GESTIÓN PÚBLICA: UNA NUEVA PERSPECTIVA EMPRESARIAL DESDE EL CONTEXTO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL

AUTORA:
RODRÍGUEZ FRANCIA NOHELY

RESUMEN

Este artículo científico está dirigido a realizar un análisis crítico constructivo sobre la gestión pública, como una nueva perspectiva empresarial desde el contexto de la inteligencia emocional, considerando la investigación documental, bajo un diseño bibliográfico. Los teóricos consultados, Goleman (2002), Kliksberg (2015), y Vegas (2019), destacan que la gestión pública está enfocada en la administración eficiente de todos los recursos con los que cuenta una comunidad, con la finalidad de dar respuesta a las demandas de sus habitantes; para lo cual las instituciones públicas demandan un personal consustanciado con su actividad laboral. El análisis permite referir que la calidad de la gestión pública depende en gran medida del desempeño laboral de los empleados, pues, es una gestión para la cual no existen recetas que puedan funcionar de manera universal y por el contrario pueden resultar adversas si son aplicadas en contextos diferentes; no es sino a través del buen desarrollo de la inteligencia emocional del personal, que se puede alcanzar la eficiencia, eficacia y efectividad de la gestión pública a nivel organizacional, dado que con un buen desarrollo emocional los empleados pueden canalizar de manera operativa sus aptitudes independientes, verbales, espaciales, mecánicas y sociales, capacidades interconectadas pero independientes, conllevando a la eficiencia integral de sus competencias, logrando así dar respuesta oportuna a las competencias asignadas, alcanzando un eficiente desempeño laboral, y por ende contribuye a la eficiencia de una gestión de calidad para el beneficio integral de toda la organización y de la comunidad para la cual se presta servicio.

Palabras Claves: Gestión Pública – Perspectiva Empresarial - Inteligencia Emocional

PUBLIC MANAGEMENT: A NEW BUSINESS PERSPECTIVE FROM THE CONTEXT OF EMOTIONAL INTELLIGENCE

ABSTRACT

This scientific article is aimed at carrying out a critical constructive analysis of public management, as a new business perspective from the context of emotional intelligence, considering documentary research, under a bibliographic design. The theorists consulted, Goleman (2002), Kliksberg (2015), and Vegas (2019), highlight that public management is focused on the efficient administration of all the resources that a community has, in order to respond to the demands of its inhabitants; for which public institutions demand a personnel consubstantiated with their work activity. The analysis allows us to refer that the quality of public management depends largely on the work performance of employees, since it is a management for which there are no recipes that can work universally and on the contrary they can be adverse if they are applied in different contexts; It is nothing but through the good development of the emotional intelligence of the personnel, that the efficiency, efficacy and effectiveness of public management can be achieved at the organizational level, given that with good emotional development employees can operate in an operational way their independent, verbal, spatial, mechanical and social skills, interconnected but independent capacities, leading to the integral efficiency of their competences, thus managing to give a timely response to the competences Assigned, reaching an efficient work performance, and therefore contributes to the efficiency of quality management for the integral benefit of the entire organization and the community for which service is provided.

Keywords: Public Management - Business Perspective - Emotional Intelligence

INTRODUCCIÓN

Hoy en día en una sociedad de la información y del conocimiento provista de constante transformación, las organizaciones sea cual sea su naturaleza y los propósitos que se propongan conseguir, pueden desarrollar actividades óptimas y garantizar el éxito teniendo en cuenta la integración permanente del recurso humano con la filosofía de gestión de la organización; lo cual implica la redefinición de los roles de los actores sociales en términos de su capacidad y grado de movilidad, flexibilidad y de aporte organizacional, más que de su relación organizacional de estabilidad laboral.

Cabe destacar que la gestión pública es indispensable para la construcción de sociedades igualitarias y equitativas y es aquí donde reside la inigualable función que esta tiene, pues está enfocada en la administración eficiente de todos los recursos con los que cuenta una nación, con la finalidad de dar respuesta a las demandas de sus habitantes, a la vez que garantizar el desarrollo del país. Esta especialidad se materializa a través de las entidades gubernamentales, por medio de los procesos por los que el Estado proyecta y efectúa políticas, distribuye bienes y servicios y, aplica disposiciones, orientadas a regular sus funciones. Por lo tanto, la implicación de la gestión pública en el Estado es alta e indispensable, ya que de ella dependerá un buen entendimiento y relación entre la empresa privada y el gobierno, desprendida de las estrategias y respuestas dadas a problemáticas que surgen a diario en los espacios sociales.

