

# Principios éticos en el comportamiento gerencial en empresas de servicio eléctrico del estado Zulia de Venezuela

Zoraima Aurelia Donawa Torres<sup>1</sup> (Instituto Universitario de Tecnología de Cabimas)

Recibido: febrero 6 de 2017. Revisado: marzo 8 de 2017. Aceptado: abril 3 de 2017.

---

Puede citar este artículo así: /To reference this article: Donawa, Z.A. (2017). Principios éticos en el comportamiento gerencial en las empresas del servicio eléctrico del estado Zulia de Venezuela. *Revista Gestión Et Desarrollo*, 14, 15-27.

---

## Resumen

La presente investigación tiene como objetivo fundamental determinar los principios éticos en el comportamiento gerencial en las empresas de servicio eléctrico del estado Zulia, de Venezuela. La investigación se tipificó como un estudio descriptivo; se recurrió a los métodos de análisis y síntesis, con un diseño no experimental de tipo transeccional, se elaboró un cuestionario de veinte ítems para recolectar la información y se aplicó a una población de 548 empleados, validados por expertos en el área, con una confiabilidad mediante el método de Cronbrach que dio como resultado 0,97, lo que indica que el instrumento es altamente confiable. Los datos fueron procesados por estadísticas descriptivas, distribución de frecuencias, porcentajes para cada ítem y medidas de tendencia central para las variables. Los resultados obtenidos señalan la insatisfacción laboral que los empleados perciben, obstaculizando así la presencia tanto del principio personalista como del principio de orientación al bien común en el comportamiento gerencial.

**Palabras clave:** ética, ética gerencial, principios éticos.

**Códigos JEL:** M54

- 
1. Licenciada en Ciencias Políticas y Administrativas. Magíster en Gerencia de Empresas. Doctora en Ciencias Gerenciales y postdoctora en Gerencia de las Organizaciones. Profesora e investigadora, categoría Agregado del Instituto Universitario de Tecnología de Cabimas, estado Zulia, Venezuela. Correo electrónico: zdonawa62@hotmail.com.

# Ethical principles in managerial behavior in electric service companies in Zulia state of Venezuela

## Abstract

The present investigation has as a fundamental objective to determine the ethical principles in managerial behavior in electric service companies in Zulia state, Venezuela. The research was typified as a descriptive study; the methods of analysis and synthesis were used, with a non-experimental design of transectional type, a questionnaire of twenty items was elaborated to collect the information and it was applied to a population of 548 employees, validated by experts in the area, with a reliability using the Cronbrach method that resulted in 0.97, which indicates that the instrument is highly reliable. The data were processed by descriptive statistics, frequency distribution, percentages for each item and measures of central tendency for the variables. The results obtained point to the dissatisfaction that employees perceive, thus hindering the presence of both the personalist principle and the principle of orientation towards the common good in managerial behavior.

**Keywords:** ethics, management ethics, ethical principles.

**Classification JEL:** M54

# Princípios éticos em comportamento gerencial em empresas de serviços elétricos em Zulia, Venezuela

## Resumo

O principal objetivo da presente investigação é determinar os princípios éticos no comportamento gerencial em empresas de serviços elétricos no estado de Zulia, Venezuela. A pesquisa foi tipificada como um estudo descritivo; os métodos de análise e síntese foram utilizados, com um projeto não experimental de tipo transeccional, foi elaborado um questionário de vinte itens para coletar a informação e foi aplicado a uma população de 548 funcionários, validados por especialistas na área, com confiabilidade usando o método Cronbrach que resultou em 0,97, o que indica que o instrumento é altamente confiável. Os dados foram processados por estatística descritiva, distribuição de frequência, porcentagens para cada item e medidas de tendência central para as variáveis. Os resultados obtidos apontam para a insatisfação que os funcionários percebem, dificultando a presença tanto do princípio personalista como do princípio da orientação para o bem comum no comportamento gerencial.

**Palavras-chave:** ética, ética gerencial, princípios éticos.

**Classificação JEL:** M54

## Introducción

La ética en las organizaciones puede ser afectada por factores como el desarrollo moral de sus gerentes, el sistema de valores individuales y el contenido y fortaleza de la cultura organizacional. Asimismo, desde hace algún tiempo –más aún en la actualidad–, la ética en los gerentes ha sido objeto de revisión por presentar dilemas éticos difíciles en distintas áreas y contextos.

