



universidad
de león

Facultad de Ciencias
Económicas y Empresariales

Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales

Universidad de León

Grado en Administración y Dirección de Empresas

Curso 2016 / 2017

¿EXISTE LA ÉTICA EMPRESARIAL EN LOS PARQUES DE OCIO CON
ANIMALES? SEAWORLD VERSUS CABÁRCENO

IS THERE BUSINESS ETHICS IN ENTERTAINMENT PARKS WITH
ANIMALS? SEAWORLD VERSUS CABÁRCENO

Realizado por el alumno D.^a Silvia Pérez Medín

Tutelado por el Profesor D.^a Almudena Martínez Campillo

León, julio de 2017

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Primera parte: Presentación del trabajo

Resumen	5
Abstract.....	6
Introducción.....	7
Objeto del trabajo	8
Metodología.....	9

Segunda parte: Desarrollo teórico del trabajo

1. Ética.....	10
1.1. Concepto de Ética.....	10
1.2. Teorías Éticas	10
1.2.1. Teorías Éticas tradicionales.....	12
1.2.2. Teorías Éticas contemporáneas.....	12
1.3. Toma de decisiones éticas.....	13
1.3.1. El proceso de toma de decisiones éticas.....	13
1.3.2. Factores de influencia en las decisiones éticas.....	14
2. Ética Empresarial.....	17
2.1. Concepto de Ética Empresarial.....	17
2.2. Desarrollo de la Ética Empresarial.....	18
2.2.1. La globalización como base de la Ética Empresarial.....	19
2.2.2. Teoría de los Stakeholders.....	20
2.2.3. Responsabilidad Social Corporativa y Sostenibilidad	23

3. Gestión de la Ética Empresarial.....	27
3.1. Enfoques de la actuación social ética.....	28
3.2. Problemas éticos en la gestión de las empresas.....	29
3.3. Iniciativas para resolver los problemas éticos de las empresas.....	31
3.4. Evaluación del desempeño en Ética Empresarial.....	34
3.5. Ventajas de la gestión de la Ética Empresarial.....	35
3.6. Empresas con la mejor gestión ética a nivel mundial (2017).....	36

Tercera parte: Desarrollo práctico del trabajo

4. Ética Empresarial en los parques de ocio con animales: SeaWorld versus Cabárceno.....	37
4.1. Caso SeaWorld.....	37
4.1.1. Descripción general de los problemas éticos.....	40
4.1.2. Teorías Éticas de referencia.....	41
4.1.3. Factores influyentes en la toma de decisiones éticas.....	43
4.1.4. Estudio de los stakeholders bajo la perspectiva ética.....	44
4.1.5. RSC y gestión de los problemas éticos.....	46
4.1.6. Evaluación del desempeño en materia ética.....	48
4.2. Caso Parque de la Naturaleza de Cabárceno (CANTUR).....	50
4.2.1. Descripción general de los problemas éticos.....	51
4.2.2. Teorías Éticas de referencia.....	52
4.2.3. Factores influyentes en la toma de decisiones éticas.....	54
4.2.4. Estudio de los stakeholders bajo la perspectiva ética.....	55
4.2.5. RSC y gestión de los problemas éticos.....	57
4.2.6. Evaluación del desempeño en materia ética.....	58
5.3. Comparativa SeaWorld versus Cabárceno.....	60

Conclusiones.....	63
--------------------------	-----------

Bibliografía.....	65
--------------------------	-----------

ÍNDICE DE GRÁFICOS, TABLAS Y FIGURAS

Tabla 1.1. Absolutismo ético vs Relativismo ético	11
Figura 1.1. El proceso de toma de decisiones éticas	13
Figura 2.1 Stakeholders de la empresa.....	20
Figura 2.2. La Pirámide de la Responsabilidad Empresarial.....	24
Figura 3.1. Tipos de discriminación en el ámbito empresarial.....	30
Figura 3.2. Categorías evaluadas en el listado de empresas más éticas del mundo..	37
Figura 5.1. Mapa Parque de la Naturaleza de Cabárceno.....	50
Tabla 5.1. Comparativa SeaWorld vs Parque de Cabárceno.....	61

RESUMEN

Todos tenemos una percepción sobre qué es la Ética, dado que es un concepto relativamente fácil de intuir. Pero, obviamente, no ocurre lo mismo cuando contextualizamos este concepto dentro del ámbito empresarial. ¿Es posible percibir la Ética Empresarial de cualquier organización? ¿Hay posibilidad de valorarla y evaluarla? La respuesta a estas dos preguntas debería ser “sí”, aunque no siempre es así.

La Ética Empresarial se encarga de las cuestiones de índole moral que surgen o se plantean a instancias del mundo de los negocios. En la actualidad, está adquiriendo mucha importancia tanto a nivel académico como empresarial. En este último ámbito, su relevancia está siendo cada vez más palpable y evidente, ya que muchas empresas están fracasando por carecer de ella y decepcionar fundamentalmente a sus empleados y clientes. En particular, los problemas parecen surgir cuando la información relativa a los asuntos éticos no es manejada de una manera clara, concisa y transparente por parte de las empresas, lo que provoca problemas en la relación con sus principales stakeholders.

En el presente trabajo, tras sentar las bases teóricas relativas a la Ética y la Ética Empresarial, se ofrece una aplicación práctica sobre los principales aspectos relacionados con la Ética en los negocios y su gestión por parte de las compañías. Específicamente, se realiza una comparativa entre dos negocios basados en parques turísticos que ofrecen servicios de ocio con animales, el SeaWorld, de Estados Unidos, y el Parque de la Naturaleza de Cabárceno, situado en Cantabria (España), a fin de identificar diferentes aspectos que han provocado dilemas y conflictos éticos, tanto internos como externos, en cada empresa, así como de estudiar sus respectivos procesos de gestión de dichas acciones.

Palabras clave: *Ética, Ética empresarial, Responsabilidad Social Corporativa (RSC), Stakeholders, Problemas éticos, Gestión ética.*

ABSTRACT

We all have a perception about what Ethics is, given that it is a relatively easy concept to intuit. But, obviously, the same thing does not happen when we contextualize this concept within the business sphere. Is it possible to perceive the Business Ethics of any organization? Is it possible to evaluate and evaluate it? The answer to these two questions should be "yes", although this is not always the case.

Business Ethics is responsible for the moral issues that arise or arise at the request of the business world. At present, it is being very important both academically and business. Specifically, in this last scope, their relevance to the progress of companies is real and palpable, since many of them are failing for lack of it and fundamentally disappoint their employees and customers. In particular, problems appear to arise when information on ethical issues is not handled in a clear, concise and transparent manner by companies, which causes problems related to their main stakeholders.

In this paper, after establishing the theoretical bases related to Ethics and Business Ethics, it offers a practical application on the main aspects related to business ethics and its management by companies. Specifically, a comparison is made between two park-based businesses that offer leisure services with animals, SeaWorld, located in the United States, and Cabárceno Nature Park, located in Cantabria (Spain), in order to identify different aspects that have led to dilemmas and ethical conflicts in both firms, as well as their processes of management of such actions.

Keywords: *Ethics, Business ethics, Corporate Social Responsibility (CSR), Stakeholders, Ethical problems, Ethical management*

INTRODUCCIÓN

¿Qué es para ti la Ética Empresarial? ¿Piensas que las empresas son éticamente responsables? Estas preguntas, que parecen fáciles de contestar, generan mucha controversia a la hora de analizarlas en profundidad en cualquier empresa. Para responderlas adecuadamente, primero, es necesario definir de una manera sencilla, pero concreta, el significado de la Ética en el ámbito empresarial, y, después, conocer los distintos procedimientos existentes para gestionar los conflictos éticos en dicho ámbito.

Ante un problema ético, existen multitud de opiniones y formas dispares de reaccionar. Todos sabemos lo que está bien y lo que está mal ante problemas generales y diarios que nos afectan, pero todo esto pierde consistencia ante problemas ajenos y de terceros. Influencias y situaciones dispares hacen que reaccionemos de maneras distintas ante un mismo problema, sucediendo lo mismo dentro de las empresas. Por ello, es de vital importancia disponer de Códigos de Conducta Ética u otras herramientas dentro las organizaciones, que, ante problemas éticos generales y/o específicos, tengan previstas las actuaciones que permiten resolverlos o, al menos, minimizar sus consecuencias, ayudándonos en la gestión de la Ética Empresarial.

En este trabajo se realiza una evaluación comparativa, desde la perspectiva de la Ética Empresarial, de dos empresas que a simple vista parecen similares por pertenecer al mismo sector de actividad –servicios de ocio con animales–, pero que albergan grandes diferencias en cuanto a la gestión de sus problemas éticos. Invito al lector a conocer los casos del SeaWorld y el Parque Natural de Cabárceno, cuyos dilemas éticos y modos de afrontarlos a lo largo de su historia han diferido sustancialmente.

OBJETO DEL TRABAJO

Comenzando con una revisión del marco teórico básico relativo a la Ética en general y a la Ética Empresarial en particular, el primer objetivo del trabajo es analizar el caso de dos parques turísticos que ofrecen servicios de ocio basados en animales (SeaWorld y el Parque de Cabárceno), a fin de responder a las cinco siguientes cuestiones:

- ¿Cuáles han sido sus problemas éticos?
- ¿Qué teorías éticas se adaptan mejor a cada caso?
- ¿Qué factores han influido en su toma de decisiones éticas?
- ¿Cómo ha sido su relación con los stakeholders desde la perspectiva ética?
- ¿Cómo ha sido su gestión de los problemas éticos?

Tomando como referencia esta información, nuestro siguiente objetivo es evaluar su desempeño en materia ética a fin de contestar a la siguiente pregunta final:

- ¿Ambos parques han sido éticamente responsables y en la misma medida?

Para responder a estas preguntas, se establecen unos objetivos secundarios, relacionados con los principales aspectos teóricos necesarios para su aplicación en el estudio de los casos:

- Conocer el concepto general de Ética y las Teorías Éticas más significativas.
- Conocer los factores de influencia en la toma de decisiones éticas.
- Definir la Ética Empresarial y su importancia en la actualidad.
- Conocer en qué consisten la Teoría de los Stakeholders y la Responsabilidad Social Corporativa, así como su importancia para el desarrollo de la Ética Empresarial.
- Conocer los principales aspectos relativos a la gestión de la Ética Empresarial.

METODOLOGÍA

Para alcanzar los objetivos planteados, en este trabajo se han utilizado las siguientes metodologías:

- Revisión de literatura académica recogida en libros, manuales y monografías, tanto nacionales como internacionales.
- Revisión de datos secundarios procedentes de diversas fuentes documentales, además de informes elaborados por distintos organismos públicos y privados, tanto nacionales como internacionales.
- Visionado de documentales, on-line y off-line, algunos basados en hechos reales (Blackfish).
- Revisión de información publicada en revistas divulgativas, periódicos digitales y páginas Web.
- Estudio de casos prácticos, donde se dan a conocer y explican dos casos de empresas reales del sector de los servicios de ocio con animales, cuyo fin, tras un proceso exhaustivo de recogida de información, es analizar y evaluar las actuaciones de ambas empresas desde el punto de vista de la Ética Empresarial y su gestión. Las empresas evaluadas son:
 - SeaWorld (parque acuático situado en Estados Unidos)
 - Parque de Cabárceno (parque de la naturaleza situado en Cantabria).

1. ÉTICA

1.1. CONCEPTO DE ÉTICA

El término Ética proviene del griego << *ethos* >>, que significa uso, costumbre o tradición y representa las creencias, normas y valores sociales. Recientemente, Crane y Matten (2016: 8) la definen como:

“El estudio de la moralidad y la aplicación de la razón para dilucidar las reglas específicas y principios que determinan que acciones son moralmente aceptables”.

A este respecto, Velasquez (2006: 8) considera que la moralidad son “los *estándares que tiene un individuo o grupo acerca de qué es correcto o incorrecto, o lo que está bien o mal*”. Además, la Ética es un concepto más amplio que la legalidad, ya que incluye ésta misma y



otras acciones con un horizonte más extenso y desde distintas perspectivas sociales que buscan el bien común. El problema que tiene la Ética es que es un conocimiento continuo y del que nunca dejas de aprender. De hecho, no se puede imponer a ningún individuo, pues llevar a cabo conductas éticas depende de cada persona. Así, Melé (1997: 47) señala que “*la responsabilidad ética se refiere a la capacidad del ser humano de responder de los actos que realiza y de las consecuencias de esos actos en su contenido ético*”. Frases de uso cotidiano como: “*Haz con los demás lo que quisieras que hicieran contigo*” o “*Déjalo como quisieras encontrártelo*” definen muy bien el término Ética dentro de muchos contextos.

1.2. TEORÍAS ÉTICAS

Antes de desarrollar las principales Teorías Éticas es necesario definir qué se entiende por problema ético. A este respecto, Lozano (2011: 94) propone que un problema ético es “*una situación, conjunto de hechos o circunstancias que tiene que ver con la acción humana en espacios de libertad y con las consecuencias que genera para la vida de*

otras personas dicha acción”.

Partiendo de este concepto, existen multitud de teorías éticas, tradicionales y contemporáneas, unas más cercanas al absolutismo y otras al relativismo, y no por ello unas son mejores o más aplicables que otras, pues todo depende del contexto y de las convicciones morales de cada persona (Campomanes y Díaz, 2013).

El *absolutismo ético* consiste en aplicar universalmente principios morales objetivos y determinables de forma racional para establecer si las acciones humanas son buenas o malas. Dentro se encuentran las teorías tradicionales. Por su parte, el *relativismo ético* dicta que la moralidad es subjetiva y depende del contexto tanto social como personal de cada acción. En este concepto se encuentran las teorías contemporáneas. La Tabla 1.1 compara la validez de los valores morales bajo la perspectiva de ambas posturas.

Tabla 1.1 Absolutismo ético versus Relativismo ético

VALIDEZ DE LOS VALORES MORALES	
ABSOLUTISMO	RELATIVISMO
<ul style="list-style-type: none">• Postura relacionada con el objetivismo	<ul style="list-style-type: none">• Postura relacionada con el subjetivismo
<ul style="list-style-type: none">• La validez de los valores se encuentra en sí mismos Su validez no depende de que individuos o sociedades los reconozcan	<ul style="list-style-type: none">• Las valoraciones son relativas Dependen de cada persona y de las circunstancias
<ul style="list-style-type: none">• No están condicionados por el espacio y el tiempo Da igual el lugar o la época	<ul style="list-style-type: none">• No existen valores objetivos y universales Las circunstancias influyen en el modo de valorar y en el tipo de normas que se desprendan de las valoraciones
<ul style="list-style-type: none">• Conlleva la posibilidad de caer en el dogmatismo Sólo existe una valoración correcta, absoluta e incuestionable de los valores y las normas	<ul style="list-style-type: none">• Conlleva la posibilidad de caer en el relativismo extremo Se puede llegar a defender cualquier actuación como moralmente aceptable

Fuente: Castaño (2011).