Todo lo cual conlleva al establecimiento de un nuevo paradigma de la gestión pública,

que implica, según Vegas (2019), superar los modelos procedimentales paquidérmicos que hacen énfasis en la eficiencia de los medios más que en sus fines y resultados, y valorar más el recurso humano disponible para alcanzar de manera efectiva y eficiente los objetivos y metas organizacionales; quienes para lograr el éxito deben superar los paradigmas tradicionales y buscar en la organización y su entorno oportunidades y emprender una nueva cultura organizacional para suscitar cambios adaptados a los nuevos tiempos.

De acuerdo a esto, la gestión pública no se limita únicamente al manejo administrativo de los recursos financieros y materiales de una comunidad local, estadal o nacional, sino que también debe considerar la dimensión humana de gerentes y demás personal, la cual puede influir directamente en la calidad del desempeño del laboral, por cuanto el manejo inteligente de sus emociones propiciará el estímulo para que otros realicen con óptimos resultados la solución de problemas locales cumpliendo así con su papel de Gerente Social.

Todo lo cual significa incorporar una gestión de calidad en una institución pública de servicio basada en el desarrollo humano, que no se limita única y exclusivamente a la adquisición de habilidades y destrezas técnicas para el desempeño de sus funciones, sino a desarrollar competencias emocionales como factor relevante en la gestión del capital humano. Según Goleman (2002) las personas emocionalmente desarrolladas disfrutan de una situación más ventajosa en todos los órdenes de la vida; están más satisfechas y, por tanto, son más eficientes y se muestran más capaces de controlar los hábitos mentales que determinan la productividad.

Desde ésta perspectiva, el objetivo del presente artículo es analizar la gestión pública, como una nueva perspectiva empresarial desde el contexto de la inteligencia emocional, con la finalidad de hacer un análisis crítico constructivo entorno al deber ser de la gestión pública en atención al desarrollo empresarial que demandan los ciudadanos para mejorar sus niveles de crecimiento y desarrollo social; lo cual será abordado desde la perspectiva de la inteligencia emocional, analizada en bibliografías e investigaciones del área y desde la visión del desarrollo integral de los ciudadanos, por una mejor calidad de vida.

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

Dado los avances de las nuevas tecnologías de la información y comunicación, surge el establecimiento de un nuevo paradigma de la Gestión Pública, concebida como la forma de administrar el recurso económico de una región, estado o país, y el capital humano que labora en las empresas del estado, para lograr el manejo adecuado de políticas y normativas establecidas de manera que la gestión sea más efectiva. Para Ortún (2015), producto del vertiginoso crecimiento de la sociedad y sus demandas, la gestión pública debe adaptarse a nuevas maneras de administrar los recursos que le otorga el Estado en pro de mejorar y crear una sociedad altamente competente, con evolución a nivel económico, político y social.

Al respecto, Kliksberg (2015), destaca que en vista de los numerosos cambios ocurridos en los últimos años en América Latina, como avances tecnológicos, desarrollo en el campo geopolítico, y la búsqueda incansable de la

estabilización, democracia, un adecuado y equilibrado desarrollo económico, sana competitividad y así enfrentar la gravísima situación social ampliando la integración económica, la gestión pública enfrenta nuevas demandas que hacen que se adapte a nuevos pensamientos en búsqueda de lograr un mejor desempeño para fortalecer la administración de las empresas del Estado.

Por lo que hay que considerar que una nueva gerencia publica requiere de nuevas actitudes y una cultura gerencial más avanzada para poder afrontar los retos concernientes al manejo adecuado de las empresas del Estado, que busca explorar las potencialidades de cada recurso humano, la capacidad de resolver rápida y eficazmente los problemas que se presenten durante la gestión pensando formulas creativas que permitan establecer resultados óptimos en todos los niveles públicos, sea a nivel nacional, regional, municipal.

