



Revista Cambios y Permanencias

Publicación multi e interdisciplinar  
orientada a los estudios sociales

# Revista Cambios y Permanencias

Grupo de Investigación Historia, Archivística y Redes de Investigación

Vol. 9, Núm. 2, pp. 401-421 - ISSN 2027-5528

## Comportamiento ético de los gerentes de las empresas de servicio eléctrico en el estado Zulia de Venezuela

### Ethical behavior of the managers of electric service companies in the Zulia state of Venezuela

Zoraima Aurelia Donawa Torres

Instituto Universitario de Tecnología de Cabimas

[orcid.org/0000-0002-6142-9500](https://orcid.org/0000-0002-6142-9500)

Recibido: marzo 6 de 2018

Aceptado: junio 21 de 2018



Grupo de  
Investigación  
Historia  
Archivística y  
Redes de  
Investigación

## **Comportamiento ético de los gerentes de las empresas de servicio eléctrico en el estado Zulia de Venezuela**

Zoraima Aurelia Donawa Torres  
Instituto Universitario de Tecnología  
de Cabimas, Venezuela

Politóloga, Magister en Gerencia de Empresas,  
Doctora en Ciencias Gerenciales y Post  
Doctorado en Gerencia de las Organizaciones.  
Docente Asociado e Investigadora del Instituto  
Universitario de Tecnología de Cabimas.  
Investigadora de la Universidad Nacional  
Experimental Rafael María Baralt. Venezuela.  
Correo electrónico: [zdonawa62@hotmail.com](mailto:zdonawa62@hotmail.com)  
ORCID-ID: [orcid.org/0000-0002-6142-9500](https://orcid.org/0000-0002-6142-9500)

### **Resumen**

El objetivo de este artículo de investigación es identificar los valores en el comportamiento ético de los gerentes de las empresas de servicio eléctrico en el estado Zulia de Venezuela. La metodología utilizada fue descriptiva, no experimental, y de campo. La población estuvo compuesta por 2.456 empleados, la muestra seleccionada constituida por 548 empleados. El instrumento para la recolección de datos fue un cuestionario. Los resultados de esta investigación, permiten inferir la presencia de los valores que denotan un comportamiento ético en los líderes de estas organizaciones. Las conclusiones describen un entorno organizacional donde las acciones son justas, y los procesos se basan en los principios y normas empresariales. Se recomienda fortalecer los valores como plataforma de la ética en los líderes.

**Palabras Clave:** Valores, ética, moral, ética gerencial.

## **Ethical behavior of the managers of electric service companies in the Zulia state of Venezuela**

### **Abstract**

The objective of this research article is to identify the values in the ethical behavior of the managers of electric service companies in the Zulia state of Venezuela. The methodology used was descriptive, not experimental, and field. The population was composed of 2,456 employees, the selected sample consisting of 548 employees. The instrument for data collection was a questionnaire. The results of this research allow inferring the presence of values that denote ethical behavior in the leaders of these organizations. The conclusions describe an organizational environment where actions are fair, and processes are based on business principles and standards. It is recommended to strengthen values as a platform for ethics in leaders.

**Key words:** Values, ethics, morals, managerial ethics.

### **Introducción**

Uno de los principales desafíos que actualmente presentan las organizaciones es el de implantar un modelo de gestión caracterizado por la aceptación e integración de todos sus miembros. Por ello se hace necesario, incorporar dentro de un marco claro, caracterizado de transparencia; los valores éticos, con la finalidad de obtener la integración de un equipo de trabajo, en el cual los gerentes, reflejen virtudes de prudencia, templanza, justicia, fortaleza, entre otros, sobre las que se fundamente el comportamiento ético de los empleados en las empresas.

Los empleados en las organizaciones, son ubicados de acuerdo a su perfil, previa descripción del puesto que van a desempeñar en cada uno de los departamentos dentro de la organización. No obstante, tendrán un jefe, que funge como gerente o líder, con el propósito de dirigir los procesos que se deben llevar a cabo para el logro de los objetivos organizacionales. Sin embargo, cada individuo que trabaja dentro de una organización tiene

sus propios objetivos así como también sus valores que rigen su conducta.

El comportamiento ético de los gerentes en las organizaciones, es originado por el conjunto de valores dentro del contexto filosófico de la moral. Este conjunto de valores denotan un comportamiento ético en las personas reflejando la honestidad, el respeto, la tolerancia, la justicia, la responsabilidad, la cooperación y el amor. Sin embargo, dentro de una sociedad caracterizada por la globalización, como la que se vive hoy en día, muchas personas actúan con inmoralidad o, carecen de valores, lo que es definido por muchos autores como antivalores o contravalores.

Este conjunto de valores morales van a la par con lo que es correcto e incorrecto, haciendo más humana la convivencia entre las personas, juegan un papel importante, pues actúan como estímulo hacia el comportamiento ético en los líderes de las organizaciones. En virtud de esta razón, un líder honesto es incapaz de engañar o apropiarse de lo que no le pertenece; un líder con un valor de respeto es reconocido por su dignidad humana; un líder tolerante asume la diversidad e individualidad en cada uno de sus empleados; un líder con un valor de justicia se caracteriza por ser justo con cada quien en la toma de decisiones; un líder con un valor de equidad, otorga de manera imparcial las mismas oportunidades a sus empleados; un líder responsable es el ejemplo de sus empleados; un líder con un valor de cooperación trata de compartir un ambiente agradable; y finalmente, un líder con un valor de amor denota un comportamiento que refleja el amor por el trabajo y la empresa.