1.2.1. Teorías Éticas tradicionales

Dentro de las Teorías Éticas tradicionales, podemos distinguir entre *consecuencialistas* y *no consecuencialistas* (Frederick, 1999): Las primeras basan su juicio moral en las consecuencias de las acciones y no en el propio acto, mientras que las segundas realizan el juicio moral partiendo de los principios moralmente correctos, sean deseables o no sus consecuencias.

Las dos teorías siguientes son consecuencialistas:

- *Egoísmo*: busca la satisfacción de los deseos individuales.
- *Utilitarismo*: es muy subjetiva, la acción más correcta es la que obtenga mejores consecuencias, la que beneficia a una mayoría. El nivel de beneficio general máximo es la mejor solución a un problema o juicio planteado.

Por el contrario, las tres siguientes son no consecuencialistas:

- *Ética del deber*: se basa en unos principios generales, que no depende ni de la situación ni de las consecuencias.
- *Ética de los derechos*: basada en los derechos naturales de los seres humanos.
- *Teoría de la justicia*: todos reciben lo que merecen.

1.2.2. Teorías Éticas contemporáneas

Entre las Teorías Éticas contemporáneas, cabe distinguir las cuatro siguientes:

- *Ética de la virtud*: la ética es unipersonal se centra en la persona que realiza el acto, depende de cada persona y de sus virtudes. Dependiendo del trabajo a realizar serán necesarias unas virtudes o características específicas de la persona, además de normas más generales que podemos llamar del “buen ciudadano”. Las virtudes consideradas como tal van cambiando, dependiendo del lugar y la época.
- *Ética feminista o del ciudadano*: tiene un carácter subjetivo, depende de la empatía de cada individuo y de su preocupación por los demás.

- *Ética del discurso*: las normas y bases de la ética se forman mediante la reflexión de los participantes.
- *Ética postmodernista*: es relativista cien por cien, basada en lo emocional, en lo que se cree que está bien o está mal, lo cual puede variar con el paso del tiempo.

1.3. TOMA DE DECISIONES ÉTICAS

1.3.1 El proceso de toma de decisiones éticas

La toma de decisiones éticas se refiere a la necesidad de decidir qué es lo realmente correcto ante una duda moral (Weiss, 2006). Mientras el juicio ético de una acción debería considerar *“la decisión en sí, la intención que la motiva, las circunstancias que la rodean y las consecuencias que esta provoca”* (Guillén, 2006: 130), el razonamiento moral se refiere *“al proceso de razonamiento mediante el cual se juzgan el comportamiento humano, las instituciones o las políticas para estar de acuerdo con la aceptación o violación de los estándares morales”* (Velasquez, 2006: 31).

El proceso para la toma de decisiones éticas, según el Modelo Comprensivo de Jones (1991), consta de cuatro etapas (Ver Figura 1.1):

- Reconocer el asunto moral
- Hacer un juicio moral
- Establecer una intención moral
- Tomar parte de una conducta moral

Figura 1.1 El proceso de toma de decisiones éticas



Fuente: Jones (1991).

No todas las etapas son necesariamente obligatorias, pero el orden siempre es el mismo. No se puede tomar una decisión sin conocer previamente el asunto moral que enjuiciamos, así como sus consecuencias. Una persona antes de tomar cualquier decisión, debe pensar en las posibles alternativas y consecuencias. A esto hay que añadir la multitud de factores de los que depende una conducta moral. A continuación, vamos a hacer una breve introducción de los mismos para ir conociendo los numerosos puntos de vista que pueden existir de un mismo problema o decisión.

1.3.2 Factores de influencia en la decisiones éticas: individuales y situacionales

Existen multitud de factores tanto individuales como situacionales que pueden afectar a las decisiones éticas (Crane y Matten, 2016). Los factores *individuales* no establecen que una persona o conducta sea éticamente responsable, pero sí afectan a su percepción o manera de pensar ante un problema ético. Estos factores son los siguientes:

- *Género y edad*: las experiencias vividas condicionan nuestro carácter e influyen en nuestras decisiones éticas.
- *Características nacionales y culturales*: las características de nuestro entorno y cultura influyen en los valores personales de cada individuo.
- *Educación y empleo*: en nivel de educación de cada persona hace desarrollar habilidades que cuestionan los dilemas éticos y morales de la sociedad.
- *Factores psicológicos*: lo más importante es como razona cada individuo ante un dilema moral, no la resolución del mismo. Podemos destacar dos maneras de reaccionar ante los dilemas: locus de control. Alto locus interno, en el que nosotros mismos con nuestro esfuerzo determinamos lo que nos ocurre, y alto locus externo, donde lo que nos pasa depende de la suerte o el destino, no de nosotros mismos.
- *Valores personales*: cada persona posee unas conductas u objetivos diferentes, de ello depende la conducta de cada uno. En muchos casos, los valores personales pueden diferir con los valores de la empresa.

- *Integridad personal*: se refiere al conjunto de principios y valores morales. La integridad posee diferentes grados, desde denunciar irregularidades a simplemente tener consistencia sobre sus creencias.
- *Imaginación moral*: capacidad de imaginar con antelación los dilemas éticos, tanto los dilemas en sí como sus acciones, consecuencias y soluciones.

Respecto a los *factores situacionales*, se ven influenciados por las distintas situaciones y contextos que se pueden llevar a cabo dentro de un mismo dilema moral, influyendo incluso más que los factores individuales ante la toma de una decisión. Se pueden dividir, a su vez, en dos grupos: factores relativos al asunto y factores relativos al contexto.

Los primeros, relativos al asunto, se refieren a las distintas situaciones en las que nos podemos encontrar para afrontar el mismo dilema ético, y que, dependiendo del contexto, la resolución puede ser una u otra:

- *Intensidad moral*: la importancia que se le da al asunto ético a resolver depende de la decisión que se tome sobre el mismo y de sus factores de intensidad como pueden ser la magnitud de las consecuencias, en consenso social, proximidad de los afectados, inmediatez...
- *Marco moral*: el mismo problema puede ser apreciado de manera diferente y por consecuencia las soluciones difieren.

Por su parte, los factores relativos al contexto dependen de las consecuencias de la acción llevada a cabo para la resolución de los juicios morales:

- *Recompensas y castigos*: premio y sanciones que recibimos en nuestro día a día influyen en nuestro comportamiento.
- *Autoridad*: una figura autoritaria no representa autoridad, sino que en temas morales difiere del poder y la ética.
- *Burocracia*: la excesiva burocracia, reglas precisas y relaciones jerárquicas inquebrantables pueden afectar de manera negativa a las decisiones éticas.

- *Puestos de trabajo*: el puesto ocupado en una compañía lleva adherido una conducta esperada. El mismo individuo ocupa diferentes puestos en distintos entornos.
- *Cultura organizativa*: se refiere al conjunto de creencias y conocimientos basados en normas y valores que los miembros de un mismo grupo comparten. (Puede que estas características organizativas no sean las oficiales de la compañía).
- *Contexto nacional*: diferentes culturas, tienen distintos puntos de vista sobre lo éticamente correcto e incorrecto y las experiencias vividas.

2. ÉTICA EMPRESARIAL

2.1. CONCEPTO DE ÉTICA EMPRESARIAL

¿Qué es la Ética Empresarial? ¿Qué importancia tiene para nosotros? ¿Le damos la importancia que requiere? Partiendo del concepto de Ética, la comunidad académica distingue tres perspectivas al respecto, que representan diferentes tipologías de la misma (Lozano, 2011: 45):

- *Ética Económica*: se refiere al análisis ético de los sistemas económicos y de forma especial a la moralidad de las estructuras y mecanismos del mercado. Incluimos aquí las reflexiones sobre el capitalismo. Se trata de pensar y evaluar el marco normativo en el que se desenvuelven los procesos económicos actuales, con especial consideración hacia las cuestiones macroeconómicas. La preocupación de la reflexión a este nivel se centra en la justicia del sistema económico.
- *Ética Empresarial (o en los Negocios)*: se refiere al análisis ético de las actuaciones de las empresas en el seno del sistema capitalista. El centro es la concepción de la empresa como organización económica e institución social, donde los valores morales tienen un papel importante, y lo que se cuestionan son las acciones empresariales en el marco de libertad dentro de una economía social de mercado.
- *Ética Profesional*: se centra en el análisis ético de las relaciones y actuaciones individuales dentro de la organización. Es un nivel microeconómico y el foco del análisis es lo que las personas deben hacer para percibir y asumir su responsabilidad ética.

La Ética Empresarial, por tanto, consiste en reconsiderar que es lo moralmente correcto o incorrecto desde los distintos puntos de vista empresariales, ya sean decisiones, actividades o situaciones que se llevan a cabo dentro de una empresa. De esta manera, podemos decir que los principios básicos del razonamiento ético se basan en la libertad, responsabilidad, justicia, verdad, bien y mal. La ética tanto personal como empresarial, no es innata al individuo, al igual que otras nociones de literatura, matemáticas...se aprenden con el paso del tiempo y las experiencias de cada uno.

En definitiva, cuando se habla de Ética Empresarial se está haciendo referencia a un activo intangible, que crea una reputación corporativa para la empresa que sabe gestionarla adecuadamente. Así, la Ética en los negocios intenta dar un paso más allá que las propias leyes de los distintos países donde operan las empresas, de manera que no basta con actuar dentro de la ley, sino que busca el mayor beneficio tanto a nivel individual como a nivel corporativo. Por tanto, la Ética Empresarial no consiste en cooperar con instituciones benéficas, hacer donaciones, realizar obras de caridad..., ya que requiere un mayor esfuerzo por parte de las empresas, creando códigos de conducta internos que se lleven a cabo a largo plazo.

2.2 DESARROLLO DE LA ÉTICA EMPRESARIAL

En toda empresa existen una serie de fines, metas u objetivos que debe desarrollar para lograr un beneficio, tanto económico como social. A este respecto, Lozano (2011: 35) señala que *“la empresa es una institución social creada por las personas para satisfacer una demanda social”*. Para llevar a cabo estos objetivos, las empresas necesitan contar con medios y recursos. Específicamente, requieren personas para desarrollarlos y, más concretamente, para realizarlos de una manera ética.

Con el paso del tiempo, la Ética cada vez está tomando una mayor relevancia en la sociedad. Desde hace años, los consumidores ya no solo se fijan en el precio y la calidad de los productos ofertados por las empresas, sino también en su responsabilidad tanto social como medioambiental. Por ello la Ética en los negocios cada vez está siendo más considerada en el mundo empresarial, ya que las acciones acordes con la misma repercuten en la imagen y reputación de las empresas y, por ende, en sus resultados

(Labrada, 2010). De este modo, la calidad ética de las organizaciones se debería medir por la aportación que proporcionan al desarrollo humano, tanto propio como ajeno.

2.2.1 La globalización como base de la Ética Empresarial

La globalización es el proceso de integración de las relaciones y actividades sociales, económicas y políticas. Este proceso beneficia a unos países y perjudica a otros y es aquí cuando entra con fuerza la importancia de la ética empresarial. Pros como pueden ser el crecimiento económico y el bienestar global se ven manchados por unos contras con mayores repercusiones, como son el cambio climático, el terrorismo global... A fin de cuentas, la globalización beneficia a los países más desarrollados y perjudica a los subdesarrollados. A este respecto, existe el término denominado “*relativismo ético*”, que se refiere a que no existen estándares en cuestiones éticas que puedan aplicarse a todas las sociedades, pues las diferentes colectividades tienen distintas creencias éticas (Melé, 1997).

Tanto el Banco Mundial como el Fondo Monetario Internacional asocian el crecimiento económico con la creciente desigualdad existente entre países desarrollados y subdesarrollados. Así, cerca del 25% de la población mundial vive en los países industrializados y consumen el 80% de la producción total del mundo, lo que genera una gran divergencia en cuanto a países y nivel de desarrollo se refiere. Una economía realmente sostenida y ética reduciría estas diferencias tan pronunciadas entre los distintos países del mundo y su población.

Debido a este proceso de globalización, existen algunos problemas éticos a los que nos enfrentamos, entre los que cabe destacar los siguientes:

- El crimen y la corrupción
- La pobreza y la mano de obra infantil
- Los abusos de poder por parte de multinacionales
- La contaminación medioambiental.

2.2.2. Teoría de los Stakeholders

La Teoría de los Stakeholders, desarrollada por Freeman (1984), se basa en la necesidad de tener en cuenta a numerosos grupos de interés para la empresa, que son aquellos que pueden ser beneficiados o perjudicados por la misma (Ver Figura 2.1). Esta teoría no sólo se basa en los derechos que puede tener cada grupo de interés sobre la empresa, sino también en las obligaciones de los mismos respecto a las organizaciones, principalmente cuando estamos hablando desde un punto de vista ético.

Figura 2.1 Stakeholders de la empresa



Fuente: Freeman (1984).

El razonamiento ético seguido en la Teoría de los Stakeholders tiene que ver con aumentar la participación de los mismos dentro de la toma de decisiones de la empresa. Entre estos grupos de interés, destacan los siguientes (Weiss, 2006):

- **Accionistas**

Nos referimos a accionistas para nombrar a los propietarios de la empresa, que pueden ser o no los directivos de la misma. Esta separación entre propiedad y control genera el problema de la relación de agencia, en el cual existen conflictos de intereses (intereses comunes pero también contrapuestos) y asimetría informativa (ambos grupos no

manejan la misma información).

Existe un Código Unificado de Buen Gobierno (CONTHE), cuya última actualización fue publicada el 24 de febrero de 2015 por la CNMV (Comisión Nacional del Mercado de Valores), en el que se determinan unas pautas adecuadas para el funcionamiento de los órganos de gobierno y administración a fin de obtener la máxima competitividad y transparencia. En relación a los accionistas, debemos hablar de sostenibilidad refiriéndonos al punto de vista social (empleo estable, protección de derechos...) y desde el punto de vista medioambiental. Hablar de accionistas no es hablar de los directores de la empresa, pero sí de los propietarios, por ello hay que diferenciarlos. Cada uno de ellos tiene un fin dentro de la empresa: los accionistas tienen derechos respecto a la empresa, pero no tienen autoridad en la toma de algunas decisiones, pues su objetivo final es obtener un beneficio económico, mientras que los directivos se encargan de supervisar y tomar las decisiones operativas en cuanto a la actividad empresarial.

No todos los directivos presentan dotes de liderazgo, por lo que hay que diferenciar entre poder y autoridad. El poder se refiere a la libertad de realizar una determinada acción, mientras que la autoridad se refiere a gobernar a personas a nuestro cargo o subordinadas. Para tener virtudes de liderazgo (autoridad dentro de la empresa) y ser un buen líder es necesario poseer integridad, honradez y honestidad.

- **Trabajadores**

Los trabajadores son factores clave para la empresa, pues son recursos humanos utilizados como un medio para obtener fines lucrativos. Existe una jerarquía de autoridad dentro de las empresas, de modo que los niveles de autoridad de los trabajadores se dividen en tres:

- *Nivel operativo*: son los empleados y supervisores, realizan las tareas más cercanas a los clientes.
- *Nivel intermedio*: dirigen las unidades de trabajadores, grupos más o menos numerosos están a su cargo.
- *Alta gerencia*: son los directores, accionistas...