Es así, como el ciclo de gestión pública para el desarrollo contempla desde la planificación y su financiamiento hasta la producción de los bienes y servicios públicos, incluyendo las funciones públicas de regulación y provisión directa de servicios públicos, y la internalización en la sociedad del cambio originado por el accionar público (valor público), como también la rendición de cuentas al respecto.

Dentro de este marco, Valdez (2019), destaca que la gestión pública para el desarrollo implica: planificar, movilizar, desplegar, organizar y transformar recursos financieros, humanos, materiales, tecnológicos y metodológicos para proveer, asignar y distribuir bienes y servicios públicos tangibles e intangibles, solucionando problemas o satisfaciendo

necesidades, originando resultados significativos para la sociedad y el país, consistentes con los objetivos gubernamentales, en forma eficiente, eficaz y equitativa, creando valor público para la sociedad como un colectivo

En este contexto, la función de seguimiento y evaluación se vuelve transversal, retroalimentando los procesos de planificación, presupuesto y ejecución/producción de bienes y servicios, y proporcionando insumos a la rendición de cuentas hacia la ciudadanía, el parlamento y los actores de la sociedad civil. En este sentido una gestión pública de calidad se innova sobre sí misma, buscando niveles crecientes de efectividad para el desarrollo.

Por su parte, Vegas (2019) plantea que la gestión pública representa un instrumento de gobierno que permite reducir espacios entre el ciudadano y la autoridad gubernamental, siendo el puente conductor, en ambos sentidos, de demandas sociales y ofertas de políticas públicas en la que las estrategias que se utilizan para abordar y dar respuestas a las peticiones juegan un papel importante al momento del ejercicio de la administración de los recursos. De hecho:

> La Gestión Pública para los actores sociales es una estructura diseñada para resolver situaciones complejas que afectan a la ciudadanía, y que por sus propios medios no puede hacer. Su conducta está basada bajo dos vertientes: lo político y lo gerencial; en el primer caso asumir posiciones de liderazgo social, y en el segundo como instrumento de buen gobierno como proyección de lo local (p.111)

Desde esta perspectiva, Vegas (2019), asume la gestión pública como una acción política y gerencial del gobierno municipal, soportada por técnicas modernas de administración, cuyo

objetivo es procurar espacios de conciencia social entre la ciudadanía y el gobierno para el diseño conjunto de la localidad, así como orientar sus capacidades y estrategias en pro de una calidad de vida en armonía con el ecosistema local.

Mientras que, Luque, Merino, y Solís (2020), señalan que la gestión pública representa la estructura básica para impulsar y coordinar toda política pública que se procure, y desde su misma visión de proyectista asumir los espacios que brinda la gobernanza establecer las estrategias que permitan un mayor acercamiento del ciudadano en la solución de sus problemas y en el desarrollo propio de su espacio social.

De hecho, la gestión pública es un espacio para acortar distancias, entre el gobierno y la comunidad, con una visión y discurso coherente; por parte de quienes asumen la responsabilidad de dirigir los destinos de la comunidad, incorporando liderazgo y un equipo interdisciplinario formado para el ejercicio de la gestión pública, mostrando sensibilidad social ante los problemas estructurales y necesidades más básicas de la sociedad, aportando soluciones integrales, mediante herramientas gerenciales que permitan elevar el nivel de calidad de vida y de sostenibilidad de la localidad, enfocados en cómo enseñar hacer del buen uso de los recursos públicos, sin dejar de lado la participación, en buena pro, de quienes son los más beneficiados de la acción pública.

En ese sentido, Mendoza, Cobo y Boza (2021), destacan que la gestión pública cuenta con una responsabilidad destacada: la identificación de problemas existentes en un territorio o las necesidades a ser cubiertas desde el punto de vista de sus

comunidades; dichos aspectos deben ser núcleos de la respuesta de lo público en términos de estrategias organizacionales o planes de acción.

