ESTADO DEL ARTE DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN
GERENCIA ESPIRITUAL PARA EL ÉXITO INTEGRAL DE EMPRESAS DE SERVICIO

AUTOR:
RAMÍREZ ARROYO LENALCY

RESUMEN

El presente artículo constituye el estado del arte de la investigación "gerencia espiritual para el éxito integral de empresas de servicio", para su realización se abordan autores que exponen temas asociados a las dimensiones del estudio. En primera instancia, se mencionan los teóricos de los diversos enfoques gerenciales desde inicios del siglo XX, cuyo paradigma estaba basado en la eficiencia y la productividad en la gestión científica, la administración clásica con visión de universalización de principios, para continuar con un enfoque más humanista a partir de la teoría de relaciones humanas; ya a mediados de siglo, surge la teoría de sistemas y el enfoque contingencial cuyo paradigma va hacia la adaptación al contexto, a finales de siglo surge la gestión de la calidad total, la reingeniería de procesos y la gestión del conocimiento, con paradigma de aprendizaje y transformación. A partir de esta perspectiva, se generan los modelos evidenciados en el siglo XXI, apareciendo los enfoques ágiles y digitales y la direccionalidad de sostenibilidad y propósito, cuyo paradigma es de flexibilidad y tecnología. Estas orientaciones actuales, tienen énfasis en la visión humanista de estilos que permean con la espiritualidad y los elementos propios del Ser y del contexto que le rodea resaltando la visión del bien común sobre el bienestar individual. Se indaga un poco sobre los aspectos filosóficos en los que se apoya la espiritualidad, considerados desde tiempos remotos hasta actualidad. Asimismo, se presentan citas relativas a las organizaciones inteligentes, de servicio, exitosas, para lo que se mencionan elementos relacionados con la calidad del servicio, factores que inciden en el éxito de las organizaciones y en la realización del Ser dentro de la organización.

alabras clave: espiritualidad, gestión, éxito integral, organizaciones inteligentes

ABSTRACT

This article presents the state-of-the-art of the art in the field of research on "spiritual management for the comprehensive success of service companies." It addresses authors who address issues associated with the dimensions of the study. First, the theorists of various management approaches are mentioned, starting from the beginning of the 20th century, whose paradigm was based on efficiency and productivity in scientific management, classical management with a vision of universalizing principles, and then a more humanistic approach based on human relations theory. By mid-century, systems theory and the contingency approach emerged, whose paradigm shifted toward context adaptation. At the end of the century, total quality management, process reengineering, and knowledge management emerged, with a learning and transformation paradigm. From this perspective, the models that have emerged in the 21st century have emerged, with the emergence of agile and digital approaches, and the directionality of sustainability and purpose, whose paradigm is flexibility and technology. These current orientations emphasize the humanistic vision of styles permeated by spirituality and the elements inherent to the Self and the surrounding context, highlighting the vision of the common good over individual well-being. The philosophical aspects underlying spirituality, considered from ancient times to the present, are explored. Quotations regarding successful, service-oriented, and intelligent organizations are also presented, mentioning elements related to service quality, factors that influence organizational success and the realization of the Self within the organization.

Keywords: spirituality, management, integral success, intelligent organizations

La versatilidad del mundo moderno, ha traído como consecuencia cambios en los estilos organizacionales y en los lineamientos gerenciales, siempre en búsqueda de la mejora continua de los procesos, de mayor aceptación de los clientes, incremento de la productividad y/o de las ventajas competitivas que se generan con la innovación. Para ello, quienes ocupan cargos gerenciales, al ser formados académicamente y a través del conocimiento adquirido a lo largo de su propia experiencia, distinguen las características de la gerencia tradicional, las innovaciones que han surgido a lo largo del tiempo y los resultados que se han logrado.

Los entornos condicionan la aplicabilidad de determinada conducta a nivel organizacional, toda vez que el contexto en el que se encuentra la organización, incide directamente en la toma de decisiones al momento de definir toda la cultura organizacional, incluyendo los estilos de liderazgo y de gerencia que se elijan para su manejo.

La presente investigación indagará sobre un estilo gerencial basado en el Ser, en la satisfacción de los clientes externos y externos de una organización, a través de prácticas que, desde los valores, tutela un enfoque holístico que interrelaciona a la organización como estructura, con todos los elementos que la definen como tal, pero centrando la importancia en el talento humano y en general, en las personas. Este estilo es conocido como gerencia espiritual, se relaciona con algunos términos tales como liderazgo espiritual, inteligencia espiritual, holismo, altruismo, entre otros.

El contexto en el que se llevará a cabo, está relacionado a empresas de servicios, específicamente a instituciones públicas de educación universitaria, por ende, en la revisión bibliográfica debe considerarse lo relativo al servicio. La finalidad de visionar la posibilidad de aplicación de este estilo de gerencia en las organizaciones mencionadas, es el éxito integral de la misma, entendiéndose este último como la mayor satisfacción de los clientes internos y externos, al recibir o prestar el servicio educativo, asimismo, elevar sus estándares de calidad con respecto a otras instituciones universitarias dentro y fuera de Venezuela.