Los trabajadores, además de deberes, también tienen derechos, tal que los empresarios tienen la obligación de pagar un salario a sus trabajadores, tener buenas condiciones para el desempeño del trabajo en materia de salud y seguridad, derecho a la privacidad y libre asociación (sindicatos)...

- **Clientes o consumidores**

Los clientes tienen la última palabra sobre los productos y servicios que consumen. Por ello, son los más influyentes de los stakeholders. Mediante las “4Ps” del marketing mix (producto, precio, distribución y comunicación), llevan a cabo una valoración de todos los aspectos del producto.

Existen problemas éticos en cuanto a la comunicación que se hace en algunos casos para la venta de los productos, como pueden ser campañas publicitarias engañosas, falta de información... Con la globalización, también en los productos y servicios, el consumidor elige lo que desea comprar, el problema viene cuando existe una gran estandarización de los productos como la actual.

- **Competidores**

Cuando existen multitud de competidores (competencia perfecta), puede que su competencia sea demasiado agresiva para conseguir la mayor cuota de mercado, pero cuando el número de competidores es muy bajo (monopolio, oligopolio) la competencia es insuficiente, y por ello se pueden producir problemas éticos en cuanto a precios, publicidad... que perjudican a los consumidores.

- **Proveedores**

Este grupo afecta de manera muy directa a la empresa, pues lo que suceda a los proveedores, perjudica o beneficia a la propia empresa, ya que son sus suministradores de materias primas. Cuando existen pocos proveedores de un mismo producto se pueden desarrollar problemas de abuso de poder, en los que aquéllos se benefician de la escasez de recursos existente.

- **Sociedad civil**

Surge ante la necesidad de un tercer sector que no sea el sector privado (empresas) ni el público (gobierno), para garantizar el bienestar social y evitar el abuso de poder, cuyos objetivos e intereses son sociales. Existen multitud de sociedades civiles (Greenpeace,

WWF o Fondo Mundial para la Naturaleza, Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia llamado UNICEF, Save the Children...), cada una de ellas preocupadas por aspectos diferentes de la sociedad.

Entre estos grupos de interés (stakeholders) pueden existir discrepancias, algunas de ellas pueden ser:

- *De interés*: los intereses de los distintos grupos difieren, unos buscan maximizar el beneficio, conciliación de vida familiar-laboral, mejor relación calidad-precio...
- *De expectativas*: cuando se deposita confianza en algún hecho o producto que luego no cumple las expectativas, se produce una decepción.
- *De normas*: ocurre en la mayoría de casos entre accionistas y trabajadores, conflicto entre decisiones tácticas y operativas.
- *De jerarquía*: cuando se producen abusos de cargo, autoridad... En estos casos se producen conductas inmorales por parte de los partícipes.
- *De competencia y compromiso*: existen casos de abuso de confianza, falta de dedicación, egoísmo...
- *De lealtad y equipo*: se da en casos de encubrimiento, actuar en contra de los propios principios...

Se deben gestionar y controlar estas situaciones porque pueden generar conflictos entre los distintos grupos de interés de la empresa, generando un mal clima laboral que se traduce en situaciones negativas para la propia empresa. La forma en la que la empresa tenga en cuenta a estos grupos de interés puede dictaminar el futuro de la misma.

2.2.3 Responsabilidad Social Corporativa y Sostenibilidad

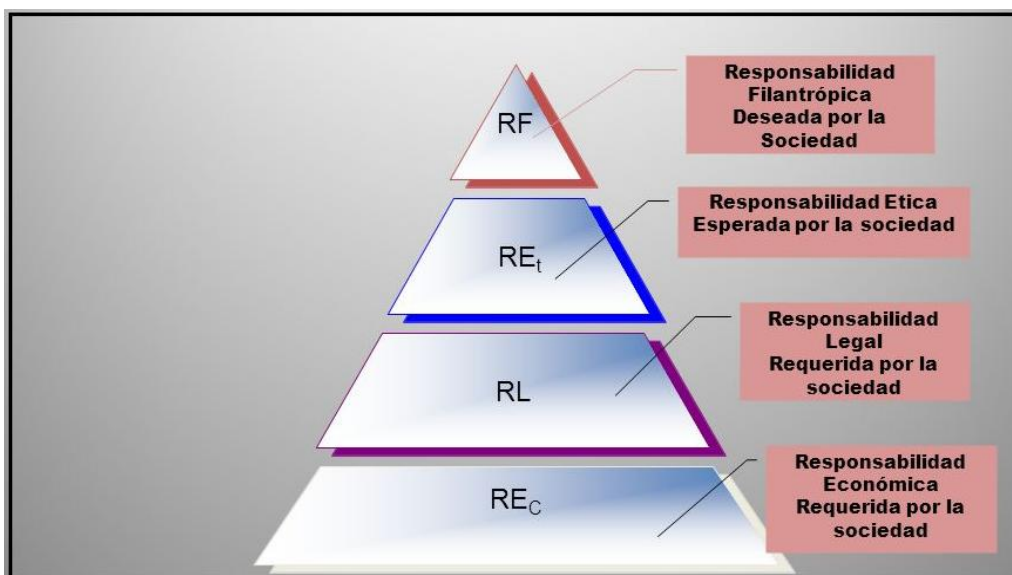
Con la cumbre de Lisboa del año 2000 comenzó el interés por el crecimiento económico sostenido y la preocupación por la sociedad, de manera que los términos “Responsabilidad Social Corporativa (RSC)” y “Desarrollo Sostenible o Sostenibilidad” cada vez están más presentes tanto en las empresas como en los consumidores, que, a

fin de cuentas, buscan la *Ética Empresarial*.

Por un lado, la RSC se refiere a *la integración voluntaria por parte de las empresas de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con sus interlocutores* (Lozano, 2011: 80). Así, la RSC incluye las responsabilidades sociales a diferentes niveles de satisfacción. Según Carroll (1991), estas necesidades se distribuyen en forma de pirámide (ver Figura 2.1.) y se cubren en sentido ascendente:

- La *responsabilidad económica* es la base para el resto y es exigida por la sociedad.
- La *responsabilidad legal* incluye respetar las “reglas del juego”.
- La *responsabilidad ética* nos lleva a hacer lo correcto a pesar de que la ley no nos obligue a ello.
- La *responsabilidad filantrópica* es el fin último de la RSC y es lo que la sociedad desea, ya que esta incluye mejorar la calidad de vida de la sociedad.

Figura 2.1. La Pirámide de la responsabilidad empresarial de Carroll.



Fuente: Carroll (1991).

La RSC está implícita en cualquier organización o empresa que nos podamos imaginar, tanto si se trata de empresas públicas o privadas, con ánimo de lucro u ONG's (Organizaciones No Gubernamentales)...Para la sociedad actual toma mucha importancia la sensibilidad de las empresas en temas sociales y medioambientales. Por ello, una actitud proactiva sobre estos temas beneficiará a largo plazo a dicha compañía. La aplicación de la RSC es voluntaria, no sustituye las regulaciones legales sobre cuestiones medioambientales o sociales, sino que las complementa (Ismodes, 2016).

Como en casi todos los aspectos en la sociedad, existen partidarios y oponentes al concepto de RSC: los partidarios creen realmente que las compañías tienen que adaptarse al cambio social, adoptar puntos de vista más a largo plazo, mejorar su imagen pública, transformar problemas sociales en oportunidades, satisfacer las perspectivas sociales...y un sinfín de etcéteras que a fin de cuentas acabarán beneficiando a la empresa. Los oponentes a la RSC creen que la inversión realizada no es amortizable para la empresa, que los gerentes no tienen ningún tipo de responsabilidad social empresarial, ya que el objetivo fin y último de las empresas es la maximización del beneficio y que todo ello se opone a los principios de libre empresa.

Existen tres principios básicos en una sociedad éticamente responsable, los cuales se deben de cumplir para conseguir la legitimidad ética de cualquier tipo de organización, ya que el objetivo primordial de cualquier sociedad debería ser, éticamente hablando, el bien común. Estos tres principios, según Melé (1997), son:

- *Principio de respeto a los derechos humanos*: es un principio ético básico y es el deber que posee toda organización de respetar los derechos fundamentales de los individuos.
- *Principio de solidaridad*: establece que las personas y grupos sociales deben contribuir al bien de la sociedad con su naturaleza y capacidades.
- *Principio de subsidiariedad*: las estructuras sociales como el Estado y las instituciones públicas deben apoyar y promover las iniciativas de las organizaciones dirigidas al bien común.

Además, existen otros tres principios éticos de actuación personal responsable, que ayudan a las personas a comportarse de una manera ética, ya que la responsabilidad ética siempre se localiza en la persona que actúa y que es responsable de sus actos libremente realizados.

- *Principio de justicia*: se debe actuar dentro de la legalidad y la justicia, con objetividad y rigor.
- *Principio de profesionalidad*: se debe actuar dentro de la organización con integridad, veracidad, prudencia práctica.
- *Principio de excelencia*: que cada persona actúe dentro de la empresa con actitud de superación, de servicio y de cooperación.

Por otro lado, el Desarrollo Sostenible o Sostenibilidad consiste en satisfacer las necesidades de las generaciones presentes sin comprometer las necesidades futuras, tanto a nivel medioambiental, económico y social (Informe Brundtland, 1987).

3. GESTIÓN DE LA ÉTICA EMPRESARIAL

Según Crane y Matten (2016: 183), la gestión de la Ética Empresarial hace referencia al “*intento directo de administrar formal o informalmente asuntos o problemas éticos mediante políticas, procedimientos y programas*”. Existen multitud de formas de administrar dichos problemas en las empresas. Los problemas sociales, éticos y medioambientales están tomando una importancia cada vez mayor para las empresas, porque el tratamiento de los mismos repercutirá de forma directa en la dirección del negocio.

Dentro de las empresas ha de existir una cultura organizacional, definida como un conjunto de valores, creencias y tradiciones que explican los modos de ejecutar sus distintas tareas. Esta cultura es acumulable con el tiempo y depende del compromiso de los miembros de la organización. Es muy importante para las empresas la definición de su cultura empresarial, reflejando en los grupos de interés su identidad. La manera de comunicar estos valores es crucial para que sean asumidos por los trabajadores y entendidos por los consumidores y demás grupos de interés.

Las principales formas de gestionar los problemas éticos dentro de una empresa son las siguientes (Weiss. 2006):

- *Declaración de misión y valores*: declaración del objetivo de la empresa y sus creencias y valores, además de un proyecto social específico.
- *Códigos éticos*: son reglas concretas y deseadas por parte tanto de trabajadores como de la organización. También llamados códigos de conducta.
- *Canales de denuncia y asesoramiento*: precisos para resolver problemas internos a la empresa, son anónimos.
- *Análisis y gestión del riesgo*: prevenir los riesgos de reputación y lo que conllevan, la existencia de la mala o buena gestión ética de la organización.

- *Comisiones de ética*: personas que gestionan las cuestiones de naturaleza ética dentro de la empresa. En grandes empresas se forman Comités de Responsabilidad Social Corporativa.
- *Consultores de ética*: en ocasiones existe la posibilidad de externalizar los asuntos éticos, como se puede realizar con cualquier otro proceso de la empresa.
- *Educación y formación en ética*: posibilidad de que algunas empresas formen a sus empleados sobre materia y cuestiones éticas, tanto formación externa como interna.
- *Negociaciones, diálogo y asociación con stakeholders*: definir lo correcto dentro de la organización.
- *Contabilidad, información y auditoría*: evaluación y control de los problemas éticos, sociales y medioambientales.

3.1. ENFOQUES DE LA ACTUACIÓN SOCIAL ÉTICA

La actuación social ética de las empresas se define como la forma de actuar de las mismas respecto a las cuestiones éticas (Guillén, 2006). Así, las organizaciones deben contar con una serie de reglamentos, tanto internos como externos, que perfilen la forma de proceder ante problemas éticos y dilemas sociales. También tienen que contar con procesos para llevar a la práctica dichas normas y con métodos de evaluación para su estudio. Existen diferentes enfoques en cuanto a estos métodos de actuación:



- *Enfoque pasivo*: la propia empresa percibe las exigencias sociales como reclamas por parte de agentes externos a ella. Exceptuando casos en los que existan leyes y reglamentos que regulan dichas demandas, estas empresas no cuentan con códigos éticos de conducta dentro de la organización.

- *Enfoque reactivo*: también percibe las conductas éticas como exigencias de terceros, pero en este caso, finalmente se realizan cambios dentro de la empresa, incorporándolas dentro de la misión empresarial y realizando cambios internos a la organización.
- *Enfoque interactivo*: en este caso se tienen en cuenta las demandas sociales y son incorporadas desde un comienzo en la organización. Existe cooperación entre grupos internos y externos a la organización.
- *Enfoque proactivo*: las demandas sociales son parte de la misión específica de la empresa, conviene conocerlas y actuar a su favor.

3.2. PROBLEMAS ÉTICOS EN LA GESTIÓN DE LAS EMPRESAS

Existen innumerables problemas éticos que se pueden plantear en una empresa, tanto de carácter interno como externo, y no por ello unos deben tener mayor importancia que los otros (Labrada, 2010). En primer lugar hablaremos de los *problemas internos* que pueden existir en el seno de las organizaciones y que pueden acarrear graves consecuencias, debido a comportamientos inmorales y falta de responsabilidad por parte de los directivos de las empresas y de sus trabajadores. Estos problemas internos se pueden presentar en distintas áreas y ámbitos de la empresa: área financiera, marketing, relaciones laborales, medioambiente,... Algunos de los problemas más comunes en el ámbito interno son:

- *Discriminación*: existen variedad de características por las que pueden aparecer problemas de discriminación como pueden ser características físicas, sexo, afiliación política, nacionalidad, creencias religiosas..., todo ello en el contexto de los negocios, ya que estos aspectos no tienen que ver con la cualificación o rendimiento de los trabajadores dentro de una empresa. Algunos de estos tipos de discriminación se pueden observar en la Figura 3.1:

Figura 3.1. Tipos de discriminación en el ámbito empresarial



Fuente: Labrada (2010).

- *Acoso*: también llamado “*mobbing*”, que consiste en el maltrato verbal o modal que puede sufrir un trabajador de forma continuada dentro del ambiente laboral de la empresa.
- *Confidencialidad*: este tipo de problemas aparece por el desarrollo existente y continuo de las tecnologías de la información y las comunicaciones. El respeto a la intimidad y la privacidad tienen un horizonte poco definido en cuanto al uso público de la información que se puede considerar privada, tanto por parte de los trabajadores como de las empresas.
- *Equidad en las recompensas*: existen numerosos casos en los que salario y/o remuneración producen problemas de desigualdad entre los trabajadores, tanto dentro de una misma empresa como entre países y regiones.

