



UNIVERSIDAD JOSE ANTONIO PAEZ
VICERRECTORADO ACADEMICO
DIRECCION GENERAL DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRIA GERENCIA DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

**ETICA TRANSCOMPLEJA COMUNICACIONAL EN EL
CONTEXTO DEL COMPORTAMIENTO GERENCIAL**

Autora: Esp. Lilibeth Beatriz Porto de Rubio

Tutora: MSc. Yandyra Páez

San Diego, Diciembre 2019



UNIVERSIDAD JOSE ANTONIO PAEZ
VICERRECTORADO ACADEMICO
DIRECCION GENERAL DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRÍA GERENCIA DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

**ETICA TRANSCOMPLEJA COMUNICACIONAL EN EL
CONTEXTO DEL COMPORTAMIENTO GERENCIAL**

Autora: Esp. Lilibeth Beatriz Porto de Rubio

Tutora: MSc. Yandyra Páez

**Proyecto de Trabajo de Grado presentado para optar al grado
Académico de Magíster en Gerencia de la Comunicación Organizacional**

San Diego, Diciembre 2019



UNIVERSIDAD JOSE ANTONIO PAEZ
VICERRECTORADO ACADEMICO
DIRECCION GENERAL DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRIA GERENCIA DE A COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Mediante la presente hago constar que he leído el Proyecto de Trabajo de Grado, elaborado por la ciudadana **Esp. Lilibeth Beatriz Porto de Rubio**, titular de la cédula de identidad No. **V-14.357.209**, para optar al grado académico de **Magíster en Gerencia de la Comunicación Organizacional**, cuyo título es “**ETICA TRANSCOMPLEJA COMUNICACIONAL EN EL CONTEXTO DEL COMPORTAMIENTO GERENCIAL**”, adscrito a la línea de investigación: **Comportamiento y ética**.

Y declaro que acepto la tutoría del mencionado proyecto durante su etapa de desarrollo hasta su presentación y evaluación por el jurado evaluador que se designe; según las condiciones del Reglamento de Estudios de Postgrado de la Universidad José Antonio Páez.

Firma

MSc. Yandyra Paéz

C.I. V-4.900.006

San Diego, Diciembre 2019

DEDICATORIA

A Dios que permite que haya logrado cerrar otra meta más,
A mi esposo Ronny mi vida sin tu amor y apoyo
incondicional esto no sería posible,
a mis Hijos Fernando y Rebeca,
gracias a ustedes por inspirarme,
y superarme cada día de mi vida,
amo lo que soy y en lo que me estoy convirtiendo,
por eso me lo dedico a mí misma,
que soy el único ser que deseo superar en la vida.

Lilibeth B. Porto de Rubio

AGRADECIMIENTOS

A la “**Universidad José Antonio Páez**” UJAP, por aportar tan extraordinario recinto que comprende el talento profesional que me permitió conocer, aprender y disfrutar, en el desarrollo de los conocimientos adquiridos en cada una de las materias y programas cursados.

A la **Tutora Prof. Yandyra Páez**, por su disposición, apoyo y colaboración, constante y profesional en todo momento, para llegar a culminar esta investigación con éxito, gracias a su paciencia, consejos, amabilidad y sugerencias llenas de experiencia y cariño para cerrar este proyecto con éxitos y excelentes resultados, ¡Gracias! ¡Infinitas Gracias!!!

Y a todas las personas que contribuyeron de una forma u otra, brindando su colaboración y estímulo para continuar y alcanzar con éxito esta meta.

ÍNDICE GENERAL

CARTA DE ACEPTACION DEL TUTOR	P.P
DEDICATORIA	III
AGRADECIMIENTO	IV
RESUMEN	V
SUMMARY	IX
INTRODUCCION	X
	1
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA	3
Planteamiento del problema	3
Formulación de la investigación	6
Objetivos de investigación	7
Objetivo general	7
Objetivos específicos	7
Justificación de la investigación	7
CAPÍTULO II: MARCO REFERENCIAL	10
Antecedentes de la investigación	10
Bases teóricas	11
Bases legales	29
Sistema de variables	30
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO	32
Tipo y diseño de investigación	32
Población y muestra	33
Técnicas e instrumentos de recolección de datos	35
Validez y confiabilidad del instrumento	36
CAPÍTULO IV: PRESENTACION Y ANALISIS DE LOS RESULTADOS	38
Conclusiones y recomendaciones	57
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	66
REFERENCIAS ELECTRONICAS	70
ANEXOS	71

ÍNDICE DE TABLAS

	p.p
Tabla No. 1 Sistema de operacionalización de variables	31
Tabla No. 2 Proceso de Comunicación	39
Tabla No. 3 Habilidades Gerenciales	41
Tabla No. 4 Valores	42
Tabla No. 5 Principios éticos	44
Tabla No. 6 Gestión	47
Tabla No. 7 Elementos	49
Tabla No. 8 Enfoque	51
Tabla No. 9 Gerencia Moderna	53
Tabla No. 10 Rol Gerencial	55

ÍNDICE DE GRAFICOS

	p.p
Gráfico No. 1 Proceso de comunicación	39
Gráfico No. 2 Habilidades Gerenciales	41
Gráfico No. 3 Valores	43
Gráfico No. 4 Principios éticos	45
Gráfico No. 5 Gestión	47
Gráfico No. 6 Elementos	49
Gráfico No. 7 Enfoque	51
Gráfico No. 8 Gerencia Moderna	53
Gráfico No. 9 Rol Gerencial	55



UNIVERSIDAD JOSE ANTONIO PAEZ
VICERRECTORADO ACADEMICO
DIRECCION GENERAL DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRIA GERENCIA DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

ETICA TRANSCOMPLEJA COMUNICACIONAL EN EL CONTEXTO DEL COMPORTAMIENTO GERENCIAL

Autora: Esp. Lilibeth Porto

Tutora: MSc. Yandyra Páez

Fecha: Diciembre, 2019

RESUMEN

La potencialidad humana que representa transitar por retos desconocidos sirve de escenario para descubrir innovaciones científicas asociadas a roles maestros, las organizaciones en la actualidad experimentan muchos cambios turbulentos ante nuevos enfoques comerciales y económicos que generan un fenómeno de incertidumbre cada vez más complejo, estas requieren ser dirigidas por el valioso recurso humano denominado gerentes, que cada día deben poseer ciertas cualidades como estrategias, proactivos y dinámicos, que estén en contexto, capaces de afrontar cualquier reto en función del entorno que los acompañe, es lamentable que muchos hayan tenido que aprender en base a las circunstancias donde sus errores y aciertos provocan el desarrollo de una serie de comportamientos que en muchos casos no están en concordancia con los lineamientos que se plantean las organizaciones, y que en la perspectiva de la ética transcompleja comunicacional, reflejan la tendencia asociada a una nueva identidad corporativa y personal que deberán ostentar ante el rol que desempeñan. Este trabajo de investigación se destinó a estudiar la ética transcompleja comunicacional en el contexto del comportamiento gerencial, cuya línea de investigación está enfocada en la ética y comportamiento, la metodología en esta investigación fue de tipo descriptivo con apoyo en revisión bibliográfica y en base a un diseño de campo. Por otra parte, se tomó una población de organizaciones reconocidas para una muestra de cinco (05) gerentes de amplia y reconocida trayectoria, escogidos al azar. Se utilizó como instrumento el cuestionario, previamente validado por expertos en la materia, cuyos resultados se analizaron y graficaron aplicando técnicas estadísticas, lo que permitió responder a las interrogantes planteadas. Finalmente se concluye que la ética no es solo un tema o asunto de profesionales, es en consecuencia el resultado propio de una conducta que deriva del ser humano y su manera de manifestar su comportamiento ante la sociedad.

Descriptor: Ética transcompleja, comportamiento, gerencia, gerencia estratégica, comunicación, comunicación organizacional.



UNIVERSIDAD JOSE ANTONIO PAEZ
VICERRECTORADO ACADEMICO
DIRECCION GENERAL DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRIA GERENCIA DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

ETICA TRANSCOMPLEJA COMUNICACIONAL EN EL CONTEXTO DEL COMPORTAMIENTO GERENCIAL

Author: Esp. Lilibeth Porto

Tutor: MSc. Yandyra Paez

Date: December, 2019

SUMMARY

The human potential that represents transit through unknown challenges serves as a scenario to discover scientific innovations associated with master roles, organizations currently experience many turbulent changes in the face of new commercial and economic approaches that generate an increasingly complex phenomenon of uncertainty, these require to be directed by the valuable human resource called managers, who every day must possess certain qualities as strategists, proactive and dynamic, that are in context, capable of facing any challenge depending on the environment that accompanies them, it is unfortunate that many have had to learn in based on the circumstances where their mistakes and successes provoke the development of a series of behaviors that in many cases are not in accordance with the guidelines that the organizations pose, and that in the perspective of the trans-complex communicational ethics, reflect the tendency associated with a new ide Corporate and personal authority that they must hold before their role. This research work was aimed at studying trans-complex communicational ethics in the context of managerial behavior, whose line of research is focused on ethics and behavior, the methodology in this research was descriptive with support in bibliographic review and based on a field design On the other hand, a population of recognized organizations was taken for a sample of five (05) managers of wide and recognized trajectory, chosen at random. The questionnaire was used as an instrument, previously validated by experts in the field, whose results were analyzed and plotted using statistical techniques, which allowed answering the questions raised. Finally, it is concluded that ethics is not only a topic or matter of professionals, it is consequently the result of a behavior that derives from human beings and their way of manifesting their behavior before society.

Descriptors: Trans-complex ethics, behavior, management, strategic management, communication, organizational communication.



UNIVERSIDAD JOSE ANTONIO PAEZ
VICERRECTORADO ACADEMICO
DIRECCION GENERAL DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRIA GERENCIA DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

ACTA DE APROBACIÓN DE PROYECTO Y DESIGNACIÓN DE TUTORA

Los miembros de la Comisión de Trabajo de Grado del Programa de Especialización en Gestión Aduanera y Tributaria, en cumplimiento de la atribución establecida en el Artículo 15 del Reglamento de Estudios de Postgrado de la Universidad José Antonio Páez, en reunión celebrada en fecha 12 de Junio 2019, acordaron: **PRIMERO:** aprobar con observaciones que deben ser corregidas en el trabajo final el proyecto de Trabajo de Grado titulado, **ETICA TRANSCOMPLEJA COMUNICACIONAL EN EL CONTEXTO DEL COMPORTAMIENTO GERENCIAL**, adscrito a la línea de investigación **Comportamiento y Ética**, elaborado por la ciudadana, **Espc. Lilibeth Porto de Rubio**, titular de la cédula de identidad No. **V-14.357.209**, con la previa aceptación de la tutora propuesta, ciudadana **MSc. Yandyra Páez**, titular de la cédula de identidad No. **V-4.900.006**, **SEGUNDO:** Dada la evaluación favorable de las credenciales presentadas ante esta Comisión, solicitar su designación formal como tutora por parte de la Dirección General de Estudios de Postgrado.

En cumplimiento de sus atribuciones reglamentarias, la Dirección General de Estudios de Postgrado designa a la ciudadana **MSc. Yandyra Páez**, titular de la cédula de identidad No. **V-4.900.006** como tutora del Trabajo Especial de Grado antes identificado.

Prof. Omar Figueredo
Vicerrector Académico

Prof. Edgar León Guerra
Coordinador(a) Comisión de Trabajo de Grado

INTRODUCCIÓN

Hacer referencia al a ética y al comportamiento gerencial es establecer procesos que se encuentran estrechamente relacionados, entre la modernidad y la actualidad existen cambios vertiginosos que sacuden el manejo de este rol, a consecuencia de la globalización las organizaciones se han reinventado y se encuentran en constante evolución de cambios y objetivos que les permitan ser cada día más rentables y efectivas, por cuanto la importancia del desempeño gerencial ha tomado un auge trascendental se hace importante estudiar la conducta del individuo que hace vida a este papel.

Tomando en consideración esta expresión se hace importante identificar que hace un gerente en una organización, es de gran responsabilidad conocer y manejar todos los procesos de la misma, establecer un liderazgo efectivo, conocer de cerca a sus colaboradores, poseer el lenguaje adecuado de comunicación, saber administrar el poder, definirse como un agente de cambio, representar una sociedad de profesionales de alto nivel y competencias, consolidar la mejor toma de decisiones, el éxito del gerente está en la capacidad de manejarse en el entorno laboral, pues la consideración primordial es su cualidad personal, carisma y compromiso, que pone de manifiesto en las relaciones dentro de una organización.

Entonces, actuar en consecuencia es el camino necesario para enfocarse dentro del contexto real bajo las características propias que le establezca la organización que representa, en tal sentido es necesario comprender que el proceso de comunicación, está consolidado con íntimamente con la ética y la gerencia, siendo la comunicación un instrumento que por ser rutinario y constante, pudiera parecer no ser tan importante, siendo la base fundamental de cualquier relación, y más dentro de una organización cuyas necesidades son coexistir entre diversos individuos de culturas y valores diversos pero en conjunto persiguen fines propuestos, por esta razón al analizar la gerencia y su comportamiento, partiendo de la ética se proyecta su evolución dentro de la transcomplejidad misma, de no verla desde la misma perspectiva sino ir más allá de un esquema tradicional.

En general, estos fundamentos temáticos proporcionan la base estructural necesaria para analizar el tema de estudio, “Ética Transcompleja Comunicacional en el Contexto del Comportamiento Gerencial”, las competencias y premisas de gran relevancia y precedente actualizado para enfocar el análisis de la gerencia en la actualidad y el desafío de su comportamiento en las organizaciones, y se encuentra estructurado de la siguiente manera:

Capítulo I: El Problema, en el mismo se expone el planteamiento de problema, el objetivo general, los objetivos específicos y la justificación de la investigación.

Capítulo II: Marco Teórico, se presentan los antecedentes de la investigación, bases teóricas, legales y las definiciones de términos básicos.

Capítulo III: Marco Metodológico, está constituido por el tipo de investigación, así como también se dan a conocer la población, muestra, técnica e instrumentos de la investigación.

Capítulo IV: Presentación y Análisis de Resultados, en este capítulo se muestran los cuadros estadísticos y resultados de la investigación, mediante la representación de gráficos y cifras porcentuales, así como el respectivo análisis para una mejor comprensión.

Finalmente, se indican las Referencias bibliográficas, electrónicas y anexos.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del Problema

Desde que se adopta la formación personal, intelectual y académica, los seres humanos desean crecer en diversos aspectos, elevando sus potencialidades de manera constante generando cambios explotando sus habilidades y destrezas, empezando desde la perspectiva personal hasta la laboral, que le permitirá obtener el nivel de vida deseado, con la ayuda de experiencias asociadas al comportamiento individual, demostración de competencias, como eje central para ir escalando de manera paulatina fases de superación que le proporcionen mejores retribuciones desde el ámbito profesional hasta el económico, invirtiendo el tiempo en el descubrimiento de nuevas áreas, temas y facetas que los empoderen a ser cada día mejores y lograr elevar su desempeño desde todo punto de vista. Ahora bien, desde el lado organizacional buscan la manera de posicionarse en altos cargos para ser reconocidos y recompensados, como parte de objetivos y metas propias que le motiven a seguir adelante, tal es el caso de la alta gerencia.

De este modo, la comunicación es un elemento clave que ocurre en el interior de las personas, se basa en el control del comportamiento, cuyos individuos siguen normas y procedimientos, en la motivación cuando se orienta y se definen las metas y los resultados, dentro de la expresión de emociones, donde las personas tienen una alternativa para demostrar sus sentimientos y satisfacción de ciertas necesidades. La comunicación acerca e inyecta información, la dinámica de una organización solo puede ocurrir cuando ésta se encarga de que todos sus miembros estén debidamente conectados e integrados, vivimos en una sociedad basada en la información.

Cabe destacar, que las personas interpretan el mismo mensaje de maneras diferentes, tanto la fuente como el destinatario, lo que genera variaciones en los procesos de codificación y decodificación, este es el denominador común de la comunicación, todos manejan sus propias pautas de referencia, que muchas veces no corresponden congruentemente con el mensaje, la fuente dispone de un sistema cognitivo, perceptivo y motivacional específico que ejerce una gran influencia en la manera de comunicar y lo mismo sucede con el destinatario, las diferencias

individuales, los rasgos de personalidad, la percepción y la atribución, la motivación y las limitaciones influyen enormemente en la capacidad de la comunicación humana.

Significa entonces, que todas las competencias, actitudes y capacidades que identifiquen un hecho complejo en el comportamiento como la ética, son uno de los grandes retos que las organizaciones que esta era moderna enfrenta, pues constituye una exigencia permanente debido a que en muchos casos se asumen conductas equivocadas, el someterse a el compromiso desarrollado en el enfoque de los valores propios de la conducta y estrechamente relacionados al rol gerencial, demanda múltiples oportunidades y beneficios de índole individual, donde el modelaje frente a su gestión será el aspecto determinante que le transmita a sus colaboradores las condiciones de aceptar que el manejo de su conducta está en concordancia con sus palabras.

En efecto, cada ser manifiesta conductas propias con alta sensibilidad en la percepción de normas y valores que se deben tener en cuenta por el líder de cualquier organización, existe un valor que le da forma a la actuación de cada individuo, que conocemos como ética en consideración a esto indica Chiavenato (2009 p. 133) “es el conjunto de principios morales o valores que definen lo correcto o incorrecto para una persona o grupo, inclusive a una organización”.