La metodología de búsqueda será a través de la red, filtrando artículos científicos publicados en revistas indexadas, tesis, haciendo uso de Google Académico, Copilot, Dialnet, Redalyc, SciELO, Grok 3, entre otros. Se considerará la dimensión gerencia espiritual y los términos que generalmente le acompañan, mencionados anteriormente; organizaciones de servicio, enfocada a la atención al cliente en general y finalmente se indagará acerca de la dimensión éxito integral. Se procurará investigaciones en contextos nacionales e internacionales, y se hilvanará a través de conclusiones de cada dimensión, para dar con las reflexiones finales.

Cambios en los estilos gerenciales: una mirada desde el siglo XX.

Los estilos gerenciales han sido cambiantes a lo largo del tiempo, para responder a las necesidades del momento, siguiendo una secuencia temporal, para considerar algunos autores que han aportado avances en esta área, Ortiz (2012), menciona a Weber (1864-1920), con su teoría de la burocracia, en la que exige que las organizaciones deben ser dirigidas por personas que estén académicamente formadas, que garanticen el orden, bien por acuerdos o por derecho, a través de normas y reglas, que facilitan la dominación hacia el resto de la organización. Al surgir la administración científica, cuyo máximo representante fue Frederick Taylor (1856-1915), nacen algunos principios que rigen las organizaciones, Jáuregui (2007), describe detalladamente los 4 principios en los que basa su teoría: a) La organización del trabajo; b) La selección y el entrenamiento de los trabajadores; c) La remuneración en base al rendimiento individual; d) La responsabilidad y la preparación del tren directivo, en lo referente a la planeación del trabajo.

La gerencia, desde la perspectiva de la teoría administrativa, tuvo representación en Henry Fayol, en la década de 1910, destaca Hernández (2011), que fue Fayol quien identificó las reglas para la administración, en 5, a saber: a) la planeación; b) la organización; c) la dirección; d) la coordinación y e) el control. En la década de 1930, surge la teoría de las relaciones humanas, Sandoval (2015), menciona a Elton Mayo, a partir de sus estudios en la planta de Hawthorne, concluye que se aumenta la productividad al implementar la motivación y la

mejora en las condiciones de trabajo.

Hasta este momento, el hombre se visualiza como un "ser que produce", refiriéndose a la mano de obra como la procuradora del rendimiento en términos económicos, de la organización. El cómo establecer parámetros para regir el proceso productivo, para normar o estandarizar las tareas, en aras de aumentar la productividad.

A partir de los años 1950, a partir de los estudios de Ludwig von Bertalanffi, nace la teoría de sistemas, comenta Velásquez (2000), que la administración organizativa bajo este enfoque, considera los elementos cambiantes tanto de la tecnología como del entorno y que ello influye tanto en la eficiencia como en la productividad, toda vez que hace uso de diferentes perspectivas lo que hace de una manera interdisciplinaria, que se identifique la complejidad del ser humano. Por su parte Pinto, Soto, Gutiérrez y Castillo, (2003, p.1) afirman "la teoría de contingencias hace énfasis en que no hay nada absoluto en las organizaciones ni en la teoría administrativa: todo es relativo y siempre depende de algún factor", esta concepción deriva a interpretar que el funcionamiento y la estructura de las organizaciones, está supeditada a la interacción que tengan con el exterior.

Otro aporte lo realiza McGregor (1960), quien establece en su Teoría X, que la dirección es quien organiza todos los elementos que hacen parte en la actividad productiva, asimismo se encarga de dirigir los esfuerzos del personal para generar conductas amoldadas a los requerimientos de la empresa, ya que de otro modo el personal sería pasivo y hasta indiferente a las necesidades de la empresa.

Posteriormente, en su Teoría Y, expone que la dirección debe ser responsable de los elementos que conforman la empresa, el personal cambia en función de su experiencia, mostrando motivación y disposición a los logros de manera intrínseca, es función de la directiva de la empresa disponer de todos los recursos para que se lleve una organización eficiente enfocada al logro de objetivos.

Ya en la década de los años 80, Ouchi introdujo la Teoría Z, Melgar (1985), comenta que se basa en la cultura japonesa e involucra la confianza entre los trabajadores y los directivos de las empresas, con

la identificación o sentido de pertenencia que se logra entra entre los trabajadores y la organización, para el logro de la calidad en cada uno de sus procesos y/o actividades. Por su parte, Edwards Deming y Joseph Juran, entre otros gurúes de la calidad, dejan su legado en la calidad total, sostienen Medina y Ávila (2002), que el gran aporte de este tipo de gestión, en la que se integran todos los elementos del proceso productivo, en una máxima calidad, es el concepto de optimización con miras a la satisfacción de los clientes.