También existen *problemas externos* a las empresas, y con externos no me refiero a ajenos a las mismas sino a que sus consecuencias afectan a otros grupos de la sociedad. Podemos hablar en este caso de la contaminación y otros impactos medioambientales y de la corrupción, que, desgraciadamente, son temas muy actuales en nuestra sociedad y con una larga trayectoria. En estos casos existe un conflicto entre maximización del beneficio y protección del medioambiente. Seguidamente, vamos a desarrollar algunos

de los problemas externos más comunes.

- *Sostenibilidad e impacto medioambiental*: los problemas de contaminación, tratamiento de residuos, consumo energético...ya no sólo son problemas del Estado, sino que las empresas deben realizar una política activa en prevención y gestión de dichos problemas.
- *Corrupción*: este es uno de los problemas más sancionados por la sociedad y de los que más consecuencias nocivas producen tanto a nivel económico, político y social. Hablamos de corrupción cuando se utilizan privilegios con un objetivo de beneficio propio, ajeno al bien común. La lucha contra este mal de la sociedad depende tanto de las instituciones públicas como de los ciudadanos.
- *Marketing y comunicación*: también pueden producirse problemas con los grupos de interés de la empresa (stakeholders), tales como publicidad engañosa, estrategias agresivas, asimetría de información... Esto conlleva a conflictos cuando las empresas no respetan los derechos de los consumidores, trabajadores...

3.3. INICIATIVAS PARA RESOLVER LOS PROBLEMAS ÉTICOS DE LAS EMPRESAS

Dentro de las distintas iniciativas para solucionar los problemas éticos en el ámbito empresarial, destacan los Códigos Éticos. De acuerdo con Guillén (2006: 231), un Código Ético es “*un documento formal que se caracteriza por detallar comportamientos que constituyen deberes éticos que deben ser cumplidos por los miembros de la organización para respetar los derechos de terceros, o bien actuaciones que han de ser evitadas, así como el modo de resolver determinados conflictos éticos que puedan presentarse en la organización*”.

Más recientemente, Crane y Matten (2016: 190) proponen que un Código Ético es “*la declaración voluntaria que compromete a una organización, industria o conjunto de profesionales con determinadas creencias, valores y acciones y/o establece un comportamiento ético apropiado para los trabajadores.*”

Por tanto, los Códigos de Ética contienen las reglas básicas para el comportamiento general de la empresa, o casos de situaciones concretas dentro de la misma. Tratan sobre diferentes asuntos, dependiendo de la naturaleza del problema en cuestión, su naturaleza o su finalidad. Por ello, no es posible trasladar de manera automática los valores éticos de unas empresas a otras, pero sí podemos hablar en la mayoría de los casos de cinco aspectos importantes en la elaboración de estos códigos éticos empresariales: libertad, igualdad, solidaridad, respeto y diálogo, a los que, dependiendo de cada empresa, podremos añadir muchos otros como la integridad, la responsabilidad, la orientación al cliente...

Coexisten dos enfoques distintos en cuanto a Códigos Éticos se refiere (Labrada, 2010): uno llamado “*enfoque de cumplimiento*”, el cual posee una serie de incentivos y sanciones para conseguir que se cumplan las normas de carácter moralista, y otro llamado “*enfoque de integridad*”, que requiere de un compromiso voluntario por parte de las empresas.

También están las llamadas Declaraciones de Principios, que son documentos que formulan la posición ética de la sociedad y las responsabilidades hacia los grupos de interés, así como las Declaraciones de Valores, que aparecen adjuntas a las declaraciones de misión y visión de la organización, y enumeran una serie de valores que se espera poner en práctica dentro de la misma.

Además, multitud de instituciones como puede ser la ONU (Organización de las Naciones Unidas), la EPA (Agencia de Protección al Medio Ambiente) o la OCDE (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos), entre otras, han presentado directrices voluntarias para mejorar la reputación ético-social de las empresas y que, de esta manera, el mercado y los clientes recompensen estos buenos comportamientos. A continuación, se mencionan algunas de las iniciativas más conocidas y con mayor repercusión:

- *La guía de la OCDE para las Empresas Multinacionales*: consiste en una serie de recomendaciones con el objetivo de colaboración entre las empresas multinacionales y los gobiernos en cuanto a intereses sociales. Fue elaborada por los treinta países de la OCDE, además de Argentina, Brasil y Chile en el año

2000. Consta de un prólogo y diez apartados con una serie de recomendaciones para llevar a cabo una conducta responsable. Destacar que, además, la OCDE también propone recomendaciones específicas como el llamado “Convenio Anticorrupción (1997)”.

- *La Declaración Tripartita de los principios sobre las Empresas Multinacionales y la Política Social*: realizada por la OIT (Organización Internacional del Trabajo) el 16 de noviembre de 1977, en la que se recoge que todas las partes afectadas (empresas, gobiernos y trabajadores) deben respetar los derechos soberanos de los Estados y la Declaración Universal de los Derechos Humanos. Esta declaración redacta una serie de principios sobre empleo, formación profesional, condiciones de trabajo y vida laboral.
- *El Pacto Mundial de la ONU*: realizado en julio del año 2000, consta de diez principios básicos de compromiso social por parte de las entidades, basados en los derechos humanos, derechos fundamentales del trabajo, medioambientales y de lucha contra la corrupción.
- *La EPA*: creada en 1970 en Estados Unidos, para el control de las responsabilidades ambientales, tanto a nivel de prevención como para la gestión de responsabilidades e indemnizaciones.
- *Libro Verde de la Comunidad Europea*, presentado el 18 de julio de 2001 por la Comisión de la Comunidad Europea para impulsar la responsabilidad social de las organizaciones. Consta de dos partes, una interna a la empresa (gestión de recursos humanos, impacto ambiental...), y otra externa, que hace referencia a las relaciones con los grupos de interés.

3.4. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO EN ÉTICA EMPRESARIAL

Para valorar el desempeño de las empresas en materia de ética existen diversas iniciativas, entre las que destacan los Informes de Sostenibilidad, las Memorias de RSC, los Informes de Ciudadanía..., y muchos otros procesos para valorar las actividades e impactos sociales, éticos y medioambientales de las empresas, que comúnmente se

encuadran en el término “*Contabilidad Social*” (Weiss, 2006).

Para realizar estas evaluaciones, existen tanto incentivos como desincentivos para las empresas. La presión externa, la mejora de las relaciones con los stakeholders, la identificación de riesgos y la mejora de la transparencia son algunas de las razones por las que las entidades se someten a estas valoraciones, con el fin de mejorar su imagen. Pero todo esto requiere unos gastos, una falta de confidencialidad y una ausencia de estándares que, en muchos casos, crean dificultades para las entidades a la hora de recurrir a estas valoraciones.

Estos indicadores de la Contabilidad Social son guías generales aplicables para todas las empresas, y realizadas por las mismas organizaciones sin ningún tipo de evaluación ni auditoría externa, por lo que depende de criterios propios la verificación de los datos que se describen. Algunos de los estándares más utilizados para estas evaluaciones son:

- **Estándares SA 8000**

Social Accountability 8000 (SA 8000), desarrollada por la Social Accountability International (SAI) con el objetivo de garantizar unas condiciones de trabajo dignas para todos los trabajadores. Consta de nueve principios para la evaluación de las normas de trabajo y supone un compromiso por parte de las organizaciones de cumplir con los Derechos Humanos Básicos y las normas de la OIT.

- **Estándares GRI**

El proyecto Global Reporting Initiative (GRI) surgió en Boston en 1997, y es la iniciativa más extendida para la elaboración de los Informes de RSC y las Memorias de Sostenibilidad. Así, propone modelos transparentes y fiables para grupos de interés tanto internos como externos. El modelo GRI se divide en dos partes: la primera con principios y orientaciones para la elaboración de la memoria y una segunda parte con contenidos básicos. Todos ellos teniendo en cuenta las tres áreas de la Triple Cuenta de Resultados (económico, social y medioambiental). Estos principios básicos son: materialidad, participación de los grupos de interés, contexto de la sostenibilidad y exhaustividad.

- **Normas ISO**

La Organización Internacional de Normalización (ISO) es conocida en todo el mundo por la elaboración de las normas para la actividad empresarial. Algunas de las más conocidas son: ISO 9000, que trata sobre normas de calidad; ISO 14000, sobre la gestión medioambiental; ISO 26000 o Guía de Responsabilidad Social, en la que orienta a las empresas para contribuir de una manera positiva al desarrollo sostenible. Esta última guía se estructura en 7 principios para el desarrollo de la responsabilidad social empresarial tanto de empresas públicas como privadas.

- **Estándares AA1000**

La AccountAbility 1000 (AA1000), propuesta por el Institute of Social and Ethical Accountability (Londres) a finales de 1999, se basa en la relación activa, permanente y transparente con los stakeholders, donde los dos objetivos fundamentales son: la responsabilidad de las organizaciones y el aprendizaje organizativo en cuanto a aspectos sociales, económicos y ecológicos.

3.5. VENTAJAS DE LA GESTIÓN DE LA ÉTICA EMPRESARIAL

Las políticas de gestión de la Ética Empresarial pueden llevar a multitud de ventajas relacionadas con el desarrollo de una cultura empresarial a favor de conductas sociales y medioambientales desde una perspectiva ética. Entre las principales ventajas, es posible citar las siguientes (Zamorano, 2012):

- Incremento de la calidad humana, tanto individual como empresarial.
- Mayor talento profesional y desarrollo del mismo, mejorando así las relaciones con terceros.
- Motivación en el trabajo y satisfacción del trabajador en su puesto.
- Mejor gestión y trato ante la posibilidad de conflictos de intereses y dilemas éticos.
- Mejora de la imagen empresarial.
- Creación de una cultura empresarial favorable para la sociedad.
- General veracidad, credibilidad y transparencia en la información.
- Aumenta la competitividad.

- Añade valor a la empresa.
- Reduce los problemas de corrupción.

A largo plazo, la evidencia empírica ha demostrado que la práctica de la Ética en el mundo de los negocios beneficia notablemente a las empresas, pues las inversiones en iniciativas ético-sociales y el desarrollo de acciones medioambientales sostenibles generan competitividad. Específicamente, mejoran las relaciones con los stakeholders y la reputación de las compañías, lo que, finalmente, se traduce en mayores beneficios económicos.

Llevar a cabo una gestión ética proactiva dentro de las empresas genera unas ventajas a largo plazo difíciles de cuantificar, ya que todo se traduce en una mejora de la imagen de la empresa, no solo en el momento actual, sino en el futuro, lo cual generará mayores beneficios sin implicar mayores costes.

3.6. EMPRESAS CON LA MEJOR GESTIÓN ÉTICA A NIVEL MUNDIAL (2017)

La lista de compañías más éticas del mundo de *Ethisphere* reconoce y distingue a las compañías que esta institución considera que juega un papel importante en la sociedad para influir o encabezar un cambio positivo. Estas compañías tienen en cuenta a sus empleados, inversores, clientes y a otros actores clave a la hora de tomar decisiones y sus valores y cultura empresarial se alinean con las decisiones que toman día a día.

La clasificación 2017 se compone de un total de 127 compañías, entre las que se

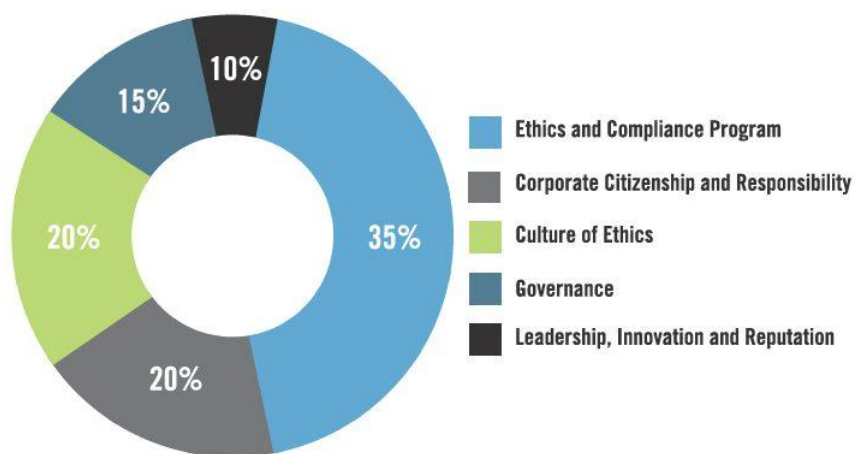


encuentran las siguientes (Ethisphere, 2017): 3M Company, Ford, General Electric, Grupo Bimbo, Intel Corporation, Kellogg Company, LinkedIn, Levi Strauss&Co., L'Oréal, Marks&Spencer, Marriot International, Mastercard, Microsoft, PepsiCo, Royal Caribbean Cruises Ltd., Starbucks, UPS, Volvo Car Group, o Xerox Corporation, entre otras.

La mayoría de estas compañías están situadas en EE.UU (102 empresas de las 127 que se compone el listado, es decir, un 80,3%), mientras que otros países que con representación son: Australia (1), Bélgica (1), Canadá (1), Francia (3), Guatemala (1), Hong Kong (1), India (2), Irlanda (2), Japón (1), México (1), Polonia (1), Portugal (1), Singapur (1), España (1), Suecia (2), Suiza (1), Reino Unido (4). Específicamente, la única empresa española que figura en esta lista es “IBERDROLA”, una empresa del sector servicios que es grande, privada e internacional.

Para confeccionar este listado, la evaluación se basa en un coeficiente ético desarrollado por el Instituto *Ethisphere*, que permite analizar el desempeño de una organización de una manera objetiva, consistente y estandarizada. En concreto, para obtener los resultados se han tenido en cuenta cinco categorías con diferentes pesos (Ver Figura 3.2): programa de ética y cumplimiento (35%), Responsabilidad Social Corporativa (20%), cultura de la ética (20%), gobierno corporativo (15%) y liderazgo, innovación y reputación (10%).

Figura 3.2. Categorías evaluadas en el listado de empresas más éticas del mundo



Fuente: *Ethisphere* (2017)

La información recogida proporciona una muestra exhaustiva y completa de las principales competencias, lograda mediante una metodología establecida, revisada y mejorada por los expertos que forman parte del consejo asesor de la entidad (*Methodology Advisory Panel*).

4. ÉTICA EMPRESARIAL EN LOS PARQUES DE OCIO CON ANIMALES: SEAWORLD VERSUS CABÁRCENO

4.1. CASO SEAWORLD

SeaWorld es una empresa de EE.UU. fundada en 1964, que tiene varios parques acuáticos relacionados con animales marinos, destacando sus espectáculos con orcas, leones marinos y delfines. Actualmente, cuenta con tres grandes parques situados en San Antonio, San Diego y Orlando, respectivamente (SeaWorld, 2017).

Hasta enero de 2017, la imagen, buena o mala, de esta gran empresa era Tilikum, una orca macho conocida por sus espectáculos en estos recintos. Tilikum era la orca más grande en cautiverio, pesaba 5.600 kg y medía 6,9 metros de largo. Esta orca, como muchas otras, fue capturada en Islandia y separada de su familia en noviembre del año



Fuente: SeaWorld (2017).

