APROXIMACIÓN EPISTEMOLÓGICA AL IMPACTO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LA PRÁCTICA GERENCIAL

EPISTEMOLOGICAL APPROACH TO THE IMPACT OF EMOTIONAL INTELLIGENCE IN MANAGEMENT PRACTICE

Andara Moreno, Yhonmar de Jesús
Andara.unefm@gmail.com
Universidad Nacional Experimental "Francisco de Miranda" – UNEFM

RECIBIDO: 12/11/2022
ACEPTADO: 15/01/2023

RESUMEN

La inteligencia emocional tiene como principal planteamiento, educar las emociones del ser humano con el propósito de alcanzar un adecuado desempeño y rendimiento personal y profesional. De esta manera, la inteligencia emocional se convierte en herramienta ideal para formar valores positivos y proactivos dirigidos a alcanzar estadíos superiores de desarrollo y crecimiento personal. Esta premisa orienta la presente investigación, enfocada en recopilar de forma sucinta aquellas corrientes de vanguardia en torno a la epistemología de la gerencia y en concreto, el impacto de la inteligencia emocional sobre la práctica gerencial. La importancia del tema recae en el potencial desarrollo de enunciados teóricos los cuales coadyuven a entender el proceso de formación de valores como hecho humano y, por tanto, asociado al desempeño organizativo al momento de tomar decisiones en cualquier tipo de empresa. La metodología fue de carácter documental – bibliográfica centrada en contextualizar el epistemológico de la categoría bajo análisis desde sus principales referentes, la descripción de los constructos teóricos asociados y la trama de interrelaciones entre inteligencia emocional y desempeño gerencial. El ensayo pone en valor la importancia capital de conocer y aplicar las amplias ventajas de esta estrategia operativa, dado su potencial para coadyuvar al desarrollo de un conjunto de actitudes y habilidades comunicativas, afectivas y cognitivas las cuales progresivamente impactan de forma positiva al momento de contextualizar la importancia de las relaciones interpersonales y resaltar las oportunidades de crecimiento personal en situaciones clave durante la toma de decisiones críticas.

Palabras clave: Inteligencia, emociones, gerencia, epistemología, emprendimiento

Abstract

Emotional intelligence has as its main approach, to educate the emotions of the human being in order to achieve adequate performance and personal and professional performance. In this way, emotional intelligence becomes an ideal tool to form positive and proactive values aimed at reaching higher stages of development and personal growth. This premise guides this research, focused on succinctly compiling those avant-garde currents around the epistemology of management and, specifically, the impact of emotional intelligence on managerial practice. The importance of the topic lies in the potential development of theoretical statements which help to understand the process of value formation as a human fact and, therefore, associated with organizational performance when making decisions in any type of company. The methodology was documentary-bibliographical in nature, focused on contextualizing the epistemology of the category under analysis from its main referents, the description of the associated theoretical constructs and the plot of interrelationships between emotional intelligence and managerial performance. The essay highlights the capital importance of knowing and applying the broad advantages of this operational strategy, given its potential to contribute to the development of a set of communicative, affective and cognitive attitudes and skills, which progressively have a positive impact when contextualizing. the importance of interpersonal relationships and highlight opportunities for personal growth in key situations during critical decision making.

Keywords: Intelligence, emotions, management, epistemology, entrepreneurship

INTRODUCCIÓN

El emprendimiento trata acerca de cómo crear un negocio sobre una base filosófica sólida a través de la cual se oriente la actividad económica para sortear cualquier tipo de obstáculo presente en el camino y así, ser sustentable en el tiempo.

A fin de lograr este objetivo, para el emprendedor es imprescindible conocerse a sí mismo como empresa, crear una propuesta de valor donde incluya las características de los potenciales clientes, estar profundamente familiarizado con el entorno donde se desempeñará la empresa, crear un modelo de negocio donde se reflejen todos los aspectos involucrados en el producto a ofertar; para finalmente, diseñar una estrategia de marketing para posicionar la empresa en su nicho particular de mercado.

Bajo la anterior concepción, el emprendimiento se cataloga como uno de los principales motores de cualquier economía, al contribuir con la difusión de los avances tecnológicos en cualquier campo, la renovación del tejido empresarial y la creación de nuevos puestos de trabajo. Por tanto, el emprendimiento para ser considerado exitoso hoy día, debe estar enfocado en identificar y explorar nuevas áreas de oportunidad de negocio poco exploradas o en vías de resurgimiento (Tejeiro et al., 2021).

En este sentido, aquel individuo capaz de identificar nuevas oportunidades de negocio puede considerarse como emprendedor, al contar con la capacidad innata de aprovechar las ventajas de cada circunstancia, coyuntura o necesidad en la sociedad para cubrir ese espacio, obteniendo al mismo tiempo un beneficio económico. Por tanto, el emprendedor debe contar con la capacidad de crear y generar nuevas empresas cuyas características se focalicen en la orientación hacia el crecimiento sostenido del negocio y la innovación de bienes, tecnología o mercados (Lopez & De la Garza, 2019).

Ahora bien, las circunstancias del momento, signadas por constantes cambios y transformaciones de todo orden y nivel en el contexto empresarial, demandan un tipo de emprendedor con la suficiente formación gerencial para afrontar el ineludible reto de adaptarse a esa sociedad de incertidumbres y no perecer ante cada nuevo desafío del entorno. Sin embargo, esta adecuación gerencial implica, igualmente, incorporar dentro de su desempeño gerencial, renovados enfoques y desechar obsoletos esquemas o métodos de gestión, desfasados con la realidad imperante.