En relación a la dinámica gerencial indica Robbins (2015) considera que la ética gerencial es un cuerpo de principios y normas que orientan las decisiones, así como el comportamiento de los gerentes en referencia de si están en un camino correcto o equivocado en el sentido moral, buscando el bienestar e interés del colectivo dentro de una misma organización.

De hecho, es trascendental considerar que la acción de una gestión forma parte de la toma de una serie de decisiones según la importancia, pero con la evidencia de un valor imperativo que corresponde al rol gerencial y esto se refiere a su comportamiento dentro de la ética transcompleja comunicacional, ante los escenarios tan vertiginosos que ostentamos en la actualidad, vivimos rodeados de un entorno dinámico y cambiante, donde el ser humano debe estar preparado así como capacitado para responder a desafíos de mayor envergadura con una

visión hegemónica y disciplinaria capaz de reconocer que se encuentran frente a un hecho complejo de auto transformación, que integra dimensiones cognitivas, afectivas, socio culturales, convergentes asociadas a la conciencia humana, que se refiere a la trascendencia del ser en consecuencia se refiere a una realidad envolvente en el contexto actual esto desafía a sostener nuevas posturas acordes a los cambios que se desprenden de la sociedad actual.

El desarrollo pleno de las potencialidades de un individuo surge de promover la realización propia, todas las posibilidades de mejorar son concerniente al impulso y empeño de generar una transformación humana, con la identificación de sus capacidades y el poder de la comunicación, que administradas eficientemente logran el progreso del éxito. El avance tecnológico, la turbulencia de la innovación, la globalización, la reestructuración regulatoria, los cambios demográficos, las presiones ambientales son características presentes en el comportamiento gerencial de la actualidad, el contacto visual, el uso de la voz, su volumen y el tono, la entonación y modulación, el lenguaje corporal, las expresiones faciales, el lenguaje no verbal, forman parte de esta actitud que no solo define una posición jerárquica sino que enfoca el ser desde todo contexto.

Un gerente es aquel que logra que en su organización, se ejecuten tareas mediante otras personas, también puede decirse que es aquel que tiene bajo su responsabilidad un grupo de personas, y dentro de ello debe ejercer cinco funciones primordiales: planifica, organiza, ordena, coordina y controla, busca la mejor manera de hacer el trabajo, divide eficientemente las tareas en otras más pequeñas, especializadas y estandarizadas, cuidadosamente cotejadas con las capacidades de los trabajadores, desarrollando al máximo sus habilidades, sabe que la cooperación entre el capital humano y la labor llevan al éxito, el gerente ideal determina las metas que se necesitan alcanzar, y premia con el reconocimiento a los colaboradores.

En este sentido, para los gerentes es conveniente analizar el rol ético que se espera de los colaboradores desde la perspectiva de contrato psicológico, este se refiere a acuerdos no escritos y establece expectativas mutuas en términos del comportamiento de cada rol, es decir, lo que el gerente espera de sus empleados y viceversa, este contrato se basa en la percepción de que tanto a

gerentes como a colaboradores se les ha prometido una retribución futura si desde la ética se actúa correctamente, lo que crea una obligación hacia las partes, todos los empleados esperan ser tratados con justicia, mantenerse en un ambiente adecuado y aceptable, que se comuniquen claramente las tareas bajo un oportuno y constructivo feedback y los gerentes esperan que estos muestren buena actitud, sigan las instrucciones y sean leales a la organización.

En lo esencial, la comunicación organizacional, el liderazgo gerencial y más aún la ética se muestran presentes cada día dentro las actividades cotidianas, en virtud que de ellas depende la dirección de las acciones a realizarse. Por consiguiente, optimizar la comunicación en relación al desenvolvimiento gerencial es un plan medular de trabajo que específicamente se le atribuye el éxito o fracaso de una gestión, siendo las cosas así, resulta claro considerar que a través de la ética también se puede medir un hecho interno como la cultura organizacional que está estrechamente relacionada al comportamiento, debido a que le corresponde valores sólidos que forman al individuo y le comprimen mayor carácter, forjando la conducta y orientado la acción hacia el futuro, aun y cuando las organizaciones están compuestas por personas las responsabilidades y toma de decisiones deben estar alineadas a los objetivos, código de ética y principios que correspondan a los valores corporativos.

La evolución de la gerencia y la ética en el tiempo ha sufrido múltiples transformaciones esto origina que el gerente del pasado posea una estructura ambigua de su actuación, los cambios acelerados y vertiginosos de la actualidad, la globalización, el crecimiento desmedido y la evolución de la ciencia no se adaptan a esta propuesta, es por ello que este rol tan protagónico debe lograr un equilibrio basado en un comportamiento desafiante. Por lo antes expuesto se plantea analizar la ética transcompleja comunicacional en el contexto del comportamiento gerencial con el propósito de establecer un nuevo enfoque bajo la perspectiva la nueva era gerencial, cuyo rol en esta nueva era está marcando pauta en su desempeño que debe estar conformado por valores y orientado a un comportamiento impecable.

1.1.1 Formulación de la investigación

De acuerdo al problema planteado la autora propone la siguiente interrogante: ¿Cómo es la ética transcompleja comunicacional en el contexto del comportamiento gerencial?

1.2 Objetivos de la Investigación

1.2.1 Objetivo General

Analizar la ética transcompleja comunicacional en el contexto del comportamiento gerencial.

1.2.2 Objetivos Específicos

- 1.- Diagnosticar el proceso comunicacional en el comportamiento gerencial.
- 2.- Describir los elementos éticos presentes en el comportamiento gerencial en la actualidad.
- 3.- Establecer la importancia de la ética transcompleja comunicacional en el rol del gerente en el contexto actual.

1.3 Justificación de la Investigación

El comportamiento gerencial, representa una referencia para la dirección de las organizaciones, en el mundo de los negocios, la ética influye en el proceso corporativo de toma de decisiones, determina los valores que afectan a diversos grupo de interés y sirve para establecer la administración diaria, esto constituye un elemento catalizador de las acciones socialmente responsables, los ejecutivos éticos, que poseen talento gerencial alcanzan éxito mediante prácticas que se caracterizan por la equidad y la justicia, en consecuencia ninguna sociedad puede ser exitosa y competitiva a lo largo de su trayectoria si permite la integración de personas que influyen negativamente con su modelaje ante otras, la aplicación de un comportamiento gerencial ético genera extraordinario resultados organizacionales.

El presente trabajo de investigación, se plantea con el propósito de establecer la ética transcompleja comunicacional, considerada como propósito útil dentro del desarrollo y funcionamiento en las organizaciones, como enfoque estratégico hacia la perspectiva del comportamiento gerencial, donde esta incide directamente en la ejecución de este rol, pese al progreso de la tecnología la comunicación humana sigue siendo limitada y está sujeta a

interferencias y turbulencias, en la comunicación interpersonal es evidentemente complejo porque cada persona tiene su propio sistema cognitivo, percepciones, valores y motivos personales, todo lo cual constituye una pauta personal.

Esta investigación está orientada desde el aspecto teórico, principalmente al reconocimiento de que la ética transcompleja comunicacional para el ser humano representa un potencial desarrollo que incide en el desempeño gerencial, resaltando potencialidades expresadas mediante la capacidad responsable y determinante de la actuación diagnóstica y trascendente de un rol que ejercer poder y competencias estratégicas, que le permitan el aprovechamiento del tiempo y los recursos, ante situaciones rutinarias y adversas, la fuerza, presión y determinación de controlar personas y equipos sin alterar acciones que puedan afectar a una sociedad específica.

Con respecto, al aspecto metodológico es de tipo documental descriptiva con diseño bibliográfico, en virtud de que se utilizarán una variedad de métodos y estrategias para desarrollar esta investigación, su propósito principal es analizar la ética transcompleja comunicacional pero bajo un lente innovador a nivel científico basado en el planteamiento del comportamiento gerencial, adaptada a una actualidad dinámica, desafiante, retardadora, innovadora y potencialmente proactiva bajo mecanismos asociados a la conducta y capacidad personal.

En tal sentido, esta investigación puede impulsar el desarrollo de nuevas investigaciones con respecto a esta problemática que no se delimita en proporcionar y desarrollar indicadores específicos al comportamiento, sino que promueve el desarrollo de una transformación necesaria en lo social y cultural, para formar un individuo íntegro con perspectiva humanista, realista y transcompleja, identificado desde la ética como valor principal de identidad corporativa y organizacional, donde se rompen los paradigmas existentes y se direccionan competencias enmarcadas en una visión de liderazgo y descubrimiento estratégico que la gerencia actual puede desempeñar, la disciplina autónoma ha llegado para difundirse e implementarse, bajo la muestra de nuevas tendencias gerenciales cuyos métodos enriquecen la transición y promueven nuevas etapas de cambios.

Desde el punto de vista formativo y cognitivo, la investigación permitirá profundizar el conocimiento tanto práctico como teórico, del enfoque de la ética transcompleja comunicacional, asociada al comportamiento gerencial dentro de las organizaciones para potenciar el desempeño de este actualmente, en si el estudio servirá de marco referencial para ser tomado como antecedentes de futuras investigaciones de estudiantes en gerencia, de los distintos niveles académicos y cualquier persona u organización que tengan relación con el mismo, y en fin a la sociedad en general por tratarse la investigación de un tema de actualidad y cuya línea de investigación está adscrita ética, y comportamiento.

Para la investigadora, este proyecto permitirá poner en práctica el conocimiento adquirido en el desarrollo del Post Grado de la Maestría en Gerencia de la Comunicación Organizacional, dictado por la Universidad José Antonio Páez, lo que la llevará a obtener el título de Magíster en Gerencia de la Comunicación Organizacional, para su crecimiento personal y profesional.

Por lo demás, la ética en una organización es una marco de responsabilidad corporativo y social, por ende un referente gerencial, la existencia de ella permite el logro de óptimos resultados e impecable gestión adecuado a la realidad de cada organización como principales protagonistas, la generación de posibles soluciones, aprendizaje y enfoque constructivo, en la formación de personalidades competentes garantiza la diversidad y progreso, socioeconómico, financiero, tecnológico, interactivo y andragógico que necesitan todas las organizaciones para elevar su posicionamiento y crecimiento vertiginoso en el tiempo.

Finalmente la ética transcompleja comunicacional, se presenta como una nueva tendencia de investigación científica, con un tema que convoca el debate y la reflexión, en el mismo enfoque en que la visión y naturaleza humana posee leyes y normas que deben respetarse, el ser humano de igual manera tiene la responsabilidad de respetar las leyes de la naturaleza, a los seres que lo rodean y el entorno que lo componen y donde habitan, este es el profundo y esencial dilema ético que experimenta en el contexto de lo que se puede llamar sociedad del conocimiento, que obliga al pensamiento de la ética y consecuentemente implica un ejercicio transcomplejo de la misma. Esta reflexión tiene el propósito de analizar y comprender a la ética transcompleja

comunicacional, como tendencia en el contexto comunicacional, del modo concreto de hacer ciencia, donde su incorporación representa un proceso de construcción de forma necesaria e irreversible.

CAPÍTULO II

MARCO TEORICO

En el marco de haber desarrollado el estudio del tema en consideración, se encontraron interesantes referencias con estrecha y directa relación a la ética, transcomplejidad, y el comportamiento gerencial, al elaborar el trabajo de investigación es necesario detectar, extraer y recopilar la información más importante acerca del problema planteado, debido a que no solo proporcionan nuevos conocimientos, sino porque brindan diversidad en su producción intelectual que permiten orientar a la autora a enfocar el mejor marco de referencia a fin de interpretar los resultados de la investigación, sin el manejo diverso de criterios sería imposible presentar una propuesta nueva con argumento original.

2.1 Antecedentes de la Investigación

Debe señalarse, que las experiencias que anteceden proveen referencia para el desarrollo de la investigación, se reseñan a continuación las que predominan como más importantes alineadas al contenido del problema planteado tanto a nivel internacional como nacional, cuyos estudios son los siguientes:

2.1.1 Antecedentes Nacionales

En primer lugar se presenta el trabajo de Ramos (2016), **Estrategias gerenciales para el desarrollo del líder en el logro de mayor productividad en las empresas de sector alimentos**, Universidad de Carabobo. Trabajo de grado para optar por el título de Magíster en Administración de Empresas Mención Gerencia, esta investigación está basada en el planteamiento como objetivo de proponer estrategias gerenciales para el desarrollo del líder, quien como gerente no solo se basa en dirigir actividades, su implicación radica en el liderazgo

en el proceso y planteamiento de estrategias para alinear el desarrollo de las actividades que realizan los miembros del grupo con el cuál se trabaja. Muestra el enfoque de un gerente para poder lograr sus objetivos desde saber cómo usar las diferentes formas de poder para influir en la conducta de sus seguidores en distintas formas sin olvidar que se quiere lograr y hacia donde va.

Su aporte dentro del contexto del comportamiento enfatiza, que gerenciar y liderar son elementos que se deben combinar para el logro de objetivos, que permitan el aprendizaje de diferentes técnicas y así lograr la eficacia y eficiencia para obtener el éxito común, del aporte de todos los ciudadanos, contribuye como antecedente y provee argumentos prácticos de conducta en la práctica de este rol, esta investigación es de tipo exploratoria descriptiva, con un diseño de campo, la población a estudio estuvo comprendida por 30 empresas del sector de alimentos, de los resultados se puede concluir que los modelos gerenciales a aplicar deben tomar en consideración el fortalecimiento del liderazgo por influencia, fomento de la participación de los líderes y la comunicación para el diseño de estrategias efectivas que garanticen el incremento de la productividad.

Continuado en la investigación, se presenta el trabajo de Post Grado por Altamar (2016), **Estrategia Comunicacional, herramienta del Recurso Humano para el Clima Organizacional**. Universidad Rafael Bellos Chacín. Trabajo de Grado para optar por el título de Magister en Gerencia de Recursos Humano, este trabajo de investigación tuvo como objetivo analizar las estrategias comunicacionales, esta investigación fue de tipo documental descriptiva de campo, la población estuvo conformada por 6 directivos y empleados de las alcaldías de Maracaibo y San Francisco, la confiabilidad del cuestionario se determinó a través del coeficiente de Alfa de Crombach, se presentaron lineamientos que ofrezcan respuestas oportunas a las debilidades encontradas en el estudio y que puedan llegar a los involucrados en proceso comunicacional para un buen desarrollo en el clima organizacional de las instituciones.

La relación de este antecedente provee de información y conocimiento para la relación comunicación como estrategia en las organizaciones para obtener el nivel deseado de desempeño e integración.

En esta perspectiva, a continuación se presenta el trabajo de Post Grado de Perdomo (2014), **Comunicación interna y Resiliencia como herramienta para lograr una Gerencia exitosa en el Sector Agroindustrial del Estado Zulia**, Universidad Rafael Beloso Chacín, Trabajo de Grado para optar por el título de Magíster en Ciencias de la Comunicación, La propuesta de investigación de esta proyecto está centrada en el análisis de la comunicación interna y en la resiliencia, la metodología utilizada fue de tipo descriptiva y de campo, bajo un diseño de tipo no experimental y transeccional, escogió una población constituida por empleados de distintas organizaciones del sector agroindustrial con un total encuestado de 310 sujetos. La técnica de observación mediante la encuesta, fue un instrumento de recolección de datos como el cuestionario compuesto de 78 preguntas con dos (02) alternativas de respuesta. La confiabilidad estuvo a cargo de 7 expertos en el área de medición cuyo coeficiente aplicado fue el coeficiente de Alpha Crombach, bajo el empleo de una estadística descriptiva basada en la frecuencia absoluta y frecuencia relativa.

Podemos enfatizar que esta propuesta, origino como resultados que existen deficiencias en el proceso de comunicación interna, carencia en el uso de los canales de comunicación y barreras de comunicación permanente, que pueden minimizarse o erradicarse en algunos casos, en relación a la resiliencia los empleados del sector poseen elementos que funcionan como atributos y agentes potenciadores que pueden resurgir en las crisis personales y organizacionales, ya que están preparados para ser estrategias en medio de la crisis, aunado a esto se recomienda mantener las condiciones adecuadas para el aprovechamiento de las herramientas existentes en la organización para potenciar la comunicación interna y la resiliencia, este aporte de conocimiento cubrirá parte del desarrollo de la investigación por el análisis directo de la comunicación y su incidencia en el comportamiento de las personas.

2.1.2 Antecedentes Internacionales

Para complementar y fortalecer los avances del tema de estudio y como fuente de información se presenta el trabajo de investigación de Aristizabal y Tamayo (2014), **La Ética de cara al Servidor Público, un reto para la Gestión Humana**. Universidad de Manizales, Colombia.

Trabajo de grado para optar por el título de Magíster en Gerencia del Talento Humano. Esta investigación fue realizada con el fin de establecer los factores que llegan a ser concluyentes para los funcionarios y contratistas de la entidad al momento de tomar decisiones tanto laborales como personales dentro del desarrollo normal de sus deberes, lo cual cobra importancia de acuerdo a los principios éticos que para ellos son determinantes y establecer un diagnóstico acerca de las variables que influyen de alguna manera en el clima organizacional, el desarrollo del trabajo se encuentra delimitado a la experiencia profesional que se ha tenido en un establecimiento público del orden departamental donde se ha podido tener conocimiento de primera mano sobre las circunstancias que rodean la ética laboral, tales como su implementación, justificación, aplicación, difusión y actualización, así como un breve análisis sobre las obligaciones a nivel de estructura de personal que recaen en esta materia.