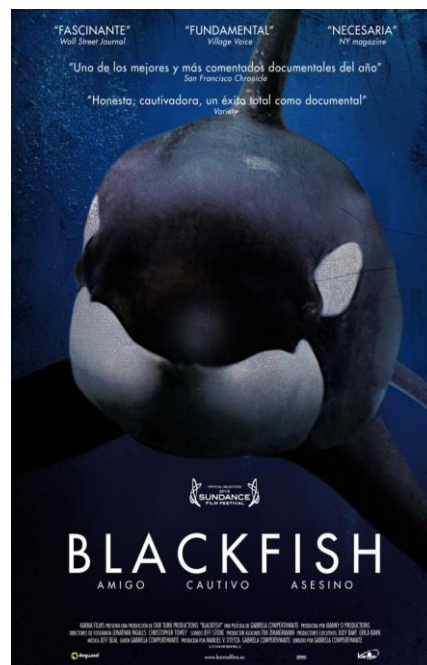
1983, cuando tenía aproximadamente dos años, después de la prohibición de EE.UU. de la caza de orcas en sus aguas. Era utilizada en espectáculos por su gran tamaño.

En los últimos años, después de estar involucrada en varios incidentes, esta orca era utilizada para la reproducción de orcas en cautiverio. Tilikum, uno de los emblemas de SeaWorld, murió el día 6 de enero de 2017, con 36 años de edad, por problemas de salud, cuyas causas han supuesto una gran controversia, ya que las orcas en libertad tienen mayor esperanza de vida (Semana Sostenible, 2016; WDC, 2016; Elcacho, 2017).

A pesar de que SeaWorld anunció que no criaría más ejemplares, el 8 de marzo de 2017,

la compañía anunció el nacimiento de lo que será la última cría en cautividad, puesto que su madre, Takara, una orca de 25 años originaria de SeaWorld San Diego, estaba embarazada antes de que se anunciara el cese de la cría de más cetáceos, convirtiéndose en la última generación de orcas que nacería en una de sus instalaciones (El Universal, 2017).

Tilikum es una de las orcas en cautiverio más conocidas por haber sido la protagonista del documental “*BlackFish*” (2013), que trata de los incidentes en los que se han visto involucrados estos animales y los problemas que estas situaciones les provocan, todo ello originado por su cautividad. Las orcas, encerradas en un lugar minúsculo comparado con su vida en libertad, desarrollan números problemas de salud, tanto mentales (depresión, ansiedad, apatía,...) como físicos, conllevando una reducción de su esperanza de vida en comparación con sus parientes libres (Elcacho, 2016).



Además, todos estos factores provocan conductas de agresión hacia los seres humanos. Este gran problema solo se muestra en orcas en cautiverio, ya que las agresiones hacia los humanos de las orcas en su hábitat natural son prácticamente inexistentes. La cría de esta especie en cautividad se hace meramente con el objetivo de lucrarse económicamente. No obstante, en el registro de SeaWorld existen más de 600 páginas de informes de incidentes dentro del recinto de la empresa por conductas peligrosas e inesperadas por parte de estos animales, que sufren problemas de salud por su cautiverio. Específicamente, durante los más de 33 años que Tilikum estuvo capturado, fue presentando numerosos problemas de salud y se vio involucrada en tres muertes (La Dolphin Connection, 2014; PetaLatino, 2017):

- El primer incidente debido al aislamiento de Tilikum y a los problemas de socialización con el resto de orcas supuso que, junto a otras dos orcas, ahogaran a la entrenadora Keltie Byrne, la cual había caído en su piscina debido a un

resbalón. Este hecho pasó factura a Sealand y culminó con su cierre y la posterior venta de las orcas a SeaWorld.

- Ocho años después del primer incidente, tuvo lugar el segundo, en este caso Daniel Dukes, una persona ajena al recinto, consiguió entrar en el estanque fuera del horario del parque por motivos que no se conocieron y apareció muerto al día siguiente. Hay diferentes versiones sobre este incidente que dicen que la orca no tuvo nada que ver, pero no se sabe si es verdad, o fue por exculpar a la empresa de esta trágica muerte, ya que estos temas no la favorecen.

- Después del segundo incidente pasaron más de diez años hasta el tercero, que tuvo lugar en 2010, cuando Dawn Brancheau fue agarrada por el brazo, sumergida y golpeada hasta que se ahogó. Ella era una entrenadora muy respetada, que siempre cumplía las normas de seguridad y era muy cuidadosa, por lo que sus compañeros se extrañaron mucho ante la noticia. El parque fue multado con 75.000\$ por violar tres pautas de seguridad, dos de ellas relacionadas con su muerte. Tras este hecho, Tilikum fue recluido en un minúsculo estanque y separado de los espectáculos, y del resto de cetáceos, sirviendo solamente para fecundar a otras orcas hembras.



Fuente: SeaWorld (2017).

Hay un gran interés por parte del sector en tapar las agresiones de las orcas en estos parques de espectáculos, pues puede dar imagen de animal agresivo y afectar a la predisposición de los clientes a asistir a estos espectáculos, así como a la comercialización de productos relacionados con las orcas, como por ejemplo: peluches, llaveros, tazas... entre otros muchos artículos.

4.1.1. Descripción general de los problemas éticos

Después de conocer todos los problemas que conlleva mantener a estos grandes animales en cautiverio (Pérez, 2016), a continuación se describen los principales

problemas éticos que conllevan:

- La propia *captura de estos animales y su mantenimiento en cautividad*, es decir, separarlos de su hábitat natural para someterlos a unas condiciones tan perjudiciales, que acaban por debilitar su salud y cambiar su estado de ánimo hasta los límites de ser agresivos y capaces de matar en algunos casos a sus propios entrenadores. Existen multitud de artículos y, en la actualidad, numerosas declaraciones de personas relacionadas con estas empresas, que exponen las condiciones a las que están sometidas estas orcas, y como los directivos e interesados en espectáculos como estos siguen adelante e intentan tapar o disminuir el alcance de las noticias perjudiciales para las empresas relacionadas (Ver documental “*Blackfish*”, dirigido por Cowperthwaite (2013)).
- El *programa de cría de orcas en cautiverio*, ya que, a pesar de varias iniciativas en contra adoptadas por organismos reguladores y activistas, SeaWorld se niega a devolver sus orcas nacidas en cautiverio al océano, alegando que no sobrevivirían en libertad (The New York Times, 2016).
- La *falta de medidas de seguridad que protejan a los entrenadores de las orcas*, ya que se están jugando la vida en cada minuto que pasan con estos enormes animales (WDC, 2013). SeaWorld y el Departamento de Seguridad Ocupacional y Salud (OSHA) de los Estados Unidos, la agencia federal que supervisa la seguridad en el lugar de trabajo, investigó las muertes relacionadas con las orcas y comunicó que tanto las condiciones de trabajo de los entrenadores como las de las orcas en cautividad no eran apropiadas. Las recomendaciones de OSHA en materia de seguridad se han resumido en un documento titulado "*Citación y Notificación de la condena*". Este documento, perjudicial para SeaWorld, dicta que el parque debe terminar con los espectáculos de los entrenadores en el agua, que se encuentran en constante peligro por el trabajo realizado con las orcas. Además, deben adoptar nuevas medidas de seguridad, colocando barreras entre los instructores y las orcas. Si todos estos cambios se llevaran a cabo, cambiarían por completo los shows realizados en los parques, algo que perjudicaría los intereses económicos de la empresa.

- La *falta de transparencia*, denunciada por primera vez por el bloguero Tim Zimmerman, tras descubrir que la agresividad de Tilikum se debía a información oculta en cuanto al trato que le daban, chantajes, castigos,..., lo que conllevaba la frustración de estos animales y problemas de salud. Los directivos, tras las muertes de varios entrenadores se exculpaban ocultando información que podía dar mala imagen de la empresa. SeaWorld culpó a las víctimas de falta de precaución ante las orcas, cuando en vídeos y experiencias relatadas por personas que trabajaron en dicha organización se demuestra que estas agresiones tan graves no se pueden simplificar en falta de precaución o en otorgar el adjetivo de “peligrosos” a estos animales, cuando estos incidentes sólo han ocurrido con orcas en cautividad.
- El *uso de información privilegiada para beneficio propio*: SeaWorld también se ha visto involucrada en un escándalo financiero por parte de sus directivos, de modo que su ex presidente fue acusado de utilizar información privilegiada para lucrarse económicamente con la variación del valor de las acciones de la sociedad (WDC, 2015).
- La *práctica de espionaje*: Asimismo se ha visto implicada en problemas de espionaje. Organizaciones no gubernamentales acusaron a la empresa de enviar falsos activistas para espiar sus futuras acciones contra la compañía (WDC, 2016).

4.1.2. Teorías Éticas de referencia

Las teorías éticas de referencia en el caso del parque temático SeaWorld son las siguientes, no sin antes comentar que ninguna de ellas es más apropiada que otra, todo depende del punto de vista y sobretodo de los factores personales y sociales que se expondrán posteriormente:

- *Egoísmo*: para los decisores, que son los clientes que acuden a ver los espectáculos de SeaWorld, y para los propietarios de la empresa, estas acciones serían correctas, ya que gracias a ellas los primeros disfrutan de un espectáculo en su tiempo de ocio, y en el caso de los propietarios se genera un gran beneficio económico. Sin embargo, estos espectáculos repercuten negativamente en los

animales que son utilizados para desarrollarlos.

- *Utilitarismo*: en este caso la acción también sería correcta, ya que favorece a más gente que a la que perjudica. Los perjudicados son los animales involucrados, que son maltratados y sometidos a malas condiciones de vida, y también incluiríamos a los trabajadores que tienen contacto directo con las orcas y se exponen a sus conductas agresivas.
- *Ética del deber*: aplicando principios abstractos permanentes, estos hechos serían injustos, ya que están tratando a seres vivos sólo como medios para su propio beneficio económico, sin favorecer en ningún aspecto a los animales, lo cual no es aceptable por ningún ser humano racional. Hay demasiada gente en contra de estos espectáculos, por lo que progresivamente van siendo eliminados. A esto hay que añadir el peligro que sufren los entrenadores, ya que en ocasiones le ha costado la vida a alguno de ellos.
- *Ética de derechos y justicia*: en cuanto a esta teoría, no se están teniendo en cuenta los derechos naturales, ya que los animales son seres vivos que tienen el derecho a vivir libres y no sólo a ser un divertimento para el ser humano. Por el lado de la justicia, en ocasiones, las partes involucradas no tiene consecuencias sobre sus actos y son los animales, sin ninguna culpa, los que están siendo castigados continua e injustamente.
- *Teoría de la justicia*: según esta teoría, la verdad tendría que salir a la luz sobre todos los asuntos éticos en los que se ha visto envuelta la empresa, para el beneficio tanto de animales como de los stakeholders interesados en la misma. De esta manera, se podrían tomar acciones legales en las que cada individuo recibiera lo que mereciera según la justicia.
- *Ética de la virtud*: estas acciones no pueden ser llevadas a cabo por personas virtuosas, ya que están dañando a seres vivos (tanto animales como humanos), y un carácter virtuoso tendría en cuenta el sufrimiento o bienestar de los mismos. Las acciones realizadas por la empresa y por algunos de sus grupos de interés son inmorales, ya que el único objetivo es el beneficio económico mediante el sufrimiento y peligro que corren tanto las orcas como los entrenadores.

- *Ética feminista o del ciudadano*: con los espectáculos se están incumpliendo las bases de esta teoría, ya que en estas acciones no se puede observar empatía. Si las personas implicadas estuviesen en el lugar de los delfines, orcas, entrenadores, familiares, etc., lo normal es que los espectáculos dejaran de reportar beneficio debido a la apatía que sufrirían estas empresas y espectáculos.
- *Ética del discurso*: esta teoría se basa en la generación de normas mediante la reflexión de los participantes, algo a lo que no se le ha dado importancia en el pasado. En la actualidad y debido a la presión mediática, no se puede decir que se estén generando normas de manera consensuada entre los grupos de interés, pero si se puede afirmar que la influencia ejercida por la opinión de los mismos conlleva a empresas como ésta a reflexionar sobre sus actuaciones e incluso a tomar medidas al respecto.
- *Ética postmoderna*: en este enfoque podemos observar como la opinión varía con el paso del tiempo. En el comienzo de empresas como SeaWorld, la afluencia del público era mucho mayor, ya que no se tenía la conciencia sobre el bienestar animal como en la actualidad. Actualmente, la preocupación por temas como el maltrato animal va en aumento y las actuaciones de estas compañías no son bien vistas por una gran parte de la sociedad.

4.1.3. Factores influyentes en la toma de decisiones éticas

El proceso de tomas de decisiones en la compañía SeaWorld sigue el Modelo Comprensivo de Jones (1991):

- Lo primero es *reconocer el asunto moral*. La empresa ha reconocido con el paso de los años los problemas que conllevan la cría y cautiverio de estos animales, además de los problemas existentes con el peligro que sufren sus entrenadores. Pero, podríamos decir que se debe a la presión mediática que ha sufrido, no por convencimiento propio.
- El segundo paso consiste en *hacer un juicio moral sobre el problema ético* planteado. En un principio, esta organización intento esconder los problemas existentes dentro de la misma, pero esto no podía durar mucho tiempo, ya que

confrontaba los intereses de los distintos grupos de interés.

- El tercer paso es *establecer una intención moral*. En la actualidad, ya se han tomado medidas internas respecto a la mayoría de problemas éticos que presenta el SeaWorld, aunque no todas ellas son suficientes.
- El último paso es llevar a cabo *una conducta moral*. En este caso, se está llevando a cabo la eliminación de los espectáculos con orcas de manera gradual, se han prohibido las capturas de estos cetáceos, su procreación en cautiverio y se han aumentado las medidas de seguridad respecto a los entrenadores.

Los factores influyentes en ese proceso de toma de decisiones son muy diversos:

- En cuanto a los *factores individuales*, presentan relevancia la educación de cada participante en la toma de decisiones, los factores psicológicos de todos los grupos de interés de la empresa y los valores personales e integridad de cada participante.
- Los factores *situacionales* influyentes son la intensidad moral del problema ético, las recompensas y castigos de las acciones realizadas, la burocracia existente, el puesto de trabajo que se ocupe en la empresa, además de la cultura organizativa de la misma.

4.1.4. Estudio de los stakeholders bajo la perspectiva ética

Una empresa tan grande como SeaWorld tiene una gran presión por parte de los grupos de interés. A continuación, vamos a analizar los más influyentes en cuanto a las decisiones éticas para la empresa.

- *Accionistas*: los accionistas no son el grupo de interés más importante para esta empresa, ya que la buena marcha de la misma no depende de ellos, a pesar de la necesidad de sus aportaciones para el funcionamiento de la compañía. El problema que se genera con los accionistas proviene de la imagen que tenga la sociedad de la empresa, ya que, en la actualidad, la preocupación por los animales y el medio ambiente cada vez es mayor, lo que hace que los interesados en invertir en este negocio disminuyan.

