Kreitner (2003), define el mencionado aspecto como un medio para llegar a un fin, se identifica y elige entre soluciones alternas generadora de un estado deseado.

Por esta razón, Ivancevich, Konopaske y Matteson (2006), refieren las decisiones como medios para lograr un estado deseado; son una respuesta organizacional a un problema, resultado de un proceso dinámico que involucra múltiples fuerzas, y se presenta como un proceso racional, secuencial que origina una decisión.

Los criterios de Guillen (2006), Ivancevich et al. (2006), Robbins (2004) y Robbins y Coulter (2000), se asemejan al considerar a la toma de decisiones, una reacción a un problema, en la cual toda decisión requiere la consecución de pasos, una interpretación y evaluación apropiada para determinar la mejor alternativa.

En virtud de ello, debe estar bien orientada en todos y cada uno de los procesos que se ejecuten en el sector empresarial, debido a la diversidad de situaciones complejas; cada empleado decide, de acuerdo al estilo que lo caracteriza, de allí la importancia de su identificación con ésta. Todos los comportamientos difieren, pero sus conductas deben estar bien orientadas para unificar criterios, coherentes con la realidad de la organización.

Considerar la importancia del tema implica que los empleados deben estar atentos y aplicar el razonamiento para elegir las opciones más idóneas, tanto para él como trabajador como para la organización; por tal razón, debe elegir opciones de valor en el contexto de sus restricciones.

Según Robbins (2004), el modelo racional se refiere a la existencia de racionamiento, cuando se toman decisiones óptimas, elegir opciones constantes de valor en el contexto de sus restricciones o limitaciones específicas. Un tomador de decisiones racional debe ser completamente objetivo y lógico, y definir un problema con cuidado, para ello es deseable partir de una meta clara y específica.

Los pasos a seguir deben dirigirse de manera consistente hacia la selección de alternativas que maximicen estas metas; no obstante, las opciones se eligen, a través de la definición de los avances citados con anterioridad.

Guillen (2006) indica que el juicio o análisis ético de una acción, debe considerar la decisión en sí, la intención que la motiva, las circunstancias que la rodean y las consecuencias que provoca; según lo descrito, los dos primeros elementos están presentes en la intención o fin perseguido, es lo propio del diagnóstico y diseño de alternativas; la elección de una opción y su puesta en práctica constituye el objeto de la acción.

Si en la activación humana resultan inseparables la intención y la decisión, los estudiosos de la ética comentan la necesidad de un principio de integridad en la valoración ética; hace falta que sean buenas tanto la intención como la acción exterior elegida, ello se desprende de la unidad, inseparable en la práctica de toda acción humana, entre el fin y la elección de medios para su ejecución. Cuanto mejor es la intención, en una ejecución buena, mejor es la acción.

Las circunstancias constituyen un agravante o atenuante del juicio ético, incluyen elementos como el quién, qué, cómo, dónde, cuándo, entre otros; no sería lo mismo que el soborno lo lleve a cabo un subordinado, que un directivo de la organización, ya que este último, estaría marcando una pauta para el resto y fomentando un mal comportamiento. Es decir, la gravedad de una acción tiene implícita las variables: tiempo, espacio u otros, cuando se ejecuta un juicio u análisis ético.

Guillen (2006) determina la necesidad de tener en cuenta los previsible resultados de la actuación, por cuanto, toda acción acaba teniendo consecuencias sobre el actuante. Las personas que son afectadas por la decisión y de modo indirecto, por el efecto que el comportamiento provocado en terceros, tendrán en quien ha actuado, los resultados de sus propias acciones, denominadas también circunstancias que influyen en la valoración ética siempre y cuando sean previsible y evitables.

Desde el punto de vista ético, la importancia de la intención para juzgar la acción en su conjunto, se entiende al analizar con detalle cuando se trata de medir las consecuencias del comportamiento humano. Si se miente, aunque no se note externamente, el ejecutor de la acción se hace mentiroso, si la intención es mala,

como se ha mencionado, quien la realiza está siendo malintencionado, aunque su actuación resulte un efecto externo positivo.

Lo expuesto con anterioridad permite inferir que una intención irregular desvía una acción, cosa distinta de la consecuencia externa de la misma, de la cual pudiera ser por el contrario, positiva. El proceso de toma de decisiones en las empresas aseguradoras, es puesto en práctica en las funciones ejecutadas diariamente, al realizar una suscripción o reclamo de una póliza de automóvil o cualquier otro ramo asociado a ellas, cada una ocurre de manera diferente.