En ese orden de ideas, el tema reviste vital importancia ya que debido a la connotación de entidad pública, los principios y valores presentes en la ética, deberán tener mucha más importancia en el desarrollo de funciones públicas, pero de ninguna forma deberá entenderse como limitado a esta clase de funcionarios, pues el trabajo como forma de dignificación de la persona deberá siempre ejecutarse en miras a obtener no solo el cumplimiento de los compromisos laborales y las metas como empresa sino además el desarrollo personal de cada ser humano.

Finalmente se inserta esta propuesta investigativa de Almengor, (2014), **Comportamiento Ético dentro de las Empresas con responsabilidad social empresarial**, Universidad Jesuita de Chile. Trabajo de Grado para obtener el título profesional de Magíster en Ética Social y Desarrollo Humano. Esta exploración está basada en el concepto investigación cualitativa exploratoria, las variables de estudio son responsabilidad social empresarial y comportamiento ético, estos temas generan polémica y discrepancia por sus características particulares y su susceptibilidad a ser insertados en varios puntos de vista.

La responsabilidad social empresarial enfocada en adoptar toda una filosofía empresarial como una gestión más del negocio y el contraste del comportamiento ético que puede ser visto

desde la conducta o el comportamiento ideal pre establecido por el común, está fundamentada bajo el proceso inductivo exploratorio, realizando encuestas cerradas, observando y analizando los datos, la encuesta fue aplicada a cien (100) profesionales que podrán responder libremente a las preguntas expresando sus experiencias, este muestreo se realiza con el objetivo de recolectar datos y obtener perspectivas y puntos de vista de los encuestados.

Con este antecedente se fortalecen las variables objeto de esta investigación cuyo aporte nacional e internacional se enmarcan en una sola línea de avances, dentro del esquema del comportamiento gerencial y la ética comunicacional, cuya adopción de las mejores prácticas dentro de las organizaciones podrán garantizar su evolución en relación al entorno que dinámicamente se mueve en la actualidad, los aportes sirven de diagnóstico, información, variables y recolección de un gran aporte científico enmarcado en aspectos trascendentales que cada día adquieren mayor relevancia y forman parte de la cotidianidad del ser humano.

2.2 Bases Teóricas

Siguiendo el contexto científico y para complemento del desarrollo de esta investigación a la par de sustentar y fundamentar las variables objeto de estudio, se presentan las bases que establecen el criterio conceptual y originario de este proyecto, con teorías y enfoques relacionados que establecen concordancia con los puntos que conforman los objetivos, basados en el señalamiento de la ética transcompleja la existencia humana tiene que enfrentar los peligros de una sociedad del riesgo, enfrentando el exceso de las emociones y un profundo déficit de afectividades, tal como afirma Cely, (1999 p.35) “es una ética que resignifica la posición del ser humano en el mundo, asumiendo el fenómeno de la vida como instancia primaria de moralidad”.

En referencia a lo anterior manifiesta Zaa (2015 p.123) “nos invita a iniciar un viaje que vas más allá de nuestra conducta o comportamiento y nuestros deberes, que implica ir al encuentro con lo absoluto, con lo que verdaderamente somos, el sentido de nuestra existencia”

2.2.1 Teorías que explican el comportamiento

Teorías cognoscitivas

Tienen su fundamento básico en la visión de que son las necesidades internas del individuo que provocan un determinado comportamiento o actitud. Consideran que todos nuestros actos son dependientes de nuestras propias acciones y son inherentes a la vida de cada uno de nosotros. Los cognitivistas no ven las experiencias de la vida como la causa básica de nuestras actitudes, para ellos las causas hay que buscarlas en las necesidades de cada individuo. Para ellos el individuo es el actor, el hacedor, el que construye su propio mundo de necesidades y desarrolla consecuentemente sus actitudes y comportamientos para satisfacer sus deseos

Teorías psicoanalíticas

Se fundamentan en la historia pasada del individuo que marca su inconsciente de una manera particular, y este a su vez genera necesidades que impulsan una conducta determinada según las circunstancias. Las marcas resultan del constante conflicto entre los instintos naturales y las restricciones que la sociedad impone sobre cada uno de nosotros. La naturaleza de estos conflictos depende de la etapa de desarrollo en que se encuentre el individuo en un momento determinado.

Teoría conductista

Partiendo de estudios de laboratorio sobre el condicionamiento e influenciados notablemente por el pensamiento positivista de la época, B. Watson (1878- 1958) Y luego B.F. Skinner (1904) utilizaron el método científico para estudiar el comportamiento con animales como una forma de aprender más sobre los seres humanos. El rechazo a considerar cualquier factor psicológico no observable y su negación a aceptar los procesos cognitivos son los puntos más débiles de la teoría conductista. Estas teorías presentan la conducta como una consecuencia externa al individuo.

2.2.2 Comunicación

Para B.F. Lomonosov (2016 p.2) Comunicación es todo proceso de interacción social por medio de símbolos y sistemas de mensajes, incluye todo proceso donde la conducta de un ser humano actúa como estímulo de la conducta de otro ser humano, puede ser verbal o no verbal, interindividual o intergrupala. Al respecto señala Fernando González (2016) La comunicación es

un proceso de interacción social a través de signos y sistemas de signos que surgen como producto de la actividad humana, los hombres en el proceso de comunicación expresan sus necesidades, aspiraciones, criterios, emociones.

Los conceptos anteriores están de acuerdo que la comunicación es una interacción realizada por el hombre, en donde el sistema de comunicación puede ser verbal u oral, ya sea por símbolos o palabras, por medio de esta interacción el hombre busca dar a conocer sus emociones, ideas, sentimientos, la comunicación no puede ser llevada por una sola persona, necesita por lo menos de dos o más personas para ser lograda, por medio de la comunicación los hombres influyen unos a los otros.

Por cuanto la comunicación consiste en la transmisión de un mensaje a través de un canal entre un ente emisor y otro receptor, la clave de una comunicación eficaz consiste en que el proceso sea exitoso, es decir, que el mensaje sea transmitido y entendido con claridad por parte del receptor, sin malinterpretaciones ni omisiones de información, el lenguaje en cualquiera de sus formas, es el mecanismo más común para transmitir ideas entre dos o más personas, todas las comunicaciones, intencionales o no, tienen algún tipo de repercusión en el receptor de la información. Si el mensaje es entendido íntegramente, el efecto suele ser el deseado.

Entre tanto Alberto Martínez de Velasco y Abraham Nosnik expresan, la comunicación se puede definir como un proceso por medio del cual una persona se pone en contacto con otra a través de un mensaje, y espera que esta última de una respuesta, sea una opinión, actividad o conducta. En otras palabras, la comunicación es una manera de establecer contacto con los demás por medio de ideas, hechos, pensamientos y conductas, buscando una reacción al comunicado que se ha enviado. Según ambos autores, la intención del emisor consiste en modificar o reforzar el comportamiento de aquel que recibe la comunicación, es decir, el acto de comunicar se lleva a cabo para recibir algo a cambio.

2.2.3 Transcomplejidad

La investigación genera conocimiento y como tal, no puede ser concebida solo desde la disciplina, deberá tener como proceso cognitivo mental, en el que los sujetos tomen conciencia de lo que aprenden en la complejidad, los principios del paradigma de la complejidad en los procesos de aprendizaje y enseñanza dan paso a la metacomplejidad. La educación es el pilar fundamental de los procesos de transformación de la humanidad, es la esencia del cambio, el sujeto es un objeto complejo, centrado en la investigación en esa capacidad individual y social para construir, de construir y reconstruir conocimientos y ser un agente polémico, reflexivo y complejo, esta vinculación complejidad y transdisciplinariedad en la educación ya tiene nombre y ha empezado a recorrer el mundo bajo el denominativo de transcomplejidad, es decir buscar lo que está entre, a través y más allá de las disciplinas mismas visto en otros términos como una nueva forma de vivir y convivir con la humanidad.

Entre tanto la realidad investigativa tiene configuraciones empíricas y epistémicas resultantes de las múltiples maneras de ser percibida, interpretada, comprendida y medida. Existen tantas verdades como personas en el mundo, la necesidad de trascender los límites de épocas, disciplinarios llevan a reflexionar acerca de la praxis investigativa en el cual coexisten una realidad objetiva que es percibida de manera subjetiva, el saber experimental ante el conocimiento formal, la dialógica desde una conciencia medible de una lógica que debe atender las perspectivas ideográficas propias de la cultura y valores socioeducativos en un mundo global para señalar algunas inquietudes, que exigen al investigador social a ir más allá, para plantear la duda razonable, si estamos transitando los escenarios de la transcomplejidad.

Se explica, que la transcomplejidad es una integración de pensamiento complejo de la transdisciplinariedad de las ciencias, Marín (1990, p. 101) establece; una doble lógica para comprender dos nociones antagónicas, como son el orden y el desorden, las cuales dan origen a la organización como un modo de pensar, en el que se intenta asumir el desafío de la incertidumbre y la contradicción para abordar un cambio paradigmático.

En tal sentido, según Gómez Jiménez (2002, p. 44) afirma que la transcomplejidad asume los principios del conocimiento desde una perspectiva complementaria para convertir la

organización, el religio, la contextualización y la globalización para confortar el pensamiento clásico. De igual manera Sotolongo señala (2007, p. 6-20) que va más allá de una visión multidisciplinaria, puesto que se enfoca en el respeto a la pluralidad de saberes, en consecuencia, reconocer la existencia de múltiples niveles de realidad, debido a la complejidad e incertidumbre que envuelven los contextos educativos.

Transcomplejidad Comunicacional

El significado que se le atribuye a la transcomplejidad, se constituye en una reflexividad entre otras cosas que emerge de un conjunto de interrelaciones sociales, culturales, tecnológicas, políticas y cognitivas, así como en los múltiples y recursivos procesos de comprensión e interpretación que estas conllevan en la simultaneidad de tiempo y espacio mental de los interactuantes. Siendo así se convierte en un agente que admite la transformación desde el reconocimiento del uno con el otro, el respeto mutuo y la responsabilidad en el devenir de cada acontecer. Se trata por lo tanto de esperar lo inesperado, trabajando en lo improbable para un desarrollo integral de habilidades, destrezas y potencialidades que permitan saber vivir y convivir.

Esta reflexividad en términos comunicacionales implica pensar la posibilidad y la no realidad en virtud de la simultaneidad de los tiempos y espacios mentales, ya que de entrada propone una comprensión colectiva de perspectivas y paradigmáticas en la relación mente hombre organización sociedad mundo universo, así como los modos de concebir la realidad y lo que esto presupone. Al respecto se pretende abordar una multidisciplinariedad teórica, experiencial y metódica desde la comunicación de diferentes nociones paradigmáticas, para poder concebir la posibilidad de intercambio. Con todas estas probabilidades se constituye la posibilidad y potencialidad de la integración de concepciones elementalitas, totalistas, complejas y transcomplejas que significa aceptar lo abierto, impredecible e inacabado entre lo conocido y lo desconocido y viceversa.

Cabe agregar que es esta visión transcompleja de la realidad, la que nos puede conducir a la comprensión global del ser humano, a la comprensión del conocimiento para poderlo valorar,

también a interpretar las distintas manifestaciones del ser humano, quien proclama la comprensión de la existencia del ser desde el encontrarse para poder interpretar y valorar su existencialidad. Es entonces un proceso infinitamente relacional donde la textura del todo se concibe como la combinación, mezcla, cambios, entrelazamientos, constantes; caracterizado por el azar, la incertidumbre y un campo unificado de posibilidades del ser; tendremos que asumir que el hombre es un ser transcomplejo, cuyos sistemas manejan múltiples y complejos lenguajes comunes que posibilitan su existencia y comunicación entre sí, dándole sentido a la vida, la transcomplejidad saca a la complejidad del objetivismo estático y la convierte en una realidad donde el ser expresado en un dinamismo infinito se concibe como un todo dentro de lo posible.

2.2.4 Ética

La palabra ética son las expresiones griegas “ethikos” y “ethos” que significan carácter. el origen de la ética, como ciencia, se remonta a l

de las relaciones humanas. Savater (1995) afirma que el objetivo de la ética es el mejoramiento de la vida humana, pero este objetivo debe tener en cuenta que las personas viven en sociedad. Por lo tanto, la ética incluye el respeto por los demás y el cuidado del medio ambiente.

La ética ha sido estudiada a través de diferentes disciplinas a lo largo de varios siglos y ha sido el centro de atracción, debido a su importancia para los individuos y para la sociedad. Esta preponderancia se debe a que en las situaciones del día a día, las personas enfrentan varios conflictos éticos y tienen que equilibrar las necesidades individuales, sociales y medio ambientales. Como Stoner y Freeman (1989) afirman, la gente tiene que tomar decisiones que en la mayoría de los casos envuelven consideraciones éticas.

Principios Éticos

Kohlberg (1999), 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 para conservar sus ideas propias.

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 propios de su formación. 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.

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. Esto concede el criterio de que una persona jamás puede ser utilizada como un objeto de propiedad de alguien o con un fin utilitario. Tomando como consideración lo anterior, vale decir que los colaboradores constituyen el capital humano que debe ser desarrollado y no solamente utilizado. Así, las condiciones laborales no deben ser negativas ni ejercer una presión excesiva y nunca perjudicar o degradar el aspecto humano de estos (Guízar, 2013). En referencia, 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 organización 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 colaboradores 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). Como consideración, 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. Es oportuno señalar que para los colaboradores 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.

Por cuanto 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, 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 organización en la cual los empleados están insatisfechos laboralmente. El bien común se justifica y se determina a partir de los intereses particulares de cada individuo.

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). Como consecuencia se evidencia 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 observa

como impuntual y disfraza los daños causados por su ausencia. De igual manera, genera una actitud distinta e incompatible con la organización.

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, posee manejo de emociones y pensamiento crítico.

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.

Ética Transcompleja

La transcomplejidad saca a la complejidad del objetivismo estático y la convierte en una realidad donde del ser expresado en un dinamismo infinito se concibe como un inicio posible, de acuerdo a esto la ética transcompleja debe concebirse como el flujo enérgico vital que mueve la voluntad de poder hacia lo que es bueno para la existencia de la humanidad, en iguales condiciones de complejidad en tiempo, espacio y demás dimensiones macro y micro universales. Vista la ética de esta forma, la metáfora que más se acerca a su representación es la de un lenguaje de la voluntad o fuerza intangible que mueve nuestro espíritu.

Las características de una ética transcompleja serían su esencialidad o naturalidad del ser humano, adaptabilidad al proceso evolutivo cultural que el hombre es capaz de fomentar, se hablaría más de una buena interpretación, comprensión y explicación vivencial sin pretensiones de conocer su realidad y construir un conocimiento. La ética transcompleja es quizá, armonía de entrelazamientos multidiversos dejando atrás la gramática esquemática, reductista de modelos cuantitativos, es un viaje a lo más profundo del ser, un abrazo entre lo subjetivo y objetivo en el intento de traspasar la máscara de la materia y armonizar los elementos unidos, esta ética sería muy difícil describirla, hay que vivirla y esta vivencia aparece primero en el pensamiento y luego se manifiesta en la materialidad de las acciones.

Ética transcompleja comunicacional

La transcomplejidad se expresa a través de la transdisciplinariedad y la complejidad, un proceso de construcción de conocimiento en red que invita al abordaje de la realidad desde otros referentes ontológicos, el pensamiento transcomplejo podemos precisarlo dentro de los principios de que es una práctica investigativa activa, cooperativa e interrelacionada que rompe con la parcelación del conocimiento y la investigación en solitario, es sinérgica por que privilegia la capacidad de construir un conjunto de visiones compartidas en un dialogo de saberes integradores, es integral ya que trasciende del holismo asumiendo una realidad múltiple, diversa, relacional y en permanente construcción, es reflexiva la realidad solo puede ser abordada en relación con los actores que la estudian desde sus representaciones construidas y es comunicacional porque se fundamenta en un acto permanente de relación con el prójimo, con la comunidad, con la sociedad y con toda especie humana y no humana.

El gran desafío es lograr que la ética transcompleja pueda religar el bucle individuo, especie, sociedad que la modernidad se encargó de separar, se tiene que considerar siempre la diversidad orientada en el buen pensar, destacando los conocimientos y reconociendo la multiplicidad de aprender y comprender los que otros viven, sus sentimientos, motivaciones, y que permita tener conciencia de nuestro universo de circunstancias.

2.2.5 Comportamiento organizacional

Indica Chiavenato (2009) se refiere al estudio de las personas y los grupos que actúan en las organizaciones, se ocupa de la influencia que todos ellos ejercen en las organizaciones y de la influencia que las organizaciones ejercen en ellos. En otras palabras, el CO, retrata la continua interacción y la influencia recíproca entre las personas y las organizaciones, es un importante campo de conocimiento para toda persona que deba tratar con organizaciones, ya sea para crear otras o cambiar las existentes, para trabajar o invertir en ellas o lo más importante dirigir las.

En este mismo enfoque aporta J. Kelly (2002) donde el CO es el estudio de las organizaciones, quienes son, que hacen, con quien se comunican y como lo hacen, brevemente su enfoque es el campo de las interacciones entre el hombre de la organización, pero es también el estudio de los organizados y de cómo se organizan para organizar a los organizadores. El comportamiento

organizacional al estudiar las diferentes conductas de las personas tiene en cuenta el clima organizacional donde ellas desempeñan su trabajo diario. El conocimiento generado por esta área de estudio es utilizado para mejorar la efectividad de las organizaciones respetando el orgullo y la dignidad humana y Busca promover un desarrollo humano integral. Davis, (2000).