En este ámbito referencial Merchán, Pinargote, Acebo (2022), consideran que la calidad de la gestión pública, está dada por el desempeño efectivo y eficiente del personal que labora en las instituciones públicas, quienes deben estar emocionalmente bien identificados con sus competencias, para dar cobertura eficaz a las tareas asignadas, pues según Goleman (2002) las personas emocionalmente desarrolladas determinan la productividad, logrando siempre un mejor desempeño laboral; lo que permite referir que un buen nivel de inteligencia emocional en los empleados públicos favorece su actividad laboral y por ende hacen más productiva a la organización, logrando una Gestión Pública a la par de las demandas de los usuarios de los servicios que se ofrecen.

De acuerdo con Merchán, Pinargote, y Acebo (2022), un elemento esencial en la calidad de la gestión pública, es el nivel de ***Inteligencia Emocional*** de los empleados públicos, vista ésta como el conjunto de habilidades de pensamiento y aprendizaje que sirven para solucionar problemas de la vida social y laboral, por cuanto se identifica con las cualidades emocionales necesarias para el logro del éxito, entre las cuales se pueden incluir: la empatía, la expresión y la comprensión de los sentimientos, el control del genio, la independencia, la capacidad de adaptación, la simpatía, la capacidad de resolver los problemas en forma interpersonal, la persistencia, la cordialidad, la amabilidad y el respeto.

Al respecto, es importante destacar que según Goleman (2002) la inteligencia emocional, "…es una meta-habilidad que determina el grado de destreza que podemos conseguir en el dominio de nuestras otras facultades" (p.68), considerándola como el más importante de los factores que intervienen en el ajuste personal, en el éxito en las relaciones personales y en el rendimiento en el trabajo. Este autor destaca cinco dimensiones determinantes del desarrollo de la inteligencia emocional: la conciencia emocional, el autocontrol, la motivación, la empatía y la habilidad social. Las tres primeras dimensiones dependen fuertemente de la propia persona, correspondiéndose con el propio yo: ser consciente de uno mismo, saber controlar en cierto modo los propios estados de ánimo y motivarse a sí mismo. En contraposición, las otras dos dimensiones (empatía y habilidad social) hacen referencia a la relación con las otras personas, configurando ambas la competencia social

Básicamente según Cooper y Sawaf (2007), el desarrollo de la inteligencia emocional en el contexto empresarial se hace eminentemente esencial para todo el personal, por cuanto es la aptitud para captar, entender y aplicar eficazmente la fuerza y la perspicacia de las emociones; es decir es el conjunto de necesidades emocionales, de impulsos y de valores verdaderos de una persona, que dirigen toda su conducta visible. Se considera con bastante generalidad que las personas con un autoconcepto ajustado y positivo son más capaces de actuar de forma independiente, elegir y tomar decisiones, interactuar con los demás, afrontar nuevos retos, asumir responsabilidades, contradicciones o fracasos; en

definitiva, están mejor preparadas para participar de manera responsable en las distintas actividades sociales. Todo ello representa el dominio de la inteligencia emocional en la organización mental de los individuos y en el control y dirección de sus conductas y realizaciones

En este sentido, la importancia del control y la regulación de las emociones, surge también, de la necesidad que tiene el ser humano de no dejarse llevar por los impulsos emocionales, ya que lo contrario tendría consecuencias muy negativas tanto a nivel personal como social. Además, todas las personas necesitan sentirse seguras emocionalmente, es decir, tener sentimientos de bienestar y estabilidad emocional. El factor emocional se considera como un elemento muy importante en la prevención y/o desarrollo de algunas enfermedades, se ha demostrado que emociones negativas como la ira, el miedo, el estrés, la depresión, tienen un efecto directo sobre la salud integral de los empleados, afectando su rendimiento laboral y social.

Para Merchán, Pinargote y Acebo (2022), el desarrollo de la inteligencia emocional del personal en las instituciones públicas, favorece de manera positiva el desempeño de una gestión pública como factor clave en el desarrollo factible de la gobernanza, por cuanto al contar con un personal emocionalmente identificado con las políticas y normas de la institución, podrá enfocar su mejor desempeño laboral hacia el cumplimiento efectivo de los objetivos y metas de la organización.