Hoy en día, los asuntos sobre gerencia ética han aumentado en importancia, toda vez que se encuentran estimulados por la preocupación del público sobre la manera como se administran los servicios cuando se analiza que la ética comprende valores y estos distinguen lo correcto de lo incorrecto, aunque está claro que el comportamiento ético de los gerentes de las empresas posee un estímulo generado en su pensamiento que activa su comportamiento. La ética gerencial es una exigencia de la persona. Si genuinamente el gerente mantiene una preocupación por los empleados y les proporciona dignidad y respeto, el trabajador estará feliz y motivado por producir con calidad.

Este es el comportamiento de los gerentes hacia los recursos humanos en la mayoría de las empresas que interactúan en un ambiente de competencia. Sin embargo, hay empresas en las cuales no dudan en mencionar a las personas como uno de sus principales activos. En este sentido, la pretensión de la presente investigación fue determinar los principios éticos en el comportamiento gerencial en las empresas del servicio eléctrico del estado Zulia de Venezuela.

La estructura del artículo contiene las bases teóricas sobre las que se sustentan las dimensiones e indicadores de la investigación, el enfoque metodológico, los resultados

logrados, las conclusiones y las referencias bibliográficas.

## Marco teórico

### Ética

El origen de la palabra "ética" radica las expresiones griegas *ethikos* y *ethos*, que significan carácter. En efecto, la ética refleja el carácter de los individuos en virtud de sus comportamientos. Es decir, la ética es un conjunto de principios que involucran los comportamientos humanos (correctos e incorrectos), el mundo espiritual y la vida diaria (Rodríguez, 2008).

No obstante, Ferrater (1991), afirma que el término ética deriva del *ethos* griego que significa costumbre y por ello se ha definido con frecuencia la ética como la doctrina de las costumbres. Vale decir, en direcciones empiristas el término ético es tomado primitivamente solo en un sentido "adjetivo": se trata de saber si una acción, cualidad, virtud o un modo de ser son o no éticos. En la evolución posterior del sentido del vocablo, el mismo autor acota que lo ético se ha identificado cada vez más con lo moral y la ética ha llegado a significar propiamente la ciencia que se ocupa de los objetos morales en sus formas; es decir, la filosofía moral.

Por su parte, Rodríguez (2008) define la ética como el conjunto de valores y principios de origen filosófico que involucran los comportamientos humanos. Por tal razón, se entiende que Savater (2005) afirma que el objeto de la ética es el mejoramiento de la vida humana en sociedad. A raíz de ello se infiere que la ética es el conjunto de valores y principios estrechamente ligados a la moral, cuya función es servir de norte en el comportamiento humano.

Otra forma de elaborar una definición de ética es ejemplificada por Savater (2004), quien considera que los hombres se diferencian de otros seres vivos por poseer decisiones de inventar y elegir en parte su forma de vida. Esto significa que el hombre puede optar por lo que considera bueno o conveniente, frente a lo que le parece malo o inconveniente; de tal modo que es importante adquirir un cierto saber vivir para poder acertar y es este saber vivir –o el arte de vivir– lo que Savater define como ética.

Visto de esta forma, la ética como ciencia se remonta a la edad antigua, en la cual los filósofos se dedicaron a dejar plasmados sus postulados en un intento por organizar la sociedad, caracterizada por múltiples comportamientos y la carencia de leyes. Así las cosas, resulta claro que para obtener una armonía entre los seres humanos se establecieron leyes y normas para calificar las acciones como buenas o malas, con base en los significados de estas palabras desde varias ópticas en función de distintas corrientes filosóficas.

En este sentido, cabe afirmar que actuar bien se refiere a comportarse con los lineamientos que rigen una determinada sociedad, sin olvidar principios universalmente aceptados y hacia los cuales deben estar encaminados los actos humanos. En otros términos, la ética es la realidad y el saber relacionados con el comportamiento responsable, en el que entra en juego el concepto del bien y el mal. Esto significa que la ética florece a partir de los valores que le dictan al ser humano si algo está bien o mal (correcto o incorrecto) en un acto humano (Kemp, 2007).

Por otro lado, Robbins y Coulter (2005), señalan que la ética es el conjunto de reglas y principios que definen la conducta correcta o incorrecta en el hombre. Sin embargo, para

efectos de esta investigación es importante acotar que la ética se entiende como un cuerpo de conceptos filosóficos o conceptos morales (valores y principios), adquiridos y desarrollados por la interacción social, la cual mediante diversas prácticas reflejan el comportamiento de los seres humanos.