- *Trabajadores:* son un factor muy importante a tener en cuenta, ya que son una imagen más de la empresa frente a los clientes y la sociedad. En SeaWorld han tenido consecuencias funestas. Además de la muerte de tres de ellos, en otros casos en los que no ha habido tragedia, se han producido agresiones. Después de muchos años en los que no se sabía a ciencia cierta los factores que causaron la muerte de algunos de los entrenadores, con el paso del tiempo, se ha desvelado multitud de información relevante y perjudicial para la empresa por parte de muchos trabajadores que afirman la falta de medidas de seguridad en algunos casos e incluso el maltrato hacia los animales.



Fuente: SeaWorld (2017).

- *Competidores:* al hablar de competidores, no sólo hablamos de diferentes parques acuáticos, sino también de los diferentes parques temáticos existentes, como Walt Disney, Disneylandia, Futuroscope, Parque de Cabárceno... Las acciones de los competidores son importantes para la empresa e impredecibles. Además, cualquier acción de éstos, ante promociones por ejemplo, ha de ser igualada por la empresa, ya que si no estarían ante una situación de desventaja frente a ellos. Para gozar de una ventaja competitiva, es importante diferenciarse en sus espectáculos, los servicios que ofrecen, su presencia online, publicidad, etc.
- *Sociedad Civil:* la sociedad civil aprovecha esta “oportunidad” para promover una Ley que prohíba el cautiverio de las orcas en este país, aprovechando para incluir a más animales en la misma. Tras años de polémica, el 19 de marzo de 2016 se anunció el fin del programa de cría de orcas en cautiverio y de futuros espectáculos de SeaWorld con estos animales en Estados Unidos, lo que indica que en un futuro esta empresa puede desaparecer. Por el momento seguirán sus espectáculos con orcas, pero no habrá más generaciones. Se ha conseguido que las orcas recién nacidas sean liberadas cuando estén adaptadas para vivir en

libertad.

- *Clientes:* los clientes son el grupo de interés más importante para esta empresa. Sin ellos no existen beneficios para SeaWorld. Las consecuencias para los



Fuente: SeaWorld (2017)

clientes de la imagen y los problemas que ha tenido la empresa son realmente perjudiciales. El show realizado por estos animales cada vez es más criticado y aborrecido por más personas preocupadas por el bienestar de estos animales, los cuales desean

analizar la empresa no acudiendo a sus espectáculos porque no se respeta a los animal, ni hay claridad a la hora de esclarecer los incidentes ocurridos.

- *Proveedores:* este grupo de interés ha sido el más criticado desde la aparición de la empresa, ya que es el encargado de capturar y sacar de su hábitat natural a los animales expuestos y utilizados en SeaWorld para el entretenimiento de unos pocos. El gran dilema ético que supone capturar a un animal para su uso y maltrato a fin de obtener un beneficio económico es inadmisibles en la actualidad por la mayoría de países del mundo, a diferencia del periodo en el que comenzaron estos espectáculos, cuando la sociedad no estaba tan concienciada con el tema del maltrato animal.

4.1.5. RSC y gestión de los problemas éticos

Desde sus comienzos, esta empresa nunca demostró una conducta ética con sus trabajadores, además de tener problemas sobre la claridad y concreción de la información que proyectaba hacia los clientes y trabajadores. Debido a ello, SeaWorld fue perdiendo credibilidad y transparencia, hasta el punto de que organizaciones no gubernamentales tomaron represalias legales contra la esta empresa. Su enfoque hacia la RSC siempre ha sido pasivo, pero con los numerosos conflictos en los que se ha visto involucrada y después de numerosos años, ha tenido que tomar un enfoque reactivo, aunque posiblemente no sea suficiente.

Analizando la Pirámide de Carroll (1991), podemos decir que desde un principio la responsabilidad social de SeaWorld ha sido una responsabilidad de tipo económica, cuyo único objetivo era el ánimo de lucro. Finalmente, con el paso de los años y la presión de los stakeholders, en la actualidad se maneja dentro del ámbito de la responsabilidad legal, ya que la empresa se ha visto empujada a cambios en alguna de sus actividades principales por razones legales. Esta empresa está muy lejos de poder llegar a la cima de la pirámide con una responsabilidad filantrópica, pero también se encuentra lejos de la responsabilidad ética, pues todas sus acciones son meramente adaptaciones a los requisitos legales y exigencias de los clientes.

En los últimos años, y después de los numerosos escándalos sufridos por la empresa, SeaWorld se ha propuesto renovar su imagen y demostrar su “pasión” por los animales (WDC, 2016). Como ya se ha comentado anteriormente, su primer paso hacia la Ética Empresarial ha sido un cambio en el modelo de negocio, comenzando por eliminar la caza de ballenas y su cría en cautiverio y, finalmente, la explotación de las orcas para fines lúdicos, ya que, según un artículo redactado por SeaWorld, será la última generación de orcas en cautiverio. El rumbo ha cambiado de una manera muy significativa.

Su principal fuente de ingresos han sido los espectáculos con las orcas, pero gracias a la presión mediática ha tenido que orientar su actividad desde un punto de vista más ético en cuanto a la preocupación por los animales y, sobre todo, por la fauna marina, además de desarrollar una labor proactiva basada en concienciar sobre la importancia de estos animales y su hábitat natural.

La evolución de su página web (<https://seaworld.com/>) también es un claro ejemplo de cómo ha cambiado la imagen que pretender hacer llegar a sus stakeholders, para así desmentir o disminuir la influencia de los problemas éticos sufridos por la empresa en el pasado, muy cercano todavía.

Por otro lado, su labor de RSC está yendo más allá de la preocupación por el mundo animal y por la fauna marina. Así, SeaWorld se está planteando otros objetivos éticos, como por ejemplo, disminuir la pobreza infantil en la zona (combatir el hambre en Orlando) o apoyar el reciclaje de una manera más activa (su parque de San Diego es

líder en reciclaje)

4.1.6. Evaluación del desempeño en materia ética.

Pocas son sus iniciativas éticas y los cambios que se han producido dentro de la actividad empresarial de SeaWorld. Algunos de ellos los podemos encontrar reflejados en la página oficial de Whale and Dolphin Conservation Society (WDC, 2017) (<http://ar.whales.org/>):

- La más actual y significativa es la suspensión de la cría de orcas en cautiverio, acción llevada a cabo por la presión mediática a la que se ha visto sometida la empresa, iniciada por el estreno del documental “*Blackfish*” en 2013.
- Respecto la liberación de las orcas en cautiverio, la empresa se ha opuesto alegando que ya no sobrevivirían en su entorno natural, ya que la mayoría de ellas han nacido en cautiverio o llevan muchos años encerradas. Esto ha creado mucha controversia por parte tanto de asociaciones como del público en general.
- En cuanto a la actividad de espectáculos con animales, después de la muerte de una de las entrenadoras del parque durante una exhibición (año 2010), la OSHA dictaminó que la empresa no poseía suficientes medidas de seguridad para que sus empleados estuvieran en condiciones aceptables de trabajo. Se prohibieron los espectáculos en los que el entrenador se sumergiera junto al animal en el estanque. También se prohibió que los espectadores alimentasen a los animales debido al ataque de uno de los delfines a una niña (WDC, 2012), y estableció que los entrenadores debían llevar chalecos inflables y estar separados por mamparas o protecciones de los cetáceos. WDC, la OSHA, Greenpeace y SOS Delfines son cuatro de las organizaciones que más han presionado a esta empresa por sus prácticas con los animales. A este respecto, la compañía tampoco ha llevado a cabo ninguna actuación de cambio.
- Otra decisión tomada por la empresa para mejorar su imagen es acoger a estudiantes de periodismo en la misma, para que conozcan su funcionamiento y mejorar su imagen, de manera que los alumnos puedan promover el parque acuático SeaWorld y sus actividades (WDC, 2014).

Todo esto ha generado pérdidas millonarias para la empresa. En el año 2014, justo después del estreno del documental “*Blackfish*”, la empresa SeaWorld publico su gran problema económico respecto a las pérdidas soportadas: *“Las cifras del último trimestre revelan una caída de 7,4 millones de dólares, o un 3 por ciento, en comparación con el mismo periodo de 2013. Los ingresos totales de 2014 fueron un 6 por ciento menores a los de 2013, y el público también se redujo un 2,2 por ciento en comparación con el último trimestre de 2013.”*

Como consecuencia de esta situación, en los últimos años SeaWorld ha mostrado un gran interés por reorganizar sus actividades y, sobre todo, por realizar un cambio significativo de cara a sus clientes, que han penalizado de una manera muy significativa a la empresa debido a los numerosos escándalos en los que se ha visto implicada debido a sus diferentes conductas poco éticas (WDC, 2016). En definitiva, su balance ético puede ser catalogado como negativo.

4.2. PARQUE DE LA NATURALEZA DE CABÁRCENO (CANTUR)

El Parque de la Naturaleza de Cabárceno está situado en el municipio de Penagos, provincia de Cantabria, y es uno de los lugares más visitados del norte de España debido a su multitud de zonas de recreo. Fue fundado en 1989 y pertenece a CANTUR S.A. (Sociedad Regional Cántabra de Promoción Turística), que es una sociedad pública adscrita a la Consejería de Innovación, Industria, Turismo y Comercio del Gobierno autonómico. Esta sociedad fue fundada en 1969 para mejorar el desarrollo del sector turístico de Cantabria. En la actualidad, gestiona un total de diez instalaciones turísticas en diferentes zonas de la comunidad de Cantabria (Parque de la Naturaleza de Cabárceno, 2017).

El Parque de Cabárceno es un parque de la naturaleza que consta de unas 750 hectáreas separadas por recintos de grandes dimensiones, donde habitan y cohabitan cerca de 150 especies animales que se encuentran en régimen de semilibertad (Ver Figura 4.1.). El parque se construyó sobre una antigua explotación minera de hierro a cielo abierto, y aunque se ha creado por el hombre, se ha procurado que sea lo más parecido a un ambiente natural para las especies que habitan en él.

Figura 4.1. Mapa Parque de la Natural de Cabárceno



Fuente: Parque de la Naturaleza de Cabárceno (2017).

En la actualidad, las instalaciones del Parque de Cabárceno son catalogadas como las mejores de Europa por los organismos que vigilan las condiciones de vida de los animales. Estos viven en condiciones lo más parecidas a las desarrolladas en régimen de libertad, exceptuando que la comida se les proporciona, por lo que el instinto de supervivencia no es el mismo que en su hábitat natural.

A pesar de ser uno de los mejores Parques en el territorio nacional, al trabajar con animales siempre surgen problemas. Las reyertas entre ellos provocan que el número de ejemplares en cautividad se vea diezmado, como por ejemplo ha ocurrido con los tigres y tigresas, que por problemas de rivalidad y convivencia entre dos manadas ya han resultado dos hembras y un macho muertos, y varios heridos (Cobo, 2012 y 2013).

El Parque de Cabárceno colabora con numerosas universidades, tanto nacionales como internacionales (incluida la Universidad de León, concretamente con la Facultad de Veterinaria para la puesta a punto de una “técnica de obtención, conservación y aplicación de semen de oso pardo”). Es miembro de la Asociación Ibérica y Europea de zoos y acuarios (AIZA y EAZA respectivamente) y están muy volcados con numerosos e importantes programas de protección de especies amenazadas en peligro de extinción (EEP).

4.2.1. Descripción general de los problemas éticos

Las condiciones del Parque de Cabárceno son muy diferentes a las ya descritas en el caso del parque acuático SeaWorld, pero no por ello se escapa de ciertas polémicas en las que se ha visto implicado.

- Una de las más recientes data de noviembre de 2014, cuando numerosos *lobos adultos fueron asesinados a tiros durante la noche* (La Vanguardia, 2014). La dirección del Parque alegó motivos de convivencia entre varias camadas de dichos animales que no



podían cohabitar en un recinto que se les había quedado pequeño (ABC, 2014; Elcacho, 2015). La denuncia se llevó a cabo por el diputado del PRC (Partido

Regionalista de Cantabria), Francisco Javier López Marcano, contra el Director de la sociedad CANTUR. Este último alegó que el sacrificio de esta manada de lobos se llevó a cabo siguiendo criterios conservacionistas y de cohabitación. Organizaciones como INFOZOOS han calificado estas prácticas como barbaries contra lo que es un animal emblemático en el Parque de Cabárceno.

- Varias ONGs han alegado *falta de transparencia* por parte de CANTUR a la hora de informar sobre el suceso anterior a los grupos de stakeholders.
- Los directores del Parque también se han visto envueltos en *polémicas de carácter administrativo*. Una de ellas es la habilitación de la casa de los gorilas, situada en suelo no urbano y sin autorización (Rui, 2017).
- Además, el Parque de Cabárceno posee el recinto de gorilas más grande de toda España, y en él han nacido cuatro *gorilas en cautividad*. Al igual que en SeaWorld hay un animal emblemático en Cabárceno, que es el gorila Nicky, el último importado desde Europa de manera ilegal, procedente de la selva africana, que fue liberado de un garaje en el cual se encontraba en cautiverio y en condiciones pésimas (ABC, 2017). Otro de los nacimientos más sonados e insignia de Cabárceno es el de un rinoceronte blanco, catalogado como animal en peligro de extinción, y cuya reproducción en cautividad es muy complicada (El Correo, 2013).

4.2.2. Teorías Éticas de referencia

El análisis de las teorías éticas en el caso del Parque de Cabárceno, a priori, podría considerarse muy parecido al ya descrito en el caso de SeaWorld, pero no es así. Este último no deja de ser una empresa que busca el beneficio económico, cuando, por el contrario, el Parque de Cabárceno es un parque natural especializado en flora y fauna, y cuyo objetivo es la conservación de la multitud de animales que alberga, enfatizando en los que están catalogados como especies en peligro de extinción.