En esta etapa, la gerencia dirige su mirada hacia los clientes, cubrir sus expectativas y necesidades, para ello enfoca cada una de las etapas del proceso productivo, asegurando que se ejecuten dela mejor manera posible.

Ya hacia la siguiente década, Peter Drucker, apegado a las ideas de la sociedad del conocimiento, define las competencias que debe tener un gerente, Blacutt (2010), las resume en la comunicación entre todos los integrantes de la organización, la toma de decisiones en momentos de incertidumbre y la planificación estratégica. Define la administración más afín a la práctica, al desempeño que a la teoría, combinando el conocimiento con la responsabilidad.

Hammer y Champy, en la misma década, proponen la reingeniería de procesos, Ospina (2006), comenta que los autores proponían comenzar de nuevo al momento de reestructurar una organización, orientado hacia la satisfacción de los clientes internos y externos, replanteándose la interacción entre las personas y la tecnología, reemplazando procesos que disminuyan la productividad o que no aporten valor agregado al producto.

A finales del siglo XX y comienzos del siglo XXI, la gestión del conocimiento y las organizaciones inteligentes son la tendencia gerencial, Perdomo (2023) afirma que esta forma de gestión considera al conocimiento como el pilar de su ventaja competitiva, a partir del uso de la información, la comunicación y la tecnología, destaca que para ello las organizaciones privadas y públicas, visualizaron estrategias para desarrollar las capacidades de su talento humano, en aras de mejorar procesos y productos, basadas en el uso estratégico del conocimiento y de la información, con miras al logro de los objetivos de la organización a

través de la acertada toma de decisiones. Peter Senge relaciona la gestión del conocimiento, con las organizaciones inteligentes.

Surgen, a partir del siglo XXI, los enfoques ágiles y digitales, Valderrama (2019) define la agilidad en el ámbito organizacional como la velocidad y flexibilidad con la cual las empresas responden a los cambios abruptos tanto en lo que se refiere a lo que esperan los clientes, los avances tecnológicos y las nuevas tendencias y competencias globalizadas. Se buscan respuestas más eficientes y rápidas, para ello se prioriza a las personas ante los procesos o los recursos materiales, se busca minimizar lapsos de espera, interacción con los clientes y mejora continua de los procesos.

Continua el autor, describiendo esta era digital, la reinvención de las organizaciones para responder a un mercado que se dinamiza a través de la economía digital, para ello se han generado modelos de negocio SMAC por sus siglas en inglés, que implica lo social, móvil, analítica y nube, a partir de nuevos esquemas de organización, que a su vez requieren nuevos patrones organizativos, se ha logrado con ello incrementar la productividad, disminución de costos asociados a toma de decisiones y a eficiencia de procesos (manejo de grandes volúmenes de datos, uso de inteligencia artificial), generación de productos nuevos a partir de mayor interacción con los clientes a través de medios digitales, el óbice que se ha encontrado es la resistencia al cambio por parte de algunas personas en las organizaciones.

Desde el 2020, hasta nuestros días, las organizaciones se enfilan hacia la integración del impacto social, la ética y la sostenibilidad, Barrio, Enrique, Freire y Vidal (2024), definen el propósito corporativo como la tendencia actual de gestión en las organizaciones, el propósito general de la empresa es la generación del valor de manera compartida y sostenible, en consideración a los stakeholders, los accionistas. Esta razón de ser vista desde esa perspectiva, se relaciona con los aspectos de sostenibilidad, responsabilidad social corporativa, objetivos de desarrollo sostenible y la comunicación.

La protagonista en nuestros días es la sostenibilidad, lo armónico, cónsono para la vida y el desarrollo humano, pensado no sólo para el hoy, sino para las futuras generaciones, de manera responsablemente colaborativa a

través de alianzas estratégicas, los esfuerzos de gestión enfilan hacia ese rumbo, considerando lo cambiante del entorno y lo complejo de las situaciones que se presentan a raíz de las transformaciones que se visualizan constantemente.

Visiones paradigmáticas de la organización

Los estilos gerenciales mencionados, están relacionados con un paradigma, la administración científica y la clásica, se alinearon hacia la eficiencia, productividad, universalización, normalización de la gestión, mecanicismo, sostiene Velásquez (2002), que su fundamento es hacia lo técnico y lo formal, los trabajadores eran motivados únicamente por su remuneración económica; considerando a la organización un sistema cerrado, que buscaba aumentar la eficiencia y la productividad.