Asimismo, la ética es la reflexión sobre lo correcto o incorrecto, lo apropiado o inapropiado, lo malo o bueno de dichas prácticas, por ser un grupo de valores y principios que involucran el comportamiento humano. En este sentido, el objetivo de la ética es el mejoramiento de la existencia (Rodríguez, 2008) y para ello debe tenerse en cuenta que las personas viven en sociedad, en un entorno en el cual son responsables de su comportamiento dados los efectos de sus actos en los demás y en el medioambiente.

### Ética gerencial

Una de las tareas de la ética es la aplicación de los principios éticos a los distintos ámbitos de la vida cotidiana, según Cortina (2007). Ahora bien, hay diversas aplicaciones de la ética dado que es una ciencia práctica presente en la cotidianidad de los seres humanos, como la bioética, la ética profesional, la ética jurídica, la ética religiosa y la ética empresarial, entre otras.

En la ética empresarial, la teoría clásica de la administración según Fayol (1946), citado por Mintzberg (1973), define la gerencia como un proceso compuesto por un número de funciones como planear, organizar, dirigir y controlar. No obstante, los gerentes son personas que ejercen funciones interpersonales, informativas y decisionales en las organizaciones.

Al hilo de lo anterior, resulta claro que en las organizaciones la ética es fundamental si se toma en cuenta que los negocios deben

basarse en la confianza, el respeto y la responsabilidad. Estos principios éticos hacen que los empleados no se apropien de los recursos de la organización, reciban su salario a tiempo y que los consumidores compren productos de buena calidad de acuerdo con una publicidad limpia y transparente. Por consiguiente, el comportamiento no ético disminuye la imagen de la empresa y aleja los grupos de intereses, lo que la podría conducir a su desaparición.

En otro orden de ideas, vale decir que la ética gerencial, según Guédez (2004), destaca las tendencias que promueven el peso de la ética en los gerentes en cuanto a la relación entre realidad y aspiración y entre el "deber ser", el "puede ser" y el "tiende a ser".

De esta forma, en el marco de la gerencia visionaria se empalman los valores organizacionales que actúan como principios rectores de las conductas en la empresa. La deontología representa las normas que rigen comportamientos de los miembros de una organización. En este sentido, la ética gerencial se asocia con la dimensión individual de la conciencia y con los grados de libertad que se ejercen para procesar los dilemas y adoptar decisiones ante situaciones concretas. Mediante estas conjugaciones aparece la moral, definida por Guédez (2005) como un conjunto de principios que reportan la seguridad de las conductas y el equilibrio ponderado de las decisiones.

Este autor afirma que el capital intelectual promueve creatividad, el capital emocional genera compromiso y el capital ético asegura lealtad; lo cual significa que la creatividad, el compromiso y la lealtad son más poderosos que cualquier otro recurso organizacional. Con base en ello, cabría inferir que se puede comprar el tiempo del empleado, su presencia material en un lugar determinado

y cierto número de sus movimientos musculares, pero no su entusiasmo, su lealtad ni la devoción de su corazón, ya que, según el autor, estas cosas hay que ganárselas.

Con base en estas ideas, resulta claro pensar que en las organizaciones la remuneración y reconocimiento se están abriendo en sus más amplias posibilidades; los sueldos y reconocimientos ya no deben responder solamente a los beneficios materiales, sino que deben cubrir la mente, el corazón y el espíritu.

Un gran número de gerentes afirman que el objetivo principal de la empresa es proporcionar bienes y servicios de calidad con el propósito de satisfacer las necesidades del consumidor y para recuperar su inversión, es decir generar utilidades. Esto significa que los gerentes tienen como norte operar con ganancias superiores al costo, pero a su vez exigen cumplir una serie de objetivos sociales, políticos y culturales en los cuales deben tomar una posición activa con un pensamiento estratégico gerencial ético.

Cabe señalar según Guédez (2006), que una de las funciones más importantes del gerente es ser un maestro ético para los empleados y para el entorno organizacional. De allí la importancia del comportamiento gerencial.

Desde una perspectiva más general, los gerentes son personas clave para la ética de cualquier organización. Diversas investigaciones han demostrado que el comportamiento ético de sus empleados es influenciado más por el comportamiento de sus gerentes que por su sexo o posición en la organización. Desde otra óptica, los gerentes son personas con altas responsabilidades y tienen a su cargo empleados y recursos organizacionales con los cuales deben cumplir los objetivos: generar utilidades, alcanzar eficiencia y alta productividad, cuidar el des-

empeño social y, en conjunto, ser competitivos (Rodríguez, 2008).