El comportamiento humano, de acuerdo a la Psicología, son todas las actividades expresadas físicamente por el ser humano y todos sus procesos mentales manifestados por medio de expresiones orales como los sentimientos y los pensamientos, que un individuo manifiesta cuando se encuentra en una situación social en particular. Casi todos nuestros comportamientos conscientes son motivados, es decir que buscan satisfacer un deseo, el cual es la manifestación sentida de una necesidad. Nuestras actitudes son conductas, conscientes o inconscientes, que emprendemos como respuesta al estímulo percibido y que proviene de otro ser vivo, de algún fenómeno natural o de algún objeto en particular. Schein, (2000 p.33).

Comportamiento gerencial

Se atribuye a LUIS XIV de Francia la frase “el estado soy yo”, para algunos historiadores no fue el rey solo quien la pronunció, sino sus opositores que veían en el la máxima representación del autoritarismo y la concentración del poder, también se dice que el rey pronunció la frase en medio de un episodio de angustia, al sentirse abrumado por la cantidad de responsabilidades que implicaban ser monarca de Francia, esta última opinión puede reflejar, también, las tribulaciones del gerente ante las responsabilidades de su cargo, lo que implica dirigir.

En este sentido muchas personas se trazan metas personales de llegar a posiciones de dirección en sus organizaciones, entre ellas hay quienes subestiman la magnitud de las responsabilidades que esos cargos implican, solo ven el estado oportunista del cargo: poder, estatus, beneficios. Pareciera que para este grupo lo importante es el cargo y no su posible contribución a la organización, además en algunas organizaciones por razones múltiples, se puede llegar a cargos gerenciales sin la preparación necesaria.

Ser gerente implica el dominio de habilidades relacionadas con las tareas que se van a ejecutar y habilidades para relacionarse con el grupo que se va a dirigir. No se espera que un gerente sea experto en todo aquello que dirige, pero sí que tenga una cultura general del negocio que supervisa, no se aspira tampoco a que ejecute todas las tareas bajo su responsabilidad, pero sí que sepa delegar lo que requiere rodearse del mejor capital humano.

Un gerente necesita madurez suficiente para escuchar a sus colaboradores y para controlar sus emociones, aun en medio de conflictos, pasiones exaltadas, intereses grupales y personales. Se espera que dirija, no que pretenda hacerlo todo, es decir que sea un gerente de tipo difusor (aquel que distribuye información, delega responsabilidades, consulta sus decisiones y se dedica a supervisar lo que su gente hace) y no un gerente del tipo embudo (aquel que represa la información y las decisiones, porque sólo él las puede tomar apropiadamente).

Cabe considerar por otra parte, que una de las características más resaltantes de la labor del gerente es la de responsabilizarse por el trabajo que ejecutan otros. Tal vez de allí deriva el temor de la delegación, no es inusual que los problemas causados por un supervisado o situación exógena del área en dirección deban ser resueltos por el gerente, un gerente de alto nivel lleva la carga de aciertos y desaciertos de su gente y de otros relacionados en ámbito de su dirección, por ello se espera que el gerente preste especial atención a la observación de su entorno, la planificación y la focalización de los esfuerzos para el logro de las metas organizacionales, Alfred Chandler advirtió que una de las principales funciones de la alta gerencia es la observación continua del entorno, por ello recomienda la separación de los altos dirigentes de las labores operativas.

En el mismo contexto, no basta con estar continuamente atentos a las señales del entorno, el rol del gerente exige plantear metas bien definidas y con un propósito claro, hacia donde vá y por qué, la definición de las metas es clave para la supervivencia de la organización definen el rumbo y si son comunicadas apropiadamente, focalizan los esfuerzos para su consecución. El papel del gerente en definición de metas es fundamental conoce en profundidad las capacidades de la organización que dirige, requisito esencial en el logro de los objetivos trazados, sin embargo no

es suficiente la sola definición de metas y objetivos uno de los factores que impiden el logro de estos es la falta de vinculación entre la formulación y su ejecución, por parte de la escasa participación gerencial.

No obstante, los buenos gerentes asumen el papel activo en la ejecución de planes, sin perder de vista su propósito, persistiendo aun en medio de las dificultades y distracciones impuestas por la cotidianidad de las organizaciones, muchas veces están ocupados en actividades administrativas que pierden el foco de lo que se quiere alcanzar, dejan las cosas para después, postergan y hasta se desvinculan de los objetivos de la organización, para evitar esto los gerentes hacen un seguimiento continuo del desarrollo de los planes, el seguimiento adquiere mayor relevancia en épocas de crisis, disminuir el lapso de control permite tomar decisiones oportunas. Planificar y ejecutar son tareas que, si no garantizan el éxito de una organización, sí contribuyen a lograrlo, la definición de prioridades requiere que los gerentes conozcan en profundidad los procesos de trabajo y el negocio en general.

De este modo en las organizaciones los gerentes son responsables de observar el entorno, planificar de acuerdo con sus señales, supervisar, ejecutar y finalmente concentrar esfuerzos para el logro de metas, por un lado los gerentes participan también en complejos procesos de decisión, atienden relaciones con clientes y otros actores relevante, controlan costos, manejan las relaciones con el capital humano, refuerzan valores, promueven climas organizacionales apropiados y en muchos casos se les exigen actuar como verdades líderes, por lo tanto los gerentes atienden una variedad de exigencias que surgen de forma imprevista, para atender multiplicidad de funciones, por esto necesitan aprender a delegar y administrar la correcta comunicación que promuevan el desarrollo estratégico.

2.3 Bases Leales

Son las diversas normativas nacionales internacionales vinculadas a la administración y fiscalización de los riesgos relacionados con los delitos de legitimación de capitales y

financiamiento al terrorismo. En el caso del marco internacional, los tratados y convenios suscritos están basados en cumplir con los mejores estándares y prácticas relacionados a estas faltas.

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999) Gaceta Oficial N° 36.860, de fecha 30 de diciembre de 1999.

Es la carta magna vigente en Venezuela, adoptada el 15 de diciembre de 1999, es el documento vigente que contiene la ley fundamental del país, dentro de cuyo marco deben ceñirse todos los actos legales, en ella se generan las instituciones, derechos y deberes fundamentales, es un documento en idioma español que comprende 350 artículos (ordenados por títulos y capítulos), disposiciones transitorias para su implementación y donde principalmente está regulado el ejercicio y actividad tributaria del país.

Sistemas de Variables

El sistema de Variables está conformado por las variables establecidas en los objetivos específicos de la investigación a este respecto afirma Rodríguez (2013) que el sistema de variables está conformado por “aquellos datos o elementos susceptibles a cambios y por ende pueden ser medidas” (p.11)

Según Ballestrini M. (Ob. Cit), la variable es “un aspecto o dimensión de un objeto, o una propiedad de estos aspectos o dimensiones que adquiere distintos valores y por lo tanto varia” (p.113), en conclusión, una variable es una palabra o adjetivo que representa a un sujeto o valor que puede ser variable en sus características.

Operacionalización de Variables

Para elaborar una operacionalización de variables es necesario definirla, por ello, se debe tomar en cuenta la variable, las dimensiones en que ella puede descomponerse y los indicadores que expresan el comportamiento de la variable.

Operacionalizar es definir las variables para que sean medibles y manejables. Un investigador necesita traducir los conceptos (variables) a hechos observables para lograr su medición. Las definiciones señalan las operaciones que se tienen que realizar para medir la variable, de forma tal, que sean susceptibles de observación y cuantificación. Briones (2014) define: “Una variable es una propiedad, característica o atributo que puede darse”. (p. 36).

El proceso de operacionalización de variables, permite precisar los indicios y las dimensiones o sinergias de los eventos y está estrechamente vinculada al tipo de técnica o metodología empleadas para la recolección de datos.

Para Hurtado, I. y Toro, J. (2013) la operacionalización: “es un proceso que le permite al investigador identificar aquellos aspectos perceptibles de un evento que hace posible dar cuenta de la presencia o intensidad de este.” (p. 34). Para Sabino (2013) la Operacionalización consiste en “el proceso de encontrar los indicadores que permiten conocer el comportamiento de las variables (p.89).

Cuadro No. 1

Sistema de Operacionalización de Variables

Objetivo General: Analizar el comportamiento gerencial de la actualidad dentro de la ética transcompleja para el desarrollo potencial de la comunicación.			
Objetivos	Variable	Dimensiones	Indicadores

Diagnosticar el proceso comunicacional en el comportamiento gerencial.	Proceso Comunicación Gerencial.	Estado del proceso de comunicación	Características Mensaje Acciones Receptor Retroalimentación
Describir los elementos éticos presentes en el comportamiento gerencial en la actualidad.	Elementos éticos.	Comportamiento gerencial	Valores Gestión Administración Funciones
Establecer la importancia de la ética transcompleja comunicacional en el rol del gerente en el contexto actual.	Ética transcompleja en el rol gerencial	Rol Gerencial	Cultura Ética Entorno Jerarquía

Fuente: Elaboración propia (2019)

CAPITULO III

MARCO METODOLOGICO

El marco metodológico se rige por un procedimiento seguido por una serie de pasos para alcanzar de una manera rápida y eficaz, los objetivos que el investigador plantea en su problemática. Por esto el investigador indaga que el marco metodológico a través de los resultados obtenidos por medio de un diseño de investigación.

En este capítulo se establecerán los métodos, técnicas y procedimientos que fundamentan la realización del estudio y está integrado por: tipo y diseño de investigación, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, métodos para estimar la validez y la confiabilidad del instrumento, fases metodológicas y procedimientos de análisis de datos.

2.1 Tipo y Diseño de Investigación

2.1.1 Tipo de investigación

El tipo de investigación representa al conjunto de estrategias a emplear para el desarrollo del estudio, indicando de manera estructurada y funcional las etapas de dicho proceso. De acuerdo con la naturaleza y características del problema, así como basado en los objetivos de investigación, la modalidad del estudio científico que mejor se ajusta a este trabajo es la de una investigación de tipo descriptiva.

Al respecto, para Hernández, Fernández y Baptista (2006), los estudios descriptivos son aquellos que buscan describir situaciones o eventos, en tal sentido, expresar como se manifiesta un determinado fenómeno, este tipo de investigaciones especifica las propiedades más importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis. De igual manera para Tamayo y Tamayo (2003), para quien los estudios descriptivos son aquellos enfocados en el registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual o de la composición y comportamiento del fenómeno de estudio.

Por ello la presente investigación es de tipo descriptiva en señal de que analiza y describe la ética transcompleja comunicacional en el contexto del comportamiento gerencial, porque busca describir las situaciones, costumbres, actitudes, procesos y personas, su meta no se limita a la recolección de datos sino la identificación que existe entre la información relacionada y el propósito de estudio.

2.1.2 Diseño de Investigación

El diseño de investigación es el plan de acción. Indica la secuencia de los pasos a seguir. Permite al investigador precisar los detalles de la tarea de investigación y establecer las estrategias a seguir para obtener resultados positivos, además de definir la forma de encontrar las respuestas a las interrogantes que inducen al estudio, este estudio está contemplado bajo el diseño de campo, debido a que se analizará el comportamiento gerencia bajo la figura de la ética transcompleja comunicacional, estableciendo sus propiedades esenciales sin controlar el

contexto, en relación con las bases que servirán de sustento a la investigación como contexto general. El diseño de la investigación, según Arias, F. (2016), “es la estrategia adoptada por el investigador para responder el problema planteado” (p. 47). Asimismo, Tamayo y Tamayo, M. (2013), añade que la estrategia debe seguirse “...ejerciendo el control de la misma a fin de encontrar resultados confiables y su relación con las interrogantes surgidas de los supuestos e hipótesis – problema” (p. 70).

3.1 Población y Muestra

3.1.1 Población

Para Hernández, Fernández y Baptista (2015), una población o universo es el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones. De acuerdo a esto se define la población como el conjunto al cual afecta los resultados de la investigación y sobre el que puede generalizarse, porque sus especificaciones concuerdan con el objeto del análisis.

De esta manera y en concordancia con esta definición, para el desarrollo de la presente investigación se consideró una población intencional conformada por expertos y gerentes pertenecientes a diversas organizaciones, estos presentan características similares entre sí en relación a experiencia, dominio y conocimiento del tema. En el caso específico de la presente investigación la población es finita y estará conformada por cinco (05) organizaciones donde se desempeñen roles gerenciales que posean amplia y reconocida trayectoria.

3.1.2 Muestra

Canales (2014), manifiesta que la muestra se encuentra determinada por varios criterios, necesarios de escoger una parte de ese universo para llevar a cabo ese estudio. Esto se realiza en vista de que no siempre es posible estudiar el universo en su totalidad, para ello se extrae una parte o subconjunto de la población. Es importante destacar que la selección de una muestra es un medio para conocer las características de una población.

Balestrini (2013), de la misma manera para seleccionar la muestra, que se define como una parte representativa de una población, cuyas características deben reproducirse en ella lo más exactamente posible. En tal sentido, una muestra se puede definir como la porción de elementos que conforman una población y que serán objeto de estudio. A estos elementos se les denomina también, unidades de muestreo y son el número de elementos de la población, no solapados, que se van a estudiar.

Como se puede observar y en virtud de la población finita y fue objeto de estudio para identificar el comportamiento gerencial dentro de la ética transcompleja comunicacional para diagnosticar no se realizará un muestreo, sino un estudio exhaustivo de cada uno de los elementos que conforman la población que tienen características similares, debido que estará integrada por cinco (05) gerentes seleccionados al azar de las principales organizaciones escogidas para el estudio de amplia y reconocida trayectoria. En este caso por ser tan reducida la población, no ameritará una muestra sino que se trabajará con el 100% de la misma pudiéndose establecer que la muestra es de tipo censal finita y accesible a la investigadora.

3.2 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

3.2.1 Técnicas

Las técnicas de recolección de información, según Toro y Hurtado (2014): “La selección de técnicas e instrumentos de recolección de datos implica determinar por cuáles medios o procedimientos el investigador obtendrá la información necesaria para alcanzar los objetivos de la investigación” (p. 164).

Sobre las técnicas de recolección de datos la Universidad Nacional Abierta (2015) establece: “se refieren a la forma o procedimientos que utilizara el investigador para recabar la información necesaria, prevista en el diseño de la investigación (p.75). Para la realización de esta investigación se utilizaron técnicas e instrumentos de recolección de datos atendiendo a la naturaleza de la información requerida. Para este caso será aplicado el cuestionario con 4 opciones de respuesta siempre, casi siempre, algunas veces, nunca.

3.2.2 Instrumentos

Sabino (2012), define a los instrumentos como los medios que utiliza el investigador para medir el comportamiento o atributos de las variables. Para el cumplimiento con los objetivos, se seleccionaron las herramientas más apropiadas, dada la naturaleza de la investigación. Un instrumento de recolección de datos es, de acuerdo con Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2013): “aquel que registra datos observables que representan verdaderamente a los conceptos o variables que el investigador tiene en mente.” (p. 242).

En este orden de ideas, el instrumento empleado en esta investigación para recopilar datos de la información de la población seleccionada, es un instrumento escrito o una guía de entrevista. En referencia al cuestionario, Ander, Egg. (2015), señala que “los cuestionarios consisten en un conjunto más o menos amplio de preguntas abiertas o cerradas de cuestiones que se consideran relevantes para el rango, características que son objeto de estudio”. (p. 88).

Con relación al instrumento a utilizar se aplicará el cuestionario que según Ramírez (2015) lo define como:

Un instrumento de recolección de datos rigurosamente estandarizado, que traduce y operacionalizar determinados problemas que son objetos de investigación. Esta operación se realiza mediante la formulación escrita de una serie de preguntas que respondidas por los sujetos de la encuesta, permite estudiar el hecho propuesto de la investigación o verificar hipótesis formuladas. (p. 110).

3.3 Validez y Confiabilidad

3.3.1 Validez

Según Ruiz, (2013) “a la exactitud con que puedan hacerse medidas significativas y adecuadas con un instrumento” (p.57) de manera que el instrumento será sometido a juicio de expertos para su validación. En este orden de ideas, es necesario citar la apreciación realizada por Ary y Razavich (2013), los cuales consideran que:

La validez se determina utilizando procedimientos a priori a través de juicio de experto, basándose en el discernimiento y en la formulación de juicios independientes en cada situación, mediante un análisis crítico de los ítems, en atención a su relación con el área específica de contenido. (p. 249).

Tomando en consideración lo anterior pudiéramos deducir que la validez de la información es captar de manera significativa y en un grado de exactitud suficiente y satisfactoria, aquello que es objeto de investigación. Según, Hernández (2013), “validez se refiere al grado en que un instrumento mide la variable que pretende medir”. (p.242).

3.3.2 Confiabilidad

La confiabilidad del instrumento se relaciona directamente con el grado de que su aplicación repetida al mismo objeto de estudio, produzca resultados y su validez viene dada por la categoría que demuestre el instrumento que evalúa la variable que se pretende medir. La confiabilidad del instrumento de recolección de datos, de acuerdo a lo expresado por Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (2013), se refiere al: “grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto, produce iguales resultados”. (p. 240)

Otra parte importante inherente a los instrumentos de medición la constituye la confiabilidad, que según Ruiz (2013), en su obra Instrumentos de Medición y el Proceso de Investigación, se define como: “la exactitud que un instrumento mide lo que se pretende medir” (p. 44). Además, sostiene que la confiabilidad implica equivalente estabilidad, productividad, seguridad, precisión y consistencia internas. En lo que se refiere a la confiabilidad de un instrumento, de acuerdo con Hernández “es el grado en el cual su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto, produce iguales resultados” (p.242).