Sin embargo, las organizaciones enfrentan desafíos éticos que hoy en día son reales y sustanciales; se afirma que las conductas antiéticas en los gerentes prevalecen en todos los niveles de las organizaciones. De esta realidad, no están exentas las empresas del sector eléctrico, que como organizaciones públicas deben justificar su espacio en la sociedad con el propósito de garantizar su permanencia. Los líderes de estas organizaciones poseen una especial responsabilidad en el ejercicio de la autoridad de una manera ética y una condición importante es la existencia de los valores morales que se apoyan en su comportamiento.

El surgimiento de estos dilemas se produce cuando los valores apreciados entran en conflicto ya que los mismos no solo son personales sino que repercuten en la sociedad y constituyen un problema social, en consecuencia organizacional. En este sentido, el objetivo de esta investigación es identificar los valores en el comportamiento ético de los

gerentes de las empresas de servicio eléctrico en el estado Zulia de Venezuela; para ello se estructuró el presente artículo con las bases teóricas, el marco metodológico y los resultados obtenidos.

## **Bases teóricas**

### **Valores**

Los valores, han sido durante muchos años el objeto de estudio para muchos autores, en tal sentido, se pueden entender como reglas que indican comportamientos como lo enuncian los autores Siliceo, Cáceres y González (1999), quienes consideran que los valores son concepciones prácticas o normativas heredadas o innovadas por generaciones de hoy día que identifican y reproducen actitudes en la vida social. Del mismo modo, García y Dolan (2003), afirman que los valores otorgan dirección a las respuestas de los sujetos frente a la necesidad de efectuar decisiones ante determinadas situaciones y actividades.

En palabras de Robbins (2004), los valores son nociones preconcebidas que influyen en las actitudes y en la conducta de las personas, lo que significa que los individuos entran en una organización con esas nociones sobre lo que “debe ser” y lo que “no debe ser”. De igual manera, Guédez (2006), expresa su definición contando, que los valores brotan de lo que el ser humano quiere, es decir, el valor es lo que se pretende para ser lo que se quiere ser.

Por su parte, González (2007), afirma que los valores son abstracciones, conceptos o elaboraciones mentales, para identificar y expresar cualidades propias de los seres humanos, y que esos valores, están estructurados en escala de perfección entre dos polos opuestos, el positivo y el negativo. De hecho, Cortina (2007), considera que los valores son cualidades que le permiten al ser humano acondicionar su mundo, y hacerlo habitable, asimismo acota, que esas cualidades son reales, positivas o negativas, y dinamizan las acciones de los seres humanos.

Desde la óptica material, los autores Soto y Cárdenas (2007), distinguen el valor como el grado de utilidad o aptitud de las cosas para satisfacer necesidades o proporcionar bienes y deleite. No obstante, Bañón (2007), afirma que valorar es dar reconocimiento a

ciertas actitudes como la justicia, la generosidad, la amistad, así como a determinados conceptos como la libertad, la felicidad y el honor. En este sentido, los valores se asocian a las virtudes puesto que cuando un grupo de individuos practica alguna virtud y es valorada por una colectividad se convierte en valor.

Dentro del comportamiento organizacional, es oportuno mencionar los autores Bateman y Snell (2009), señalan que los valores son principios de conducta, como ser cuidadoso, honesto, ser fiel a las promesas, buscar la excelencia, la lealtad, la justicia, actuar con integridad, respetar a los otros o ser un ciudadano responsable. En igual orma, Robbins y Coulter (2014) expresan que los valores son las convicciones fundamentales que se tienen acerca de lo que es correcto e incorrecto. Advierten que los valores se desarrollan desde una fase temprana de la existencia, con base en lo que se ve y se escucha de los padres, maestros, amigos y otras entidades. Por consiguiente, aunque trabajen en la misma organización, distintos empleados poseerán valores muy diferentes entre sí.

Los valores, en términos generales, son patrones básicos de comportamiento de los individuos, determinando su posición frente al grupo, es decir, su conducta social. Son guías que dan determinada orientación a la conducta y a la vida de cada individuo y de cada grupo social.

Por su parte, Rodríguez (2008) enuncia que los valores humanos son cualidades atribuibles a seres humanos y a sus acciones, las cuales cobran importancia a partir de su relación con la vida, haciendo atractivo a quien los practica y ocasionando rechazo frente a quien no lo hace. Considera que los valores son las ideas y las creencias que dirigen las elecciones y acciones, pues consciente o inconscientemente movilizan y guían la manera de tomar decisiones que toman los individuos.

Esto significa, que los valores son en gran medida parte del estímulo que induce la conducta, como lo explica Rodríguez (2008) cuando manifiesta que los valores impregnan los comportamientos cotidianos de los individuos, convirtiéndose en poderosos motivadores de sus acciones y, por tanto en entidades sumamente importantes a la hora de investigar la naturaleza del comportamiento en diferentes ámbitos de la vida humana, razón por la cual esta definición es fundamental para los efectos de esta investigación.

## **Valores que denotan un comportamiento ético en la gerencia de las organizaciones**

Se precisa antes que nada, que Amaru (2009), señala que la palabra *ética*, del griego *ethos*, tiene la misma base etimológica que la palabra *moral*, del latín *mores*, los dos vocablos significan hábitos y costumbres, en el sentido de normas de comportamiento que se vuelven habituales. Del mismo modo, Munguía (2015) precisa la *ética* del griego *ethos*, que significa costumbre, como la disciplina filosófica que estudia los actos humanos libres, conocidos como hechos morales, la virtud y el deber, y es, para muchos, el arte de la vida buena y la felicidad. Propiamente se enfoca al estudio del bien como valor. Declara que la *moral*, es el conjunto de creencias, costumbres y valores de una persona o grupo social que funcionan como orientador de la acción. La moral, orienta entre las acciones buenas y malas dando normas de conducta que favorezcan la realización personal y social.