Se hace entonces, impostergable, enfrentar las condicionantes del entorno bajo una valoración epistemológica crítica, centrada en capacitar y formar individuos sociales transformadores, con el suficiente nivel cognitivo para comprender y asimilar este tipo de procesos, los cuales, en definitiva, son igualmente, mecanismos de cambio social.

Sobre esta postura teórica, se entiende la gerencia hoy día, como una ciencia social transdisciplinaria, la cual supera el concepto enraizado de visión administrativa y asume en su lugar los postulados de una metagerencia ecológica y emocional, cuya narrativa se orienta hacia el redimensionamiento de los servicios en el entorno del conocimiento,

materializando un inevitable cambio en el desempeño operacional y táctico de todas las organizaciones de hoy día (Ibáñez & Castillo, 2010).

Son entonces los actuales esquemas gerenciales, nuevas maneras de concebir el mundo, bajo la interpretación de construcciones subjetivas, intangibles; expresadas a través de un lenguaje simbólico, de significados y significantes; haciendo imperiosa la necesidad de avanzar hacia la búsqueda de esos nuevos enfoques epistemológicos capaces de dar sustento a la emergencia de construcciones interpretativas sobre el nuevo fenómeno gerencial y su aplicación práctica – operativa en emprendimientos de vanguardia (Mendoza, 2018).

Sobre estos primeros planteamientos conceptuales, se soporte el desarrollo del presente ensayo reflexivo, enfocado en recopilar de forma sucinta aquellas corrientes de vanguardia en torno a la epistemología de la gerencia y en concreto, el impacto de la inteligencia emocional sobre la gerencia. El documento corresponde al primer producto de una investigación doctoral mucho más amplia circunscrita en la construcción de una interpretación teórica de los supuestos epistemológicos subyacentes en las estrategias gerenciales aplicadas en los emprendimientos en Venezuela.

El propósito del trabajo se inscribe en la emergencia de diversas corrientes del conocimiento, las cuales abordan la realidad organizacional y de manera particular, el desempeño gerencial desde una praxis influenciada fuertemente por el discurrir histórico, teórico, metodológico y epistemológico de diferentes ámbitos disciplinares, a efecto de entender la complejidad global y disponer de las herramientas necesarias para prever los cambios y aplicar los correctivos del caso (Viaña, 2018).

El desarrollo de esta argumentación teórica permite sustentar la presunción de una relación interdependiente entre las diversas estrategias gerenciales aplicadas por los distintos emprendimientos en Venezuela, como resultante de un conjunto de supuestos epistemológicos de carácter empírico, los cuales han surgido en el devenir del tiempo a raíz de los dramáticos cambios experimentados hoy día por el sector socioproductivo en el país, sin haber sido documentados académicamente y explicados sobre la base de las distintas corrientes gerenciales del momento.

Este supuesto de investigación ponen en valor las consecuencias derivadas de los continuos cambios experimentados por las organizaciones en el ámbito tecnológico, socioeconómico, cultural o ambiental; impactando en los modos y estilos de la gerencia del siglo XXI y definiendo a su vez, el rumbo para concebir estrategias orientadas a diseñar cursos de acción dirigidos a asumir el reto de crecer ante los nuevos desafíos, incluyendo el abrirse a cualquier posibilidad sobre cómo gerenciar las empresas, para lo cual el gerente de hoy día, requiere incorporar emergentes enfoques centrados en la transformación de su pensamiento gerencial, a efectos de adaptarse a las actuales realidades del contexto global, tal como es la inteligencia emocional.

Se trata entonces, de visibilizar aquellos procesos gerenciales capaces de mantener productivo y sustentable un emprendimiento en el país, impactando en

los mecanismos de aprendizaje de todo el plantel humano de la organización, traducido a su vez, en el resultado positivo de la empresa y en la satisfacción plena de las demandas laborales y organizacionales de sus empleados.

Un planteamiento de esta naturaleza pone el foco de atención en una serie de hipótesis de carácter complementario, las cuales dan cuenta del matiz epistemológico como mecanismo idóneo para reflexionar sobre los modos de cómo surge y evoluciona el conocimiento científico. Por tanto, se establece un vínculo entre la metódica aplicada para construir conocimiento y la producción de nuevas estructuras teórico-conceptuales desde donde se explique la nueva reorganización de la realidad.

Este tránsito por el acontecer del emprendimiento y de los modos de gerenciar en Venezuela, supone entonces, el análisis y compresión de una amplia propuesta de preceptos epistemológicos y seleccionar aquellos más acordes para soportar el aporte teórico de una nueva epistemología gerencial en el país, surgida de los escenarios donde actualmente actúan estas organizaciones sociales.

En este sentido, al hablar de gerencia y, sobre todo, de prácticas, estilos o modos gerenciales, se toca ineludiblemente el impacto de esta ciencia-arte dentro de todo el espectro laboral. Así, el efecto social surgido de una decisión gerencial, tiene profundas consecuencias al momento de configurar un ambiente de bienestar en todas las personas relacionadas directa o indirectamente con dicha decisión; por tanto, la relevancia de conocer los supuestos epistemológicos subyacentes en las estrategias gerenciales aplicadas actualmente en las empresas de Venezuela, resulta clave para valorar el desempeño operativo de estas organizaciones productivas en el país.