De igual manera, respecto a la consistencia interna del instrumento, referida a la confiabilidad de las respuestas obtenidas a partir del cuestionario, se prevé también el uso de la fórmula Alfa de Cronbach, una estadística de uso importante como medida de fiabilidad en instrumentos psicométricos. Adicionalmente, respecto a la aplicación del referido Coeficiente de Alfa de

Cronbach, comentan que este “requiere de una sola administración del instrumento de medición y produce valores que oscilan entre 0 y 1” (p.242).

Para estudiar la confiabilidad del instrumento se usará el Coeficiente “Alfa de Cronbach”, que de acuerdo a Hernández y otros (2013) explican que, “la confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en el cual su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto, produce iguales resultados” (p. 242) y está expresada de la siguiente manera:

$$\alpha = \frac{N}{N - 1} \left(1 - \frac{\sum_{i=1}^N \sigma_{Y_i}^2}{\sigma_X^2} \right)$$

N= Es el número de componentes (elementos)

σ_X^2 = es la varianza del total observado en los resultados, y

$\sigma_{Y_i}^2$ = es la varianza total de instrumento.

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

La presentación y análisis de resultados es el paso a través del cual se presentan de manera ordenada y en cuadros estadísticos los resultados de la investigación, con gráficos que presentan las cifras de manera porcentual para una mejor comprensión. Según C. Fuentelsaz, T. Icart y A. Pulpon (2013):

“Una vez corregida toda la información de los sujetos a estudiar se llega a una de las partes más importantes de un trabajo de investigación, analizar los datos para dar respuesta a la pregunta inicial y, si corresponde poder acatar o rechazar la hipótesis en estudio”. (p.72)

A continuación, se presentan los resultados obtenidos luego de la aplicación del cuestionario realizado a los sujetos (muestra) objeto de estudio, donde la finalidad es analizar en primer lugar el diagnóstico del comportamiento gerencial, la ética transcompleja y el contexto de la gerencia en la actualidad. Se realizaron nueve (09) preguntas con dos alternativas de respuestas donde solo se podrá seleccionar una como respuesta, el resultado se presenta a través de nueve (09) cuadros de frecuencia y porcentaje con sus respectivos gráficos circulares.

Al respecto, se logró obtener datos específicos que permitieron el diagnóstico y estudio que enfrentamos en la actualidad para el eje primordial de la investigación basada en la Ética Transcompleja comunicacional en contexto del comportamiento gerencial, para que las organizaciones logren incrementar su principal propósito en el cumplimiento de sus metas, orientados en la misión y visión como transformación de este rol tan importante que ejerce liderazgo y dirección en altas posturas y cuyo comportamiento debe ser referencia característica de sus colaboradores, pues la base medular es el modelaje y que la comunicación y lenguaje actualmente se encuentren en concordancia como su estilo de trabajo.

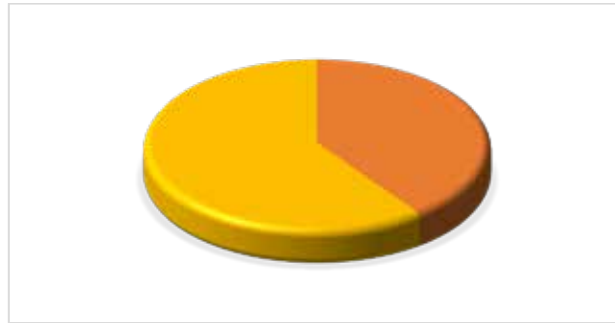
Ítem 1: ¿Al respecto del rol gerencial que desempeña, dado que posee la información relevante para desarrollo del trabajo, es adecuado el canal de comunicación que utiliza para dirigirse a sus colaboradores, como resultado del desempeño actual?

Tabla N° 2 Proceso de comunicación

OPCIÓN	FRECUE NCIA	PORCENT AJE
SI	2	40%
NO	3	60%
TOTAL	5	100%

Fuente: Porto, L. (2019)

Gráfico N° 1 Proceso de comunicación



Fuente: Elaboración propia (2019)

Análisis e Interpretación:

Todas las organizaciones asignan responsabilidades directas para la consecución de sus metas a los líderes o gerentes principales dentro del proceso de dirección quienes a su vez, deben hacer llegar esta información a su cadena de colaboradores delegando las funciones a los responsables, es el caso que para realizar esta actividad es necesario que exista un adecuado proceso de comunicación de quien emite la misma en conjunto con el que la recibe, para la muestra de encuestados que ha participado se obtuvo un 20% que de manera afirmativa señalan que favorablemente los resultados obtenidos de las asignaciones han sido sostenidas bajo un adecuado canal de comunicación.

Por cuanto el resto de la muestra que corresponde a 3 gerentes al azar, refiere que por el contrario su equipo no logra alcanzar los objetivos aún y cuando alegan haber utilizado los canales necesarios para transmitir los lineamientos cuyo margen se considera de manera negativa en señal de que corresponde al 60% del total.

Luego de revisar estos resultados que han sido aplicados a diversos gerentes de reconocida trayectoria y con importante antigüedad en sus roles, en organizaciones de índole: financiera, manufacturera, comercial, turismo y servicio público, aunque estos últimos tres pertenecen a actividades completamente diferentes se observa que es el proceso de comunicación como

conocimiento del contexto gerencial en la era moderna que no está siendo efectivo como consecuencia de los hallazgos obtenidos.

Al respecto, cita Perdonó (2014:45) en su trabajo de grado para optar por el título de Magister en Ciencias de la Comunicación “la importancia de la comunicación interna no resulta extraña si se considera el tiempo que las personas pasan intercambiando mensajes, las organizaciones no pueden existir sin comunicación interna, debido a que dificultaría la coordinación del trabajo y la cooperación entre los colaboradores de no poder manifestar dificultades y sentimientos”.

Debe señalarse, en consideración a lo expuesto que el triunfo de las organizaciones en la consecución y cumplimiento de los objetivos es gracias al trabajo en equipo y este solo se logra mediante la comunicación efectiva y este rol tan protagónico deben proactivamente ofrecer en primera instancia este factor diferenciador del resto de sus atributos.

De allí pues, que es conveniente citar a Chiavenato, A. (2009:312) “en la práctica, se considera que la comunicación debe ser un proceso de doble vía para que sea eficaz, esto significa que la comunicación es un proceso que recorre dos caminos: de la fuente o emisor al destino, y viceversa, es decir el destinatario debe asumir la función de la fuente para reproducir el estímulo que recibe y así comprender el significado original”.

Finalmente la gerencia moderna no se basa solo es el desempeño efectivo y controlador de un rol específico, por el contrario su máximo potencial es el proceso de comunicación que emplea para establecer los códigos de información, siendo el seguimiento y supervisión constante una de las características más importantes cuyo enfoque le permitan a razón de los resultados obtenidos diagnosticar la comunicación aplicada.

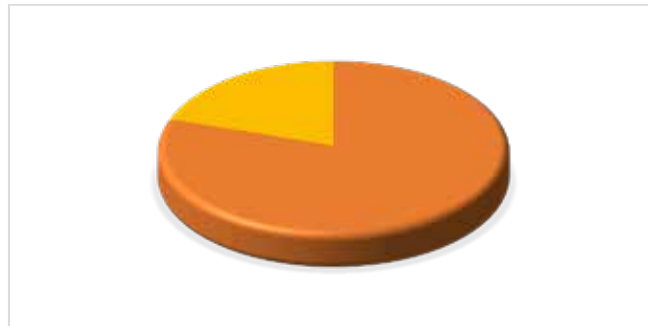
Ítem 2: ¿Para establecer la actuación satisfactoria del nivel gerencial dentro de una organización, las habilidades comunicacionales deben estar en concordancia con el comportamiento?

Tabla N° 3 Habilidades Gerenciales

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	4	80%
NO	1	20%
TOTAL	5	100%

Fuente: Elaboración propia (2019)

Gráfico N° 2 Habilidades Gerenciales



Fuente: Elaboración propia (2019)

Análisis e Interpretación:

Si algo es imperativo para evaluar el comportamiento gerencial, son esas habilidades que se pongan de manifiesto para brindar información y estas deben estar en concordancia, es decir, lo que se dice debe estar en sintonía con lo que se hace.

En efecto luego de aplicarse la encuesta al universo de gerentes seleccionados, se puede establecer que con una participación importante el 80% de los mismos asegura que necesariamente el gerente debe predicar con el ejemplo, sería oportuno citar al Dr. Cruz, C. (2010: 90)

“presta atención al lenguaje corporal de aquellas personas que consideres excelentes comunicadores. ¿Cómo se paran cuando hablan? ¿Qué hacen con sus manos? ¿Mantienen sus brazos cruzados o por el contrario, asumen una postura abierta? Examina que elementos de su lenguaje visual los hace comunicadores efectivos y

determina cuáles de ellos hacen parte tu propio repertorio. Haz un esfuerzo por incluir estos movimientos y lenguaje corporal en tu estilo personal de comunicación”

Por consiguientes, resulta una gran estrategia para consolidar el proceso de comunicación esta habilidad que categóricamente debe acompañar la actuación de un gerente dentro de una organización, resultaría absurdo dejar lineamientos que se rompan principalmente por el líder, esto traería como consecuencia que se pierda la confianza y el respeto de allí la importancia del modelaje que se transmita, esto representa importantes resultados tal es el caso de que el 20% de los encuestados señala que no es necesario, sería conveniente revisar su desempeño con respecto a los resultados esperados por la organización.

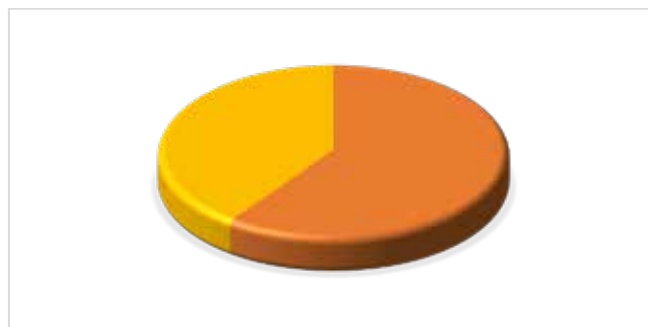
Ítem 3 ¿Cómo efecto de la gerencia moderna, los gerentes prefieren utilizar la tecnología para transmitir a sus colaboradores información, en este sentido puede considerarse esta práctica como una debilidad en el manejo de la comunicación, observando que no existe retroalimentación, como valor de compromiso?

Tabla N° 4 Valores

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	3	60%
NO	2	40%
TOTAL	5	100%

Fuente: Elaboración propia (2019)

Gráfico N° 3 Valores



Análisis e Interpretación:

Para los encuestados existe un enfoque bien interesante en el uso de los componentes tecnológicos y su aplicación en la gerencia moderna, si bien es cierto no se puede escapar de la globalización y el auge que trae la nueva era digital, donde cada día las máquinas disminuyen el margen de error y en tiempos record logran acelerar el trabajo en función de reducir el tiempo aplicado, para ello las organizaciones invierten cada vez más recursos materiales en poseer equipos de última generación, software actualizados y personal altamente capacitado.

Cabe considerar por otra parte que esta tendencia se emplea en diversos procesos siendo uno de ellos el mecanismo para transmitir información, sin embargo, en la mayoría de los casos se da por hecho que esta ha sido recibida a quien se le transmite y los gerentes asumen que todo está dicho o que fue interpretado correctamente el mensaje.

Ahora bien, si se estudia el resultado de la interrogante en cuestión, se evidencian dos resultados estrechos, en primer lugar el 60% es decir un poco más de la mitad, asevera que para generar un valor de compromiso dentro del proceso de comunicación resulta una gran debilidad no retroalimentar y validar que todo está claro, para quienes reciben el mensaje, esto es del todo cierto cuando se muestran los resultados finales, es comprensible entonces que la revolución tecnológica introducida en las comunicaciones influya en el comportamiento de las personas, ya que nadie deja de recibir el impacto que las noticias ejercen sobre su mente, sus sentimientos, sus opiniones y sus creencias, en este sentido la tecnología ha introducido cambios en los modos de comunicación entre los seres humanos y por ende en su vida social, en consideración es afirmativo como una debilidad del proceso de comunicación.

Se debe tener en cuenta también que la apropiabilidad de las tecnologías no es intrínseco o endógeno a ellas, es una condición determinada por el hombre, de ahí su necesidad de valorar un grupo de factores a la hora de llevarla a la práctica, se convierte en una necesidad influir el factor

social para saber qué hacer con la tecnología, es el desarrollo tecnológico acorde con las necesidades de la sociedad específica.

En el caso contrario para el 40% restante considera que no lo es, la evolución de las llamadas tecnologías de comunicación permite formular las cosas de manera diferente y aportar nuevos medios al proceso y a los sistemas de producción, así como formas de distribución y transmisión de información.

Ítem 4. ¿Cómo perspectiva del comportamiento gerencial, los principios éticos están asociados a rol que desempeñan en las organizaciones?

Tabla N° 5 Principios Éticos

OPCIÓN	FRECUE	PORCENT
N	NCIA	AJE
SI	5	100%
NO	0	0%
TOTAL	5	100%

Fuente: Elaboración propia (2019)

Gráfico N° 4 Principios Éticos



Fuente: Elaboración propia (2019)

Análisis e Interpretación:

Los resultados arrojaron positivamente que en efecto es completamente sustentable que el comportamiento gerencial este asociado a los principios éticos que deben promover dentro de las organizaciones, en este orden, se aprecia que el 100% de los sujetos encuestados coinciden con este planteamiento, partiendo del hecho de que podemos considerar como principios éticos la justicia, el bienestar social, la igualdad, el respeto, con el sentido de que todas las personas deben conservar este tratamiento para preservar su identidad propia.

Se puede indicar que el principio desde la ética es una aceptación de valor, es entonces, donde se puede establecer que un gerente actúa en función del reflejo de sus actitudes con los valores propios de su formación, es decir, que el comportamiento de una persona está influenciado por una serie de elementos como sus características personales, la experiencia, las emociones, el conocimiento, las creencias y orientado por acciones.

El comportamiento ético gerencial demuestra la forma de como la conducta que adoptan dentro de una organización está comprometida, en virtud de que un gerente es como un maestro que debe reflejar a sus colaboradores los valores que le caracterizan y que lo hacen merecedor del desempeño de este rol, para ello debe prevalecer su personalidad donde la persona manifiesta como deber tratada y como actúa ante los demás, la orientación del bien común, el gerente debe

propiciar el bien colectivo, cuando una organización el líder actúa mucho más allá de sus intereses particulares es porque busca el bienestar general.

En este sentido, debe prevalecer el principio de la responsabilidad porque en base a este se detona tácitamente su comportamiento, ser responsable implica dirigir una empresa evitando el engaño y la desinformación, responder directamente a lo que afecta a esta, sentirse parte de lo que sucede y estableciendo las prioridades en base a las obligaciones personales y profesionales, un gerente sin responsabilidad es impuntual, e incompatible para cualquier organización.

Debe señalarse, como parte del comportamiento y a los principios que es necesario el acompañamiento de la prudencia, esta orienta la complejidad de la toma de decisiones, entre tanto un buen gerente debe detenerse a pensar, a saber, qué hacer, no actuar por impulso ni en bases a emociones puntuales, con el propósito de adelantarse y prever las situaciones y no dejarse envolver por las circunstancias, en conclusión, se caracteriza por ser una persona equilibrada.

Finalmente, un gerente con principios es una persona capacitada, que actúa conforme a la justicia e imparcialidad, posee una excelente comunicación como cualidad de su comportamiento, está en sintonía para tomar decisiones, posee una perspectiva amplia de su rol y se encuentra atento a las necesidades de quienes le acompañan.

La formación académica prepara profesionales y no gerentes, el mejor estilo gerencial es aquel que logra los mejores resultados, pues su estilo coincide más directamente con las situaciones a las que se enfrenta y tiene la facilidad de adaptarse, se pueden perfilar estilos de personalidad que tienen diferentes efectos sobre los resultados, la gerencia es una actividad llevada por un ser humano y como tal esta influencia por características personales.

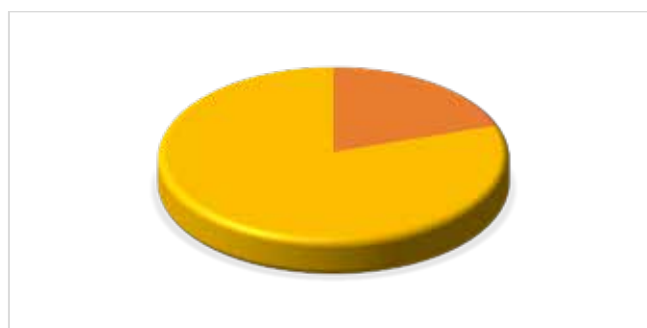
Ítem 5 ¿Teniendo el debido conocimiento de gestión gerencial, se puede determinar que la manera donde se expresa la ética organizacional es en función del comportamiento gerencial que se práctica en la actualidad?

Tabla N° 6 Gestión

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	1	20%
NO	4	80%
TOTAL	5	100%

Fuente: Elaboración propia (2019)

Gráfico N° 5 Gestión



Fuente: Elaboración propia (2019)

Análisis e Interpretación:

Al analizar la dimensión del resultado obtenido de la encuesta realizada, esto arrojo una estadística negativa en cuanto a la gestión determinante del comportamiento expresado en la ética por cuanto el 80% sienten un valor importante, indica que no se puede determinar que el comportamiento de una persona está asociado a la ética de una organización.

