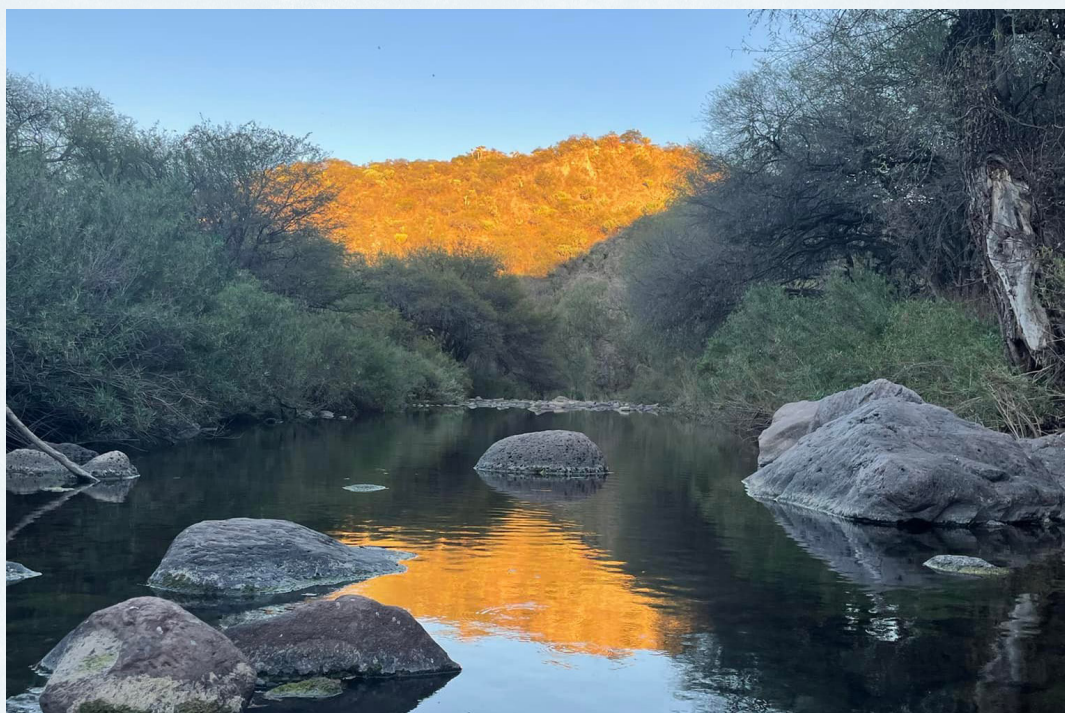


# Cultura ética e inteligencia emocional en la empresa



Fotografía: Isadora Martínez Díaz

ROSA FIBELA MARTELL  
FABIOLA LYDIE ROCHÍN BERUMEN  
MA. DE LOURDES MACÍAS HERNÁNDEZ  
HERIBERTO RODRÍGUEZ FRAUSTO  
fabiolauaz@outlook.com

Universidad Autónoma de Zacatecas  
“Francisco García Salinas”

## **Resumen**

Es evidente mencionar que el ser humano tiene un valor extraordinario ya que es el ente principal en todas las organizaciones, sin embargo, se denota que al paso del tiempo dejó de formar parte elemental de la empresa y se convirtió en un medio más que forma parte del proceso de producción; con las propuestas de la administración científica se relegó al ser humano para ser especialista en trabajos específicos, no obstante, en la actualidad han habido varios intentos por transformar esos paradigmas y poco a poco se ha incursionado en la materia para lograr humanizar más a la empresa, es por ello que el crear una cultura ética cambia totalmente la percepción del ser humano, logrando así la valoración de ese ser tan importante dentro de la organización. Por otro lado y no menos importante, se encuentra la inteligencia emocional que aplicada a la empresa trae enormes beneficios no sólo al clima organizacional sino que mejora las relaciones entre las personas y genera de manera interna una satisfacción e inteligencia para aprovechar todo tipo de circunstancias aunadas al beneficio laboral.