Por su parte la teoría de relaciones humanas, da participación en los aspectos que inciden en la productividad, a las condiciones laborales López, Arias y Rave (2006), los clasifican como los humanistas, que hacen énfasis en las personas, asimismo, define a los estructuralistas cuyo enfoque es hacia la estructura, se considera el entorno también, toda vez que la organización para ellos es un sistema abierto. Define los neoclásicos, cuya perspectiva es hacia los objetivos, agrupa a la teoría de sistemas, la escuela holística, en ella confluyen variadas disciplinas, ya que se denota la complejidad del ser humano.

En su libro Reinventar las Organizaciones, Laloux (2016) define con colores las perspectivas de cada tendencia gerencial, define las organizaciones verdes y sus logros: el empoderamiento, para ello la media y alta gerencia debe compartir el poder y disminuir el control, los líderes son agentes de servicio para sus subordinados, interactúan para crecimiento y mejoramiento permanente de los trabajadores; la cultura se impulsa por valores y por un propósito inspirador; una perspectiva de múltiples grupos de interés, se trata de considerar a trabajadores, accionistas, comunidades, ambiente, proveedores y todos los grupos que tengan interacción con la organización.

A lo largo de este proceso de cambio de las bases que sustentan los principios gerenciales, las organizaciones han manejado cada vez más los conceptos basados en el talento

de su personal como fuerza para el logro de metas y objetivos, de esta forma, los estilos de liderazgo, se han adaptado a estas variaciones, ya aquel liderazgo rígido, sustentado por una razón única que procedía de los directivos, fue adaptándose a gerentes más comunicativos, con mayor interacción con el talento humano de la organización.

Al referirse a los líderes transformacionales, Alcázar (2020), comenta que estos obtienen sus resultados organizacionales, haciendo consciente a sus trabajadores de la importancia y la tarea que ejecutan, quienes deben mantener un interés en los beneficios de la organización, siendo inspirados por el líder, a ser innovadores, creativos y participativos en las decisiones grupales, el autor resalta la relación positiva entre este tipo de liderazgo y el compromiso organizacional.

Espinosa, Contreras, Esguerra, Fierro (2016), caracterizan al liderazgo espiritual dentro de valores éticos y morales que permean a la cultura de la organización y forman parte de la mística con la que se logran objetivos tanto empresariales como sociales, el liderazgo involucra los valores espirituales como eje transversal de las actividades que se llevan a cabo en la organización. Moreno, García, Hernández (2015), en investigación realizada en base al estudio de la espiritualidad en el trabajo, consideran que los modelos tradicionales no se alinean con los cambios actuales, por lo que, la adición de elementos espirituales en el entorno organizacional, añade valor, toda vez que la humanidad está progresivamente exhibiendo preocupación por sus condiciones existenciales, por tanto, esta dimensión espiritual, está siendo considerada en la cultura organizacional, velando por un bienestar integral para todos los miembros.

Los autores Villalobos, Álvarez y Ruesga (2011), en el caso de las instituciones de educación universitaria, consideran necesario que en al plantearse la definición de los elemento de la cultura organizacional, entre ellos los objetivos, misión y visión de cada universidad, debe considerarse elementos impregnados de espiritualidad, con la finalidad de formar profesionales que además de competentes en su área, posean capacidad de servicio hacia el bien común, logrando la conformación de sociedades más

justas con visión de progreso propio y colectivo.

Bajo estos parámetros de concientización del ser humano, dentro de las organizaciones donde laboran, Mazo (2009), citado por Rodríguez, Alava y Zambrano (2021: p.206), define la gerencia espiritual

> La gerencia del compromiso integral y profundo o la gerencia centrada en el SER como una nueva forma de vida, como un modelo administrativo sobre el que se fundamentará en adelante el crecimiento equilibrado y equitativo de todas las fuerzas organizacionales.

Para lograr el cambio en la cultura organizacional y dirigirla hacia estos parámetros humanistas, es necesario redefinirla y contextualizarla en entornos más centrados en el Ser, con visión y proyección de bienestar social organizacional y comunitario.

Aspectos filosóficos de la espiritualidad

La concepción filosófica de la espiritualidad en los seres humanos, ha sido estudiada desde tiempos remotos, quizás sin utilizar el término, pero si denotando la trascendencia del quehacer humano en la tierra, el sentido que tiene la existencia de cada ser y la permanencia de algo más, no material, que en todas las culturas ha servido como una conexión con el cosmos, con el universo.

(Hegel , 1807/1966), en su "Fenomenología del Espíritu", detalla un estudio filosófico completo y complejo, del cual se extraerán algunas citas que se relacionan con el tema expuesto. Al referirse al hombre con respecto a su espiritualidad, afirma

> Su esencia espiritual ha sido ya definida como la sustancia ética; pero el espíritu es la realidad ética. Es el sí mismo de la conciencia real, a la que se enfrenta, o que más bien se enfrenta a sí misma como mundo real objetivo, el cual, sin embargo, ha perdido para el sí mismo toda significación de algo extraño, del mismo modo que el sí mismo ha perdido toda significación de un ser para sí, separado, dependiente o independiente, de aquel mundo. El espíritu es la

> sustancia y la esencia universal, igual a sí misma y permanente -el inconmovible e irreductible fundamento y punto de partida del obrar de todos- y su fin y su meta, como el en sí pensado de toda autoconciencia (p.164)

En este comentario define lo espiritual del ser dentro de la abstracción de su esencia inminente y al espíritu como la conciencia del ser, que se relaciona con el mundo exterior, pero que se interioriza y se traduce al sí mismo de cada persona.