En este contexto se puede afirmar, que la ética debe considerarse como una disciplina para la vida misma, pues obliga a realizar las labores con eficiencia cumpliendo con las normas establecidas y mantener una actitud de rechazo a todo lo que se aleje de la dignidad, y a su vez esta debe construirse, las organizaciones son un sistema en donde concurren el talento humano, así como otros recursos, la ética es un tópico recurrente dentro de una organización, sin embargo la integridad comienza en el individuo, conociendo las normas morales que le acompañan y de

las cuales forma parte para un bien común, implicando una mejora continua en lo personal y organizacional.

En relación a lo indicado anteriormente, basándose en una comunicación ilimitada para el logro de objetivos con pensamiento libre, creativo y honesto, por cuanto se puede considerar que las organizaciones como comunidades de personas aportan conjuntamente un trabajo directivo y operativo, la autoridad moral y las relaciones sociales representan una responsabilidad característica de una apropiada gestión, que conoce sus competencias y como aplicarlas correctamente.

Por otra parte el 20% encuestado, coincide que la ética organizacional está asociada al comportamiento, bajo este argumento se destaca que la gestión gerencial es el reflejo de la organización, tenemos pues, que no es cierto, una persona que gestiona, es aquella que mueve todos los instrumentos y herramientas necesarias para ocurra un determinado propósito, de modo que organizacionalmente hablando, la gestión se refiere las funciones básicas de administración, planeación, dirección, ejecución y control, encaminadas al cumplimiento de objetivos previamente establecidos.

En concordancia a lo anterior, esta dependerá de varios factores entre ellos financieros, productivos y logísticos y los más importantes los individuos que deben dominar los condicionantes para ser competitivos.

En otras palabras, es el gerente el que garantiza una gestión exitosa bajo las acciones adecuadas en el tiempo establecido y con resultados por encima de lo esperado, este como persona y no puede asociarse organizacionalmente, porque ya las reglas están creadas, los lineamientos y objetivos, depende su gestión como pueda identificarse el resultado.

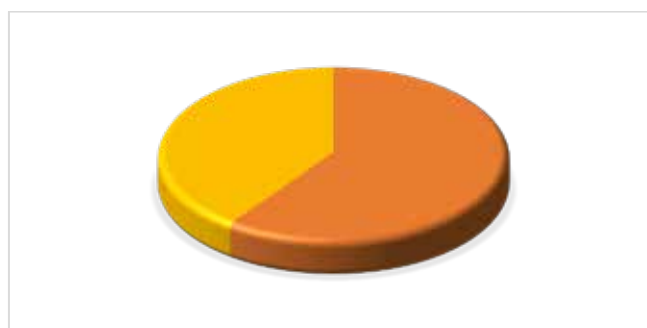
Ítem 6. ¿Comprendiendo la potencialidad de la ética en la actualidad, y tomando como referencia la complejidad del rol, está de acuerdo que los elementos fundamentales para identificar el comportamiento gerencial son la confianza, la credibilidad y la iniciativa?

Tabla N° 7 Elementos

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	3	60%
NO	2	40%
TOTAL	5	100%

Fuente: Elaboración propia (2019)

Gráfico N° 6 Elementos



Fuente: Elaboración propia (2019)

Análisis e Interpretación:

Los gerentes en la mayoría de las organizaciones, experimentan por medio de sus experiencias y aprendizaje, nuevas habilidades que permiten desarrollar mejores capacidades, como clave de las principales competencias que les permiten exteriorizar los comportamientos que los llevarán al éxito dentro de una organización, esto implica el desarrollo de contar con personas idóneas en cargos estratégicos para trascender.

En tal sentido, para Markus Buckingham (2017:69) el liderazgo y la gerencia están en modelos completamente divorciados, en el entendido que cada uno tiene una función y responsabilidad diferente dentro de la organización. En tal sentido esta reflexión indica que es imperativo reconocer que la función pragmática de uno es diferente con respecto al otro, al

respecto no todo gerente es líder y no todo líder es gerente, por lo tanto, la praxis organizacional identifica y separa claramente al gerente como líder de la gestión organizacional.

Partiendo del hecho que una organización comprende un conjunto de personas que actúan juntas y dividen sus actividades de forma adecuada para alcanzar un propósito en común, estas actividades dependen de los esfuerzos colectivos de muchas personas, por cuanto debe existir una relación recíproca de grupos de interés, es decir, la organización espera que los grupos hagan aportaciones y a cambio de ello obtengan incentivos y beneficios, el comportamiento organizacional pretende controlar a gerentes a ser responsables en sus resultados de rendimiento, y le interesa muy puntualmente al manera de como alcanzan este nivel.

Bajo este señalamiento, se puede observar que en relación a la interrogante planteada la potencialidad ética que caracteriza al comportamiento gerencial en la actualidad un 60% sostiene afirmativamente que la base fundamental de este son la confianza, la credibilidad y la iniciativa, la razón de este resultado se sustenta en primer lugar porque la confianza es la piedra angular de toda organización, esta permite que las relaciones prosperen, que las acciones se coordinen y que la creatividad o iniciativa se incremente, por ello en definitiva hacen que la empresa evolucione y alcance sus resultados.

Por cuanto la ética forma parte del comportamiento, la confianza se alimenta de tres grandes juicios, la sinceridad, la competencia y la credibilidad, porque se establece como premisa que, si el líder es una persona sincera, se da por sentado que la confianza está cubierta, y esto permite validar estos elementos como características fundamentales en el desempeño de un rol tan complejo, en caso contrario se evidencia que el 40% no apoya esta premisa, es recomendable que se evalúe el criterio de estos encuestados, pues en base a su respuesta se pueden valorar ciertas variables de su comportamiento.

Ante esta realidad, los gerentes son percibidos como íntegros, son ellos quien se comunican con sus colaboradores y se comportan de modo consecuente, entre tanto esto se refiere a que saben tomar las decisiones y se comportan de acuerdo a sus compromisos. La confianza y la

credibilidad no son fáciles de conseguir, pero sí de disolver y en la actualidad se cuestiona muy responsablemente el comportamiento de este rol apegado a la cultura de la organización y la iniciativa que lo acompañe.

Ítem 7. ¿Puede la ética dentro de la transcomplejidad establecer un nuevo enfoque del comportamiento gerencial?

Tabla N° 8 Enfoque

OPCIÓN	FRECUE	PORCENT
N	NCIA	AJE
SI	5	100%
NO	0	0%
TOTAL	5	100%

Fuente: Elaboración propia (2019)

Gráfico N° 7 Enfoque



Análisis e Interpretación:

Para la transcomplejidad la nueva visión del mundo persigue en generar múltiples posibilidades y saber diferenciar que las manifestaciones del tiempo son circunstancias que se integran a una realidad socioeconómica denominada globalización, y que requiere de un pensamiento complejo para adaptarse a las nuevas tendencias e ideologías que hacen vida en la actualidad, cuando esta perspectiva pasa de ser una consideración y permite obtener un enfoque

general el cambio se hace relevante, tal es el caso de los resultados de esta interrogante que obtuvo el 100% positivamente indicando el poder de la ética para trascender al gerente es la determinación total de hacer las cosas diferentes y bajo un nuevo enfoque.

De este modo, la ética no se trata de construir una barrera en la producción del conocimiento, sino que representa un cauce necesario, como un eje estructurador para que esta avance en beneficio de la humanidad en su más amplio entendimiento, la ética transcompleja debe concebirse como el flujo energético de voluntad de poder hacia lo que es bueno para la existencia y de todos los seres que la acompañan en iguales condiciones de complejidad en tiempo, espacio y demás dimensiones macro y micro universales.

Es por esto que, vista la ética de esta forma la metáfora que más se acerca a significado es un lenguaje de voluntad fuerza intangible que mueve el espíritu, no se puede pretender enseñar ética, sería pues la negociación de una ética transcompleja, integrada y sólida enraizada en el ser, hay que vivirla y esta vivencia aparece primero en el pensamiento y luego se manifiesta el comportamiento.

Por consiguiente, la transcomplejidad, es un proceso infinitamente relacional donde la textura del todo se concibe como la combinación y cambios constantes, caracterizados por el azar, la incertidumbre y un campo unificado de posibilidades del ser, entendiendo que el hombre por naturaleza es un ser transcomplejo, cuyos sistemas manejan múltiples y complejos lenguajes comunes que posibilitan su existencia y comunicación entre sí, dándole sentido, a la vida humana en un trascendental cambio, las organizaciones están conscientes que deben hacer las cosas diferentes para obtener mejores resultados en una nueva era donde la volatilidad e hipercompetencia están presentes, junto a cambios tecnológicos veloces, en muchas ocasiones les cuesta identificar qué cosas deben cambiar.

Sin duda, existen una gran diferencia entre sostener y sustentar, en la primera se requiere una fuerza para sostener algo y en la segunda se necesita de un fenómeno intrínseco, que cuando se generan las condiciones siempre ocurre, en el caso organizacional este fenómeno no es físico,

sino gerencial y la manera de cómo se practica. Se debe entonces saber que si es en relación a la ética transcompleja esta práctica debe puntualizar que deben existir más cualidades y oportunidades de experimentar nuevas tendencias positivas y negativas que pondrán a prueba un nuevo enfoque gerencial.

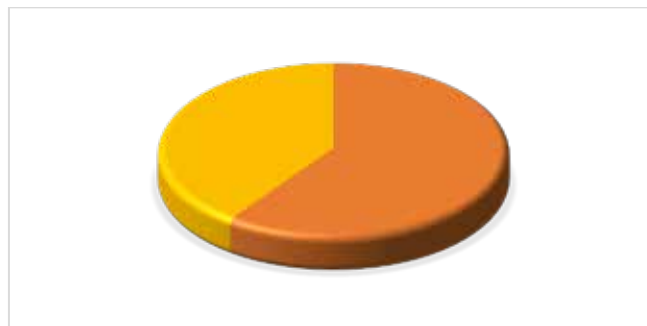
Ítem 8. ¿Desde su visión profesional, considera que la comunicación es un desafío para el gerente moderno como parte de la estructura competitiva de su rol para conservar un comportamiento ético?

Tabla N° 9 Gerencia Moderna

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	3	60%
NO	2	40%
TOTAL	5	100%

Fuente: Elaboración propia (2019)

Gráfico N° 8 Gerencia Moderna



Fuente: Elaboración propia (2019)

Análisis e Interpretación:

Es cierto que el campo de la gerencia ha sido uno de principales escenarios más analizados en los últimos tiempos, en consideración a esto Peter Drucker (2014:55) quien ha sido uno de los grandes pensadores sobre la materia sostiene “En mucho tiempo, no ha habido tantas nuevas técnicas gerenciales importantes como las que hoy existen: la reducción empresarial, la gestión de calidad, al análisis del valor económico, la referenciación (benchmarking) y la

reestructuración (reengineering)”, se explica que han surgido muchos cambios en poco tiempo y que este sigue siendo un rol determinante para el éxito de las organizaciones y que es necesario ver la relevancia de ciertos hechos para considerar que este rol es capaz de generar alto valor.

Con ocasión a la interrogante se puede observar que el 60% de los encuestados manifiesta afirmativamente que es un desafío, la comunicación para el gerente moderno, en efecto el gerente debe llegar a ser un líder de la organización, de manera que pueda en conjunto con los funcionarios crear una visión, es decir, una visión de futuro de la empresa y comunicar la visión a los demás, la práctica de la comunicación para la productividad debe ser parte de una misión empresarial, la gestión de la comunicación debe abarcar todos los niveles de la organización y requiere acción, planificación y comprensión, la clave para la creación de un clima organizacional armónico y productivo, está en la interacción comunicativa que reduzca la posibilidad de malos entendidos y los niveles de incertidumbre.

En otras palabras, la comunicación disminuye las tensiones y roces entre personas, la verdadera diferencia del éxito y el fracaso de una organización en materia de relaciones humanas, radica en la capacidad que tenga el nivel gerencial para hacer aflorar las energías y talentos de los funcionarios que se logra con adecuados mecanismos que permiten una comunicación permanente y oportuna y un dialogo fluido y honesto. Así mismo, el gerente moderno es muy importante que sea directivo, flexible al cambio y deje de creer que las organizaciones funcionan mecánicamente, es decir, la rutina, los procesos continuos matan las empresas y generan vicios que atentan contra el comportamiento ético, es por ello que debe considerarse que para obtener mejores resultados deben existir características comunes como sentido común, amplio conocimiento del campo o lugar donde se desenvuelven, confianza en sí mismo, inteligencia general y capacidad de lograr que se hagan las cosas

Siguiendo las consideraciones precedentes, y con vista al resultado restante que generó la muestra encuestada, se puede determinar por qué el 40% respondió negativamente, pues no sería un reto si actualmente el rol gerencial experimenta desde su nivel cambios profundos, respuestas rápidas, soluciones idóneas, se encuentra preparado para la incertidumbre inmediata, que no

atente en su comportamiento ni permita desviaciones, gerenciar es hacer grandes cambios que conduzcan a transformaciones profundas y perdurables.

Ítem 9. ¿Resulta importante que se evalué dentro de las organizaciones si las exigencias que están asociadas al rol gerencial, se ajustan a su capacidad para que no incidan en su comportamiento?

Tabla N° 10 Rol Gerencial

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	5	100%
NO	0	0%
TOTAL	5	100%

Fuente: Elaboración propia (2019)

Gráfico N° 9 Rol Gerencial



Fuente: Elaboración propia (2019)

Análisis e Interpretación:

El reconocido experto en gerencia Henry Mintzberg (2010:98) plantea que lejos de un trabajo ordenado, previsible y lineal, la actividad cotidiana del gerente implica adoptar diferentes roles para organizar las variadas situaciones que enfrenta una organización, es por eso que, no importan que tan grande o pequeña sea una empresa sino las habilidades que posea para desempeñarse y desenvolverse dentro de la organización el bien llamado gerente.

En esta revisión cabe destacar que al respecto de la interrogante, el resultado arroja que el 100% de los encuestados están de acuerdo que siempre se deben ajustar las exigencias a las capacidades de quien las realiza, vemos pues como actualmente se ha perdido el sentido de la ética que incide directamente en el comportamiento, el rol gerencial sustenta poder, es quien dictamina la última palabra y sino cuenta con los factores claves para la toma de decisiones y alcanzar las metas u objetivos su comportamiento no estará alineado a las necesidades de la organización.

En vista a lo anterior, se atribuye que el éxito de los gerentes son cualidades personales de quien la ejerce, está regulado y determinado desde el punto de vista del individuo, por los conocimientos específicos de su trabajo, por sus habilidades intelectuales y motoras relevantes, por sus condiciones motivacionales y por diversos factores de su personalidad, las organizaciones exitosas asumen que los gerentes se identifican más a roles que a funciones, porque no se abordan de la misma amplitud de tal manera que una función atiende a un señalamiento particular de una acción y un rol a un hecho más personal como una fortaleza.

Cabe destacar que, en la alta gerencia, están altamente interesados en conducir a sus organizaciones a ser modelos de excelencia, cuyo objetivo es mejorar la calidad de la gestión que se hace en la empresa a todos los niveles, desde el más alto al más bajo, en la disposición de lograr la total satisfacción de sus clientes, escuchando sugerencias, conociendo sus preferencias y orientando toda la organización para brindar productos y servicios de calidad superior.

El reconocimiento de la importancia de satisfacer a clientes internos y el efecto que esta satisfacción produce en la cadena de valor organizacional, para lograr el rendimiento total. Se están aplanando las organizaciones para hacer más fáciles los flujos de información entre los diferentes niveles y para integrar más al personal al logro de los objetivos de la empresa, con un enfoque de mayor eficiencia y eficacia y respuestas rápidas al entorno cambiante.

Finalmente, la ética en las organizaciones ha incrementado su vigencia paralelamente con el afianzamiento de la empresa en la sociedad actual, las organizaciones han alcanzado un posicionamiento clave porque son generadoras de riquezas además de ser el lugar donde en un

tiempo considerable las personas interactúan en un espacio común, es imposible que un entorno de resonancia tan amplio y vinculado con la actividad humana pueda estar disociado de las connotaciones éticas, de donde esta se encuentra referida al comportamiento asumido por los gerentes en el marco de las responsabilidades propias de su rol.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Las acciones que los gerentes hacen en sus trabajos, la manera de cómo responden a los valores y principios, las normas establecidas por la sociedad, la familia, las organizaciones para las que se desempeñan, la disciplina, el orden, la unidad de dirección, las responsabilidades, el equipo, su jerarquía, definen el comportamiento como un impacto que destaca el papel que prestan ante la contundencia de su experiencia, por esta razón la honestidad, el compromiso social y ambiental en los negocios, la imparcialidad, y objetividad profesional, la confianza o transparencia hacen mención a características que definen cualidades de estos sujetos.

En este capítulo se muestran las conclusiones y recomendaciones asociadas al logro de los objetivos de la investigación planteada, luego de la presentación de los fundamentos aplicados a ésta, siguiendo el marco teórico y con la posterior presentación y análisis de los resultados, se concluye que la ética transcompleja como principio moral, exige confidencialidad, fomenta la confianza y se centra en el contexto gerencial como base en el comportamiento de la influencia o perjuicio que pueda representar la cultura propia de cada individuo en respuesta a las situaciones en su entorno organizacional.

La estructura esencial para el desarrollo social nace en las personas de manera individual, aunque las organizaciones establezcan actores determinados, la alta gerencia como seres humanos fundamentales en su estructura deben seguir un comportamiento social, participativo, sostenible, ético y humano, contribuyendo de esta manera a un alto nivel competitivo, de desarrollo y crecimiento empresarial.