CONTEXTO TEÓRICO

La concepción teórica de gerencia, ha estado atada desde sus inicios al contexto de la administración, debido a la fuerte influencia de las corrientes anglosajonas sobre esta disciplina. Tradicionalmente, se ha asociado con funciones específicas referidas a tareas de planeación, organización, dirección y control de todo el conjunto de recursos disponibles para alcanzar los propósitos trazados por la organización; por lo general, en términos económicos y sociales.

En este sentido, el abordaje teórico de la gerencia parte desde sus inicios como disciplina, a fin de entender y contextualizar los supuestos sobre los cuales surgió cada una de las corrientes explicativas de los estilos gerenciales devenidos a lo largo de la historia. Es así como la ciencia gerencial se considera una disciplina joven, sus inicios se remontan a comienzos del siglo XX.

Desde allí, sus bases epistemológicas han evolucionado a la par de necesidades y demandas de las organizaciones por flexibilizar y adaptar su desempeño al conjunto de complejos cambios del entorno, los cuales impactan en la transformación de las estructuras organizaciones originales y encauzan la búsqueda de diferentes modelos y visiones destinados a responder a las diferentes situaciones gerenciales enfrentadas, según el estilo de pensamiento de aquellos teóricos responsables de su estudio.

Hoy día, se concibe la gerencia no solo como la función de saber gestionar una organización; al contrario, los cánones gerenciales actuales dan cuentan de un gerente consustanciado, además de su desempeño laboral, con su vida familiar; personal; sus actividades, necesidades y aspiraciones como ser humano; todo ello bajo el paraguas de esquemas sustentados en la metagerencia, entendida como un manejo estratégico gerencial de las emociones en armonía con aquellos principios y valores fundamentales del ser, traducido a un estado psicoemocional de donde surge un entorno de innovación creativa; orientado a su estabilidad ecológica y la del ambiente, al considerar las emociones como factor clave a la hora de tomar decisiones (Ibáñez & Castillo, 2010).

Tal como se aprecia, esta visión moderna de gerencia, supera las premisas originales planteadas desde el siglo XVIII por Smith en economía, Taylor y Fayol en ingeniería, Weber en sociología o Mayo en psicología. Incluso supera los postulados seminales de (Druker, 2002), calificado como el padre moderno de la gerencia, al reinterpretar su primera definición, donde consideraba a la gerencia como el órgano de la sociedad responsable de manera específica, de hacer productivos los recursos.

En otras palabras, esta noción de gerencia delegaba en el gerente, la responsabilidad de un proceso productivo, reflejando en tanto, un matiz eminentemente económico; resultando al final, metas organizacionales tradicionales (Robbins & Coulter, 2005). Pero sin lugar a duda, los acontecimientos del mundo hoy día dan cuenta de un entorno totalmente diferente, con características propias, marcadas por contundentes hechos como la globalización, de allí la necesidad de diseñar e implementar respuestas muy diferentes a las ejecutadas en el pasado.

Hoy, en contraste, se asiste a un mundo interconectado donde la velocidad del conocimiento juega un preponderante rol a la hora de tomar decisiones gerenciales. Por tanto, el gerente precisa de mecanismos de aprendizaje para reenfocar los cursos de acción para el éxito de su empresa, surgiendo así, la expresa necesidad de desarrollar procesos intelectuales productores de conocimiento en donde el uso de la información y los esquemas de innovación, resultan en los elementos clave para diseñar estrategias de supervivencia para las empresas (Lopez & De la Garza, 2019).

Esta concepción transforma al conocimiento como el nuevo factor de producción. Es el responsable de sustentar el rediseño de las operaciones de la empresa, hacia modos centrados el servicio y el marketing, configurando una nueva anatomía de las organizaciones y sus formas de ser gerenciadas (Sanyang & Huang, 2009).

Es acá donde la epistemología, entendida como teoría del conocimiento filosófico o teoría del conocimiento científico, es la responsable de generar esos saberes vitales para la práctica de la nueva gerencia, al constituir la herramienta idónea para establecer maneras de reflexionar sobre qué es conocimiento y cómo se produce conocimiento, de la mano de quienes ejecutan ese conocimiento (Lazo, 2006), sirviendo por tanto, para desarrollar y adoptar esquemas gerenciales de carácter innovador, basados

en filosofías de trabajo enfocadas de manera sistemática en los procesos y no en los recursos; así como en la persona, el trabajador, quien en definitiva con sus emociones y aspiraciones, es el responsable de la buena marcha de la organización.

RUTA METÓDICA

Desde una perspectiva filosófica, la construcción del ensayo asume los lineamientos del paradigma interpretativo (Husserl, 1962), teniendo como enfoque metodológico, aquellos postulados asociados a la fenomenología y la hermenéutica. Al adoptar esta estrategia metódica, se trabaja bajo una perspectiva teórica donde se considera, no la medición de una realidad, sino, su percepción por parte de aquellos actores involucrados en su naturaleza.

En este sentido, la postura metódica parte de la interpretación del investigador acerca los significados emergentes de esa realidad, para posteriormente explicarla a partir de los argumentos aportados por sus sujetos de estudio (emprendedores, en este caso) sobre sus prácticas gerenciales; develando en consecuencia, los potenciales supuestos epistemológicos subyacentes en este tipo de prácticas; cada uno de ellos plasmados en los diferentes documentos revisados y analizados.