**Palabras Clave:** Cultura Ética, Inteligencia Emocional, Empresa.

## **Abstract**

Clearly mention that human beings have an extraordinary value because it is the lead agency in all organizations, however it indicates that the passage of time left to form elemental part of the company and became a means rather than part of production process, with the proposals of scientific management was relegated to the human to be a specialist in specific jobs to be, however at present has already been several attempts to transform these paradigms and gradually has dabbled in the art to achieve humanizing more to the company, which is why creating an ethical culture completely changes the perception of the human being, thus achieving the valuation of that being so important within the organization, on the other hand not least emotional intelligence is that applied the company brings enormous benefits not only the organizational climate if not improving relationships between people and internally generates satisfaction and intelligence to take advantage of all kinds of circumstances coupled with the employment.

**Keywords:** Ethical Culture, Emotional Intelligence Company.

## Introducción

En la actualidad las empresas se encuentran en una lucha por mejorar su desarrollo empresarial, están en búsqueda de alternativas que mejoren su productividad (Carmona, 2015), sin embargo, muchas de ellas no toman en cuenta que el ser humano es el factor más relevante dentro de la organización, por lo que se debe tener una atención especial a este rubro. La empresa está constituida por directivos y trabajadores que giran en torno a colaborar en equipo para cumplir con los objetivos de la empresa, es por ello que se hace necesaria la cultura ética la cual consiste, según Weiss (2014), en examinar los comportamientos morales de los miembros de la organización para así determinar si están o no alineados con los principios de la misma. Según Haidar (2012), todas las formas de organización se estructuran en torno a reglas, conductas y costumbres que, al ser compartidas, dan cohesión y consistencia colectiva. Por otro lado, y a fin de construir un fundamento firme dentro de la organización, se propone bajo el supuesto de que son seres emocionales (Barrantes, 2016) quienes se desempeñan en la empresa, se incluya la Inteligencia Emocional (IE) en el ambiente laboral con la finalidad de que el recurso humano sea desarrollado en este rubro para la mejora de las relaciones de las personas en la empresa y, por ende, se manifieste un beneficio productivo y mejores resultados empresariales. El éxito de las personas en la empresa, su motivación y su productividad dependen en buena medida de su entorno; un entorno respetuoso, cálido y humanitario ayuda a que cualquier institución logre alcanzar más fácilmente sus propósitos corporativos y a que los trabajadores logren con entusiasmo las metas empresariales. La ética y la inteligencia emocional facilitan la obtención de este ambiente.

A partir de esta verdad, este artículo define Cultura Ética y ofrece orientaciones tendientes a la Inteligencia emocional, sus fases, dimensiones y elementos integrados dentro de la empresa para mejorar altamente la productividad y clima organizacional en la empresa.

La presente investigación tiene por objetivo mostrar la importancia de la cultura ética y la Inteligencia Emocional (IE) como fundamentos básicos en toda empresa para el logro de objetivos y la mejora productiva y relacional entre los sujetos activos dentro de una organización.

## Cultura Ética Empresarial

La cultura puede ser definida desde varias perspectivas o disciplinas: la antropología, la sociología, la psicología etc., (Rodríguez, 2015), sin embargo, todas coinciden que una cultura se ve representada por costumbres, experiencias, pensamientos y formas de hacer la cosas por parte de un colectivo que las hace legales, sin dejar de lado la cultura que cada individuo de manera personal trae consigo. El hablar de una cultura ética empresarial es un concepto relativamente reciente, pues aunque la presencia de creencias, normas y actitudes comunes de los individuos en la organización existe desde las primeras experiencias organizacionales, la cultura de una organización enfocada en la ética ha adquirido un importante auge en el siglo XXI, por ello es importante puntualizar que la cultura ética guía el comportamiento del ser humano en forma colectiva (Valdés, 2017).

El estudio de la ética en una organización según Weiss (2014) se dedica a estudiar las relaciones, valores e identidad de los individuos, los grupos y las organizaciones, por ello el planteamiento de la ética en la empresa debe ir en la dirección de

lograr un comportamiento honrado en el mundo de los negocios. Como indica Paz (2016), el rol de la ética en las empresas debe consistir en la guía de las actividades humanas y con ello su actuación en las organizaciones.