Comenta el autor, "el espíritu se convierte en objeto, porque es este movimiento que consiste en devenir él mismo un otro, es decir, objeto de su sí mismo y superar este ser otro" (p.17). De esta manera, el ser busca sus logros y plenitud a través de conocerse a sí mismo. Al generalizar, expresa "El espíritu es la vida ética de un pueblo en tanto que es la verdad inmediata; el individuo que es un mundo" (p.164)

En la manifestación de lo espiritual en una comunidad, se logra una conciencia ética compartida entre las personas que la conforman, más allá de lo individual.

> Es cierto que en el goce la individualidad deviene para sí o como individualidad singular, pero este goce mismo es resultado de la acción universal, a la vez que hace surgir el trabajo universal y el goce de todos. Lo real tiene simplemente la significación espiritual de ser de un modo inmediato universal. P.186

Relaciona el goce o disfrute individual con el trabajo y goce colectivo, realzando la importancia de la satisfacción personal como agente influyente en el trabajo y satisfacción colectiva, esto se genera por la dimensión espiritual que universaliza la experiencia de cada persona.

Con un enfoque más actual, Sánchez (S/F), acota la necesidad actual de desarrollar la dimensión espiritual en las personas, en función del mejoramiento de las condiciones de vida en el mundo, destaca la posibilidad de la incidencia directa del mayor desarrollo espiritual, que traería consigo seres éticos, creativos que

coadyuvarían en la transformación hacia un planeta con mejores condiciones para la vida, ese viraje hacia el desarrollo de la espiritualidad lo considera indispensable para lograr un cambio en el mundo.

Sin embargo, el autor argumenta que aun existiendo una suerte de prejuicio de la filosofía hacia la espiritualidad, es un tema que ha estado presente en la mayoría de los filósofos y en cada época ha tenido una connotación, definiéndola o reconociéndola según sus propias ideas, buscándole su origen, su presencia, olvidando que está inmersa en cada ser, sólo es cuestión de visualizarla, apartando todo aquello que impide su identificación

En la era actual, continúa la aproximación a la prospectiva humana, a través de la espiritualidad, puesto que permea todas las aristas del ser y se hace presente en cada corriente del pensamiento, porque nace de lo interno del ser y se manifiesta a través de sus pensamientos y sus acciones.

La educación de la organización, el servicio, las expectativas de los clientes.

Las organizaciones actuales, en entornos tan cambiantes, después de tantos hallazgos en función de la conducción idónea, que satisfaga a trabajadores y clientes, ha de considerar muchas aristas y perspectivas, Sánchez y Camejo (2018), en su visión holística para estudiar las organizaciones, consideran el modelo de Ken Wilber, el ideal para conformar organizaciones integrales, para ello proponen fomentar redes de intercambio de información entre otras organizaciones con diferentes proyectos ejecutados, para compartir experiencias exitosas, fortalezas, debilidades, promoviendo el aprendizaje colectivo, en función de la reciprocidad y la combinación de diferentes formas de conocimiento.

Es así como la tendencia actual de la organización, es de reforzamiento interno, sin descuidar el entorno ambiental y social en el que se encuentra, Ramos (2007), se refiere a la responsabilidad social corporativa, para ello considera aspectos como el respeto a los derechos humanos, la exclusión de trabajos forzados, las prácticas discriminatorias, promover las conductas éticas, las actitudes responsables hacia el medio ambiente, incluyendo las tecnologías que se utilizan.

Al referirse a las organizaciones que aprenden, Senge (2002), establece disciplinas individuales y en equipo, en virtud del dinamismo en la gestión de las empresas, todas ellas con el fin de lograr adaptar al talento humano a las variaciones en el contexto interno y externo. Para el autor, las experiencias que se fomentan en equipo son la visión de futuro compartida y el aprendizaje colaborativo en equipo, en el que está presente la sinergia de sus participantes. Por su parte, a nivel individual cada persona debe visualizar las ideas que subyacen en su mundo interior (modelo mental), para contrastarlo con la realidad o con otros modelos, con la finalidad de generar los nuevos, adaptados al contexto; el reconocimiento y desarrollo de la visión personal, que se centra en la intención de superación personal y; el pensamiento sistémico, que permite identificar como un todo, las situaciones que se presenten, interrelacionando actividades y procesos.