Así, el conocimiento generado de la aplicación de esta práctica, emerge como el resultado de un acto dialógico y de un proceso interpretativo de todo el bagaje de información aportado por los documentos considerados (Barreto, 2013). En consecuencia, esta exploración inductiva y análisis cualitativo de información, se soporta en el método hermenéutico-interpretativo a objeto de desarrollar un ejercicio dialéctico y sistémico, con el propósito de interpretar los datos emanados del contexto in situ de la investigación (Padrón, 2004).

Por otro lado, y desde la perspectiva ontológica, la gerencia, la inteligencia emocional y sus postulados epistemológicos, son considerados como fenómenos dinámicos producto de la acción individual de diferente tipo de seres humanos (emprendedores), quienes poseen variadas perspectivas para aplicar estrategias gerenciales.

Finamente, desde una perspectiva operativa, la estrategia metódica consistió en la revisión documental de distintas teorías a través de las cuales se ha abordado el impacto de la inteligencia emocional sobre el desempeño gerencial, enfatizando sus principales paradigmas y fundamentos de sustento epistemológico, a objeto de converger en la reflexión teórica contenida en el presente ensayo.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Sin lugar a duda, el impacto de la epistemología tiene como un índice clave, el trabajo de definir el alcance, límites y viabilidad de aquellas estrategias metodológicas aplicadas al momento de crear y producir nuevo conocimiento. Su horizonte ha llegado prácticamente a todas las disciplinas del saber desde el mismo inicio de la humanidad como sociedad organizada; resaltando su fuerte presencia y crecimiento a finales del siglo XIX y durante todo el siglo XX, donde se generó una significativa cantidad de renovadas propuestas metódicas y estructuras formales orientadas a producir nuevo conocimiento.

Es así como desde esos inicios, el trabajo de la epistemología se ha centrado de forma concreta, en dar respuesta a todo aquel cúmulo de interrogantes surgidas de la búsqueda del hombre para dilucidar y separar las fronteras del conocimiento o hechos facticos, de todo el espectro asociado a sus creencias: básicamente la diferencia entre creer y saber, en contraste al qué es saber algo. Esta noción se transforma entonces en una premisa crítica para trazar esa frontera entre el conocimiento generado a partir de la convergencia entre creencias y realidad (Mora, 2021).

Este actuar del proceso epistemológico ha originado una serie de fusiones de intercambio de ideas soportado en diferentes corrientes paradigmáticas. En este punto, los mecanismos de reflexión individual se transforman en mecanismos de pensamiento colectivo, sustentados en actos de reflexión filosófica de donde surge un coordinado trabajo conjunto, materializado en las denominadas comunidades científicas.

Es precisamente a partir de estos modos de actuación de la epistemología, desde donde las teorías gerenciales han evolucionado paulatinamente de la tradicional concepción de gerencia, a una visión mucho más amplia y compleja, asumiendo un carácter de metagerencia dedicada al estudio del manejo estratégico gerencial, ya no sólo de la organización donde las personas hacen vida, sino de las emociones de esas personas, de sus valores éticos y más recientemente, de su concepción ecológica y del entorno donde la empresa donde trabaja hace vida, principalmente, poniendo de relieve las transformaciones e impactos en el ambiente y en la sociedad (Mora, 2021).

Es así como el término gerencia, se considera como un vector crítico al momento de abordar el análisis teórico del desempeño organizacional y del comportamiento y dirección del talento humano. Por tanto, sus dimensiones operativas se inscriben dentro de los límites de la filosofía de la ciencia, los cánones sociales del momento, el marco político para generar conocimiento; junto a la visión y concepción del ser humano como actor fundamental del proceso gerencial.

Esta categorización le otorga a la gerencia esa dimensión antropológica, de marcado matiz filosófico, donde se articula un entramado de valores y preceptos de tipo social – político – cultural, propios de este momento histórico de la sociedad, signado por un contexto global y dinámico, muy propio del estilo de vida del mundo hoy día. En este sentido, se reconoce la dimensión de la gerencia asociada a la calidad instrumental frente a calidad sustantiva; además de la calidad individual frente a calidad colectiva (Camacaro, 2010).

El caso concreto del manejo de las emociones, desde la perspectiva gerencial, foco central del ensayo, corresponde a un prolífico campo desde donde ha surgido una importante producción científica circunscrita específicamente en la denominada inteligencia emocional y su aplicación dentro de la práctica organizacional apoyada en diferentes teorías asociadas a la adquisición de habilidades y competencias para mejorar sustancialmente, ya sea el comportamiento personal o el desempeño laboral del individuo en sociedad.

En este ámbito, destaca la enseñanza de la inteligencia emocional en el desempeño gerencial, enfatizando su significativo rol en el potencial desarrollo y adquisición de aprendizajes en todo el personal de una organización, dada sus implicaciones tanto cognitivas como biológicas (Mayer & Salovey, 1997).

Esta concepción parte de la premisa que al educar las emociones se está labrando el camino para un adecuado abordaje y resolución de potenciales situaciones críticas a dentro de la empresa, enfatizando la formación de valores positivos en todo el plantel de la organización. Dichos valores les pudieran llegar a servir de herramientas eficaces para enfrentar cotidianas situaciones conflictivas, de las cuales no está exenta ninguna persona a lo largo de toda su vida (Salovey & Mayer, 1990).