Se debe tener en cuenta que el llegar a tener una cultura ética en la empresa presupone un conocimiento previo sobre cultura empresarial en general, por lo que cultura ética vienen a ser la expresión más depurada y elaborada de la cultura empresarial, esto quiere decir que una cultura de organización se preocupa por aspectos más generales de producción, administración, gestión, servicios etc., mientras que la cultura ética busca que todos los procesos empresariales estén fundamentados y sean desarrollados sobre la base de valores éticos compartidos y socializados por los integrantes de la empresa, por lo que se puede decir que la cultura ética pasa a complementar y perfeccionar la cultura empresarial, dándole un nuevo sentido de responsabilidad por las acciones de búsqueda de excelencia, honradez e implementación de valores; cuando la cultura ética se desenvuelve en una empresa, cambia y se mejoran los procesos de relaciones externas e internas. Los componentes básicos de una cultura ética empre-

sarial, según Hamburguer (2006) citado por Hamburguer (2017) son:

**Liderazgo basado en valores**

- Comité de ética
- Declaración de valores
- Capacitación en ética
- Estrategias de comunicaciones sobre ética
- Sistema de reporte y consulta
- Visión y Misión
- Oficina y código de ética

La institucionalización de la cultura ética en la empresa como se puede apreciar anteriormente, inicia con una concientización en los altos mandos ya que no depende del azar o la buenas intenciones de los que conforman la organización, al contrario se debe vivenciar la cultura ética a través de un comité donde designe los valores éticos de la organización (según su visión y misión) y, por ende, se den a conocer en periodos de capacitación y estrategias de comunicación para llegar al desarrollo de un código de ética empresarial.

Las principales características de una cultura ética empresarial según Hamburguer (2017) son las siguientes:

Ética de responsabilidad	Defensa de intereses del consumidor	Defensa de intereses de los miembros de la empresa	Ética de la cooperación	Ética pos convencional
--------------------------	-------------------------------------	--	-------------------------	------------------------

El cuadro anterior muestra claramente que la empresa debe saber la razón por la cual existe, que sin lugar a dudas es para satisfacer necesidades humanas, siendo responsable de sus actos tanto internos como externos, por ello servir a los consumidores a la luz de la cultura ética dirige a la organización a delinear una defensoría de los intereses del consu-

midor y de los miembros de la empresa, siendo así la ética de la cooperación un paradigma que integra a los entes de la organización para que de manera correlacional participen en las responsabilidades y cumplimientos de los objetivos empresariales; por otro lado, el puntualizar una ética posconvencional certifica que no sólo el derecho positivo permea en

la empresa si no que el plano moral es indispensable para el buen desarrollo de la empresa.

Es importante puntualizar que cada individuo que integra una organización trae consigo ciertos valores éticos que apelan su conciencia o razonamiento, mientras la cultura ética empresarial ha de apelar y formar en la organización, empatando valores que beneficien a la empresa y donde de una manera activa los empleados asimilen y equilibren ambos valores en el ejercicio de una propuesta gerencial.

### **Inteligencia Emocional en la Empresa**

La Inteligencia Emocional (IE) según Bisquerra (2015) es en nuestros días una temática de gran actualidad, de interés innegable y con un mayor protagonismo desde finales del siglo XX. La IE viene a ser una capacidad o destreza que le permite a la persona conocer y manejar sus propios sentimientos y los de los demás; el clima de la organización puede ser vínculo u obstáculo para el buen desempeño en la empresa, por lo que la inteligencia emocional viene a ser un concepto orientador de la inserción del hombre como recurso valioso en la organización, por lo que la IE permite a los trabajadores sentirse satisfechos y ser eficaces en la vida, permitiendo a la vez crear hábitos mentales que favorezcan la productividad en la empresa. La IE es de acuerdo a Salovey y Mayer (1993), citado por Salvador Ferrer (2012; pág. 46), es una forma de interactuar con el mundo que tiene en cuenta los sentimientos y engloba habilidades tales como el control de los impulsos, la autoconciencia, la motivación, el entusiasmo, la perseverancia, la empatía, la agilidad mental, la adaptación y el comportamiento del hombre dentro de cualquier organización, además se deben reconocer las propias

emociones, mejorarlas, controlarlas y ordenar la emoción al servicio de un objetivo.

Prieto (2018) define la IE como la capacidad de resolver problemas, incluyendo el control de los sentimientos y su adecuación al momento y la situación, su subordinación a un objetivo, la empatía y el arte de gobernar las relaciones para el liderazgo y la eficacia interpersonal.