En este sentido, Torres (2014), precisa que por su etimología pudiera parecer que *ética* y *moral* son lo mismo, sin embargo, por su aplicación y referencia significan cosas distintas. Destaca algunas diferencias entre la *ética* y la *moral*, explicando que la *moral*, es el conjunto de normas, principios y valores con los que se regula la conducta humana, es eminentemente práctica y su objeto de estudio de la *ciencia ética*. La *ética*, es el conjunto de reflexiones teóricas acerca de las obligaciones normativas basadas en la observación de los actos reales de la conducta, no es especulativa, su carácter práctico o normativo se deriva de su objeto de estudio, que es la moral, es decir, proporciona descripciones y explicaciones generales sobre los problemas morales.

Dentro de este marco, Soto y Cárdenas (2007) distinguen que la *ética*, es una parte de la filosofía que trata de la moral y de las obligaciones del hombre, mientras que la *moral*, es la ciencia que trata del bien en general y de las acciones humanas en orden a su bondad o malicia. Concluyen, que la *ética* se inclina más hacia la teoría, en tanto que la *moral* lo hace más hacia la práctica.

Por su parte, Chiavenato (2009) define la *ética* como el conjunto de principios morales o valores que definen lo que es correcto o incorrecto para una persona o grupo, o incluso para una organización. La *ética* son los principios morales internos que sirven de guía, los valores y las convicciones con que se analiza o se interpreta una situación y se decide cuál es la conducta “correcta” o apropiada.

Dentro de las organizaciones, Robbins y Coulter (2005), consideran que los gerentes deben ser líderes morales, sus ejemplos tienen gran influencia en las decisiones de los empleados de seguir una conducta moral o no, pueden compartir sus valores, es decir, comunicar periódicamente a los empleados qué piensan de la ética y los valores, recalcar los valores compartidos, que son importantes, mediante manifestaciones visibles de la cultura de la organización, como símbolos, anécdotas, ceremonias y lemas, y establecer un sistema de recompensas en el que todos sean responsables por los valores, lo que significa prestar atención a qué conductas de los empleados se premian y cuáles se castigan.

En igual forma, Robbins y Coulter (2010), arguyen que la ética son los principios, valores y creencias que definen las buenas y malas decisiones y comportamientos en las organizaciones. La ética se ocupa del buen comportamiento, es decir, de la obligación de considerar no sólo el bienestar personal propio, sino también el de otras personas, distingue Chiavenato (2009), acotando que la aplicación de las normas éticas, mejora la salud de las organizaciones cuando el sistema de competencia se basa en valores de confianza y justicia. En este sentido, advierte que cuando una organización hace un esfuerzo especial por asegurar la salud y el bienestar de los trabajadores o cuando crea programas para ayudar a los que tienen problemas financieros o legales, contribuye a lograr mayor productividad.

Dentro de este contexto, Guédes (2006), revela que uno de los roles más importantes del gerente es ser un maestro ético para los empleados y para todo el entorno organizacional, de allí la importancia del comportamiento gerencial. Argumenta que los gerentes son personas clave para la ética de cualquier organización. Diversas investigaciones han demostrado que el comportamiento ético de los empleados es influenciado más por el comportamiento de sus gerentes que por su género o posición en la organización. Los gerentes son personas con altas responsabilidades dentro de una organización, tiene a su cargo empleados y recursos organizacionales con los cuales deben cumplir los objetivos, como generar utilidades, alcanzar eficiencia y alta productividad, cuidar el desempeño social y, en conjunto, ser competitivos.

Es de esperar que, como líder, un gerente puede promover valores morales que den como resultado las reglas y normas éticas específicas que las personas utilicen para tomar decisiones. Los valores, reglas y normas que definen la posición ética de una organización



forman parte de su cultura (Gareth, 2008). En este sentido, resulta oportuno mencionar que en opinión de Daft (2011), la ética gerencial consiste en los principios que guían las decisiones y el comportamiento de los gerentes en lo concerniente a si están en lo cierto o están equivocados.

Dicho con palabras de Mintzberg (1991), la ética gerencial es el comportamiento que los gerentes adoptan en su trabajo diario, en el cual se respetan los valores éticos y las normas establecidas por ellos mismos y para la organización para la que prestan sus servicios. En otros términos, la ética gerencial, según Rodríguez (2008), se puede definir, sencillamente como la ética aplicada a la gerencia, es decir, la ética gerencial es el reflejo de las acciones que los gerentes hacen en su trabajo diario, de manera que respeten los principios y los valores éticos y las normas establecidas por ellos mismos, la organización para la que trabajan y la sociedad de la que son miembros.

Sobre la base de las ideas plasmadas, es conveniente agregar que, a juicio de Rodríguez (2008), los valores actúan como patrones básicos de comportamiento de los individuos determinando su posición frente al grupo, es decir su conducta social, razón por la cual el comportamiento ético de las personas se evidencia en la conducta indicada por los siguientes valores:

- **Honestidad**

En tanto que Savater (2005) afirma que ser honesto es hacer las cosas de manera correcta; los autores Soto y Cárdenas (2007) consideran que la honestidad requiere de la rectitud y sinceridad de la información demandada por la comunidad. Del mismo modo, cuando un ser humano es honesto se comporta de manera transparente con sus semejantes, es decir, no oculta nada, y esto le da tranquilidad como lo acotan Pacheco y Sierra (2007). Es obvio, que un líder honesto, debe ser una persona recta, sincera, cuya conducta es transparente y tranquila.