Los gerentes son las personas más visibles en las empresas y toman decisiones que surten efecto en el desempeño económico, social y ambiental de la organización. En tal sentido, la ética gerencial es un factor clave en el desarrollo organizacional. Dicho de otro modo, la ética gerencial puede definirse como la ética aplicada a la gerencia. El comportamiento de la ética gerencial hace referencia a las acciones de los gerentes en su trabajo diario, de tal forma que respeten los principios éticos y las normas establecidas por ellos mismos, la organización para la que trabajan y la sociedad de la que son miembros (Rodríguez, 2005).

De forma similar, la ética gerencial es el comportamiento que los gerentes adoptan en su trabajo diario, en el cual se respetan los principios éticos y las normas establecidas por ellos mismos y para la organización para la que prestan sus servicios (Mintzberg, 2002). Al hablar de comportamiento, Escobar (2004) considera que la ética gerencial estudia el comportamiento moral del hombre en la sociedad, al tiempo que observa que la moral es una creación exclusiva del hombre, razón por la cual se refiere a la moralización del individuo. Según este autor, en la moralización del hombre las actitudes que implican lo bueno o lo valioso se denominan virtudes y hoy en día se conciben las virtudes como valores éticos.

### Principios éticos

Kohlberg (1999), citado por Velásquez (2006), considera que los principios éticos son principios generales abstractos, como la justicia, el bienestar social, la igualdad de los derechos humanos, el respeto por la dignidad individual, con base en el hecho de que las

personas son fines en sí mismas y deben ser tratadas como tal.

Por su parte, Rodríguez (2008) señala que en un sentido ético o moral, se llama principio a la aceptación de un valor. Esto significa que cuando un individuo actúa en función de un principio, el reflejo de su comportamiento se enmarca dentro de las actitudes consecuentes de los valores asumidos. Así, resulta clara la definición de principio que Soto y Cárdenas (2007) establecen. Es decir, un principio es una norma o una idea que actúa como soporte o fundamento en el pensamiento de la conducta.

De igual manera, afirman que el comportamiento de una persona en una situación dada está influenciado por una serie de elementos como: las características personales, la experiencia, las emociones, el conocimiento, las creencias, entre otras. Asimismo, consideran que el comportamiento ético es originado por principios y que actúan en función de acciones buenas, correctas y justas. Cabe señalar según Guédes (2006), 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 con principios éticos.

Dentro de este contexto, Rodríguez (2005) explica que el comportamiento ético gerencial refleja la forma en la que los gerentes respeten los principios éticos. En este sentido, Soto y Cárdenas (2007), citando a Weber (1977), plantean una serie de principios que describen la conducta de un individuo que adopta una actitud éticamente comprometida dentro de una organización. Veamos.

#### Principio personalista

Como principio básico de la ética, este principio –en palabras de Soto y Cárdenas (2007)–,

enuncia que una persona es siempre un valor en sí misma y por sí misma y como tal exige ser considerada y tratada. Ello significa que una persona jamás puede ser utilizada como un objeto de propiedad de alguien o con un fin utilitario. En este sentido, vale decir que los empleados constituyen el capital humano que debe ser desarrollado y no meramente utilizado. Así, las condiciones laborales no deben ser negativas ni ejercer una presión excesiva y nunca perjudicar o degradar el aspecto humano de los empleados (Guízar, 2013).

En este sentido, Soto y Cárdenas (2007) expresan que en las organizaciones las actividades se deben orientar hacia el desarrollo del individuo. Es decir, los empleados de una empresa gozan de un conjunto de derechos, como un salario justo, un puesto de trabajo digno y el desarrollo personal, entre otros, y estos derechos deben ser respetados.

Debe señalarse que estos aspectos, forman parte de la satisfacción laboral de los empleados en las organizaciones o la calidad de vida generada por la idoneidad de las tareas, la cultura y el clima organizacionales, el espíritu de equipo y de compañerismo, las percepciones salariales y prestaciones, entre otros factores (Chiavenato, 2009). En este sentido, un individuo con un alto nivel de satisfacción laboral tiene sentimientos positivos acerca de su puesto de trabajo, mientras que alguien insatisfecho tiene sentimientos negativos (Robbins y Judge, 2013).

Estos autores destacan como causas principales de insatisfacción laboral el estrés laboral, el salario, la promoción, la seguridad y la supervisión, entre otras. Cabe destacar que para los empleados el salario y las políticas de ascensos revisten gran importancia, pues cuando el salario se ve como justo según las demandas de trabajo, el nivel de habilidad

del individuo y los estándares de salario de la comunidad, se favorece la satisfacción (Robbins, 2004).