Todo lo cual le atribuye real importancia al enfoque de la gestión pública como una nueva perspectiva empresarial desde el contexto de la inteligencia

emocional, para garantizar la productividad y estabilidad de las comunidades por su bienestar social integral, que permita un accionar con direccionalidad, autocontrol y un auto concepto que los cataloga el recurso humano de alto rendimiento en pro del cumplimiento de los objetivos institucionales para que toda organización desarrolle gestión pública de calidad que sea sostenible y sustentable en el tiempo.

METODOLOGÍA

El presente trabajo de investigación se lleva a cabo desde una investigación documental, la cual según Sabino (2010), es una técnica que se encarga de recopilar y seleccionar información a través de la lectura de documentos, libros, revistas, grabaciones, filmaciones, periódicos, bibliografías, entre otras, fuentes documentales, escritas, orales o audiovisuales.

Específicamente en este estudio se realiza una revisión de las diversas teorías y enfoques sobre .la gestión pública y el contexto de la inteligencia emocional, sus generalidades y direccionamiento, así como su aplicabilidad para el mejoramiento de la calidad de gestión en las organizaciones públicas, considerando la opinión de diversos teóricos. .

En atención al direccionamiento de éste estudio se consideró para su desarrollo un diseño bibliográfico, a través del cual según Balestrini (2010), las informaciones y/o datos son tomados de fuentes que anteceden a la investigación, de teorías y enfoques ya establecidos, que el investigador contextualiza en función del análisis que realiza.

Desde ésta perspectiva, por ser ésta una investigación

documental, las fuentes de información están representadas por los diferentes reportes teóricos que se han escrito en relación a la gestión pública y el contexto que le favorece de la inteligencia emocional de los empleados públicos, considerando como fuentes documentales los textos, revistas, periódicos. Para lo cual se realizó una indagación bibliográfica a través de los servicios de Internet, consultando las revistas electrónicas como la Revista GAPP (Gestión y Análisis de Políticas Públicas) la Revista CEPC (Centro de Estudios Políticos y Constitucionales), la Revista Venezolana de Gestión Pública, y la Revista Investigación Administrativa, además de utilizar los buscadores electrónicos como Google, Yahoo y Bing, donde se consigue información actualizada sobre el tema en estudio; utilizando como técnicas el resumen crítico y analítico, a fin de organizar de forma coherente la recopilación de la información necesaria para sustentar el estudio.

ANÁLISIS REFERENCIAL

En términos generales, la gestión pública en la actualidad es vista como la gerencia estratégica y estilos particulares de abordaje para el logro de planes y proyectos desde el punto de vista gubernamental; que tiene por finalidad gestionar exitosamente los recursos públicos, así como procurar su distribución con criterios de racionalidad, economicidad y equidad; en busca de garantizar la calidad de vida de los ciudadanos.

Básicamente los autores consultados plantean la gestión pública como la forma de gerenciar las políticas públicas de manera integral, asumiendo un reto laboral compartido entre gerentes y empleados que garantice la cobertura efectiva

de los planes establecidos para dar cobertura a las comunidades para la cual prestan servicio, bien sea a nivel local, regional o nacional; buscando la eficiencia y eficacia en los procesos para garantizar la gestión más adecuada de los fondos públicos. Esto es, una administración que satisfaga las necesidades de los ciudadanos al menor coste posible.

Dese el punto de vista gerencial se aborda la gestión pública como un servicio gubernamental dirigida al desarrollo integral de las comunidades en busca del mejoramiento de los niveles de calidad de vida del ciudadano para el cual prestan servicio; debiendo tener claro que abarca todos los niveles de la administración, las organizaciones y los ciudadanos, es decir es una gestión que se da a nivel local, regional y nacional. Sin embargo, es una gestión que va más allá de la simple provisión de bienes y servicios; implica también el desarrollo de estrategias para garantizar que los recursos públicos se utilicen de manera eficiente, equitativa y sostenible

Los autores consultados consideran que la gestión pública adquiere una dimensión única, abordando los desafíos específicos de una comunidad, como la infraestructura deficiente, las disparidades en la educación y las carencias en los servicios de salud, además de enfrentar el reto constante de promover la transparencia y la participación ciudadana; es en sí, una gestión gubernamental dirigida al desarrollo integral de las comunidades en busca del mejoramiento de los niveles de calidad de vida del ciudadano para el cual prestan servicio; debiendo tener claro que abarca todos los niveles de la administración, las organizaciones y los ciudadanos, es decir es una

gestión que se da a nivel local, regional y nacional.