Por otro lado, según Goleman (2012), se erige como el verdadero diferencial a la hora de establecer un ámbito competitivo y productivo, por lo que la IE no implica estar siempre contento o evitar las perturbaciones, sino mantener el equilibrio: es decir, saber atravesar los momentos difíciles de la vida, reconocer y aceptar los propios sentimientos, así como salir triunfante de esas situaciones sin perjudicar y dañar a los demás. La IE debe considerar las siguientes fases según Muchica (2019):

Percepción, evaluación y expresión de las emociones:

- Facilitación emocional del pensamiento
- Comprensión y análisis de las emociones
- Regulación de emociones

Resumiendo lo anterior, el tener una adecuada percepción de las emociones conlleva a la etiquetación de las mismas con el fin de evaluar el grado de conciencia emocional y así actuar de manera positiva sobre esos sentimientos en los diferentes contextos que se desarrollan dentro de una empresa, esto traerá consigo la facilidad de accionar de manera inteligente al concebir, reflexionar y puntualizar el accionar cotidiano para la comprensión y delimitación de los puntos de acción, tanto en empleados como en directivos de una organización. No perdiendo de vista que la práctica de

interiorización y regulación contribuirá de manera significativa en la salud de la empresa.

Según Goleman (2012), la IE presenta 5 dimensiones principales: Conocer las propias emociones, manejar las emociones, motivación, reconocer las emociones de los demás y las relaciones personales; se constata que cada dimensión es un desarrollo en la capacidad mental que deberá ser ejercitado dentro de la organización, logrando que los seres sociales desempeñen una mejor función al entenderse a sí mismos y a los demás, lo que permitirá embonar los 5 elementos que propone, ya que hace entender que el ser humano debe aprender a conocer las propias emociones, reconociendo los sentimientos mientras ocurren; habilitar una destreza por las relaciones sociales, algo que hoy en día se carece tanto; por otro lado, la motivación se ejerce al ordenar las emociones al servicio de un objetivo esencial; mientras que la empatía es reconocer las emociones en el otro y entender los sentimientos y actitudes de los demás con la finalidad de tener confianza en sí mismos para el logro de la autorrealización.

En este sentido, el ser humano dentro de la empresa lleva consigo diferentes ideas preconcebidas de su persona y estos conceptos reaccionan frente a diferentes factores relacionado con las actividades de la organización, que van desde la relación con sus jefes, compañeros de trabajo hasta los lineamientos de la empresa y los valores éticos, por ello es crucial que la IE sea desarrollada en cada ente social dentro de la empresa, comenzando a partir de los altos mandos, partiendo de una conscientización formal para que del liderazgo emane la instrucción definida y los subordinados aprendan y puedan manejar sus emociones para mejorar su trabajo y alcancen niveles de productividad más efectivos. Al respecto, Valls (1997) dice que si es

posible aplicar con éxito la IE si directivos y empleados logran mantener un empeño en profundizar y sobresalir en el cuidado de los puntos siguientes: causas de la inestabilidad laboral, capacidad del personal directivo para recuperar a los empleados que no rinden y el potencial del empleado de llevar una vida satisfactoria.

La IE dentro de la empresa genera varios beneficios que según Caruso y Salovey (2011) van enfocados a 6 retos fundamentales: crear equipos eficaces, planificación y toma de decisiones, motivación a los demás, comunicación de objetivos, fomentar cambios y establecer relaciones interpersonales eficaces, todo lo anterior dirigido obviamente por los directivos, quienes habiendo desarrollado su IE pueden llevar a un grupo al logro de objetivos empresariales, es por ello que los líderes emocionalmente inteligentes despiertan de manera natural el interés de sus subordinados logrando así que el sentimiento de armonía se expanda en cada ente social involucrado en la organización.