Por otro lado, Soto y Cárdenas (2007) aseguran que los clientes, a quienes hay que proporcionar el servicio o los productos con calidad, deben contribuir a su desarrollo. Por su parte, los proveedores también deben cumplir con sus obligaciones de justicia. Consideran que este principio personalista orienta el afán consumista por cuanto justifica la razón de la primacía del ser sobre el tener. Un gerente con un principio personalista, debe luchar por un compromiso ético y asumir que los empleados deben gozar a plenitud de sus derechos, desarrollarse técnicamente, jamás deteriorarse y progresar siempre en su organización.

#### **Principio de orientación al bien común**

Según Cortina (2007), es un principio que contribuye al bien de la sociedad, lo que evidencia que en una organización un gerente con este principio lucha por el bienestar de la empresa y es un líder éticamente responsable, cuyo norte va más allá de intereses particulares. Es decir, busca lo bueno para la organización.

Cabe acotar que González (2007) califica el bien común como un valor social y lo define como el bienestar al que aspira una colectividad, fruto de la armonía y la mutua colaboración en el ejercicio de los derechos y deberes que permiten la realización personal de todos los miembros. Asimismo, distingue la relación entre el bien común y el bien particular, y expresa que el bien común se alcanza en la medida en que más y más individuos se sientan satisfechos de sus logros individuales.

Es absurdo pensar, entonces, la presencia del principio del bien común en una organiza-

ción en la cual los empleados están insatisfechos laboralmente. El bien común se justifica y se determina a partir de los intereses particulares (González, 2007).

Soto y Cárdenas (2007) comentan que la orientación al bien común estimula a la persona y la empresa a ir más allá de los intereses particulares y buscar lo bueno para el conjunto de la sociedad. Un gerente con el principio de orientación al bien común, orienta su comportamiento hacia la solidaridad. Piensa, en primer lugar, en función al bien de la organización y en segundo lugar, en hacer palpable el derecho de los empleados a actuar libremente y respetar la capacidad de actuación.

Esto significa que un gerente con un principio de orientación al bien común modera la competitividad y busca que todos ganen. Se preocupa por mantener una mentalidad global en función de todo el equipo de la organización y contribuye no solo con cada uno de los empleados, sino también luchando por todo aquello que sea bueno para la organización.

### **Principio de orden de responsabilidad**

Según Cortina (2007), es un principio que contribuye a conservar el norte hacia la responsabilidad y a señalar las prioridades que denotan el comportamiento. Un gerente con este principio, asume que las responsabilidades del empleado deben ordenarse en función de lo que está más al alcance.

Ser responsable significa dirigir la empresa midiendo el impacto de la actuación del gerente en los miembros de la organización, respetar los derechos o intereses y evitar el engaño y la desinformación. Son señales que emite una empresa por medio de sus gerentes.

En palabras de Soto y Cárdenas (2007), el gerente, en el cumplimiento de las responsabilidades, puede conformarse con responder acerca de lo que afecta directamente (postura minimalista); o sentirse responsable de lo que sucede (postura maximalista). Esto significa que el sentido de la responsabilidad ayuda al gerente a establecer prioridades sobre aquello que está más cerca no solo en el tiempo y en el espacio, sino también en función de sus obligaciones personales y profesionales.

Por el contrario, un gerente con la ausencia del principio de responsabilidad se evidencia como impuntual y disfraza los daños causados por su ausencia. De igual manera, genera una actitud distinta e incompatible con la organización, como por ejemplo, la evidencia de efectos de consumo de alcohol.

### **Principio de la prudencia directiva**

González (2007), advierte que tradicionalmente se define la prudencia como el hábito de razonar correctamente sobre lo que se debe hacer. No obstante, este autor la considera como una virtud que afecta el entendimiento en relación con el obrar. Es la actitud de quien permanentemente se preocupa por saber con claridad qué es lo que debe hacer y cómo lo debe hacer.

La prudencia es un principio que se orienta a la complejidad que involucra la toma de decisiones, por lo que el gerente necesita "detenerse a pensar", con el propósito de proveer y adelantarse a las situaciones; de lo contrario, puede dejarse llevar por las circunstancias (Soto y Cárdenas, 2007).

Esto se traduce en que el gerente con un principio de prudencia, es una persona equilibrada que no actúa impulsivamente y analiza la situación antes de tomar las decisiones que garanticen a los miembros de la

organización una mejor solución para cualquier eventualidad.