Dentro de este marco, los autores consultados, coinciden en que la gestión pública, implica el hecho de planificar, movilizar, desplegar, organizar y transformar recursos financieros, humanos, materiales, tecnológicos y metodológicos, desde cada comunidad, para proveer, asignar y distribuir bienes y servicios públicos tangibles e intangibles, solucionando problemas o satisfaciendo necesidades, originando resultados significativos para la sociedad y el país, consistentes con los objetivos gubernamentales, en forma eficiente, eficaz y equitativa, creando valor público para la sociedad como un colectivo.

Vista así, la gestión pública debe entenderse como un proceso que procura condiciones y oportunidades para elevar la competitividad de las economías desde cada comunidad, implicando con ello el hecho de implementar estrategias orientadas al fortalecimiento y crecimiento del sector básico de las economías y la mejora de los niveles de acumulación local, incrementando las riquezas, optimizando el uso de los recursos existentes y creando condiciones para un desarrollo efectivo y equilibrado de las localidades o territorios. Su objetivo central es el bienestar generalizado y equitativo de los ciudadanos a nivel de cada comunidad (local, regional o nacional), por el mejoramiento equitativo de su calidad de vida integral.

Ante esta dinámica de la gestión pública, las organizaciones del siglo XXI caracterizadas por la complejidad de las tecnologías y la globalización; exigen empleados con competencias para adaptarse a las transformaciones aceleradas que precisan transitar

factores que determinan la productividad, tales como la motivación, el ambiente laboral, habilidades sociales y emocionales. Cabe preguntarse ¿es importante que los empleados en la gestión pública tengan competencias emocionales?, ¿en qué medida las emociones de un empleado pueden contribuir a su productividad?; las emociones son destructivas y constructivas y son parte esencial del comportamiento del ser humano por lo que es necesario contemplar la gestión de las emociones destructivas para desarrollar una conducta adecuada en la vida personal y profesional; y a su vez estimular las emociones constructivas a los fines de generar un comportamiento servicial y mayor productividad en el desempeño laboral. La fuerte presión en el entorno laboral unido a la desconfianza entre supervisores y empleados conduce a las organizaciones al fracaso debido a motivaciones y emociones implícitas muy arraigadas y no manejadas.

De allí la importancia que tiene considerar la gestión pública desde el contexto de la inteligencia emocional, dado que el manejo de las emociones que van implícitas y arraigadas en los gerentes y trabajadores de una organización pública, son esenciales para fomentar el logro de los objetivos y metas, lo que compromete el rendimiento laboral; todo lo cual está en atención a la capacidad emocional de los trabajadores; de hecho, las organizaciones fracasan como resultado de motivaciones y emociones implícitas profundamente arraigadas y mal gestionadas, que se combinan con una alta presión en el lugar de trabajo y la desconfianza entre gerentes y trabajadores.

Por lo tanto, se considera, que las organizaciones públicas para alcanzar una efectiva productividad laboral requieren de un personal altamente motivado, con una Inteligencia Emocional estable, lo que permite asumir que existe una relación directamente proporcional entre la inteligencia emocional y la productividad en trabajadores del sector público; por lo que es importante considerar el manejo de las emociones destructivas para desarrollar una conducta adecuada en la vida personal y profesional; y a su vez, estimular emociones constructivas para generar conductas útiles, que permitan el cumplimiento efectivo del desempeño laboral del personal.

Desde esta perspectiva, la inteligencia emocional representa una herramienta eficaz para mejorar la productividad laboral, ya que se ha demostrado científicamente que un cociente intelectual elevado no garantiza el éxito personal ni el profesional; el individuo requiere para alcanzar las metas que se propone, diversas habilidades que el raciocinio no maneja; es allí donde surge el cociente emocional para hacer del individuo un ser completo. Cabe entonces considerar lo planteado por Goleman (2002), quien señala que cada vez son más las empresas para las que alentar las habilidades emocionales del personal, es un componente vital para la filosofía de gestión efectiva y eficiente de la organización; de hecho, actualmente no se compite sólo con productos, sino con la eficiente administración del capital humano.