En el mismo orden de ideas, Rodríguez (2008) acota que la honestidad son los comportamientos que muestran la integridad de los gerentes, reflejada en su incapacidad de engañar o apropiarse de lo que no les pertenece, su dedicación a cumplir sus labores; la coherencia entre lo que piensan, dicen y hacen, y el rechazo a la corrupción. Se infiere que un gerente con este valor, es incapaz de engañar o de cometer algún hurto dentro de la

organización para la que presta sus servicios.

- **Respeto**

El respeto es la base fundamental para una convivencia sana y pacífica entre los miembros de una sociedad. Asimismo, significa reconocer que los individuos sostienen relaciones fuera de la organización, poseen autonomía, dignidad, vida privada, derechos y necesidades, según Soto y Cárdenas (2007).

En el mismo orden de ideas, Cortina (2005) afirma que el valor de respeto se activa en el interés por comprender a otros, por ayudarles a llevar adelante sus planes de la vida. Esto significa que en una organización de desiguales, en que unos son más fuertes que otros en determinados aspectos, sin que se active el respeto, es imposible que todos puedan desarrollar sus proyectos de vida, ya que los más débiles casi nunca estarán en condiciones de hacerlo.

Cabe considerar, por otra parte, que González (2007) afirma que en una empresa, un líder expresa respeto, mediante un comportamiento en el que prevalece el reconocimiento por la dignidad humana de los miembros de la organización. En este sentido, si la ética está presente en el respeto de las personas hacia sí mismas, el líder debe tener consideración por los miembros de una organización, respetando su dignidad humana..

Dentro de este marco, de definiciones, Rodríguez (2008) sitúa los líderes que reflejan comportamientos relacionados con el reconocimiento de que sus empleados son seres humanos, tienen dignidad y merecen un trato respetuoso. Evidentemente que un gerente con el valor de respeto reconoce la dignidad humana en sus empleados, tiene claridad en que los demás son personas como el, y que el respeto comienza con el autorespeto, reconoce los derechos de la organización y de sus empleados haciéndolos valer, percibe a sus empleados como seres valiosos, da buen ejemplo mediante el trato amable de sus colaboradores colegas y superiores, pone un ambiente cálido en la organización.

Se tiene pues, que en toda organización es indispensable practicar el respeto por la dignidad humana, por el bienestar de sus miembros para que prevalezcan la cordialidad en las relaciones interpersonales, la confianza la motivación y el desempeño dentro de la organización.

- **Tolerancia**

Explica Bañon (2007) que la tolerancia es la aceptación de la diversidad puesto que los seres humanos son únicos e inimitables, y se diferencian unos de otros en aspectos como raza, género, edad, ideologías, creencias, cultura, religión, historia, personalidad, genética y, por supuesto, características físicas. Debe señalarse, que según Frondizi (2005) el propósito de la tolerancia es una coexistencia pacífica, pues al reconocer la individualidad y la diversidad se eliminan las líneas divisorias y se diluye la tensión creada por la ignorancia. Se tiene pues, que la tolerancia ofrece la oportunidad de descubrir y eliminar estereotipos asociados con personas a quienes se ven diferentes por su nacionalidad, religión, o herencia cultural.

Por su parte, Izquierdo (2007) define la tolerancia como la virtud que le permite a un individuo conjugar la autoestima afirmada con el valor de la propia identidad, con el respeto al otro. Esto significa, que para tolerarse y para tolerar a los demás es necesario reconocer que se tienen derechos como dignidad humana, igualdad, derecho a la vida, al igual que darse cuenta de la individualidad, respetando las diferencias y creando un ambiente donde sobresalga el reconocimiento a los demás como semejantes.

En lo atinente a la tolerancia, Rodríguez (2008) considera que los líderes que poseen este valor asumen la diversidad e individualidad de los empleados, por lo que permiten la realización de un trabajo en equipo donde se respete la diversidad de ideales. Se deduce que el gerente tolerante asume el hecho de que cada empleado es de alguna forma en particular y respeta la individualidad de cada quien.

- **Justicia**

Para Escobar (2004), el valor la justicia, se vincula con el valor de la dignidad humana, que debe ser inolvidable. Exige que las personas deban ser tratadas del mismo modo, sin reparar en diferencias económicas, religiosas, sexuales, ni de educación.

Del mismo modo, la justicia según González (2007) no es otra cosa que darle a cada quien lo que le corresponde según sus acciones. En una organización, el esfuerzo de un empleado por alcanzar altos niveles de productividad debe ser recompensado, en este sentido se evidencia que su líder posee dentro de su ética el valor de la justicia.

En el mismo orden de ideas, Izquierdo (2007) considera que la justicia significa el tratamiento imparcial a los demás, el respeto por igualdad de oportunidades y, en general la

no discriminación por ningún tipo de condición étnica, ideológica o cultural. De este modo, se infiere que dentro de una empresa los miembros deben tener los mismos deberes y los mismos derechos, del mismo modo deben tener las mismas oportunidades dentro de la organización.

El valor de justicia y equidad posee como fin práctico, reconocer lo que le corresponde y pertenece a cada cual, hacer que se respete ese derecho, recompensar su esfuerzo y garantizar su seguridad. Se refiere a los comportamientos relacionados con el mantenimiento de lo que es justo, razonable o acorde con la ley. El valor de justicia lo asume el líder cuando su comportamiento, refleja la decisión de ser justo para cada quien, (Rodríguez, 2008).