Estas entidades que aprenden, lo hacer para crecer y perdurar en el tiempo, al lograr todas sus metas organizacionales, en un contexto geográfico temporal que contempla oferta, demanda, clientes externos e internos y muchos otros parámetros que se interrelacionan en función de su objetivo: producto, servicio, mixto. El producto intangible de las organizaciones, es el servicio, cuando este es de calidad, que satisface los requerimientos de los clientes, da cuenta de una buena imagen corporativa, Gorrochotegui, Montt y Nazarre (2015), señalan que es en los momentos en los que se establece contacto entre los clientes y algún integrante de la organización, cuando se percibe por parte de aquellos, la calidad del servicio y de forma de colectiva, la imagen que se tiene de la organización. Afirman que desde la sinergia que ocurre hacia el interior, hacia los empleados y su desarrollo, subyace la atención de calidad para el cliente externo, que se manifiesta a través de elementos tanto emocionales como sensoriales, todo este proceso de atención, se genera de forma planificada, organizada, dirigida y controlada, alineando a los trabajadores en un objetivo integral, de servir al otro.

Lo humano de la organización, lo trascendente del servicio, factores de éxito.

La finalidad de cualquier proyecto que se emprenda, generalmente, es el éxito, para ello se adecúan las herramientas,

estrategias, políticas, recursos tangibles e intangibles de los que se dispone, en función de la consecución de metas y objetivos, que se traducen en éxito. Peña y Villón (2017), señalan que el logro del éxito organizacional, se relaciona directamente con la motivación de los trabajadores, puesto que la realización del ser suele llevar implícita la trascendencia del servicio. Por su parte Rubier (2019), afirma que el éxito de las empresas nuevas depende del aprendizaje centrado en su talento humano, para socializar, aplicar su conocimiento al vertiginoso cambio de escenarios, de manera que sean flexibles, de visión global, competitivas, para hacerlas más sostenibles, competitivas, y llevarlas al éxito.

Para Romero y Correa (2010), el servicio es lo básico para el logro del éxito en la organización, para ello propone la transformación de la forma de pensar de los trabajadores, unificando las teorías existentes y las experiencias vividas para innovar, siendo competitivos y en la búsqueda de la excelencia. Los autores proponen que debe iniciarse con los clientes internos y que sean ellos quienes transmitan a los clientes externos. Inician con los procesos administrativos, continúan con los procesos gerenciales en los que se implanta la cultura del servicio, para finalizar con la revisión de las habilidades gerenciales necesarias para innovar en el servicio.

Sostiene Izquierdo (2021), al referirse a la medición de la calidad de los servicios

> No se puede dejar el concepto de medición de algo intangible en base a las percepciones individuales de los usuarios, porque cada ser humano tiene una percepción propia y por lo tanto las mediciones e impresiones de la calidad en los servicios podrían ser muy variadas en razón de cada óptica de los usuarios (p.9)

Si bien la calidad del servicio puede considerarse un rasgo subjetivo, es innegable que las personas siempre van a preferir recibir un servicio que involucre buen trato, cumplimiento de las exigencias y eso va a ser notorio, ya que en un mercado competitivo con organizaciones que presenten servicios en el mismo ramo, seguramente esta será la empresa que aglutine mayor cantidad de clientes.

El éxito integral, la realización del Ser

Las personas ocupan gran parte de su vida en sus centros de trabajo, aportando de si sus conocimientos y experiencias, en ese ámbito, se interrelacionan con otras personas fuera y dentro de la organización y establecen un ambiente que se hace cotidiano. Lo deseable de esa práctica habitual es que sea agradable y lo que allí transcurra, sea satisfactorio para los trabajadores, tanto en el plano personal como en lo profesional. El éxito integral de una organización de servicio, ambiciona el éxito empresarial a partir del éxito de su capital humano. A través de su plan estratégico, la gestión gerencial debe diseñar políticas dirigidas al crecimiento y desarrollo de las personas como Seres individuales y como equipos transcomplejos que crecen en lo humano y dejan tras de sí la huella del éxito en los procesos asociados a sus tareas y por ende el logro de los resultados organizacionales esperados.

Puede concluirse que las organizaciones de vanguardia actuales, van en la ruta de una gerencia más humana, tanto en los aspectos culturales internos propios de la estructura, su filosofía organizacional, como en la procura de la conservación del ambiente, la sostenibilidad, bien por convicción propia o en ocasiones, en cumplimiento de la legislación que contempla dicha preservación y cuidado de la naturaleza. Desde los inicios de la medición de la calidad, los servicios han ido en procura de las mejoras en sus procesos, ya sea como parte de la filosofía de la empresa o por certificaciones de calidad que añaden valor agregado y prestigio a la organización que lo ostente, el servicio al cliente, es uno de los más competitivos, satisfacer a personas de diferentes culturas, en distintos entornos, es tarea ardua, por lo que se hace un reto en cualquier organización.