En tal sentido, la gestión pública no se limita únicamente al manejo administrativo de los recursos financieros y materiales de una determinada comunidad, sino también debe considerar la

dimensión humana y personal, tanto de los gerentes como de todo el personal, la cual puede influir directamente en la calidad de su desempeño laboral, por cuanto el manejo inteligente de sus emociones propiciará el estímulo para que los empleados realicen con óptimos resultados su desempeño laboral, en atención a la solución de problemas comunitarios, cumpliendo así con la filosofía de gestión de la organización pública para la cual prestan servicio.

Técnicamente, la gestión pública representa una forma de administrar el recurso económico de una región, estado o país, y el capital humano que labora en las empresas del estado, para lograr el manejo adecuado de políticas y normativas establecidas de manera que la gestión sea más efectiva; dependiendo para ello del desempeño laboral del personal, el cual está directamente vinculado con el nivel de el bienestar emocional de los trabajadores, es decir con el nivel de desarrollo de la inteligencia emocional con que cuenta el personal, dado que ésta le permite el mejor desarrollo de sus funciones y por ende se brindara un servicio de calidad a los usuarios; porque le permite a los empleados estar más identificados con las funciones asignadas y por ende alcanzar el cumplimiento efectivo de sus funciones en atención a la satisfacción de los usuarios.

CONSIDERACIONES FINALES

.

En la actualidad, la gestión pública representa un conjunto de procesos destinados a administrar los recursos provenientes de organizaciones o entidades públicas, lo que implica que debe responsabilizarse por la identificación de problemas existentes o necesidades a ser cubiertas en sus respectivas

comunidades; persiguiendo un determinado nivel de eficiencia en la gestión de los recursos y saber repartirlos de forma equitativa, teniendo en cuenta que, frecuentemente, las entidades públicas no solo obedecen a criterios económicos, sino también a motivaciones políticas, vinculadas a las emociones de cada uno de los actores sociales que hacen vida laboral en cada una de las organizaciones públicas..

La gestión pública en sí obedece a estructuras que facilitan las interrelaciones que tienen que desarrollarse en los diferentes niveles espaciales: local, nacional, regional y global, dando paso a la emergencia de una sociedad apoyada en la tecnología informática, con capacidad de acción territorial para lograr objetivos de crecimiento económico, desarrollo social y mayores niveles de bienestar de la población; es una gestión que busca asegurar que las políticas y programas públicos respondan de manera valiosa, pertinente, eficaz y eficiente a problemas importantes de la ciudadanía, promoviendo así el logro del desarrollo de manera equitativa y sostenible.

Bajo este contexto, la gestión pública, es fundamentalmente un modelo descriptivo cuyo mayor potencial radica en facilitar una expresión simple y rigurosa de lo que es, en lugar del deber ser; constituyendo una cadena de producción pública, mediante la cual se visualiza al sector público como un conjunto de instituciones dedicadas a generar bienes o servicios que se entregan a la población, y a través de ellos se satisfacer necesidades sociales, contribuyendo de este modo en forma directa al logro de políticas públicas, que redundan en beneficio de la calidad de vida de las comunidades, y por ende en la calidad de gestión de las organizaciones públicas.

Desde esta perspectiva, es conveniente señalar que en toda organización pública la gestión de trabajadores en su dimensión emocional es de vital importancia para el desempeño laboral, por cuanto éstos son el motor de toda organización y es imprescindible que además de poseer capacidades de realizar actividades mentales (habilidades intelectuales) y capacidad de realizar tareas que exigen vigor, destreza, fuerza (habilidades físicas); posean la capacidad de gestionar sus emociones (habilidades emocionales); es decir que tengan un buen desarrollo de su inteligencia emocional, a través de la cual pueden potenciar la autoestima, fortalecer su resistencia ante las adversidades, gestionar mejor las emociones, lograr una actitud positiva ante la vida, aprender a relacionarse mejor con sí mismo y con los demás, lo cual repercute directamente en la calidad de atención de la ciudadanía y del bienestar propio.