Al respecto del primer objetivo planteado, se logró diagnosticar el proceso comunicacional en el comportamiento gerencial, las nuevas maneras y formas de comportamiento gerencial tienen

alto impacto en la valoración de las empresas en correspondencia con la transformación social, la comunicación es fundamental para la eficiencia gerencial, todo gerente debe comprender bien sus habilidades de comunicación y entender los retos que esto implica, la comunicación efectiva no sencilla, muchas veces se puede señalar que no se requiere de habilidades o de experiencia para comunicarse, porque al final, todas las personas en teoría se comunican unas con otras, al respecto surgen constantemente nuevas perspectivas en la comunicación, que en la mayoría de los casos no se llegan a comprender completamente, por esta razón los sistemas de comunicación fallan y los resultados suelen ser catastróficos.

Con referencia al objetivo anterior, el diagnóstico permitió establecer que existen retos fundamentales para los gerentes y los cuales están presentes y latentes constantemente en relación a la comunicación, como la información, la retroalimentación, el cambio y la innovación, no solo se busca estudiar cuales son las necesidades de comunicarse sino estratégicamente cada situación o elemento que intervenga y ponga énfasis en el éxito e impacto cuando ocurre a nivel organizacional, siendo que juega un papel en el desarrollo y relaciones con todos lo que acompañan el entorno, los colaboradores son una audiencia clave, porque sirven como vehículo para otros públicos, si estos se encuentran informados y comprometidos las comunicaciones con otros se hacen más fuertes.

En el mismo orden de ideas, cuando la comunicación es efectiva construye fuertes relaciones, se pudo observar factores importantes como la confianza y la lealtad que se necesitan en cualquier relación y que son impulsadas por la comunicación, esta se centra en la satisfacción de necesidades individuales, la transmisión de información importante y proporciona retroalimentación, si es bajo el comportamiento gerencial se busca que sea positiva y constructiva, esto constituye una comunicación sólida, también es eficaz por que dará lugar a una fuerte alianza como lo es el trabajo en equipo y la capacidad y disposición que tengan los colaboradores de participar en todos los niveles de la organización, también por que transmite conocimiento, estructura y un clima laboral positivo, en señal de que todos buscan sentirse cómodos, aunque se puedan generar conflictos pero la solución de problemas es expedita.

En este sentido, la comunicación es una fuente de información sumamente valiosa dentro de la organización para el proceso de toma de decisiones, pues ayuda a evaluar e identificar las mejores acciones, juega un papel determinante en cada individuo, por lo que se considera que una persona bien informada tendrá una mejor actitud que otra que no la posea, no se puede sobrevivir sin comunicación, controla los procesos, mejora el comportamiento de los miembros de la organización de diversas maneras, por las jerarquías o roles para llegar a todos los colaboradores, en consecuencia la responsabilidad principal de un buen gerente es desarrollar y mantener un sistema de comunicación eficaz dentro de la organización, en la actualidad este proceso puede fallar por las barreras que se presentan en el proceso, se logró evidenciar que una de ellas puede ser el idioma, pero la que es más importante es la psicológica, pues ese estado influirá en la forma en que el mensaje es recibido y percibido. El manejo del estrés es una habilidad importante porque afecta las relaciones interpersonales, la ira está dentro de las barreras más en el contexto gerencial, si se enoja con facilidad y no se controla puede decir cosas que más adelante se puedan lamentar o malinterpretar.

Como aspecto importante se determinó que dentro del proceso la comunicación gerencial está presente la actitud, esta puede ser el resultado de conflictos de personalidad, mal manejo, resistencia al cambio o falta de motivación, la comunicación es mucho más que el significado explícito de palabras, la información o transmisión de un mensaje, por lo tanto la comunicación se enfrenta a barreras que pueden estar presentes en el emisor o receptor, por eso debe ser eficaz para identificarlas, elegir los canales apropiados, tener precaución e implementar las acciones correctivas inmediatamente.

Sin duda, el comportamiento ético está en el centro del comportamiento organizacional, la ética forma parte de todos los aspectos relevantes de la vida porque está relacionada con las acciones de las personas y de acuerdo a sus criterios de que es correcto o no, por lo tanto, con los comportamientos de las personas se asocian consciente o inconscientemente, siendo el comportamiento organizacional una disciplina que busca analizar el comportamiento de los individuos en entornos empresariales, la ética toma el protagonismo en su desarrollo.

Cabe destacar que el comportamiento organizacional se ha concentrado en el estudio de las variables tanto a nivel individual, grupal y organizacional, pero no ha profundizado su atención en ciertas consideraciones éticas, una de las razones para este vacío es la innovación entre ambas disciplinas, muchos temas que la conjugan no se han estudiado suficientemente a profundidad, en vista del importante papel que desempeña la ética en las organizaciones y como marco de referencia del comportamiento gerencial, en base al segundo objetivo específico de esta investigación se puede describir los elementos éticos que están presente actualmente.

Ahora bien, los gerentes son la variable más importante dentro del estudio del comportamiento organizacional y el ética dentro de las organizaciones, son las personas más visibles y sus desempeños pueden afectar tanto las finanzas como el entorno social de las mismas, a nivel externo los gerentes modelan una imagen corporativa, dirigen un rol jerárquico y se relacionan con la directiva, siendo el interno el punto referencial modular porque su comportamiento es revisado con los colaboradores para determinar si tienen acciones éticas o no, es decir, tanto a nivel interno como externo, los gerentes dan estructura a la cultura organizacional y al tono ética de la organización.

Esta investigación brinda un aporte referencial de gran importancia porque se centra en el comportamiento ético gerencial, haciendo referencia a los aspectos relevantes del comportamiento organizacional por su enfoque centrado y estableciendo una unión entre la ética organizacional y el comportamiento de estos actores determinantes en el manejo de una organización.

Dicho de otro modo, la ética empresarial tendrá un mejor entendimiento de las bases del comportamiento ético, sus elementos, procesos y variables a consecuencia de los hallazgos dentro del comportamiento organizacional por que muestran los procesos y evidencian los niveles de beneficios cuando se está en conocimiento de las acciones involucradas a nivel gerencial, que están directamente relacionadas igualmente con la responsabilidad social, integra adicionalmente la filosofía moral y la administración.

La ética organizacional se centra en diferentes prioridades, la misión de las organizaciones es producir rentabilidad y el medio para asegurar su cumplimiento es el comportamiento ético, en síntesis, se puede decir que una buena ética se traduce en un buen negocio, sin embargo, también se hace referencia que ser ético es un fin que nace del individuo y no en la manera de hacer las cosas, ser ético es la forma en que una organización reconoce su papel en la sociedad y demuestra buenos ejemplos.

En efecto la ética gerencial constituye un aspecto de creciente consideración en el mundo de los negocios, convirtiéndose en la actualidad en un factor clave para impulsar el desarrollo de las organizaciones, especialmente en las relaciones interpersonales, donde la confianza, el respeto, la honestidad y la fidelidad en el cumplimiento de acuerdos son elementos esenciales para el éxito de cualquier estrategia.

La ética puede ser considerada como una aliada del desarrollo, ya que la rentabilidad, las negociaciones y la competencia, presentan a la ética desde una perspectiva amplia, por ello que un comportamiento antiético puede generar victorias puntuales, pero no sostiene una relación duradera por que el beneficio es particular, cuando se llevan este tipo de situaciones no permite la cohesión propia del trabajo en equipo, entonces en el comportamiento gerencial sin duda están presentes actualmente diversos elementos éticos claves para un sólido desempeño.

Evidentemente el resultado de las encuestas permitió concluir, que en primer lugar se encuentra el profesionalismo, ser profesional lo incluye todo desde la manera como te arreglas y te presentas hasta la forma y manera de como se trata a la gente, el profesionalismo es un tema muy amplio que entrelaza todos los elementos que se lograron identificar, otro elemento es el respeto, aunque el gerente se encuentre en ambientes bajo presión, estrés, no debe perder la gracia, sin importar el tiempo, siempre debe mantenerse aplomado, calmado y diplomático, bien sea atendiendo a cliente, en una reunión con sus colaboradores o con sus compañeros, es necesario que se respete las opiniones de todos.

La fiabilidad también está presente, cumplir con la palabra es trascendental, llegar puntualmente a las citas, entrega del trabajo a tiempo y bajo la forma adecuada, genera una reputación fiable demuestra confianza y la gente sabe que lo que se esa gerente diga será cumplido, cuando existe incertidumbre, los clientes, colaboradores y compañeros se sentirán tranquilos por la seriedad que le caracteriza.

Tenemos pues, que se encuentra presente la dedicación, en el comportamiento gerencial el trabajo y realización es un factor importante, esto implica que no se trata solo de hacerlo, sino de hacerlo bien que sobrepase las expectativas, sin llegar al agotamiento es prestar atención en los detalles esto consagra excelencia y se reflejará en los resultados, seguido se encuentra la determinación, cuando se logran vencer los obstáculos se reciben los retos con entusiasmo, un gerente moderno demuestra energía e ímpetu por alcanzar las metas, el trabajo es sorprender y parte de ello es traer ideas innovadoras, con el propósito de ser resiliente sin importar que tan lejos pueda llegar, uno de los últimos elementos presentes en el comportamiento del gerente y bajo el enfoque de la ética organizacional es la rendición de cuentas, este debe hacerse responsable por sus acciones y los resultados que tenga, no se trata de excusas cuando las cosas no salgan conforme a lo planeado el gerente debe admitir sus errores y usarlos como experiencia de aprendizaje para no caer en el mismo, apoyar a los que aceptan su responsabilidad sin juzgar.

Por lo demás se determinó que el elemento más importante dentro del comportamiento ético de un gerente en la actualidad es la humildad, al reconocer las contribuciones de todos se les da crédito a los logros, existen muestras de gratitud con los colegas, compañeros y colaboradores que también trabajan duro y se aprecia a los clientes leales, mantenerse abierto a aprender de los demás, incluso tratándose de un gerente que es referencia para el resto, y se toma su trabajo en serio.

Visto de esta forma, la persona es el centro de la ética, contribuyen a la sociedad generan reconocimiento y autenticidad, trabajo y profesión no son términos iguales el trabajo implica un sentido social porque busca el beneficio para los demás y genera una remuneración, para la profesión es un hecho de vocación pues no solo se trabaja por dinero, se pretende ayudar a los

demás y se considera al ser humano como un ser y no como un medio, cuando esto se relaciona con el hecho de una ética profesional se basa en el comportamiento moral debido y exigible dentro de la profesión, están en juego principios y valores, en ocasión de cada día se enfrentan a problemas éticos que abren nuevos debates sociales.

En este sentido se comprende que es necesaria una acción trascendental, por ello se establece como alcance al tercer objetivo de esta investigación la importancia de la ética dentro de la transcomplejidad comunicacional en el rol del gerente en la actualidad, principalmente la ética conjuga normas y valores que rigen el actuar de los colaboradores dentro de una organización, y así el del líder, este como eje del comportamiento pues de su modelaje se desprende la ética, pocas personas saben lo importante que es contar con una ética en el trabajo para que se logre alcanzar las metas y aplicado desde toda perspectiva en las labores que ejecuta diariamente.

Por consiguiente, para que una organización sea atractiva para sus clientes o futuros clientes, su personal debe ser honesto e inspirar confianza, el cliente interno y externo confía en la información que se le está brindando y en su asesoramiento, los colaboradores también valoran la integridad y honestidad del trabajador y ello es muy importante porque es agradable tener un buen clima, una sola persona no puede sacar adelante el trabajo es el equipo el que finalmente hará la entrega con calidad y siempre respetando a todos en su entorno.

La ética y el profesionalismo son fundamentales para un buen entorno, tener ética significa ser cortés, honesto y responsable, entre el entorno organizacional y con los clientes externos, tiene que ver también con los valores personales, terminando a tiempo el trabajo, cumpliendo con las tareas, brindando la mejor calidad posible, el gerente deber ser transparente, honesto e íntegro.

Es por ello, que se debe buscar siempre dar lo mejor de sí mismo, con dedicación y entrega para tratar de cumplir haciendo el mejor trabajo y esfuerzo posible, las personas que tienen una buena ética se traducen en calidad constante, y se hacen parte de ello por medio del comportamiento.

Finalmente, al comparar la sociedad actual con la forma de vida propia de las épocas pasadas podemos evidenciar los profundos cambios que se han producido en los últimos años, esta transformación se debe entre otras cosas, al efecto de los avances científicos y técnicos, al desarrollo económico y social, y a la acelerada y creciente interrelación entre las distintas partes del mundo y la evolución de las costumbres y los modos de pensar, nuestra sociedad es cada vez más compleja, diversa e interesante, sin duda esta complejidad enriquece nuestras vidas, pero al mismo tiempo suscitan nuevos problemas y desafíos que antes no sucedían.

Dentro de este marco se logra concluir esta investigación en base al alcance del objetivo general, pues se ha analizado la ética transcompleja comunicacional en el contexto del comportamiento gerencial, en este entorno parece esencial disponer de algún tipo de guía que regule el comportamiento y la toma de decisiones, a pesar de todos los avances científicos y técnicos, sino se cuenta con criterios éticos claros para guiar las acciones, se corre el riesgo de adoptar decisiones equivocadas.

Cualquier decisión o medida que se adopte tiene que ser compatible con el respeto a la dignidad a los derechos de las personas, además de recordar el desarrollo científico, económico y social que es allí donde la transcomplejidad emerge como aliada preocupándose no solo del cuidado del planeta sino garantizando el porvenir sostenible de las generaciones futuras, en definitiva, en un mundo donde a pesar de tantos avances, existen múltiples amenazas a la dignidad y derecho humano se hace necesaria una reflexión ética para motivar e impulsar el progreso global de la conducta y el comportamiento de manera autónoma, bajo reglas válidas, máximas y sostenibles.

Recomendaciones

Siendo la ética una guía de la conducta humana que proporciona el criterio de orientar nuestros actos en una línea valiosa, esto parte de que todos los problemas y situaciones giran alrededor de la bondad moral, es normativa con criterios y fundamentos, la existencia de la moral profesional en la sociedad es consecuencia de la división profesional del trabajo, la ética no es un

simple término a cumplir sino que en ella influyen diversos factores, los que hacen lo que no puede hacer otro, asumen determinadas obligaciones para infundir confianza favorable para el desarrollo.

Por cuanto la ética gerencial, transmite valores en el contexto organizacional, y lamentablemente al hablar de un valor resulta subjetivo para cada persona, no todas las personas aplican la ética profesional en su trabajo, porque frecuentemente y más de lo que se imagina, el trabajador se juzga dispensando cualquier disciplina, debido a esto el bien común sufre perjuicios muchas veces irreparables y la sociedad en muchas ocasiones sufre del comportamiento que una persona en particular demuestre.

Puede entenderse con facilidad que cada profesión enfrenta problemas conductuales de diferente naturaleza, cada actividad profesional se ve envuelta en problemáticas específicas, que difícilmente serán resueltas si no se han analizado en algún momento y se sugiere una etapa de reflexión, aún y cuando la ética no es un asunto exclusivo de profesionales compromete a quienes son privilegiados profesionalmente por la sociedad, bajo este sentido y apegado a la transcomplejidad las personas se enfrentan a disyuntivas que las pueden hacer sucumbir, faltar a un valor, tomar una decisión equivocada o acertada puede cambiar el rumbo laboral así como el personal, en este sentido se plantean las siguientes recomendaciones que puede enfrentar el gerente moderno en su comportamiento organizacional y personal:

Debe ser coherente, predicar con el ejemplo, rectitud, honestidad y compromiso, existen tres cosas a poner en práctica, pensar, decir y actuar.

Respetar sus decisiones, no se puede devaluar el compromiso de la palabra, no es necesario un papel firmado, o un correo como evidencia, si el gerente quiere marcar la diferencia tiene que darle valor a su palabra.

Diferenciar lo correcto de lo incorrecto, esta situación es fácil de identificar, pero difícil de poner en práctica, resulta sencillo poner límites, de todo lo que atente con los valores personales

y profesionales, afectan a la organización, y si no se hace un balance puede acarrear problemas en un futuro cercano

No omitir, es importante dejar de escudarse, con hacer cosas como desconocimiento u olvido, la omisión es tan mala como la aceptación, lo mejor es tener una respuesta determinante.

La más importante, no ponerle precio a la reputación, prestigio y honor, ser integro no es cosa sencilla, si se le pone precio a la ética, a futuro este individuo será devaluado, la mejor satisfacción es rechazar a una persona corrupta, hay pensar dos veces antes de perder los más valioso que es el honor.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Almengor A., **Comportamiento Ético dentro de las Empresas con responsabilidad social empresarial**, Universidad Jesuita de Chile 2014

Altamar, O., Maracaibo, Venezuela 2016, **Estrategia Comunicacional, herramienta del Recurso Humano para el Clima Organizacional**. Universidad Rafael Bellos Chacín.

Aristizabal y Tamayo. Colombia 2014, **La Ética de cara al Servidor Público, un reto para la Gestión Humana**. Universidad de Manizales.

Ary, D., Cheser, L. y Razavich, A. (2013). **Introducción a la Investigación Pedagógica**, México D.F.: Mc. Graw Hill Interamericana

Arias, F. (2016). **El Proyecto de Investigación, Guía para su elaboración** Caracas: Espíteme Oriol Ediciones.