## **Conclusión**

Hoy en día son cada vez más las empresas que se insertan a esta nueva modalidad de organización, no solamente tener un código ético que se exhibe físicamente en las paredes de la empresa, sino una empresa que comenzando por su liderazgo está consciente de las necesidades de sus trabajadores y parte de ahí, dándoles la importancia que se merecen, ya que los trabajadores son el factor esencial para lograr los objetivos consensuados; por otro lado son los empleados quienes también requieren un lugar donde sus directivos los traten como gente, con ética, para poder desarrollar sus actividades en armonía y compromiso. Por lo tanto, la ética sin Inteligencia Emocional no logra amalgamar la

estructura organizacional, ya que todos los individuos logran un equilibrio emocional no sólo con valores éticos, sino con toda una enseñanza integral que incluye el autoconocimiento, así como la canalización de las emociones de manera pertinente, logrando que la empresa se convierta no sólo en un lugar de trabajo donde el deber es recompensado por bienes económicos, sino que la empresa se convierte en un lugar de crecimiento donde el ejemplo de los altos mandos inspira y motiva a los trabajadores a laborar sin barreras.

Como se ha visto, la cultura ética empresarial va muy ligada con la IE, ya que dentro de las habilidades que se quieren lograr con la IE están varios

valores que deben ser entendidos y practicados con naturalidad por los directivos y los trabajadores de la empresa, como por ejemplo: la conciencia emocional que involucra el valor de la confianza; la motivación que involucra el valor de la iniciativa y el optimismo; la aptitud social que involucra el valor de la empatía, esto es, comprender a los demás; orientación al servicio y habilidades sociales que involucran el valor de la comunicación; manejo de conflictos; liderazgo y trabajo en equipo. Por lo tanto, se puede concluir que construir un clima organizacional bajo este esquema mejorará altamente el desempeño de los integrantes de la empresa haciéndola más funcional, productiva y competitiva.

## Referencias Bibliográficas

- Barrantes, L. (2016). "Educación Emocional: El Elemento perdido de la justicia social". *Revista Electrónica Educare*, 20 (2), 1-10.
- Bisquerra, A., Pérez G. J. y García E. (2015). *Inteligencia Emocional en Educación*, Madrid, Editorial Síntesis.
- Carmona, F. P. Vargas, H. J. y Rosas, R.R. (2015). "Influencia de la Inteligencia Emocional en el Desempeño Laboral". *Sapienza Organizacional*, vol. 2, no. 3, pp.53-68.
- Caruso, D. R. y Salovey, P. (2011). *El Directivo Emocionalmente Inteligente*. Editorial Algaba, Madrid.
- Ferrer, S. y Carmen M. (2012). "El Compromiso Organizacional como Predictor de la IE". *Journal of Psychology*, vol. 46. no. 2, pp.255-260.
- Goleman, D. (2012). *Inteligencia Emocional*. Editorial Kairós: Buenos Aires.
- Haidar. J. (2012). "The Impact of Business Regulatory Reforms on Economic Growth". *Journal of de Japanese and International Economies*, 26(3), pp. 285-307.
- Hamburguer, F. A. y Cortés, B. J, (2017), *Liderazgo Ético Corporativo ¿Por qué las organizaciones necesitan directivos íntegros?* Bogotá: Editorial Bonaventuriana y Centro Editorial UNIMINUTO.
- Muchica, P.V. (2019), *La Inteligencia Emocional y su Relación con el Rendimiento Académico en Comunicación en los alumnos de 1o. de Secundaria de la I.E.N.* (Tesis Doctoral) Recuperada de <http://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/2872>.
- Paz, A., Nuñez M., García, J. y Salom, J. (2016). "Rol de Liderazgo Ético en Organizaciones Académicas". *Redalyc*, vol. 32, no. 12, pp 148-168.
- Prieto, E. M. (2018). "La Psicologización de la Educación: Implicaciones pedagógicas de la Inteligencia Emocional y la Psicología Positiva". *Educación XXI*, vol.21, núm. 1, pp. 303-320.

- Rodríguez, M. (2015). “Culturas Organizacionales Éticas”. *Revista de Antropología y Sociología: Virajes*, 17 (81). 107-134.
- Weiss, J.W. (2014). *Business Ethics: A Stakeholders and Issues Management Approach*. Stamford, USA: Cengage Learning.
- Valdés, M., & de la Caridad Fraga, R. (2017). *Actitud y Compromiso: claves para Ética y Responsabilidad Social Empresarial*. *Gestión Joven*, 35-48.
- Valls, A. (1997). *Inteligencia Emocional en la Empresa*. España. Editorial Gestión 2000.