Considerando lo acotado por los autores antes mencionados, se resume que los líderes justos y equitativos, acatan las normas legales, buscan obtener una armonía donde no existan desigualdades ni injusticias, plantean políticas de remuneración de acuerdo al estado financiero de la organización, reconociendo a cada empleado el esfuerzo que hace al realizar su labor; escuchan a todas las partes implicadas en un problema, antes de establecer un juicio moral; ofrecen alternativas de capacitación y desarrollo en temas de interés, pensando en los empleados sin discriminación alguna.

Finalmente, se infiere que el líder refleja en su comportamiento el trato imparcial con los empleados, el respeto a la equidad de oportunidades y, en general, el comportamiento no discriminatorio.

- **Responsabilidad**

La responsabilidad, es el valor que se relaciona con la idea de respuesta, y se ejerce cuando cada persona ofrece una actitud adecuada a las tareas que le corresponden. Una persona responsable tiene una actitud de estima y respeto para con su propia persona y aporta esos mismos valores a las tareas en que participa. En su sentido más profundo, la responsabilidad se asocia también con el respeto a los compromisos que un individuo hace con los demás, según lo afirma Frondizi (2005).

De igual manera, Pacheco y Sierra (2007) explican que, todo acto realizado por el ser humano, supone unas consecuencias, donde la responsabilidad implica tener conciencia previa de las mismas, al igual que asumirlas con seriedad y prudencia. La responsabilidad

moral es aceptar lo que se le solicite, honrar el papel que se le ha confiado y ejecutarlo conscientemente, poniendo lo mejor de cada uno. En todas las tareas o acciones está inmerso el sentido de la responsabilidad, lo que da lugar a la necesidad de formar seres socialmente responsables que contribuyan al desarrollo de la comunidad, según Cortina (2007).

En el mismo orden de ideas, Izquierdo (2007) considera que, el ser humano es un ser social por naturaleza y, en consecuencia para lograr sus objetivos requiere desarrollar la responsabilidad personal, lo cual implica compartir, participar, comprometerse, cooperar, entre otras.

Bajo este orden de ideas, es conveniente acotar lo dicho por Rodríguez (2008) en cuanto a los comportamientos de los líderes estimulados por el valor de la responsabilidad en el cumplimiento de sus deberes. Los líderes responsables tienen presente el bienestar de los empleados, los factores de riesgo para tomar las medidas preventivas con el propósito de no incurrir en imprudencia por omisión. Significa que el líder es el ejemplo para sus empleados en lo que al cumplimiento de sus tareas se refiere.

- **Cooperación**

La cooperación, según González (2007) es la capacidad de trabajar en equipo para lograr el bien común. Por eso, cooperar lleva a la persona mucho más allá de sí misma, de sus preocupaciones y sus intereses, en busca del bienestar de todos los seres humanos. Quien coopera siente la satisfacción de compartir cuanto tiene con los demás en lugar de guardarlo para sí. Y ese gesto de entrega liga su destino al de muchas otras personas que también dedican su tiempo, su inteligencia, su dinero o su fuerza de voluntad a apoyar y defender a los demás.

Por otra parte, Bañón (2007), afirma que la cooperación requiere reconocer el papel único de cada persona, a la vez que mantener una actitud sincera y positiva. Los pensamientos positivos dentro del ser automática y fácilmente crean sentimientos de cooperación en la mente de los demás. El método para ofrecer cooperación es usar la energía de la mente para crear vibraciones de buenos deseos y sentimientos puros hacia los demás y hacia la tarea.

Esto afecta al ambiente en una forma positiva, las vibraciones colectivas de un

esfuerzo tan puro y sutil preparan el terreno para deliberaciones abiertas y profundas, así como para períodos exitosos de cooperación, siendo ésta, es una expresión de amor desinteresado e incondicional entre personas que reconocen entre otras a seres humanos miembros de una misma especie, de una sola familia.

Una de sus manifestaciones en la organización es el trabajo en equipo, el cual requiere de la aceptación entre los miembros, la tolerancia, la confianza y el apoyo mutuo ya que se deben sumar las fuerzas individuales, como lo señala Frondizi (2005).

Por su parte, Rodríguez (2008) señala que los líderes cooperadores crean un clima favorable al trabajo en equipo, facilitando los recursos y el tiempo que esto requiere. Están dispuestos a colaborar en cualquier eventualidad que se presente dentro de una organización, hacen que el desarrollo de las tareas sea sinérgico, alcanzando los mejores resultados para la productividad. Por tal razón, se infiere que el líder cooperador, lucha por la creación y mantenimiento de un ambiente laboral sano y cálido, tratando de compartir un ambiente agradable.

- **Amor**

El amor, para los autores Pacheco y Sierra (2007) se manifiesta en todas las acciones, siempre y cuando la persona demuestre interés en realizarlas, se sienta cómoda disfrutando de su responsabilidad; al igual que le permita crecer tanto personal como profesionalmente, pues es el fundamento que debe existir en todas las relaciones laborales y sociales para que haya armonía y se logren buenos resultados.

De igual manera, Gómez (2006) señala que la mayor muestra de amor por la empresa que un líder puede dar es el sentido de pertenencia, reflejado mediante la disposición de colaborar en aquellas circunstancias que la empresa lo necesite, aun sin mediar una recompensa, mediante la dedicación dada a los proyectos y actividades que se lleven a cabo para generar ingresos que permitan el crecimiento organizacional.

En cada organización el amor se mezcla con otros valores y se refleja de múltiples maneras, siendo las más destacadas el sentido de pertenencia, la calidez de las relaciones interpersonales, el respeto en la solución de conflictos, la solidaridad entre los compañeros, entre otras como lo afirma Rodríguez (2008). Es este sentido, es de notar, que este valor se evidencia en los líderes cuyo comportamiento refleja el amor en la dedicación hacia su

trabajo, los empleados y la empresa.