Bajo la visión anterior, la organización (la empresa) y el entorno donde hace vida, se transforma en un escenario de aprendizaje para, mediante la guía y orientación precisa, promover el desarrollo y puesta en práctica de habilidades y competencias emocionales, las cuales en definitiva tendrán como fin último, coadyuvar a formar ciudadanos cívicos preparados para un manejo inteligente de sus emociones al momento de enfrentar situaciones conflictivas (Nadal et al., 2014).

Epistemológicamente, el término inteligencia emocional, lo acuñó inicialmente (Mayer et al., 1999) para referirse a un tipo diferente a la tradicional concepción de inteligencia centrada solamente en el coeficiente intelectual de las personas. Este tipo de inteligencia se caracteriza por destacar la habilidad para percibir, evaluar y expresar distintos tipos de emociones; por la habilidad de comprender esas emociones y tener la destreza para identificarlas; junto a la habilidad de regularlas y lograr promover un crecimiento intelectual a nivel personal. Este accionar se corresponde, por tanto, en una importante dimensión del funcionamiento interpersonal, así como del bienestar y del crecimiento a nivel individual.

Por otro lado, el concepto de inteligencia emocional se sustenta en la habilidad individual para procesar información de naturaleza emocional y en su capacidad para utilizar este procesamiento emocional en la toma de decisiones de su vida cotidiana. Por tanto, aquellos individuos con alta capacidad en estas habilidades emocionales, deberían experimentar mayores niveles de bienestar psicológico y una mayor visión positiva, más permanente de la vida (Rey & Extremera, 2011).

Atendiendo a los preceptos anteriores, la inteligencia emocional se transforma en una capacidad adquirida a nivel individual y es en consecuencia, un factor clave para identificar los causales de las emociones experimentadas por las personas. Igualmente llega a orientar las percepciones, sentimientos y acciones en diferentes ámbitos en la vida de cada individuo (Salovey & Mayer, 1990).

Así, las principales corrientes de estudio se han focalizan en analizar el rol de las habilidades emocionales integradas en este concepto, como elementos predictores asociados significativamente a la salud mental, social y física de las personas (Martins et al., 2010), destacando su clara influencia en ámbitos concretos como la gerencia.

Desde otra perspectiva, la inteligencia emocional comprende una competencia básica a nivel personal para orientar sentimientos, acciones y como medio para ayudar a entender el estado anímico de otras personas, atendiendo a cinco características básicas: identificación de la propia emoción (atención), capacidad de automotivarse, capacidad de regularlas (regulación), reconocimiento de las emociones en los demás y mayor control de las relaciones con los demás (comprensión) (Goleman, 1995).

De esta manera, la inteligencia emocional conlleva el control de las emociones y el mecanismo para adecuarlas al ambiente donde se manifiestan; por tanto, se pueden adaptar atendiendo a un objetivo o situación en particular, bajo un enfoque empático y conducta de liderazgo (Egido, 2018). Esta condición explica el por qué aquellas personas con mayor conciencia emocional, tienen mayores habilidades para enfrentar exitosamente problemas emocionales y en consecuencia, experimentar un mayor bienestar emocional (Fragoso, 2015), traduciéndose así, en un desempeño laboral, gerencial en este caso, mucho más eficiente, eficaz y productivo.

En consecuencia, la inteligencia emocional se asume como la destreza personal asociada a un proceso deliberado para atender y percibir sentimientos de forma apropiada y precisa, con la capacidad para asimilarlos y comprenderlos de manera adecuada, así como con la destreza para regular y modificar el estado de ánimo de otras personas en forma voluntaria (Mayer et al., 1999).

Por otro lado, al hablar de inteligencia emocional y más concretamente, del desarrollo de competencias emocionales desde la perspectiva epistemológica de la práctica gerencial, es necesario iniciar el tránsito teórico desde la célula primigenia misma de este proceso, tal como es la emoción. Al respecto, existen muchos enfoques de análisis dentro de esta categoría, dependiendo del objetivo y la naturaleza de la investigación conducida. Para efectos de este ensayo, se comparte con (Goleman, 1995) el postulado del concepto de emoción centrado en su carácter semántico, asociado a movimiento y proactividad.

Dentro de esta concepción, al individuo experimentar una sensación de emoción (sea cual fuera esta), se verá impulsado a asumir una actitud en específico y tomar acciones al respecto, ya se trate de miedo, alegría u otro tipo de emoción.

Esta respuesta es producto del componente genético propio de cada persona, lo cual predispone y condiciona la actitud y acción a emprender en respuesta a cada emoción experimentada. Sin embargo, recalca Goleman, dicho comportamiento puede moldearse a lo largo del tiempo en función de las experiencias y los acontecimientos vividos por cada persona, de manera de construir distintos tipos de respuesta ante diversas vivencias emocionales.

Ahora bien, desde una perspectiva fisiológica, la emoción tiene su origen en un acontecimiento o estímulo, interno o externo, a partir de donde se genera una respuesta organizada, la cual estará acompañada de una reacción física del cuerpo, conformada por tres fases claramente diferenciadas (Bisquerra, 2003):

en primer lugar, las informaciones sensoriales llegan a los centros emocionales del cerebro en donde son valoradas para generar la respuesta neurofisiológica, conductual y cognitiva del caso.

En segundo lugar, se exteriorizan las emociones mediante las expresiones corporales, las cuales son observables a simple vista y por tanto se podría llegar a inferir el tipo de emoción experimentada en ese momento por la persona. Finalmente, se genera la vivencia subjetiva, en donde se manifiesta el sentimiento vivido por la persona, tal como: angustia, miedo o rabia. En esta fase hay plena identificación del estado emocional y, en consecuencia, se cataloga según su naturaleza.