Soto y Cárdenas (2007) afirman que en un proceso de decisión se ponen de manifiesto los valores y los principios o las ideas generales con las circunstancias concretas de la situación. Además, se emite un juicio sobre lo que está bien o lo que está mal, dado que las circunstancias cambian y no hay dos situaciones iguales.

Por otro lado, Rodríguez (2008) valora que la prudencia es la virtud de actuar de forma justa, adecuada y con cautela; de comunicarse con los demás por medio de un lenguaje claro, literal y cauteloso y adecuado; de crear situaciones o tomar decisiones respetando los sentimientos, la vida y las libertades de quienes pueden verse afectados por esa situación o esa decisión.

Evidentemente, un gerente con este principio es una persona que actúa con justicia, tiene una excelente comunicación con los miembros de una organización, está atento para que las decisiones que tome no vayan en detrimento de ellos y respeta los derechos y libertades de cada persona.

Dentro de esta perspectiva se enmarcan los principios éticos que poseen los gerentes dentro de una organización. Este es, precisamente, el objetivo de la investigación.

## Enfoque metodológico

La presente investigación presenta un enfoque epistemológico según el paradigma filosófico positivista, el cual, según Corbetta (2007), es el estudio de la realidad social utilizando un marco conceptual, las técnicas de observación y medición para el análisis matemático y los procedimientos de inferencia de las ciencias. Este estudio se orientó a percibir la realidad de manera integral y uniforme, logrando así la cuantificación de los da-

tos para una mayor coherencia, pertinencia y credibilidad, como lo señalan Hernández, Fernández y Baptista (2010).

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. La investigación fue de tipo descriptivo, pues se identificaron las características del universo de investigación, se señalaron formas de conductas y se establecieron comportamientos concretos, según Méndez (2007).

El diseño de la investigación fue no experimental o *ex post facto*, que a criterio de Kerlinger y Lee (2002) es cualquier investigación en la que resulta imposible asignar aleatoriamente condiciones a los sujetos. De hecho, no hay condiciones o estímulos a los cuales se expongan. Asimismo, fue transeccional o transversal. Como señalan Hernández, Fernández y Baptista (2010), los datos se recogieron en un solo momento, en un tiempo único, pues el objetivo es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.

Fue una investigación de campo, dado que la recolección de datos se hace directamente de la realidad estudiada; en este caso, la empresa nacional Corpoelec en uno de los estados venezolanos (Balestrini, 2007). La población estudiada fue de 2.456 empleados públicos ordinarios, de ambos sexos, diferentes edades, profesionales y no profesionales, pertenecientes a las empresas que prestan el servicio de electricidad en el estado Zulia de Venezuela. Para tal efecto, se aplicó la ecuación de Sierra (1997) y se obtuvo una muestra de 548 empleados.

El instrumento de recolección de datos consistió en un cuestionario de veinte ítems, con categorías de respuesta tipo Likert, validado

por expertos y con una confiabilidad de 0,94, según el método utilizado del cálculo del coeficiente de Cronbach (alfa). El procesamiento de los datos implica la forma como se trataron los datos estadísticamente; es decir, el tratamiento estadístico, el cual depende de la naturaleza de la investigación (Chávez, 2007). Ello apunta a que si se tiene en cuenta que la investigación fue de tipo descriptiva, se utilizó como herramienta la estadística descriptiva con las frecuencias absolutas y relativas, para procesar el comportamiento de la variable en los distintos sujetos por medio del cuestionario.

En este orden de ideas, se elaboraron tablas de frecuencia con los ítems correspondientes a cada indicador y se obtuvo la frecuencia absoluta y relativa de cada categoría de respuesta, de tal manera que los resultados permitieron extraer el promedio de los indicadores sobre los cuales se sustentó la dimensión

de la variable en estudio, a fin de hacer el análisis y la interpretación de los resultados de manera óptima y confiable.

## Resultados y discusión

Los resultados arrojados por el instrumento de investigación (Tabla 1), evidencian que 52 y 39 de los sujetos encuestados, que representan los primeros el 12 % y los segundos el 7 %, respondieron de forma positiva al seleccionar las categorías de respuesta "Verdadero" y "Completamente verdadero" respectivamente, sobre el principio personalista, en el comportamiento gerencial de las organizaciones del servicio eléctrico.