### **Marco metodológico**

Esta investigación se lleva a cabo entre los años 2015 y 2016, el estudio se ubica dentro del paradigma de investigación positivista, el cual, según Cerda (2005), constituye la corriente científica que más ha influido en la investigación. Del mismo modo, cabe notar que en opinión de Arias (2012) la investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Se quiere con ello significar, que el presente trabajo, se enmarca dentro de la tipología de investigación descriptiva, pues se orienta a recolectar información sobre un grupo para determinar las actitudes del liderazgo ético en los gerentes de las empresas del sector eléctrico, identificando características, formas de conducta y estableciendo comportamientos que son concretos, como lo acota Méndez (2011).

El diseño de la investigación es no experimental, transeccional o transversal y de campo al considerar que una investigación no experimental es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables, tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlas, explican Hernández, Fernández y Baptista (2014). Del mismo modo, es investigación transeccional o transversal, pues la recolección de datos se llevó a cabo en un solo momento, en un tiempo único, como lo acotan lo mismos autores. Finalmente, Tamayo y Tamayo (2004) señalan que uno de los tipos de diseño de campo es el diseño del cuestionario para recoger la información sobre la realidad de la población investigada, siendo éste el caso de la presente investigación.

Se utilizó, el método de análisis y síntesis, que permite que la nueva información sea estructurada de tal manera que se logre inferir los resultados obtenidos sobre la variable en estudio como lo enuncia Méndez (2007).

La población, definida por Bavaresco (2008) como el conjunto total de unidades de observación que se consideran en un estudio, es de 2.456 constituida por el personal administrativo de las organizaciones de servicio eléctrico, empleados ordinarios, que ocupan cargos administrativos, de diferente sexo, edades, profesionales y no profesionales. En este sentido, se utilizó la fórmula de Sierra (2000) para calcular el tamaño de la muestra

representativa de la población quedando constituida por 548 sujetos con las características mencionadas. Asimismo, se utilizó el muestreo de tipo aleatorio o probabilístico, al azar simple, el cual es aquel que por hacerse al azar, da a todos los miembros de la población la misma oportunidad de ser seleccionados como integrantes de la muestra, acota Hurtado (2010).

Por otro lado, Balestrini (2005) acota que el cuestionario es considerado un medio de comunicación escrito entre el encuestador y el encuestado. En atención a esta acotación, se elaboró un cuestionario con 21 afirmaciones con categoría de respuesta tipo Likert para medir la reacción de los sujetos, validado por el juicio de 9 expertos. Asimismo, es importante comentar que la validez del cuestionario es el grado en el cual un instrumento mide realmente la variable que pretende medir, señalan los autores Hernández, et al, (2014), acotando que entre los métodos utilizados está el del cálculo del coeficiente de Alfa Cronbach, el cual es el más indicado para estos tipos de investigación, pues la confiabilidad del instrumento se sustenta sobre la aplicación de pruebas piloto. En este sentido, se realizó 10 pruebas piloto para el cálculo de la confiabilidad obteniendo un valor de 0.96.

Para el análisis e interpretación de datos recolectados a través del instrumento, se estimó conveniente la codificación o categorización, y la tabulación de esos datos mediante el uso de estadísticas descriptivas. Se efectuará el análisis de datos en función de los resultados obtenidos a través del instrumento de investigación elaborado con la matriz de la variable y con todo lo antes acotado, a través de Excel.

## **Resultados y Discusión**

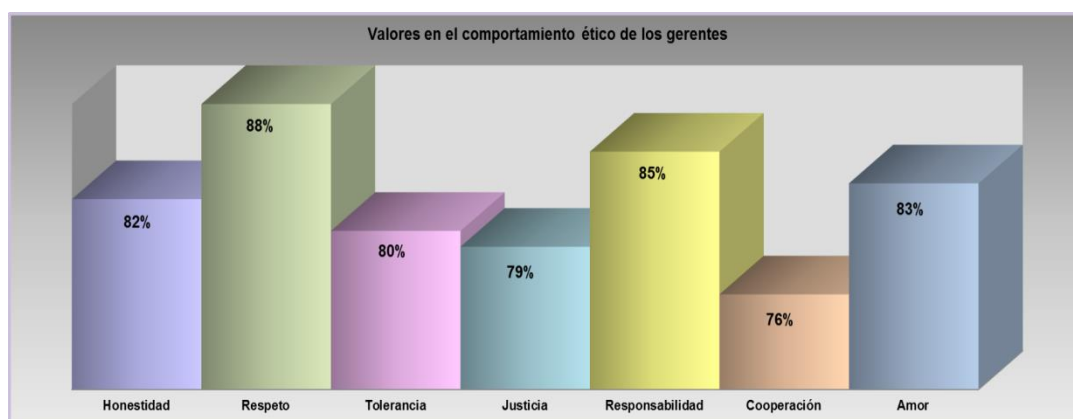
Considerando la investigación bajo el paradigma cuantitativo, la información recolectada, con la utilización de estadística descriptiva, se agrupó en tablas de frecuencia por cada indicador de la dimensión para la construcción del gráfico 1 en el que se abordan los resultados.