La perspectiva anterior enmarca el vocablo emoción como un estado complejo del ser humano, caracterizado por una perturbación o excitación el cual actúa similar a un detonante, generando una situación de desequilibrio emocional como respuesta ante el estímulo percibido. Esta situación demanda la vuelta al estado en equilibrio, el cual dependerá del manejo emocional realizado por el individuo y asociado por tanto, a su nivel de inteligencia o competencia emocional; otorgándole mayor posibilidad de éxito o fracaso de retorno al estado inicial de equilibrio según la gestión particular de cada persona (Gómez, 2017; Bisquerra, 2003).

Los elementos claves en el concepto anterior, son detonante de las emociones y la competencia emocional del individuo para retornar al estado de equilibrio. Estos son a su vez, los componentes básicos de la educación emocional como estrategia de enseñanza: manejo de las emociones para gestionar inteligentemente las situaciones conflictivas. Esta visión pone de relieve la clara relación existente entre inteligencia emocional y gestión de emociones.

Dentro del contexto anterior, se hace imperativo la búsqueda de estrategias para integrar la inteligencia emocional en el entorno gerencial, equiparado con otro tipo de programas técnicos dirigidos a mejorar el desempeño gerencial (Cejudo et al., 2015). La educación emocional se corresponderá así, con un proceso continuo y permanente centrado en favorecer el desarrollo emocional del individuo, como complemento clave para su desarrollo cognitivo (Álvarez et al., 2000).

Dentro de este marco de actuación, existe una significativa variedad de competencias emocionales identificadas en la literatura para promover el acertado desarrollo emocional del individuo, las más importantes se detallan en la tabla 1, donde se condensan los aportes teóricos más relevantes acerca de la competencia emocional, principalmente aquellos desarrollados por (Goleman, 1995; Mayer et al., 1999) y los cuales se recogen en manos de (Bisquerra, 2003) en una síntesis didáctica para su entendimiento desde la perspectiva de su enseñanza y aplicación.

Dentro de ese tipo de competencias, destacan aquellas principalmente asociadas a la autonomía personal y las competencias sociales, las cuales se consideran críticas para fomentar en ámbitos como el gerencial, al promover el desarrollo de la capacidad para aprender y relacionarse con los demás y mejorar

progresivamente, su rendimiento laboral (Extremera & Fernández, 2004).

En términos concretos, el análisis de cada competencia emocional se detalla seguidamente (Bisquerra & Pérez, 2007): En primer lugar, la conciencia emocional alude a la capacidad presente en cada persona, no sólo de tomar conciencia de las emociones propias, sino también de las ajenas. Esta situación conlleva a crear un clima emocional adecuado para cada situación en concreto, destacando, por un lado, el ser consciente de sus propios sentimientos de manera de identificar experiencias vividas y, por tanto, reconocer cierta incapacidad a la hora de percibir los sentimientos reales, ya sea como resultado de la falta de atención o del inconsciente.

Así, a través de la identificación de cada emoción, esta se puede catalogar en un contexto cultural determinado. Finalmente, al comprender las emociones de otras personas, se adquiere la capacidad para percibir de modo más cercano las posibles y diferentes emociones de los otros y sus posibles implicaciones. Esta acción conlleva un alto nivel de empatía, al conocer de primera mano, la situación emocional del otro.

Por su parte, la regulación o gestión emocional hace referencia a la capacidad de procesar equilibradamente las emociones. Esta acción requiere de dos elementos críticos: por un lado, internalizar el vínculo existente entre emoción – cognición (relación entre razonamiento y conciencia) – comportamiento. Por otro lado, la persona debe disponer de un portafolio adecuado de estrategias para enfrentar cada situación de forma particular; junto a la disposición y proactividad para generar emociones positivas.

Es así como para una efectiva gestión emocional, se hace indispensable el desarrollo de la capacidad de expresión emocional apropiada, esto implica ser capaz de exteriorizar de forma equilibrada cada emoción, aunque en muchas ocasiones no siempre exista una correspondencia directa entre estado emocional y la manifestación exterior de los sentimientos; en el entendido que la expresión emocional de una persona, puede tener o no, efectos emocionales en otras personas.

Por otro lado, la gestión emocional se asocia a un significativo nivel de tolerancia a la frustración, dado lo inevitable de esta situación. Un bajo nivel de tolerancia implica desasosiego y puede desencadenar episodios de ira o violencia. Finalmente, para tener una buena gestión de las emociones, es necesario desarrollar adecuadas estrategias de afrontamiento, bajo la forma de aptitudes para plantar cara a cada desafío y al entorno hostil derivado, precisamente, de aplicar estrategias de autorregulación atendiendo al nivel de intensidad y permanencia de cada estado emocional.

Respecto a la autonomía emocional, esta se refiere a la capacidad de cada persona para ser consciente y gobernar sus propias acciones, independientemente de las acciones del resto, se corresponde a una realidad o sensación personal independiente de distintas fuerzas externas y cuya principal vinculación responde a la moral interna de cada individuo. Esta competencia tiene gran relevancia dentro de los programas de educación emocional, al integrar en su concepción, tanto las

emociones propias como la valoración emocional de otra persona.