A continuación, se comentan las diferentes teorías éticas en las que nos podemos basar para describir el mayor Parque de España:

- *Egoísmo*: cada persona buscaría su beneficio particular. En el caso del Parque de Cabárceno suponemos que todos los stakeholders buscan el beneficio de los animales que habitan en el recinto. Por ello, el beneficio de cada uno de ellos nos llevaría al bienestar todos y cada uno de sus habitantes.
- *Utilitarismo*: esta teoría se puede observar de una manera muy llamativa en este caso. Con el ejemplo del asesinato de los lobos ya comentado con anterioridad, podemos ver como el sacrificio de una pequeña manada de lobos puede beneficiar al conjunto de la especie. Este “procedimiento”, que puede parecer desagradable o negativo en un principio, beneficia a la mayoría y por ello podemos señalar que la solución al problema finalmente fue satisfactoria.
- *Ética del deber*: esta es una de las teorías más complicadas a desarrollar en este caso, ya que los principios generales en un Parque de estas características deben ser la manutención, atención y conservación de las especies que lo habitan. Las consecuencias de los hechos o las situaciones que los generen no tienen al valor necesario para justificar una acción. Según esta teoría, algunos de los escándalos en los que se ha visto implicado el parque no tienen justificación ética.
- *Ética de los derechos*: extrapolamos los derechos de los seres humanos al mundo animal, por lo que este Parque es un claro ejemplo de conducta ética en cuanto al respeto y cuidado de dichos seres vivos (exceptuando alguna de las conductas ya citadas que pueden analizarse desde diversos puntos de vista, justificables o no dependiendo el contexto y la versión de los partícipes).
- *Teoría de la justicia*: los casos de justicia animal siguen otras pautas diferentes a las humanas, ya que en la mayoría de los casos perdura el principio de “la ley del más fuerte”. Esto se puede ver en los casos de muertes de tigres y tigresas, debidos a enfrentamientos entre los miembros de la misma especie. Para ellos es justo que el más poderoso sea el jefe de la manada, pero fuera del mundo animal el más débil deber tener una protección mayor, para que sea éticamente justo. Otro caso que podemos citar son los problemas administrativos que se generaron con la creación de la casa de los gorilas. El Director de la sociedad en aquel entonces actuó de una manera ilegal, por lo que más tarde fue destituido de su

- cargo. En este caso, cada uno recibe lo que merece.
- *Ética de la virtud*: en casos como los de esta empresa, observamos las virtudes y comportamientos de cada uno de los individuos que la conforman, destacando cada aspecto beneficioso de cada stakeholder dentro de la misma. Características específicas son las que necesitan estos individuos para la labor que realizan.
 - *Ética feminista o del ciudadano*: es la teoría más subjetiva que hemos considerado. Las acciones llevadas a cabo por los individuos dependen sola y exclusivamente de su carácter y empatía hacia los demás.
 - *Ética del discurso*: esta teoría ética es muy importante en el caso del Parque de Cabárceno, ya que mediante el consenso de un grupo de personas implicadas en la empresa se establecen unas conductas y bases para la conservación y el buen cuidado de los animales que lo habitan.
 - *Ética postmodernista*: la relatividad es la base de esta teoría ética, cada individuo percibe de una manera lo que está bien o está mal, dependiendo del tiempo y lugar en el que se desarrolle la acción. En la actualidad, activistas y defensores de los animales someten más presión que nunca a empresas y parques como este para que las condiciones sean las más óptimas posibles.

4.2.3. Factores influyentes en la toma de decisiones éticas

Muchos son los factores que influyen en la ética empresarial en el caso del Parque de Cabárceno. Al igual que en el caso anterior, podemos hablar de *ética normativa* y *descriptiva*. La primera, al igual que en el ejemplo analizado de SeaWorld, consta de leyes que dictan las pautas a seguir en este tipo de parques naturales. En cuanto a la *ética descriptiva*, analizaremos los factores que influyen en la empresa y en los grupos de interés, los cuales deben seguir unas pautas éticas en sus actuaciones.

Al igual que en SeaWorld, los factores influyentes en la toma de decisiones son muy diversos. Tanto los individuales como los situacionales son muy importantes a la hora de influenciar las acciones de los stakeholders del Parque de Cabárceno:

- Los *factores individuales* influyen en el funcionamiento de empresas como ésta. La educación, factores psicológicos, valores personales... y más características particulares de los partícipes afectan a la toma de decisiones, tanto de manera favorable como negativa a la hora de la resolución de problemas eventuales dentro de la sociedad.
- Más importantes, en este caso, son los *factores situacionales*. La burocracia existente en este tipo de empresas es extremadamente complicada y en la mayoría de los casos tardía y longeva. Toman gran importancia las características culturales y legales del país y de la Comunidad Autónoma de referencia en materia de parques naturales. Así mismo, la cultura organizativa debe estar muy bien sintetizada y debe ser comprendida por todos los grupos de interés, ya que todos los componentes de la organización deben tener claros sus objetivos y poseer una conducta ética excepcional.

4.2.4. Estudio de los stakeholders bajo la perspectiva ética

El Parque de Cabárceno tiene una gran presión ejercida por los grupos de interés. Al poseer un ámbito de interés nacional e internacional, son muchos los organismos que opinan e intervienen en dicha sociedad sobre las acciones que desarrolla.

A continuación se analizan los grupos de interés más importantes y generales que influyen en el Parque:

- *Accionistas*: los accionistas en este caso no son una de las partes más importantes de influencia en la compañía. Como en toda empresa, son los encargados de la toma de



Fuente: CANTUR (2017).

decisiones y las aportaciones económicas, y por ello sus decisiones son relevantes. Pero en el caso del Parque de Cabárceno, las directrices del lugar también las determinan las organizaciones y de una manera más directa el Gobierno de Cantabria. Por ello, la influencia de este grupo se reparte entre un gran número de individuos. Añadir, que, en casos de escándalos internos, son el

grupo más criticado de todos los stakeholders (Cantabria Infinita, 2017).

- *Trabajadores*: grupo de interés muy valorado por parte de los clientes, ya que son la imagen de la empresa, los que se encargan del cuidado de los animales, así como del mantenimiento de las instalaciones. Son un factor muy importante en la toma de decisiones, ya que conocen las necesidades del Parque por su contacto directo y continuo con el mismo.
- *Competidores*: existen multitud de zoos y parques naturales distribuidos a nivel nacional e internacional que compiten con Cabárceno, pero existe una diferenciación muy importante en este caso: la preocupación como misión de la empresa del bienestar de los “habitantes” del lugar, distinción que eleva a esta sociedad a ser el mejor lugar de España que alberga animales en régimen de semilibertad, lo cual le hace gozar de una gran ventaja competitiva.
- *Sociedad Civil*: son un grupo de gran interés, ya que la opinión de los mismos tiene consecuencias directas para el Parque de Cabárceno. Cada Comunidad Autónoma posee su propia legislación. En la actualidad, y concretamente en Cantabria, está vigente la Ley 3/1992, de 18 de marzo, de Protección de los Animales (AVATMA, 2017).
- *Clientes*: como en la mayoría de las organizaciones, los clientes son el grupo de presión más importante, porque de ellos depende el futuro de las mismas. La imagen del Parque de Cabárceno y sus acciones condicionan las opiniones y criterios de sus clientes a la hora de valorar la empresa. Noticias como el sacrificio de lobos, sin la pertinente aclaración directa y concisa de los motivos que llevaron a dicho asesinato, perjudican la imagen del Parque, aunque una justificación tardía puede hacer que algunos de los clientes puedan entender y ver justificada dicha acción por el logro de un bien superior. Las noticias que más influencia general tienen para este grupo son los nacimientos de especies que generan más expectación y con ello mayores ingresos en visitas para el Parque.
- *Proveedores*: quizás sea el grupo de interés más expuesto a la opinión pública. Si lo pensamos fríamente, para que los clientes puedan ver especies en régimen

de semilibertad como en el Parque de Cabárceno, anteriormente han tenido que ser capturados. Ejemplos como el ya citado previamente, en el que se narra el rescate del gorila Nicky, hacen que lugares como Cabárceno posean un encanto especial.

4.2.5. RSC y gestión de los problemas éticos

A la hora de hablar de RSC en el Parque de Cabárceno tenemos que referirnos a la sociedad CANTUR, la cual gestiona el parque y tiene unos objetivos sociales específicos, incluyendo su misión, visión y valores empresariales.

En general, la misión de esta sociedad es la creación de infraestructuras que mejoren y amplíen la oferta turística en la comunidad cántabra. Sus valores están muy bien definidos en su página web (<https://CANTUR.com/inicio>) y podemos extrapolarlos al Parque de Cabárceno (CANTUR, 2017):

- *Integridad en nuestra gestión empresarial y en nuestras relaciones con los grupos de interés.*
- *Colaboración dentro y fuera de nuestra empresa generando valor compartido, buscando la creatividad en cada persona y oportunidad.*
- *Diversificar nuestra oferta turística para llegar a todos nuestros clientes y a todas las zonas de Cantabria siendo capaces de crear oportunidades de futuro.*
- *Calidad basada en la mejora continua que garantice la calidad total en todos y cada uno de nuestros servicios.*
- *Sostenibilidad del medio y la sociedad allí donde CANTUR tenga intereses para garantizar bienestar de las generaciones presentes y futuras.*
- *Investigación para contribuir al desarrollo de programas y nuevas líneas de investigación que permitan avanzar en la preservación y conservación de la naturaleza.*
- *Educación transmitir a las nuevas generaciones la importancia del medio ambiente.*

Esta empresa posee un gran compromiso con el medio ambiente, como podemos observar con su trabajo en el Parque de Cabárceno, y por ello tiene una política de medio ambiente muy elaborada y concisa.

Además, CANTUR posee una importante lista de compromisos de RSC. Promueve de una manera muy activa la integración de la mujer en la sociedad, mediante por ejemplo el “*Día Internacional de la Mujer Golfista*”. También destaca su compromiso con el empleo, en el que realiza una ardua investigación con criterios muy específicos para ocupar un puesto de trabajo dentro de la sociedad.

Otra de las iniciativas más llamativas es la implantación de “Sistemas de Gestión Compliance Penal (UNE 19601)”, un modelo para la prevención de delitos dentro de las empresas, a fin de crear una cultura empresarial en la que se intervenga de manera proactiva contra la comisión de delitos, instaurando programas de prevención de delitos específicos. CANTUR es una empresa pionera en España en implantar este modelo.

En relación a la Pirámide de Carroll (1991), tanto el Parque de Cabárceno como CANTUR, poseen una responsabilidad de tipo ética, gestionando tanto los problemas de la sociedad como los suyos propios. Por ello, se encuentran muy cercanos a alcanzar la cúspide de la pirámide, adquiriendo casi una responsabilidad de tipo filantrópico.

4.2.6. Evaluación del desempeño en materia ética

Tanto CANTUR como el Parque de Cabárceno han llevado a cabo pocas actuaciones en materia ética, si bien, también son escasos los problemas y conflictos éticos que han afrontado:

- Iniciativas como la cría y manutención de animales en peligro de extinción es una importante labor para la sociedad en cuanto a la preservación de animales y plantas.
- Algunas de las prácticas llevadas a cabo en el parque pueden estar sujetas a controversia, como la analizada anteriormente cuando se relató la matanza de una pequeña manada de lobos dentro del recinto del parque con fines conservacionistas y para facilitar la cohabitación. Una vez evaluadas las razones y consecuencias por las que se perpetró dicho asesinato, es posible concluir que

los beneficios que otorgaban dichas muertes al resto de la manada eran superiores a los perjuicios que provocaban. En este caso se puede observar que existe una teoría ética dominante, el utilitarismo.

- Asimismo, en el año 2010, la información turística, promoción y comercialización de CANTUR obtuvieron el certificado de Q de Calidad Turística, de acuerdo con la norma UNE 187007:2010 que garantiza el nivel de calidad de los servicios prestados.
- Todas las actuaciones éticas han sido desarrolladas con la supervisión del gobierno de Cantabria. En cualquier caso, aunque el respaldo de un gobierno siempre es de gran ayuda, no por ello ha conseguido la imagen y la catalogación de “mejor parque natural español”.

Por tanto, se puede concluir que el balance ético del Parque de la Naturaleza de Cabárceno es positivo. Ha sabido gestionar los dilemas éticos a las que se ha enfrentado en los últimos años, de tal manera que ha mejorado su imagen, como ya hemos citado antes obteniendo la Q de Calidad Turística, por su buen hacer y su forma de desarrollar su actividad, la cual tiene grandes complicaciones al tratarse de ser una empresa en la que lo importante son los animales y su cuidado.

Las visitas al parque han ido en aumento desde la instalación de la telecabina (rozan el medio millón de visitas anuales), pero, en la actualidad, presenta un balance contable deficitario, ya que la empresa responsable de dicho teleférico reclama un porcentaje demasiado alto de los beneficios que aporta, cifrados en unos sesenta millones de euros (Hernández, 2016).

4.3. COMPARATIVA SEAWORLD VS PARQUE DE CABÁRCENO:

Tras haber presentado los dos casos de parques turísticos basados en ofrecer a sus clientes servicios de ocio con animales, SeaWorld y el Parque de Cabárceno, a continuación la Tabla 4.1. recoge una comparativa entre ellos, resumiendo los principales aspectos de su conducta bajo la perspectiva de la Ética Empresarial.

Tabla 4.1. Comparativa SeaWorld vs Parque de Cabárceno

	SEAWORLD	CABÁRCENO
Descripción de los problemas éticos	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Cautiverio de animales y su cría en cautividad. ➤ Falta de transparencia informativa. ➤ Falta de medidas de seguridad para los empleados. ➤ Uso de información privilegiada para beneficio propio. ➤ Prácticas ilegales de espionaje. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Sacrificio de una manada de lobos adultos. ➤ Falta de transparencia informativa. ➤ Polémicas de carácter directivo y administrativo.
Teorías éticas de referencia	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Importancia de las teorías del Egoísmo y del Utilitarismo. ➤ En la actualidad, gana terreno la Ética Postmoderna. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Importancia de la teoría de la Ética del Discurso. ➤ Dentro del mundo animal, destaca la teoría de la Justicia.
Factores influyentes en la toma de decisiones éticas	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Factores situacionales e individuales más significativos (las características culturales de la zona y los factores psicológicos de los trabajadores). 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Factores situacionales más significativos (el contexto legal, la burocracia y las características culturales y legales de la comunidad).
Estudio de los stakeholders bajo perspectiva ética	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Mayor relevancia de los clientes como grupo de interés prioritario. ➤ Trabajadores y sociedad civil toman importancia en la actualidad. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Importancia de la sociedad civil y de los trabajadores como grupos de interés prioritarios.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 4.1. Comparativa SeaWorld vs Parque de Cabárceno (Cont.)

<p>RSC y gestión de los problemas éticos</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Cambio de modelo de negocio (eliminación de la caza de ballenas y explotación gradual de su uso para fines lúdicos). ➤ Preocupación por la fauna marina. ➤ Otros objetivos éticos: combatir el hambre, la pobreza infantil y apoyar el reciclaje. ➤ Responsabilidad de tipo legal <p style="text-align: center;">(Gestión ética insuficiente)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Preocupación por el bienestar de los animales del parque y la mejora de sus infraestructuras. ➤ Compromiso con el medio ambiente, integración de la mujer, compromiso con el empleo... ➤ Implantación de “Sistemas de Gestión Compliance Penal” para la prevención de delitos dentro de la empresa. ➤ Responsabilidad ética, cercana a la filantrópica <p style="text-align: center;">(Gestión ética suficiente)</p>
<p>Evaluación del desempeño en materia ética</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Suspensión de la cría de orcas en cautiverio. ➤ No liberación de las orcas alegando problemas de supervivencia. ➤ Prohibición de espectáculos con entrenadores sumergidos con las orcas y del alimento por parte de espectadores a dichos animales. ➤ Programa de acogida de estudiantes. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Cría y manutención de animales en peligro de extinción. ➤ Certificación de CANTUR con la Q de Calidad Turística.

Fuente: Elaboración propia

Después de analizar los casos de estas dos empresas que, a primera vista, podría parecer que presentan multitud de similitudes por estar presentes en el negocio de los parques que ofrecen servicios de ocio con animales, es posible advertir que son pocas las analogías. De hecho, lo único que las asemeja es la tenencia de animales dentro de sus inmediaciones para ofrecer un servicio de ocio a sus clientes. Ambas empresas son muy distintas y las condiciones de los animales que albergan totalmente dispares.