En este sentido, al identificar los valores como indicadores, en el comportamiento ético de los gerentes de las empresas de servicio eléctrico en el estado Zulia de Venezuela, los resultados en el gráfico 1, permiten evidenciar que el 82% del personal administrativo encuestado observan la presencia de la *honestidad*, como valor en los gerentes, consideran



que la conducta de los líderes refleja la integridad y el rechazo por la corrupción, se comportan de una manera transparente con el entorno, son incapaces de apoderarse de las cosas que no les pertenecen, poseen sinceridad y son abiertos en el manejo de la información. Asimismo, se infiere que los gerentes hacen las cosas de manera correcta como lo indica Savater (2005) y denotan una conducta transparente con sus semejantes como lo acotan Pacheco y Sierra (2007).

**Gráfico 1. Valores en el comportamiento ético de los gerentes**



**Fuente:** Elaboración propia

Del mismo modo, cabe destacar que, el 88% de los empleados, evidenciado en el gráfico 1, identifican el valor de *respeto*, en la conducta de los gerentes de la organización, afirmando que se preocupan por comprender a los empleados, por ayudarles a llevar adelante sus planes de vida, reconocen la dignidad humana, que los miembros de la organización merecen buen trato, luchan por el bienestar de los empleados para que prevalezca la cordialidad en las relaciones interpersonales, la confianza, la motivación y el desempeño. En este sentido, se infiere que los gerentes reconocen en los empleados su autonomía, dignidad, vida privada, derechos y necesidades fuera de la organización como lo enuncian Soto y Cárdenas (2007).

En lo que al valor de *tolerancia* se refiere, los resultados enuncian en el gráfico 1, que el 80% de los empleados, lo identifican en el comportamiento de los gerentes, acotando que

los líderes de estas empresas respetan las diferencias o individualidades humanas creando un ambiente donde sobresalen el reconocimiento a los demás como semejantes, permiten la realización de un trabajo en equipo donde se respeta la diversidad de ideales, asumen que cada empleado es de alguna forma en particular respetando la individualidad de cada quien y aceptando la importancia del pluralismo en la organización. De esta manera se concluye que en el contexto de la organización, prevalece la coexistencia pacífica como lo arguye Frondizi (2005) y el reconocimiento por los semejantes expresado por Izquierdo (2007).

Con respecto a la identificación del valor de *justicia* en el comportamiento gerencial, los resultados presentados en el gráfico 1, permiten destacar que es percibido por el 79% de los empleados, quienes consideran que los gerentes tratan por igual a los empleados, como lo acota Izquierdo (2007), sin reparar en diferencias económicas, religiosas sexuales, consideran y retribuyen el esfuerzo de los empleados por alcanzar altos niveles de productividad. Asimismo, otorgan un tratamiento imparcial respetando la igualdad de oportunidades en los empleados, son personas justas y equitativas, en su mayoría, y se preocupan por mantener la armonía y evitar las desigualdades e injusticias dentro de la organización.

En el mismo orden de ideas, los resultados enunciados en el gráfico 1, denotan que el 85% de los empleados identifican el valor *de responsabilidad* en el comportamiento de los gerentes, describiéndolos como personas con respeto, seriedad y prudencia hacia los compromisos, como los beneficios, riesgos y tareas de los empleados, y que deben trascender su responsabilidad personal hacia una responsabilidad social, donde se combine la cooperación, el compromiso, la justicia, la humanidad y el respeto por los derechos de todos los seres humanos. En este sentido, se evidencia que los gerentes son personas responsables como lo afirma Frondizi (2005), con actitudes de estima y respeto en la realización de sus tareas.

En lo que respecta al valor de *cooperación* en los gerentes, es prudente señalar que el 76% de los empleados lo perciben, manifestando a través de sus respuestas, que los líderes trabajan en equipo facilitando los recursos y el tiempo que esto requiere para lograr el bien común, sienten satisfacción de compartir al cooperar, mantienen una actitud sincera y positiva creando con facilidad sentimientos de confianza y de apoyo en los demás. Esto

significa que la gerencia reconoce el papel único de cada empleado y mantiene un comportamiento con actitud positiva que refleja sinceridad como lo explica Bañón (2007).

Finalmente, como se puede visualizar en el gráfico 1, se precisa que el 83% de los empleados, identificaron el valor del *amor* en el comportamiento gerencial, manifestando que los gerentes comparten un ambiente de armonía logrando buenos resultados, despiertan la responsabilidad, el sentido de pertenencia, la calidez de las relaciones interpersonales, el amor en el respeto, en la solución de conflictos y en la solidaridad entre los compañeros en los empleados de la organización. Los gerentes disfrutan de su responsabilidad pues sienten su crecimiento como personas y como profesionales generando un comportamiento en el que prevalece el amor por el trabajo, por los empleados y por la empresa como lo expresan los autores Pacheco y Sierra (2007).

## **Conclusiones**

Los gerentes de éstas empresas, son personas que dirigen éticamente, poseen una cultura basada en valores de honestidad, respeto, tolerancia, justicia, responsabilidad, cooperación y amor; que facilita la creación de un entorno organizacional donde las decisiones se toman correctamente, las acciones son justas, y los procesos se basan en los principios y normas empresariales.

El comportamiento ético en los gerentes denota, los valores actuando como patrones básicos de su conducta, la honestidad muestra la integridad que poseen, el respeto por la dignidad humana, la tolerancia al reconocer la diversidad e individualidad de los empleados, la justicia en el trato imparcial y el respeto a la equidad de oportunidades, la responsabilidad en el cumplimiento de sus deberes y en el bienestar de los empleados, la cooperación en el trabajo en equipo; y el amor, en sus acciones como el fundamento de las relaciones laborales y sociales.