Arias, F. (2013). **El Proyecto de Investigación Introducción a la metodología científica**. Caracas: Editorial Texto, C.A.

Arias, F. (2012). **El proyecto de investigación: introducción a la investigación científica**. Caracas: editorial episteme.

Balestrini, M. (2006). **Como se elabora el Proyecto de Investigación, (7ma. Ed.)**. Caracas. BL Consultores Asociados, Servicio Editorial.

Branden, N. (2001) *La psicología de la Autoestima*". Editorial Paidós, España.

Byars, Ll. (1996) **Gestión de Recursos Humanos**, Editorial Irwin.

Chávez, N. (2007). **Introducción a la investigación educativa**. Maracaibo: editorial gráficas.

Chiavenato, A. (2009) **Comportamiento Organizacional, la dinámica del éxito en las organizaciones**, segunda edición, México, Mc Graw Hill Interamericana Editores SA.

Chiavenato, I. (2002) *Gestión del Talento Humano*, editorial McGraw Hill.

Cooper, R. y Sawaf, A. (2005) **Inteligencia emocional aplicada al liderazgo y a las organizaciones**. Edición es español: Editorial Norma. Colombia.

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.

Davis, K. y Newstrom, J. (2003) **Comportamiento humano en el trabajo**. 11a. edición; editorial Mc Graw Hill.

Domínguez, G. (2002) **Indicadores de Gestión** editorial Biblioteca Jurídica Dike.

Escobar, G. (2004). **Ética**. México: McGraw- Hill interamericana.

Fernández, G. y Cubeiro, J. (2004) **Las competencias: Clave para la gestión integrada de los recursos humanos**. 3ra Edición. Editorial Deusto. España.

Ferrater, J. (1991). **Diccionario de filosofía**. Barcelona: editorial Ariel.

Gómez, L. y Balkin, D. (2000) **Gestión de Recursos Humanos**; sexta edición, editorial Prentice Hall.

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, P. (2013). **Metodología de la Investigación. (4ta. Ed.)**. México D.F.: Mc Graw Gill.

Hernández, R., Fernández, C. Y baptista, L. (2010). **Metodología de la investigación**. México: editorial: McGraw-Hill interamericana.

Hurtado, I. y Toro, J. (2013). **Paradigmas y Métodos de Investigación en tiempos de cambio**. 6ta Ed. Caracas: CEC, S.A.

Kemp, P. (2007). **La mundialización de la ética**. México: plaza edición.

Kerlinger, F. Y Lee H. (2002). **Investigación del comportamiento**. México: McGraw-Hill.

Maxwell, J. (2000) **Las 21 Cualidades Indispensables de Un Líder**.

Méndez, C. (2007). **Metodología diseño y desarrollo del proceso de investigación**. Bogotá: McGraw-Hill.

Mintzberg, H. (2002). **El proceso estratégico**. Madrid: Editorial Prentice hall.

Peretti, J. M. (2000) **Todos somos directores de recursos humanos**; Editorial Edipe

Perdomo, R., Maracaibo, Venezuela 2014, **Comunicación interna y Resiliencia como herramienta para lograr una Gerencia exitosa en el Sector Agroindustrial del Estado Zulia**, Universidad Rafael Bellosó Chacín.

Pérez de Maldonado I., Maldonado de Pérez M., Bustamante, S., Investigación y Postgrado, Vol. 21, No. 2 (2006). **Clima Organizacional y Gerencia: Inductores del Cambio Organizacional**, Universidad de la Rioja, España.

Ramos, Valencia, Venezuela 2016, **Estrategias gerenciales para el desarrollo del líder en el logro de mayor productividad en las empresas de sector alimentos**, Universidad de Carabobo.

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 Córdova, M. (2002), **Ética y Gerencia del Talento Humano**, Universidad Nacional de Colombia, Sede Manizales, Caldas, Colombia

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.

Rodríguez V. J. (2002) **Administración Moderna de Personal**, sexta edición, Editorial Thomson.

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.

Sterling, E. (2000) **Gerencia Moderna y Pensamiento Empresarial Estratégico**. Editorial EUNED. España.

Urcola, J. L. (2010) **Dirigir personas: Fondo y Formas**. 6a edición. Editorial Esic. España.

Velásquez, M. (2006). **Ética en los negocios**. Barcelona: Editorial Santa Clara University.

Villa Molano, A., (2014), **La Responsabilidad Social como parte de la Alta Gerencia**,
Universidad Militar Nueva Granada, Colombia

ANEXOS



**REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSE ANTONIO PAEZ
DIRECCION GENERAL DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRIA GERENCIA DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL**

**CUESTIONARIO DIRIGIDO A EXPERTOS Y GERENTES PERTENECIENTES
A ORGANIZACIONES DE AMPLIA Y RECONOCIDA TRAYECTORIA**

Estimado ciudadano (a):

La presente encuesta contiene nueve (09) interrogantes relacionadas con analizar la ética transcompleja organizacional en el contexto del comportamiento gerencial.

En tal sentido, se requiere que sean respondidas las interrogantes seleccionando una de las dos alternativas de respuestas que éstas contienen, a fin de obtener una interpretación real y cónsona con la realidad.

Sus respuestas tienen gran importancia para el estudio, por lo que se le agradece la mayor sinceridad al responder. Además cabe destacar que los resultados obtenidos serán utilizados únicamente para fines académicos

Sin más y agradeciendo su colaboración

Espc. Lilibeth Porto de Rubio

INSTRUCCIONES

- 1.- Lea cuidadosamente cada ítem antes de responder.
- 2.- Cada pregunta tiene dos (02) categorías o alternativas de respuesta.
 - a. Si
 - b. No
- 3.- Marque con una equis (X) la alternativa que considere representa su opinión al respecto.
- 4.- Solo puede escoger una alternativa de respuesta.

INSTRUMENTO

Ítem 1: ¿Al respecto del rol gerencial que desempeña, dado que posee la información relevante para desarrollo del trabajo, es adecuado el canal de comunicación que utiliza para dirigirse a sus colaboradores, como resultado del desempeño actual?

SI NO

Ítem 2: ¿Para establecer la actuación satisfactoria del nivel gerencial dentro de una organización, las habilidades comunicacionales deben estar en concordancia con el comportamiento?

SI NO

Ítem 3 ¿Cómo efecto de la gerencia moderna, los gerentes prefieren utilizar la tecnología para transmitir a sus colaboradores información, en este sentido puede considerarse esta práctica como una debilidad en el manejo de la comunicación, observando que no existe retroalimentación, como valor de compromiso?

SI NO

Ítem 4. ¿Cómo perspectiva del comportamiento gerencial, los principios éticos están asociados a rol que desempeñan en las organizaciones?

SI NO

Ítem 5 ¿Teniendo el debido conocimiento de gestión gerencial, se puede determinar que la manera donde se expresa la ética organizacional es en función del comportamiento gerencial que se práctica en la actualidad?

SI NO

Ítem 6. ¿Comprendiendo la potencialidad de la ética en la actualidad, y tomando como referencia la complejidad del rol, está de acuerdo que los elementos fundamentales para identificar el comportamiento gerencial son la confianza, la credibilidad y la iniciativa?

SI NO

Ítem 7. ¿Puede la ética dentro de la transcomplejidad establecer un nuevo enfoque del comportamiento gerencial?

SI NO

Ítem 8. ¿Desde su visión profesional, considera que la comunicación es un desafío para el gerente moderno como parte de la estructura competitiva de su rol para conservar un comportamiento ético?

SI NO

Ítem 9. ¿Resulta importante que se evalúe dentro de las organizaciones si las exigencias que están asociadas al rol gerencial, se ajustan a su capacidad para que no incidan en su comportamiento?

SI NO



REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
DIRECCIÓN GENERAL DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRÍA GERENCIA DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

FORMATO DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS - JUICIO DE EXPERTOS

A continuación, se presenta una serie de aspectos a considerar para validar los ítems que conforman el instrumento. Se ofrecen dos (2) alternativas (Sí-No) para que usted seleccione la que considere correcta y, al final, realice las observaciones pertinentes en el espacio designado para ello.

Experto: MSc. Shachenka Bondarenko


Autor(a, es): Esp. Lilibeth Porto de Rubio

ÍTEM	ASPECTOS A CONSIDERAR									
	Redacción adecuada		Coherencia interna		Lenguaje ajustado al nivel		Pertinencia con los objetivos a medir		Mide lo que pretende	
	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No
1	X		X		X		X		X	
2	X		X		X		X		X	
3	X		X		X		X		X	
4	X		X		X		X		X	
5	X		X		X		X		X	
6	X		X		X		X		X	
7	X		X		X		X		X	
8	X		X		X		X		X	
9	X		X		X		X		X	
20	X		X		X		X		X	
21	X		X		X		X		X	

CONSIDERACIONES GENERALES	SÍ	NO	OBSERVACIONES
El instrumento tiene instrucciones claras y precisas para que el informante pueda emitir sus respuestas	X		APLICABLE
La presentación del instrumento es adecuada. En caso de no ser así señale los aspectos a mejorar	X		ADECUADA
Los ítems se presentan en un orden lógico-secuencial	X		MANTIENEN ORDEN
Se evidencia en la redacción de los objetivos las bases teóricas que deben sustentar su investigación	X		CORRESPONDEN A LA INVESTIGACIÓN
Los ítems son adecuados para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems que deben incluirse y/o eliminarse	X		ADECUADOS

OBSERVACIONES: INSTRUMENTO CUENTA CON VALIDEZ PARA SER APLICADO.

VALIDEZ			
APLICABLE	X	NO APLICABLE	
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES			

Validado por: Shachenka Bondarenko	e-mail: shachenkab@gmail.com
Cédula de Identidad: V-12.108.707	Teléfono(s): 0414-4294157
Firma: 	Fecha: Octubre 2019



REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSE ANTONIO PAEZ
DIRECCION GENERAL DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRIA GERENCIA DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

FORMATO DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS - JUICIO DE EXPERTOS

A continuación, se presenta una serie de aspectos a considerar para validar los ítems que conforman el instrumento. Se ofrecen dos (2) alternativas (Sí-No) para que usted seleccione la que considere correcta y, al final, realice las observaciones pertinentes en el espacio designado para ello.

Experto: Lcda. Morabia Hernández

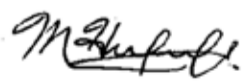
Autor(a, es): Esp. Lilibeth Porto de Rubio

ÍTEM	ASPECTOS A CONSIDERAR									
	Redacción adecuada		Coherencia interna		Lenguaje ajustado al nivel		Pertinencia con los objetivos a medir		Mide lo que pretende	
	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No
1	X		X		X		X		X	
2	X		X		X		X		X	
3	X		X		X		X		X	
4	X		X		X		X		X	
5	X		X		X		X		X	
6	X		X		X		X		X	
7	X		X		X		X		X	
8	X		X		X		X		X	
9	X		X		X		X		X	
20	X		X		X		X		X	
21	X		X		X		X		X	

CONSIDERACIONES GENERALES	SÍ	NO	OBSERVACIONES
El instrumento tiene instrucciones claras y precisas para que el informante pueda emitir sus respuestas	X		APLICABLE
La presentación del instrumento es adecuada. En caso de no ser así señale los aspectos a mejorar	X		ADECUADA
Los ítems se presentan en un orden lógico-secuencial	X		MANTIENEN ORDEN
Se evidencia en la redacción de los objetivos las bases teóricas que deben sustentar su investigación	X		CORRESPONDEN A LA INVESTIGACIÓN
Los ítems son adecuados para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems que deben incluirse y/o eliminarse	X		ADECUADOS

OBSERVACIONES: INSTRUMENTO CUENTA CON VALIDEZ PARA SER APLICADO.

VALIDEZ			
APLICABLE	X	NO APLICABLE	
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES			

Validado por: Morabia Hernández	e-mail: morabia27@gmail.com
Cédula de Identidad: V-12.108.753	Teléfono(s): 0414-4227520
Firma: 	Fecha: Octubre 2019



REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSE ANTONIO PAEZ
DIRECCION GENERAL DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRIA GERENCIA DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

FORMATO DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS - JUICIO DE EXPERTOS

A continuación, se presenta una serie de aspectos a considerar para validar los ítems que conforman el instrumento. Se ofrecen dos (2) alternativas (Sí-No) para que usted seleccione la que considere correcta y, al final, realice las observaciones pertinentes en el espacio designado para ello.

Experto: Lcda. Yennifer Rodríguez


Autor(a, es): Esp. Lilibeth Porto de Rubio

ÍTEM	ASPECTOS A CONSIDERAR									
	Redacción adecuada		Coherencia interna		Lenguaje ajustado al nivel		Pertinencia con los objetivos a medir		Mide lo que pretende	
	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No
1	X		X		X		X		X	
2	X		X		X		X		X	
3	X		X		X		X		X	
4	X		X		X		X		X	
5	X		X		X		X		X	
6	X		X		X		X		X	
7	X		X		X		X		X	
8	X		X		X		X		X	
9	X		X		X		X		X	
20	X		X		X		X		X	
21	X		X		X		X		X	

CONSIDERACIONES GENERALES	SÍ	NO	OBSERVACIONES
El instrumento tiene instrucciones claras y precisas para que el informante pueda emitir sus respuestas	X		APLICABLE
La presentación del instrumento es adecuada. En caso de no ser así señale los aspectos a mejorar	X		ADECUADA
Los ítems se presentan en un orden lógico-secuencial	X		MANTIENEN ORDEN
Se evidencia en la redacción de los objetivos las bases teóricas que deben sustentar su investigación	X		CORRESPONDEN A LA INVESTIGACIÓN
Los ítems son adecuados para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems que deben incluirse y/o eliminarse	X		ADECUADOS

OBSERVACIONES: INSTRUMENTO CUENTA CON VALIDEZ PARA SER APLICADO.

VALIDEZ			
APLICABLE	X	NO APLICABLE	
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES			

Validado por: Yennifer Rodríguez	e-mail: yedagmar@gmail.com
Cédula de Identidad: V-12.108.707	Teléfono(s): 0414-4362861
Firma: 	Fecha: Octubre 2019

Confiabilidad del Instrumento alfa Cronbach”

ÍTEMS

Sujetos	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Total
1	x	x	x	x	x	x	x	x	x	09
2	x	x	x	x	x	x	x	x	x	09
3	x	x	x	x	x	x	x	x	x	09
4	x	x	x	x	x	x	x	x	x	09
5	x	x	x	x	x	x	x	x	x	09

Datos:

r_{tt} = Coeficiente de confiabilidad

n = Número de ítems

V_t = varianza total de prueba

a de las varianzas de los ítems

$$\left[\quad \right]$$

$$V = 09/09 - 1(1 - 35.20/149.85) = 1.07 (0.765) = 0.91155 = 0.91.$$

$$V = 0.91.$$

El cuestionario aplicado tiene una confiabilidad muy alta ya que está por encima de 0,80 que es una confiabilidad respetable.



**REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSE ANTONIO PAEZ
DIRECCION GENERAL DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRIA GERENCIA DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL**

ACTA DE CONSTITUCIÓN DE JURADO

En atención a lo establecido en el Artículo 87 del Reglamento de Estudios de Postgrado de la Universidad José Antonio Páez, nosotros, miembros del Jurado designado por el Consejo General de Estudios de Postgrado para evaluar el Trabajo Especial de Grado elaborado por la ciudadana: **Espc. Lilibeth Porto de Rubio**, titular de la cédula de identidad No. **V-14.357.209**, titulado, **ETICA TRANSCOMPLEJA COMUNICACIONAL EN EL CONTEXTO DEL COMPORTAMIENTO GERENCIAL**, adscrito en la línea de investigación: **Comportamiento y ética** del Programa de **Maestría en Gerencia de la Comunicación Organizacional**, bajo la tutoría de **MSc. Yandyra Páez**, titular de la cédula de identidad No. **V-4.900.006**; nos damos por constituidos en fecha 10/12/2019 y acordamos convocar (la) precitado (a) ciudadano (a), para la fecha 13/12/2019, hora 10:00am.

Prof. Edgar León Guerra

Prof. José Chirinos

Prof. Leidys nuñez

C.I: 4.122.734

C.I: 9.449.695

C.I: 10.730.307

Presidente

Miembro

Miembro

Estudiante Esp. Lilibeth Porto de Rubio

CI 14.357209

Aprobado

Reprobado

Fecha: _____

OBSERVACIONES:



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
VICERRECTORADO ACADÉMICO
DIRECCIÓN GENERAL DE ESTUDIOS DE POSTGRADO

VEREDICTO

Nosotros, miembros del jurado designado para la evaluación del Trabajo de Grado presentado por el (la) ciudadano (a): PORTO RUBIO, LILIBETH B. Cédula de Identidad N° 14.357.209 titulado: ÉTICA TRANSCOMPLEJA COMUNICACIONAL EN EL CONTEXTO DEL COMPORTAMIENTO GERENCIAL.

Elaborado bajo la supervisión de la tutora, Prof. Yandrya Páez cédula de identidad N° 4.900.006, adscrito a la línea de investigación: Comportamiento y Ética, para optar al grado académico de MAGÍSTER EN GERENCIA DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL estimamos que el mismo reúne los requisitos académicos para ser considerado como: **APROBADO**.

Nombre, Apellido	C. I.	Firma del Jurado
Prof. Edgar León (Presidente)	4.122.734	
Prof. José Chirinos (Miembro)	9.449.695	
Prof. Leidys Nuñez (Miembro)	10.730.307	

En San Diego, a los 13 días del mes de Diciembre de dos mil diecinueve.