5. La actividad aseguradora para el mundo empresarial

La actividad aseguradora forma parte de la actividad económica y mercantil de los países, por cuanto a medida que posea mayor desarrollo en sus actividades económicas, genera un gran volumen de operaciones financieras, proporcionándole auge a la actividad aseguradora. La misma tiene unas características específicas, peculiares y complejas relacionadas con la prestación de servicios surgidos de la existencia de riesgos económicos (actuales o futuros) que afectan a los individuos, a las empresas y a la sociedad en general. Estos riesgos, para ser incluidos en la actividad aseguradora, deben reunir unas condiciones relacionadas con las presiones ejercidas por los cambios ocurridos en el entorno social, económico, tecnológico y legal.

Carpio (2006) determina que tanto la doctrina como las legislaciones universales, en materia de contrato de seguro, están de acuerdo en sostener que el principio indemnizatorio se caracteriza por tener como único objetivo: reparar las consecuencias generadas por un evento previsto con el contrato de seguro, evitando la afección del patrimonio del asegurado, para mantener su equilibrio económico.

El seguro, por su naturaleza de indemnizar a las personas al consumarse un riesgo en un siniestro, con la peculiaridad de acumular fondos provenientes del cobro de sus primas, ofrece la posibilidad de realizar inversiones, y constituye una de las fuentes de mayor financiamiento en el mercado de capitales para orientar inversiones seguras.

Se entiende por riesgo, no sólo al objeto asegurado, sino también, a la posibilidad de producirse, un suceso posible, incierto y futuro, caracterizado por una contingencia desfavorable que produce pérdidas u origina una necesidad económica o patrimonial. El acontecimiento debe ser posible, porque de otro modo no existiría *inseguridad*, lo imposible no origina riesgo. Además, la necesidad de asegurarse surge cuando se está frente a la posibilidad de un evento dañino, que no depende exclusivamente de la voluntad del asegurado, y cuya materialización da origen a la obligación de la empresa de seguros.

El individuo (decisor) puede adoptar diversas conductas a la hora de enfrentarse al riesgo (aversión, indiferencia o preferencia por el mismo) que se traducen en distintas actitudes: autoasunción, prevención y previsión, distinguiéndose en esta última el ahorro, el autoseguro y el seguro (como mecanismo para reducir la incertidumbre del asegurado, a través del pago de la prima). Este último constituye la forma perfecta y técnicamente eficaz para cubrir riesgos.

Guardiola (1990) establece que el origen básico de las empresas aseguradoras, está en la existencia del riesgo y sus consecuencias negativas (siniestros) junto a la necesidad de reparar los daños económicos producidos por la ocurrencia del evento. Las unidades económicas de producción y consumo actúan en un ambiente de riesgo casi permanente (o de incertidumbre) donde el acaecimiento de imprevistos y hechos inciertos trae consecuencias económicas que es preciso prever.

No se concibe una sociedad desarrollada sin instituciones aseguradoras, debido a los efectos estabilizadores que ejercen sobre los aspectos más importantes de la economía, a través de la función de cobertura de riesgos que permite afrontar actuaciones y proyectos de interés general; de otro modo serían irrealizables. Efectivamente, un servicio de seguridad como éste, es demandado por la sociedad (tanto desde las unidades familiares o individuales, como desde los entes empresariales productores y consumidores).

Todo individuo o familia lleva un nivel de vida en función de su renta. Una parte de ésta se destina a satisfacer las necesidades de previsión futura y, hasta no estar cubiertas estas, no se cambia la estructura del presupuesto familiar, generadores de las unidades de consumo a un mayor nivel de vida. En este panorama, a través del seguro se puede lograr una cobertura de las mismas, que contribuya a la estabilización de los presu-

puestos familiares y modifique el nivel de vida, es fácil determinar los beneficios económicos y sociales que comporta la institución aseguradora.

Los empresarios, en el desarrollo de su actividad productiva, se enfrentan a numerosos riesgos. El costo del seguro incrementa los costos generales, pero a cambio, proporciona mayor estabilidad en los resultados. El seguro fomenta la protección de todos los miembros de una familia o individuos, estimula el sentido de responsabilidad frente a terceros, esencial para: abrir nuevas empresas, realizar nuevas inversiones, crear empleo, contribuir a la estabilidad social y proteger contingencias derivadas de la vejez y enfermedades o accidentes, ya que financia la prevención de riesgos mediante la reducción de primas.

Las empresas aseguradoras, contribuyen positivamente al desarrollo económico al eliminar riesgos y estabilizar los presupuestos económicos. Por esto, deben desarrollarse paralelamente al resto de las actividades económicas. El seguro es la única actividad económica, con capacidad para generar ahorro y financiación de inversiones a largo plazo.