En este sentido se infiere que, los líderes de estas organizaciones, además de crear un clima favorable de trabajo en equipo, hacen que el desarrollo de tareas sea sinérgico, alcanzando los mejores resultados para la productividad y convirtiéndose en dinamizadores de los procesos de diálogo, integración y sostenimiento en todas las áreas de la organización.

Se sugiere fortalecer los valores como plataforma de la ética en los líderes mediante planificación de eventos, programas, promociones por méritos, premiaciones, entre otros, que mantengan la activación de los valores como impulsores entre los empleados y los líderes dentro de la organización, proyectando la importancia que ellos representan para ambas partes mediante el reconocimiento constante del trabajo y el compromiso organizacional de apoyar aquellas acciones que desarrollen esta necesidad.

### **Referencias Bibliográficas**

1. Amaru, A. (2009). *Fundamentos de Administración. Teoría general y proceso administrativo*. México: Editorial Pearson Educación.
2. Arias, F. (2012). *El proyecto de Investigación: Introducción a la investigación científica*. 6ta Edición. Caracas, Venezuela: Editorial Espíteme.
3. Balestrini, M. (2005). *Como se elabora un proyecto de investigación*. 4ta Edición. Venezuela: Editorial BL Consultores Asociados.
4. Bañón, M. (2007). *La ética en la gestión empresarial*. Madrid. España. Editorial
5. Bateman, T. y Snell, S. (2009). *Administración. Liderazgo y colaboración en un mundo competitivo*. Octava edición. México: Editorial Mc Graw Hill Interamericana.
6. Bavaresco, A. (2008). *Las Técnicas de la Investigación. Manual para la elaboración de Tesis, Monografías, Informes*. Octava Edición. Maracaibo, Venezuela: Ediluz.
7. Cerda, H. (2005). *Los elementos de la investigación*. Santa Fe de Bogotá, Colombia: Editorial Búho/LTDA.
8. Cortina, A. (2005). *Educación en Valores*. Bogotá. Colombia: Editorial El Búho.
9. Cortina, A. (2007). *El Mundo de los Valores*. 6ta Edición. Bogotá. Colombia: Editorial El Búho.
10. Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones*. Segunda Edición. México: Editorial McGraw Hill Interamericana.
11. Daft, R. (2011). *Teoría y Diseño Organizacional*. Décima edición. México:

- Cengage Learning Editores.
12. Escobar, G. (2004). *Ética*. 5ta Edición. México: editorial Mc Graw Hill Interamericana.
  13. Frondizi, R. (2005). *¿Qué son los valores? Introducción a la axiología*. México: Fondo de Cultura Económica.
  14. García, S. y Dollan, S. (2003). *La Dirección por Valores*. Madrid, España: editorial Mc Graw Hill Interamericana.
  15. Gareth, J. (2008). *Teoría Organizacional. Diseño y cambio en las organizaciones*. 5ta edición. México: Editorial Pearson Educación.
  16. Gómez, E. (2006). *El liderazgo ético*. Buenos Aires Argentina: Editorial Planeta.
  17. González, L. (2007). *Ética*. 5ª. Edición. Bogotá. Colombia: Editorial Códice.
  18. Guédez, V. (2006). *Ética y práctica de la responsabilidad social*. Caracas, Venezuela: Editorial Planeta.
  19. Hernández, R. Fernández, C. y Baptista L. (2014). *Metodología de la Investigación*. 6ta edición. México: Editorial: Mc Graw Hill Interamericana.
  20. Hurtado J. (2010). *Metodología de la Investigación. Guía para la comprensión holística de la ciencia*. 4ta. Edición. Caracas. Venezuela: Fundación Sypal.
  21. Izquierdo, P. (2007). *Valores*. Caracas. Venezuela: Editorial Paulinas.
  22. Méndez, C. (2007). *Metodología. Diseño y desarrollo del proceso de investigación*. 3ra Edición. Colombia: Editorial Mc Graw Hill Interamericana.
  23. Mintzberg, H. (1991). *Diseño de organizaciones eficientes*. Buenos Aires, Argentina: El Ateneo Editorial.
  24. Munguía, R. (2015). *Ética y valores I*. México: Secretaría de Educación Pública.
  25. Pacheco, M. y Sierra, M. (2007). *Educación y valores*. México: Editorial Limusa.
  26. Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. 9na Edición. México: Editorial Prentice Hall Pearson.
  27. Robbins, S. y Coulter, M. (2005). *Administración*. Octava edición. México: Editorial Pearson Educación.
  28. Robbins, S. y Coulter, M. (2010). *Administración*. Décima edición. México: Editorial Pearson Educación.

29. Robbins, S. y Coulter, M. (2014). *Administración*. Decimosegunda edición. México: Editorial Pearson Educación.
30. Rodríguez, M. (2008). *Comportamiento Ético Gerencial*. Bogotá: Editorial Universidad Nacional de Colombia.
31. Savater, F. (2005). *Los siete pecados capitales*. Buenos Aires, Argentina: Editorial Sudamérica.
32. Sierra, R. (2000). *Técnicas de Investigación Social*. 5ta Edición. Madrid: Editorial Paraninfo.
33. Siliceo Aguilar, A., Cáceres Arrangoiz, D. y González Martínez, J. (1999). *Liderazgo, Valores y Cultura organizacional*. México: Editorial Mc Graw Hill Interamericana.
34. Soto, E. y Cárdenas, J. (2007). *Ética en las Organizaciones*. México: Editorial Mc Graw Hill Interamericana.
35. Tamayo y Tamayo, M. (2004). *El Proceso de la Investigación Científica*. 4ta Edición. México: Limusa S.A.
36. Torres, Z. (2014). *Introducción a la Ética*. México: Grupo editorial Patria.