La autonomía emocional es la competencia emocional, cuya concepción ha sido más ampliamente enriquecida por distintos investigadores y desde diversos puntos de vista (Navarro, 2019). De entre estos, vale la pena destacar el aporte de (Oliva & Parra, 2001), quien la considera como aquella capacidad de sentir y tomar decisiones de forma autónoma, asumiendo las potenciales consecuencias de sus actos, de esta manera se establece una directa asociación con el valor de responsabilidad por las acciones desarrolladas.

Desde otra perspectiva (Noom et al., 2001) considera a la persona de alto nivel de autonomía emocional, como aquella con la capacidad de construir una propia autoridad de referencia, al alcanzar un estado afectivo caracterizado por una gestión eficaz de sus emociones en la toma de decisiones. Asimismo, (Colunga & García, 2016) entienden la autonomía personal como un concepto muy amplio, donde incluye variables asociadas a la autogestión personal, como la autoestima, actitud positiva, responsabilidad, capacidad de análisis crítico de normas sociales, capacidad de buscar ayuda y autoeficacia emocional.

En sintonía con lo anterior, (Nadal et al., 2014) consideran la autonomía emocional como una herramienta para alcanzar el bienestar subjetivo de las personas, al desarrollar estas, un estilo de vida basado en una teoría propia acerca de sus diferentes emociones y exhibir mayor autoeficacia emocional. Asimismo, (Quiceno & Vinaccia, 2014) estiman como su característica más esencial, el hecho individual y propio de la decisión tomada por cada persona, donde sólo ella puede decidir cómo actuar en cada situación dadas sus características personales y excluyendo a cualquier tercera persona, del proceso de toma de decisiones en sus aspectos internos.

Con respecto a la competencia social, básicamente es concebida como el saber convivir con los demás, dominando las habilidades sociales básicas y respetando las diferencias individuales y colectivas (Bisquerra & Pérez, 2007). Sin embargo y dado su amplio impacto, precisamente en el entorno social – colectivo de las personas, es objeto de múltiples interpretaciones soportadas en el carácter propio e individual de cada conducta aceptada socialmente, atendiendo a su naturaleza particular, por tanto no puede ser aceptada socialmente como un rasgo general de todas las personas, ya que existen numerosas culturas y condicionamientos con influencia directa en la normalización de tales conductas sociales (Navarro, 2019).

Esta noción de la competencia, destaca su atributo multicausal, lo cual imposibilita contextualizarla dentro de una sola perspectiva de análisis y por el contrario, pone de relieve su carácter de inclusión multidimensional, habilidad para las relaciones sociales y su integración en una determinada persona (Goñi & Fernández, 2007). Sin embargo, la mayoría de los autores coincide en destacar su correspondencia con aquellos programas enfocados en dotar de mayor visibilidad y relieve la promoción de diferentes competencias y cualidades positivas en cada persona (López et al., 2006).

Adicional al planteamiento anterior, se resalta la pertinencia de promover la

inclusión de programas educativos orientados a la formación de valores como una estrategia directa para promover agentes activos y responsables de su proyecto vital, capaces de solventar y afrontar cualquier situación imprevista con efectos en su crecimiento personal y social (Santisteban, 2009).

Finalmente, la competencia para la vida, conlleva el sentimiento de pertenencia a un grupo social bajo un conjunto de derechos, deberes, valores morales y cívicos, necesarios para ejercer la convivencia y el respeto; por tanto, incluye la dimensión del bienestar personal adquirido al interactuar en forma óptima con otras personas dentro del entorno. Corresponde entonces, a la capacidad para adoptar determinado comportamiento responsable y aceptado socialmente para resolver los conflictos de la forma más efectiva posible (Bisquerra & Pérez, 2007).

REFLEXIONES FINALES

Cada gerente es ante todo, un ser humano, capaz de desarrollar a lo largo de su vida, un conjunto de virtudes y fortalezas psicológicas materializadas en un sistema de creencias, rasgos de personalidad diferenciada, estilo estable de pensamiento y una serie de competencias sociales y emocionales, sobre las cuales se apoya para afrontar el efecto de diversos factores cotidianos y los cuales le moldearán y fomentarán su bienestar, evitando la aparición de problemas psicológicos (Vázquez & Hervás, 2009).

En este sentido, la epistemología del control de las emociones, abordado desde un enfoque cognitivo – conductual, se orienta como un proceso interno dirigido a modular la conducta de los individuos; es por tanto la preparación del organismo para una rápida y adecuada respuesta motora ante estímulos desencadenantes de acciones emocionales – fisiológicas; ya sea para iniciar, evitar, inhibir, mantener o modular la ocurrencia, forma, intensidad o duración de los diferentes estados emocionales internos (Rivero & Gutiérrez, 2013; Gross, 1999).

Desde esta perspectiva, la inteligencia emocional se asocia a una capacidad intrínseca del ser humano para aumentar su nivel de calidad de vida, preservar la convivencia y vinculación social, a través de un proceso por medio del cual puede entender cómo la respuesta emocional es percibida por otros en un marco de reglas sociales para su expresión. Así, la inteligencia emocional inicia el proceso para entender la emoción, evitar una acción impulsiva y permitir ajustarla al medio, de forma adecuada y socialmente regulada (Rivero & Gutiérrez, 2013).

Esta concepción de inteligencia emocional la enfatiza como un proceso dinámico, modulable y, por tanto, mejorable a lo largo del tiempo mediante el desarrollo de esquemas educativos orientados a modificar su naturaleza actual. En este caso, se perciben respuestas diferenciales de las personas respecto a un mayor nivel de inteligencia emocional y control de sus emociones en respuesta a la enseñanza de programas específicos de formación en este tema (Clemente & Adrián, 2017).