Todo lo cual conduce a establecer la relación directamente proporcional entre el desarrollo de la inteligencia emocional del personal, y la calidad en la gestión pública que deben ofrecer las instituciones públicas, promoviendo una cultura de corresponsabilidad, equivalente a fomentar la participación entre el gobierno, el personal de las instituciones públicas y la ciudadanía, aumentando la transparencia, eficacia, eficiencia y efectividad de las políticas públicas, a la vez que se mejora la ejecución de su misión para generar cambios orientados a crear y mantener valores, capacidades, habilidades, destrezas y conocimientos en el personal, que asume el desarrollo de su inteligencia emocional ante su optimo desempeño laboral.

Por consiguiente, la gestión pública se presenta en la

actualidad como una nueva perspectiva empresarial, desde el contexto de la inteligencia emocional de los empleados, estos pueden alcanzar la eficiencia, eficacia y efectividad de la gestión pública a nivel organizacional a través del buen desarrollo de la inteligencia emocional. Es importante mencionar, que también existen otros elementos que pueden potenciar el buen desempeño laboral dentro de las organizaciones públicas, en este sentido, es indispensable tener en cuenta que la incidencia de la tecnología adecuada puede contribuir significativamente en la productividad del personal, así como también el diseño de nuevas dinámicas laborales que motiven al empleado y contar con la disponibilidad de recursos físicos y humanos que optimicen la ejecución de las funciones.

En fin, la gestión pública requiere no solo de estructuras administrativas eficientes, sino de una revalorización del capital humano desde su dimensión emocional. Finalmente, se sugiere incorporar programas de desarrollo emocional como estrategia para fortalecer el desempeño institucional, fomentar la participación ciudadana, así como el buen manejo de la interacción compleja entre factores emocionales, organizacionales, estructurales y técnicos será la clave para alcanzar niveles más altos de eficiencia y calidad en la gestión pública con una visión ética y sostenible

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Balestrini, M. (2010) **Como se Elabora el Proyecto de Investigación.** Caracas: BL Consultores Asociados.

Cooper, M. y Sawaf, I. (2007), **La Inteligencia Emocional: liderazgo en las organizaciones.** Grupo Editorial Norma. Caracas. Disponible en: https://www.gestiopolis.com

Goleman, D. (2002) **Inteligencia Emocional en las Empresas**.

Editorial Kairos. Barcelona, España. Disponible en: https://www.anahuac.mx/generacion

Kliksberg, B. (2015). **Una nueva Gerencia Pública para la modernización del Estado y afrontar los desafíos de la integración.** Proyecto Regional de las Naciones Unidas para la Modernización del Estado (PNUD-CLAD). Disponible en: https://www.undp.org/es/latin-america/democratic-governance/

Luque, A., Merino, V., y Solís, P. (2020), **Gestión Pública socialmente responsable: Caso hilando el desarrollo en Ecuador.** Disponible en:

https://produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/31494

Mendoza, J., Cobo, E., y Boza, J. (2021). **La Gestión Pública y el Gobierno Abierto como herramienta de comunicación.** Revista Científica de La Universidad Cienfuegos, Disponible en: https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/2359/2320

Merchán, N., Pinargote, N. y Acebo, R. (2022). **La Gestión Pública como factor clave en el desarrollo factible de la gobernanza.** Revista Científica FIPCAEC. Disponible en: https://www.fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/547

Ortún, V. (2015). **Gestión pública: conceptos y métodos**. Revista Asturiana de Economía. Disponible en: http://www.revistaasturianadeeconomia.org

Sabino, C. (2009). **El Proceso de Investigación**. Caracas: Panapo.

Valdez Zepeda, A. (2019). **Paradigmas Emergentes en la Gestión Pública en América Latina.** Revista Venezolana de Gerencia, 24(86), 325-339. https://doi.org/10.37960/revista.v24i86.23765

Vegas, H. (2019) **Participación y Gestión Pública: un Enfoque Reflexivo Desde el Contexto Local Venezolano.** Revista Investigación Administrativa. Disponible en: https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script