Del mismo modo, se observa que 73 y 48 de los sujetos encuestados, que representan los primeros el 13 % y los segundos el 9 %, respondieron en forma positiva al seleccionar las categorías de respuesta "Verdadero" y

Tabla 1  
Principios éticos

Categoría de respuesta	Personalista		Bien común		Responsable		Prudencia		X	%
	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%		
Completamente verdadero	39	7	48	9	120	18	90	16	74	13
Verdadero	65	12	73	13	257	35	252	46	162	27
Ni falso ni verdadero	60	11	65	12	53	8	95	17	68	12
Falso	266	48	254	46	81	27	77	14	169	34
Completamente falso	119	22	107	20	38	12	35	6	75	15
Total	548	100	548	100	548	100	548	100	548	100

"Completamente verdadero" respectivamente, sobre el principio de orientación al bien común.

En el mismo orden, se aprecia que 257 y 120 de los sujetos encuestados, que representan los primeros el 35 % y los segundos 18 %, respondieron en forma positiva al seleccionar las categorías de respuesta "Verdadero" y "Completamente verdadero" respectivamente, sobre el principio de orden de responsabilidades. Finalmente, se observa que 257 y 120 de los sujetos encuestados, que representan los primeros el 35 % y los segundos el 18 %, respondieron en forma positiva al seleccionar las categorías de respuesta "Verdadero" y "Completamente verdadero" respectivamente, sobre el principio de prudencia directiva en comportamiento gerencial de las organizaciones del servicio eléctrico.

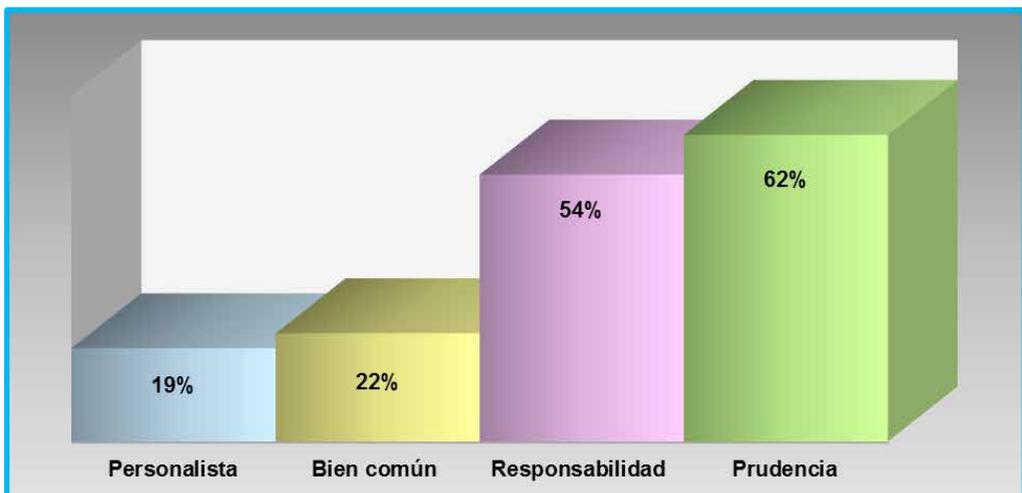
Esto significa que al sumar las categorías de respuestas positivas (Gráfico 1), cabe anotar que solo el 19 % de los empleados de la organización en estudio perciben el principio

paternalista en la gerencia. En tal sentido, el 70 % de los empleados consideran que la gerencia no se preocupa por el desarrollo individual del empleado y carecen de un salario justo, por lo que se infiere el irrespeto hacia sus derechos.

Del mismo modo, solo el 22 % de los empleados admite la presencia del principio de orientación al bien común. Se evidencia que dentro de la organización los empleados están insatisfechos laboralmente, razón por la cual se infiere la ausencia del bien común, pues este se justifica y determina a partir de los intereses particulares (González, 2007).

Bajo la óptica de los resultados, el 54 % de los empleados considera la presencia del principio de orden de responsabilidades en el comportamiento gerencial de la organización. Es decir, la gerencia cumple obligaciones con sus personales y profesionales. Finalmente, el 62 % de los empleados perciben el principio de prudencia directiva en el comportamiento gerencial, por lo que se infiere

Figura 1  
Principios éticos



Fuente: elaboración propia

que actúan en forma justa adecuada y con cautela (Rodríguez, 2008). Además, generan situaciones y toman decisiones respetando los sentimientos, la vida y las libertades de quienes puedan verse afectados por esa situación o decisión.

## Conclusiones

Los resultados de la investigación permiten inferir, en el comportamiento gerencial, la ausencia del principio personalista, lo cual trae como consecuencia la insatisfacción laboral en los empleados al sentirse utilizados, sin derechos, con salarios injustos, falta de desarrollo personal, sin promociones y con inseguridad. Del mismo modo, cabe notar un bajo porcentaje en los gerentes con principio del bien común, lo que obstaculiza la orientación de su comportamiento hacia la solidaridad y bloquea el derecho a actuar de los empleados, en quienes se percibe insatisfacción.