Lograr el éxito integral, combina la satisfacción personal con el cumplimiento de los objetivos de la organización, de manera cónsona, sentir la felicidad al trabajar en un ambiente armónico en el que las actividades se lleven de manera fluida y agradable, debe ser el norte. Es trabajo investigar si la implantación de la gerencia espiritual en una institución de servicio, coadyuve a ello.

Referencias biblbiográficas

Barrio, E.; Enrique, A.; Freire, A.; Vidal, M. (2024). Análisis

conceptual del propósito corporativo: Sostenibilidad, RSC, ODS y comunicación. Cuadernos info N° 59. Disponible en: https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0719-367X2024000300113. [Consultado: 2025, Marzo 24]

Blacutt, J. (2010). La administración de organizaciones de profesionales: una perspectiva neoclásica. A la memoria de Peter F. Drucker. Ciencia y Cultura, núm. 24, junio, 2010, pp. 55-73. Bolivia. Disponible en: https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=425839837004 [Consultado: 2025, Marzo 20]

Espinosa, J.; Contreras, F.; Esguerra, G.; Fierro, I. (2017). Validación preliminar del modelo de liderazgo espiritual de Fry en trabajadores colombianos y ecuatorianos. Acta Colombiana de Psicología, 20(1), 177-189. Disponible en: https://actacolombianapsicologia.ucatolica.edu.co/article/view/1073 [Consultado: 2025, Marzo 21]

Gorrochotegui, A.; Montt, R.; Nazarre, M. ((2015). El servicio como principio que une y potencia las organizaciones: una revisión y propuesta conceptual en torno a la cultura de servicio. Perspectiva Empresarial, 2(2), 55-71. http://dx.doi.org/10.16967%2Frpe.v2n2a6 [Consultado: 2025, Marzo 21]

Hegel, G. (1966). Fenomenología del espíritu. (W. Roces Trad.) Fondo de cultura económica. (Trabajo original publicado en 1807). Disponible en: https://upcndigital.org/~ciper/biblioteca/Filosofia%20moderna/Hegel%20-%20Fenomenologia%20del%20Espiritu.pdf [Consultado: 2025, Marzo 24]

Hernández, H. (2011). La gestión empresarial, un enfoque del siglo XX, desde las teorías administrativas científica, funcional, burocrática y de relaciones humanas. Disponible en: http://hdl.handle.net/11619/1628. [Consultado: 2025, Marzo 22]

Izquierdo, J. (2021). La calidad de servicio en la administración pública. Disponible en: https://revistas.uss.edu.pe/index.php/EMP/article/view/1648/2355 [Consultado: 2025, Marzo 25]

Jáuregui, A. (2007). Los principios de la administración científica

de Taylor e introducción al fordismo. Disponible en: https://www. uv. es/gonzalev [Consultado: 2025, Marzo 21]

Laloux, F. (2016). Reinventar las organizaciones. Arpa. Disponible en: https://bibliotecavirtual.imf.com/info/reinventar-las-organizaciones-00056050. [Consultado: 2025, Marzo 24]

López, M.; Arias, L.; Rave, S. (2006). Las organizaciones y la evolución administrativa. Scientia et Technica Año XII, No 3. Disponible en: https://revistas.utp.edu.co/index.php/revistaciencia/article/view/6409/3657. [Consultado: 2025, Marzo 24]

McGregor, D. (1960). Teoría X y teoría Y. Revista Pensamiento Imaginativo. Investigación, *4*, 06-13.. Disponible en: https://materiales.untrefvirtual.edu.ar/documentos_extras/1075_Fundamentos_de_estrategia_organizacional/08_Teoria_de_la_organizacion.pdf [Consultado: 2025, Marzo 21]

Medina, A.; Ávila, A. (2002). Evolución de la teoría administrativa. Una visión desde la psicología organizacional. Revista cubana de psicología. Vol 19, N° 3. Disponible en: https://pepsic.bvsalud.org/pdf/rcp/v19n3/12.pdf. [Consultado: 2025, Marzo 23]

Melgar, A. (1985). Teoría Z y círculos de calidad: una nueva dimensión del desarrollo de los recursos humanos. Revista centroamericana de administración pública, 8, 35-51. Disponible en: https://www.academia.edu/download/53313927/unpan1.un.org.pdf [Consultado: 2025, Marzo 21]

Moreno, Z.; García, M.; Hernández, J. (2015). Un estudio de caso en el análisis de la espiritualidad en el trabajo. Oikos: Revista de la Escuela de Administración y Economía. Vol. 19, N° 39. https://dialnet.unirioja.es/servlet/revista?codigo=9653. [Consultado: 2025, Marzo 22]

Ortiz, J. (2012). Acercamiento a la actualidad de Max Weber. Reencuentro, núm. 64, pp. 21-25 Universidad Autónoma Metropolitana Unidad Xochimilco Distrito Federal, México. Disponible en: https://www.redalyc.org/pdf/340/34023236003.pdf. [Consultado: 2025, Marzo 18]