Existen otras instituciones que aportan ahorro a largo plazo pero sólo el seguro lo hace con un esquema de ahorro y financiando un tipo de inversión (global y sistemática) sustancialmente distinto a los utilizados habitualmente por otros intermediarios.

En base a las consideraciones anteriores, el servicio de las empresas aseguradoras, corresponde a una necesidad de protección frente al riesgo de un posible evento, aleatorio e incierto, susceptible de crear necesidades patrimoniales; no sólo como actividad de tipo económica, sino en el cumplimiento de condiciones técnicas, legales, y morales.

Consideraciones finales

En virtud de la revisión documental, el papel fundamental de la ética al momento de tomar una decisión o acción, orienta el carácter de un individuo y le permite ejecutar buenas elecciones; se establece la meta a la que se desea llegar, y se fijan los modos de actuar por repetición de actos. Al estar bien orientados, se respeta el derecho de los demás; esto es considerado como una virtud.

La razón humana se convierte en un instrumento que contribuye para discernir qué derechos y obligaciones tiene la condición racional. Además, toda acción humana está compuesta por la intención, proveniente de la voluntad racional aunada a las decisiones y consecuencias que son los resultados de la misma.

En el plano organizacional, de las empresas aseguradoras, la voluntad es condición primordial para el predominio de la responsabilidad ética; es decir, el individuo debe ser libre para elegir la mejor alternativa, luego de ponderar los diferentes criterios que le llevan a resolver un problema, además de poseer aceptación, compromiso, interés y convicción componentes necesarios para la conciencia ética.

Las empresas aseguradoras deben orientarse a la acción de los valores morales arraigados a través de la formación y hábitos del personal, caracterizados por las virtudes, esenciales para la construcción de un buen carácter, como cadena medular de la ética, que les permitan ejercer la actuación idónea espontáneamente, sin ningún tipo de esfuerzo.

Atendiendo a estas consideraciones, el individuo debe hacerse dueño de sus actos o responsable de las consecuencias de sus acciones, en cualquier ámbito; sólo los seres humanos generan conductas deliberadamente; a través de su voluntad como factor fundamental para lograr responsabilidad. El personal de las empresas aseguradoras, debe asumir compromisos considerando su interés, consentimiento y convicción de la situación presentada. Uno de los retos asumidos en las empresas aseguradoras, es la exigencia por establecer la solidez de sus propios procesos, en el contexto de una ética propia.

Referencias bibliográficas

- CARPIO, B. (2006). **Guía Práctica de Seguros** (3ª ed.). Bogotá, Colombia: Legis Editores C.A.
- CORTINA, A. (2005). **El Mundo de los Valores “Ética Mínima y Educación”** (5ª ed.). Bogotá, Colombia: Editorial El Buho.
- CORTINA, A. (1998). **Ética en la Empresa**. España: Ediciones Simancas.
- ETKIN, J. (1998). **La doble moral de las organizaciones. Los sistemas perversos y la corrupción institucionalizada** (2ª ed.). Madrid, España: Editorial MC Graw-Hill.
- FERRER, J. (2008). Entrevista realizada el 12-04-2008 a las 5:45 p.m.

- GUARDIOLA, A. (1990). **Manual de Introducción al Seguro**. Madrid, España: Editorial Fundación MAFRE.
- GUEDEZ, V. (2004). **Ética Gerencial** (3ª ed.). Caracas, Venezuela: Editorial Planeta Venezolana S.A.
- GUEDEZ, V. (2006). **Ética y Práctica de la Responsabilidad Social Empresarial**. Editorial Planeta Venezolana S.A.
- GUILLEN, M. (2006). **Ética en las Organizaciones**. España: Editorial Pearson Prentice Hall.
- HAMBURGER, A. (2002). **Ética de la empresa y valores corporativos No. 1**. Grupo Editorial Latinoamericano. Paulinas.
- IVANCEVICH, J.; KONOPASKE, R.; MATTESON, M. (2006). **Comportamiento Organizacional** (7ª ed.). México: Editorial Mc. Graw Hill.
- KINICKI, A.; KREITNER, R. (2003). **Comportamiento Organizacional** (1ª ed.). México: Mc Graw-Hill.
- ROBBINS, S. y COULTER, M. (2000). **Administración**. México: Editorial Pearson Prentice Hall.
- ROBBINS, S. (2004). **Comportamiento Organizacional** (10ª ed.). México: Editorial Pearson Educación.