En el mismo orden de ideas, se identifican los principios de responsabilidad y de prudencia directiva en el comportamiento gerencial de estas empresas, lo cual hace posible inferir que los empleados consideran que los gerentes establecen prioridades en sus obligaciones personales y profesionales. Además, son personas equilibradas que no actúan impulsivamente y analizan las situaciones antes de tomar decisiones.

De acuerdo con los resultados, se infiere que la insatisfacción laboral que los empleados perciben obstaculiza la presencia de los principios personalista y de orientación al bien común, en el comportamiento gerencial de las empresas del servicio eléctrico del estado Zulia de Venezuela. No obstante, esto no ocurre solo en estas empresas, pues ningún salario es justo frente al vertiginoso incremento de la inflación y la inseguridad que atraviesa el país, lo que impide una buena

calidad de vida tanto laboral como personal para los venezolanos.

## Referencias

- ARIAS, F. (2012). *El proyecto de investigación: introducción a la investigación científica*. Caracas: Editorial Episteme.
- BALESTRINI, M. (2007). *Cómo se elabora un proyecto de investigación*. Caracas: Editorial BL Consultores Asociados.
- CHÁVEZ, N. (2007). *Introducción a la investigación educativa*. Maracaibo: Editorial Gráficas.
- CHIAVENATO, I. (2009). *Comportamiento organizacional: la dinámica del éxito en las organizaciones*. México: Editorial McGraw-Hill.
- CORBETTA, P. (2007). *Metodología y técnicas de investigación social*. Madrid: Editorial McGraw-Hill.
- CORTINA, A. (2007). *El mundo de los valores*. Bogotá: Editorial El Búho.
- CORTINA, A. (2007). *Ética aplicada y democracia radical*. Madrid: Editorial Tecnos.
- ESCOBAR, G. (2004). *Ética*. México: McGraw-Hill Interamericana.
- FERRATER, J. (1991). *Diccionario de filosofía*. Barcelona: Editorial Ariel.
- GONZÁLEZ, L. (2007). *Ética*. Bogotá: Editorial Códice.
- GUÉDEZ, V. (2004). *La ética gerencial*. Caracas: Editorial Planeta.
- GUÉDEZ, V. (2005). *Aprender a emprender*. Caracas: Editorial Planeta.
- GUÉDEZ, V. (2006). *Ética y práctica de la responsabilidad social*. Caracas: Editorial Planeta.

- GUÍZAR, R. (2013). *Desarrollo organizacional. Principios y aplicaciones*. México: Editorial McGraw-Hill Interamericana.
- HERNÁNDEZ, R., FERNÁNDEZ, C. y BAPTISTA, L. (2010). *Metodología de la investigación*. México: Editorial: McGraw-Hill Interamericana.
- KEMP, P. (2007). *La mundialización de la ética*. México: Plaza Edición.
- KERLINGER, F. y LEE H. (2002). *Investigación del comportamiento*. México: McGraw-Hill.
- MÉNDEZ, C. (2007). *Metodología diseño y desarrollo del proceso de investigación*. Bogotá: McGraw-Hill.
- MINTZBERG, H. (2002). *El proceso estratégico*. Madrid: Editorial Prentice Hall.
- ROBBINS, S. y COULTER, M. (2005). *Administración*. México: Editorial Pearson Educación.
- ROBBINS, S. y JUDGE, T. (2013). *Comportamiento organizacional*. México: Editorial Pearson.
- ROBBINS, S. (2004). *Comportamiento organizacional*. México: Editorial Prentice Hall.
- RODRÍGUEZ, M. (2005). *Comportamiento ético gerencial*. Bogotá: Editorial Universidad Nacional de Colombia.
- RODRÍGUEZ, M. (2008). *Formación gerencial en valores*. Bogotá: Editorial Universidad Nacional de Colombia.
- SAVATER, F. (2004). *Ética para Amador*. Barcelona: Ariel.
- SAVATER, F. (2005). *Los siete pecados capitales*. Buenos Aires: Editorial Sudamérica.
- SIERRA, R. (1997). *Técnicas de investigación social, teoría y ejercicios*. Madrid: S.A. Ediciones Paraninfo.
- SOTO, E. y CÁRDENAS, J. (2007). *Ética en las organizaciones*. México: McGraw-Hill Interamericana.
- VELÁSQUEZ, M. (2006). *Ética en los negocios*. Barcelona: Editorial Santa Clara University.