Ospina, R. (2006). La reingeniería de procesos: una herramienta gerencial para la innovación y mejora de la calidad en las

organizaciones. Disponible en: https://www.redalyc.org/pdf/4096/409634344006.pdf. [Consultado: 2025, Marzo 23]

Peña, H.; Villón, S. (2017). Motivación Laboral. Elemento Fundamental en el Éxito Organizacional. Instituto Internacional de Investigación y Desarrollo Tecnológico Educativo INDTEC, C.A. Disponible en: https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2018.3.7.9.177-192 [Consultado: 2025, Marzo 18]

Perdono, R. (2023). Gestión del conocimiento en las organizaciones. Revista Educare. Vol. 27, N° 1. Disponible: https://revistas.investigacion-upelipb.com/index.php/educare/article/download/1904/1760/4410. [Consultado: 2025, Marzo 23]

Pinto, J.; Soto, N; Gutiérrez, A.; Castillo, L. (2003). Ajuste, estructura y ambiente como factores claves en la teoría de contingencias. Disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0123-59232003000300004&script=sci_arttext. [Consultado: 2025, Marzo 23]

Ramos, M. (2007). La humanización de las organizaciones en el siglo XXI. Anuario Jurídico y Económico Escurialense, LX. Disponible en: http://dialnet-la-humanizacion-de-las-organizaciones-en-el-siglo-xxi-2267942%252f39215278%2FRK%3D2%2FRS%3Djt9dxg94JKUjQytyqjxnQ8SVaUc- [Consultado: 2025, Marzo 18]

Rodríguez, A.; Alava, V.; Zambrano, V. (2021). La gerencia espiritual y la gestión del conocimiento en la empresa pública Epapar. Revista publicando. Ecuador. Disponible en: https://doi.org/10.51528/rp.vol8.id2255. [Consultado: 2025, Marzo 17]

Romero, C.; Correa, A. (2010). La innovación del servicio en las organizaciones. Disponible en: https://repository.umng.edu.co/server/api/core/bitstreams/7d82266c-6127-4601-b5a3-851722d861d2/content. [Consultado: 2025, Marzo 27]

Rubier Valdés, Dayana. (2019). La incidencia de la gestión del conocimiento en el éxito de las organizaciones. *Cooperativismo y Desarrollo*, *7*(3), 392-405. Epub 02 de diciembre de 2019. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2310-

340X2019000300392&lng=es&tlng=es. [Consultado: 2025, Marzo 22]

Sánchez, A. (S/F). Filosofía de la espiritualidad. El Búho Nº 17 Revista Electrónica de la Asociación Andaluza de Filosofía. D. L: CA-834/97. - ISSN 1138-3569. Disponible en: https://elbuho.revistasaafi.es/buho17/17.pdf. [Consultado: 2025, Marzo 26]

Sánchez, Y.; Camejo, L. (2018). La teoría del todo de Ken Wilber19una visión holista para estudiar las organizaciones. Tendencias en la Investigación Universitaria. Una visión desde Latinoamérica. Vol. IV. Disponible en: https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7785858. [Consultado: 2025, Marzo 23]

Sandoval, J. (2015). La teoría de las relaciones humanas: ¿un enfoque humanista real del trabajo?. Universidad Piloto de Colombia. Disponible en: https://repository.unipiloto.edu.co/handle/20.500.12277/8025 [Consultado: 2025, Marzo 23]

Senge, P. (2002). Las organizaciones que aprenden. Disponible en: https://factorhuma. org/attachments_secure/article/8324/UK_learning_organizations_CAST. pdf. [Consultado: 2025, Marzo 26]

Valderrama, B. (2019). Transformación digital y organizaciones ágiles. Disponible en: https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7274241.pdf. [Consultado: 2025, Marzo 23]

Velásquez, F. (2000). El enfoque de sistemas y de contingencias aplicado al proceso administrativo. Estudios gerenciales, Vol. 16, N° 77. Disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-59232000000400002&lng=en&nrm=iso>. ISSN 0123-5923. [Consultado: 2025, Marzo 23]

Velásquez, F. (2002). Escuelas e interpretaciones del pensamiento administrativo. Estudios gerenciales, Vol.18, N°83. Disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0123-59232002000200002&script=sci_arttext. [Consultado: 2025, Marzo 23].

Villalobos, J.; Álvarez, A.; Ruesga, J. (2011). Espiritualidad organizacional y pensamiento estratégico en la gestión de las universidades del siglo XXI. Omnia Año17,No.2. Universidad del Zulia.

Disponible en: Redalyc. Espiritualidad organizacional y pensamiento estratégico en la gestión de las universidades del siglo XXI [Consultado: 2025, Marzo 22