Aunque también es necesario tomar en cuenta la marcada influencia de la experiencia propia, el aprendizaje cotidiano y la educación formal; todo lo cual marcará en forma determinantemente el desempeño operativo del gerente y en

conjunto, tendrá impacto significativo en el grado de madurez y asertividad de cada respuesta emocional al enfrentarse a distintas experiencias donde debe poner de manifiesto la moderación negativa o positiva de su afecto, enfrentado a otras personas (Cheavensa et al., 2008).

De esta manera, la perspectiva cognitiva – conductual de la inteligencia emocional, conlleva un amplio rango de habilidades propias del individuo al momento de emitir una respuesta adecuada en un contexto cambiante y el cual, en cierta forma excede sus recursos personales y posibilidades de control del ambiente; por tanto, la regulación del proceso estará orientada a controlar la respuesta emocional, buscando minimizar el impacto personal y el adecuado accionar ante los demás (Rivero & Gutiérrez, 2013).

Esta habilidad de controlar emociones, posibilita a los individuos a disponer de una mayor capacidad para conectar socialmente con los demás y, en consecuencia, tener mayor acceso a una amplia red de apoyo social. Estos individuos pueden llegar a disponer de estos recursos sociales en momentos de estrés y malestar, permitiéndoles sentirse mejor y más felices en relación a otros sujetos con bajos niveles de inteligencia emocional (Salovey & Mayer, 1990).

Es así como la práctica gerencial, contextualizada dentro del espectro de la inteligencia emocional, puede enfrentar diversas situaciones dentro de la perspectiva de su desempeño operativo, bajo una visión de optimización del comportamiento y eficaz rendimiento dentro de la organización.

BIBLIOGRAFÍAS CONSULTADAS

Barreto, Á. (2013). Metodología y diseño de investigación de una teoría fundamentada de liderazgo. Revista Copérnico, VIII(16), 30-37.

Bisquerra, R. (2003). Educación emocional y competencias básicas para la vida. Revista de Investigación Educativa, 21(1), 7 – 43.

Camacaro, P. (2010). Hacia la epistemología de la gerencia. Recuperado el 20 de octubre de 2022, de Contribuciones a la Economía: http://www.eumed.net/ce/2010a/

Druker, P. (2002). Los desafíos de la gerencia para el siglo XXI. Norma.

Egido, M. (2018). La psicologización de la educación: implicaciones pedagógicas de la inteligencia emocional y la psicología positiva. Educación XX1, 21(1), 303 - 320.

Goleman, D. (1995). Inteligencia emocional. Kairós.

Ibáñez, N., & Castillo, R. (2010). Hacia una epistemología de la gerencia. Orbis. Revista Científica Ciencias Humanas, 6(16), 54 - 78.

Lazo, J. (2006). Ciencia e ideología: apuntes para un debate epistemológico. Revista Argentina de sociología, 7(21), 49 - 63.

Lopez, J., & De la Garza, M. (2019). Las prácticas de gestión empresarial, innovación y emprendimiento: factores influyentes en el rendimiento de las firmas emprendedoras. Nova Scientia, 11(22), 357-383. https://doi.org/10.21640/ns.v11i22.1795

Mendoza, Y. (2018). La epistemología crítica: Un enfoque para la construcción del pensamiento gerencial emergente. Sapienza Organizacional, 5(10), 143 – 165.

Mora, F. (2021). Abordaje onto-epistémico de la gerencia policial desde la gerencia. I Jornadas Virtuales de Creación Intelectual y Vinculación Sociocomunitaria. San Carlos: Universidad Nacional Experimental De Los Llanos Occidentales Ezequiel Zamora.

Nadal, C., García, P., & Soler, V. (2014). La importancia de las competencias emocionales en la gestión de unidades organizativas. 3c Empresa: investigación y pensamiento crítico, 3(1), 1 - 14.

Noom, M., Dekovi, M., & Meeus, W. (2001). Conceptual analysis and measurement of adolescent autonomy. Journal of Youth and Adolescence, 30(5), 577 - 595.

Rivero, S., & Gutiérrez, R. (2013). Análisis bibliométrico sobre el concepto de regulación emocional desde la aproximación cognitivo - conductual: una mirada desde las fuentes y los autores más representativos. Psicología desde el Caribe, 30(3), 495 - 525.

Robbins, S., & Coulter, M. (2005). Comportamiento organizacional. Pearson.

Salovey, P., & Mayer, J. (1990). Emotional intelligence. Imagination, Cognition and

Sanyang, S., & Huang, W. (2009). Entrepreneurship and economic development: The empretec showcase. International Entrepreneurship and Management Journal. https://doi.org/10.1007/s11365-008-0106-z

Viaña, F. (2018). Epistemología, hacia la formación gerencial del siglo XXI. TEACS: Teorías, enfoques y aplicaciones en ciencias sociales, 11(23), 53 – 60.

AUTOR

Andara Moreno, Yhonmar de Jesús

Licenciado en Desarrollo Empresarial de la Universidad Nacional Experimental "Francisco de Miranda", Maestría en Gerencia para la Calidad y la Productividad de la UNEFM. Docente Universitario – UNEFM. Coordinador del Consejo Académico Bolivariano Local (CABLO) del municipio Miranda.