Por un lado, en sus comienzos, el SeaWorld era muy diferente a la actualidad, no sólo respecto al marketing que ofrecía, sino también en la forma de gestionar sus problemas éticos. Siempre se ha adaptado a las exigencias legales impuestas hasta llegar al punto actual, donde toman importancia los clientes y cambia su forma de negocio, adaptándolo a los estándares en los que la importancia y preocupación por los aspectos ético-sociales en general y por los seres vivos y el medio ambiente en particular están resultando de vital importancia para la competitividad de las empresas de este sector.

Por el contrario, en el Parque de la Naturaleza de Cabárceno siempre se han priorizado las necesidades de los animales respecto a cualquier otro grupo de interés, incluso en detrimento de los beneficios económicos, a la hora de tomar decisiones respecto a la gestión del negocio. Aunque las dos empresas han presentado dificultades respecto a la claridad y transparencia informativa en algún momento de su existencia, sin embargo, la forma de abordar y solucionar dichos problemas ha sido totalmente distinta, pues el Parque de Cabárceno ha sido mucho más resolutivo, transparente y claro a este respecto.

En suma, después de la comparativa efectuada, la principal conclusión en materia ética que podría extraerse es la siguiente: El Parque de Cabárceno gestiona de una manera más eficaz sus problemas éticos, además de tener una política de RSC más potente que SeaWorld.

CONCLUSIONES

Como escribió Lozano (2011: 224), es de una importancia relevante la actitud de las empresas en cuanto a su Ética Empresarial:

“La riqueza y el desarrollo de un país depende de su capacidad productiva, del trabajo, pero también de la calidad ética de sus instituciones... ..Nadie en su sano juicio acepta la esclavitud, el castigo físico o la destrucción del medio ambiente por muchos beneficios económicos que genere.”

- *Donde más se aprecia las ventajas de una empresa ética es en el trato y relación con los trabajadores.*
- *Los consumidores también valoramos el comportamiento ético de las empresas.*
- *Es muy importante el papel de los directivos para el desarrollo ético de las organizaciones”.*

Los problemas éticos que se pueden plantear en cualquier empresa son muy dispares y conllevan soluciones distintas, dependiendo de los factores influyentes en la misma, tanto individuales como situacionales (contexto, valores personales...). En los dos casos analizados en este trabajo, los problemas éticos son abordados de diferente manera por cada empresa, a pesar de competir en el mismo sector de actividad: parques que ofrecen servicios de ocio con animales.

El SeaWorld no supo afrontar sus controversias con los stakeholders, empeorando su situación hasta el punto de mermar sus ingresos y beneficios, siendo entonces cuando asumió sus problemas y decidió cambiar su modelo de negocio para adaptarse a las exigencias actuales en materia ético-social. Por el contrario, el Parque de la Naturaleza de Cabárceno, además de enfrentarse a menos problemas éticos y de menor envergadura, los ha gestionado de una manera más ética y transparente, resolviendo los conflictos con los stakeholders de manera prácticamente inmediata.

Todo ello se explica por las diferencias abismales existentes en cuanto a las Teorías Éticas de referencia que sustentan ambos casos, que hacen que la imagen de ambos parques sea incomparable a este respecto. Es aquí cuando podemos observar la importancia de elegir la Teoría Ética que mejor se adapte al dilema moral de la empresa, ya que según tratemos el problema, diferentes soluciones descubriremos y, sobretodo, distintas repercusiones observaremos en la relación con los distintos grupos de interés y con la sociedad en general.

Las empresas no deben olvidar que el desarrollo de la RSC y la gestión de los problemas éticos generan grandes beneficios para las mismas, tanto a corto plazo como a largo, ya que la imagen que se proyecte en el momento actual será la que tengan en mente los futuros clientes y demás stakeholders. Es muy importante desarrollar y poner en práctica Códigos Éticos y de Conducta que mejoren la relación con los principales stakeholders y con la sociedad, además de recurrir a sistemas de evaluación e información en materia ético-social, tanto propios como ajenos, que valoren dichas prácticas y den a conocer interna y externamente los valores, principios y comportamientos ético-sociales de la organización.

En definitiva, las empresas siempre deben tener presente que cuando se habla de Ética Empresarial se está haciendo referencia a un activo intangible, y que, como tal, contribuye a crear una buena reputación para las empresas que son capaces de gestionarla adecuadamente. Así, la Ética en los negocios intenta dar un paso más allá que las propias leyes de los distintos territorios donde operan las empresas, de manera que no basta con actuar dentro de la Ley, sino que aquéllas deben buscar el mayor beneficio tanto para sus grupos de interés como para la sociedad en general porque ello se traducirá en mayores resultados económicos.

BIBLIOGRAFÍA

- ABC (11 de diciembre de 2014). La dirección de Cabárceno explica por qué sacrificó a sus ocho lobos adultos. Recuperado el 16 de mayo de 2017, de: <http://www.abc.es/natural-biodiversidad/20141211/abci-sacrificio-cabarceno-lobos-201412111159.html>
- ABC (23 de marzo de 2017). Nace el cuarto gorila en apenas cinco años en el Parque de la Naturaleza de Cabárceno. Recuperado el 31 de mayo de 2017, de: http://www.abc.es/natural/biodiversidad/abci-nace-cuarto-gorila-apenas-cinco-anos-parque-naturaleza-cabarceno-201703231251_noticia.html
- AVATMA (2017). Recuperado el 7 de julio de 2017, de: <https://avatma.org/2017/03/09/recopilacion-de-las-leyes-de-proteccion-de-los-animales-en-espana/>
- Campomanes, E. y Díaz, L. (2013). Ética Empresarial: ideas, reflexiones y casos. Madrid: Editorial Centro de Estudios Ramón Aceres S.A.
- Cantabria Infinita (2017). Recuperado el 2 de mayo de 2017, de: <http://turismodecantabria.com/inicio>
- CANTUR (2017). Recuperado el 2 de mayo de 2017, de: <https://cantur.com/inicio>
- Carroll, A.B. (1991). The pyramid of corporate social responsibility: Toward the moral management of organizational stakeholders. *Business Horizons*, 33, 39-48.
- Cobo, T. (2 de marzo de 2012). Otra pelea a muerte acaba con uno de los tigres de la manada de Cabárceno. *El Diario Montanes*. Recuperado el 12 de junio de 2017, de: <http://www.eldiariomontanes.es/v/20120302/cantabria/otra-pelea-muerte-acaba-20120302.html>
- Cobo, T. (8 de mayo de 2013). Una pelea de tigresas en Cabárceno acaba con dos de ellas muertas. *Diario Vasco*. Recuperado el 6 de junio de 2017, de: <http://www.diariovasco.com/rc/20130508/mas-actualidad/sociedad/tigresas-cabarceno-201305081300.html>
- Comisión Nacional del Mercado de Valores (2006). Código de buen gobierno de las sociedades cotizadas. Madrid: CNMV.

- Crane, A. y Matten, D. (2016). Business Ethics. New York: Editorial Paperback.
- Elcacho, J. (17 de diciembre de 2015). El parque de Cabárceno intenta olvidar la matanza de su manada de lobos. La Vanguardia. Recuperado el 14 de junio de 2017, de: <http://www.lavanguardia.com/natural/20151217/30871021387/parque-naturaleza-cabarceno-intenta-olvidar-matanza-manada-lobos.html>
- Elcacho, J. (9 de marzo de 2016). La famosa orca Tilikum, en estado crítico en el SeaWorld. La Vanguardia. Recuperado el 22 de mayo de 2017, de: <http://www.lavanguardia.com/natural/20160309/40315515717/orca-tilikum-seaworld-grave-enfermedad.html>
- Elcacho, J. (7 de enero de 2017). Muere Tilikum, la orca más famosa y polémica del mundo. La Vanguardia. Recuperado el 4 de mayo de 2017, de: <http://www.lavanguardia.com/natural/20170107/413169240902/muerte-orca-tilikum-seaworld-blackfish.html>
- El Correo (29 de septiembre de 2013). Nace un rinoceronte blanco en cautividad. Recuperado el 24 de mayo de 2017, de: <http://www.elcorreo.com/vizcaya/v/20130929/sociedad/nace-rinoceronte-blanco-cautividad-20130929.html>
- El Universal (20 de abril de 2017). Nace en EU la última orca en cautiverio de SeaWorld. Recuperado el 4 de mayo de 2017, de: <http://www.eluniversal.com.mx/articulo/mundo/2017/04/20/nace-en-eu-la-ultima-orca-en-cautiverio-de-seaworld>
- Ethisphere (2017). World's Most Ethical Companies® Honorees. Recuperado el 27 de junio de 2017, de: <http://worldsmoethicalcompanies.ethisphere.com/honorees/>
- Frederick, R. (1999). La ética en los negocios. México: Oxford University Press Mexico S.A.
- Freeman, R.E. (1984). Strategic Management: a stakeholder approach. Boston: Pitman.
- Guillén, M. (2006). Ética en las organizaciones: Construyendo confianza. Madrid: Editorial Pearson Educación S.A
- Hernáez, M. (27 de agosto de 2015). Cantur dejará de ingresar más de 60 millones de euros por la concesión del teleférico de Cabárceno. El Diario Cantabria. Recuperado el 20 de junio de 2017, de:

- <http://www.eldiariocantabria.es/articulo/politica/cantur-dejara-ingresar-mas-60-millones-euros-concesion-telecabina-cabarceno/20150827190136002058.html>
- Ismodes, J. (15 de abril de 2016). El enfoque de Carroll – Niveles de Responsabilidad Social. LinkedIn. Recuperado el 4 de mayo de 2017, de: <https://es.linkedin.com/pulse/el-enfoque-de-carroll-niveles-responsabilidad-social-ismodes-cascon>
 - Labrada, V. (2010). Ética en los negocios. Madrid: Editorial EIC.
 - La Dolphin Connection (10 de enero de 2014). BLACKFISH, El documental que acabará con SeaWorld. Recuperado el 24 de mayo de 2017, de: <http://www.ladolphinconnection.es/blog/blackfish-el-documental-que-acabara-con-seaworld/>
 - La Vanguardia (10 de diciembre de 2014). El parque de Cabárceno 'sacrifica' a tiros a todos sus lobos adultos. Recuperado el 5 de junio de 2017, de: <http://www.lavanguardia.com/natural/20141210/54421291499/parque-de-cabarceno-sacrifica-a-tiros-a-lobos-adultos.html>
 - Lozano, J. (2011). Qué es la ética de la empresa? Cànoves: Editorial Proteus.
 - Melé, D. (1997). Ética en la Dirección de Empresas. Barcelona: Editorial Folio.
 - Parque de la Naturaleza de Cabárceno (2017). Recuperado el 5 de junio de 2017, de: <https://www.parquedecabarceno.com/inicio>
 - Pérez, R. (19 de marzo de 2016). Diez claves que explican por qué dejarás de ver orcas en los parques acuáticos. El Confidencial. Recuperado el 8 de mayo de 2017, de: http://www.elconfidencial.com/tecnologia/2016-03-19/diez-claves-que-explican-por-que-dejaras-de-ver-orcas-en-los-parques-acuaticos_1170894/
 - PetaLatino (2017). 30 años y tres muertes: la trágica historia de Tilikum. Recuperado el 29 de mayo de 2017, de: <http://www.petalatino.com/features/30-anos-y-tres-muertes-la-tragica-historia-de-tilikum/>
 - Rui, G. (11 de marzo 2014). Marcano contra las cuerdas en el TSJC por la Casa de los Gorilas. El Faradio. Recuperado el 7 de junio de 2017, de: <http://www.elfaradio.com/2014/03/11/marcano-contra-las-cuerdas-en-el-tsjc-por-la-casa-de-los-gorilas/>
 - SeaWorld (2017). Recuperado el 15 de mayo de 2017, de: <https://seaworld.com/>
 - Semana Sostenible (9 de marzo de 2016). Agoniza la ballena más famosa del

mundo. Recuperado el 15 de mayo de 2017, de: <http://sostenibilidad.semana.com/medio-ambiente/articulo/tilikum-la-ballena-mas-famosa-del-mundo-agoniza/34730>

- The New York Times (21 de marzo de 2016). SeaWorld dejará de criar orcas a causa de las críticas y presiones legales. Recuperado el 1 de junio de 2017, de: <https://www.nytimes.com/es/2016/03/21/seaworld-dejara-de-criar-orcas-a-causa-de-las-criticas-y-presiones-legales/?ref=collection%2Fsectioncollection%2Findex>
- Velasquez, M. (2006). Ética en los Negocios: Conceptos y Casos. México: Editorial Pearson Educación S.A.
- WDC (3 de diciembre 2012). Presión en SeaWorld luego de que un delfín mordiera a una niña. Recuperado el 12 de junio de 2017, de: <http://ar.whales.org/news/2012/12/presion-en-seaworld-luego-de-que-un-delfin-mordiera-una-nina>
- WDC (12 de junio de 2013). SeaWorld es multado por segunda vez por deficiencias en Seguridad. Recuperado el 22 de mayo de 2017, de: <http://ar.whales.org/news/2013/06/seaworld-es-multado-por-segunda-vez-por-deficiencias-en-seguridad>
- WDC (2 de diciembre de 2014). SeaWorld Orlando apunta a estudiantes en un intento de recuperar su deteriorada imagen. Recuperado el 22 de mayo de 2017, de: <http://ar.whales.org/news/2014/12/seaworld-orlando-apunta-estudiantes-en-un-intento-de-recuperar-su-deteriorada-imagen>
- WDC (4 de marzo de 2015). Acusan al ex Director Ejecutivo de SeaWorld de realizar operaciones en bolsa con información confidencial. Recuperado el 19 de junio de 2017, de: <http://ar.whales.org/news/2015/03/acusan-al-ex-director-ejecutivo-de-seaworld-de-realizar-operaciones-en-bolsa-con>
- WDC (26 de febrero 2016). Espionaje - Otra multa para el SeaWorld. Recuperado el 19 de junio de 2017, de: <http://ar.whales.org/news/2016/02/espionaje-otra-multa-para-seaworld>
- WDC (22 de febrero de 2016). SeaWorld anuncia una reorganización en su gestión. Recuperado el 19 de junio de 2017, de: <http://ar.whales.org/news/2016/02/seaworld-announces-management-shake-up>
- WDC (11 de marzo de 2016). Tilikum – la muerte inminente de un triste

protagonista. Recuperado el 20 de junio de 2017, de:
<http://ar.whales.org/news/2016/03/tilikum-la-muerte-inminente-de-un-triste-protagonista>

- WDC (2017). Recuperado el 6 de junio de 2017, de: <http://ar.whales.org/>
- Weiss. J. (2006). Ética en los negocios: Un enfoque de administración de los stakeholders y de casos. México: Editorial International Thomson Editores. S.A.
- Zamorano, E. (14 de mayo de 2012). Los beneficios de la ética empresarial. Expansión. Recuperado el 22 de mayo de 2017, de <http://expansion.mx/opinion/2012/05/11/la-etica-empresarial-produce-beneficios>