COMPETENCIAS GERENCIALES E INTELIGENCIA EMOCIONAL: UNA APROXIMACIÓN A LAS INSTITUCIONES UNIVERSITARIAS

AUTORA: IRAIMA REBECA TRÓMPIZ SÁNCHEZ

Resumen

La presente investigación tiene como propósito comprender acerca de las competencias gerenciales basadas en la inteligencia emocional en las instituciones universitarias, dichas competencias constituyen herramientas que permiten a un gerente alcanzar las cualidades y actitudes necesarias para manejar un equipo, orientando sus sentimientos para guiar su pensamiento y su conducta. La metodología está orientada en la línea de investigación del Programa de Doctorado en Ciencias gerenciales de la UNEFM, específicamente en la macrocategoría de pensamiento estratégico gerencial. Es así que, esta investigación se aborda con un enfoque epistemológico soportado en el paradigma cualitativo-interpretativo, basado en la hermenéutica, en el estudio documental bajo el estado del arte del hilo conductor para el análisis e interpretación de la información. Los resultados de las competencias gerenciales y la inteligencia emocional se traducen en mayor nivel competitivo en las instituciones universitarias, promoviendo la motivación al logro, introduciendo cambios y las transformaciones en las instituciones.

Palabras Clave: Competencias gerenciales, inteligencia emocional

Abstract

The purpose of this research is to understand about the managerial skills based on emotional intelligence in university institutions, these skills are tools that allow a manager to achieve the necessary qualities and attitudes to manage a team, guiding their feelings to guide their thinking and his conduct. The methodology is oriented in the research line of the UNEFM Doctoral Program in Management Sciences, specifically in the macro-category of managerial strategic thinking. Thus, this research is approached with an epistemological approach supported

in the qualitative-interpretative paradigm, based on hermeneutics, in the documentary study under the state of the art of the guiding thread for the analysis and interpretation of information. The results of managerial skills and emotional intelligence translate into a higher competitive level in university institutions, promoting motivation to achieve, introducing changes and transformations in institutions.

Introducción

El mundo actual se encuentra sometido a un proceso de cambios y transformaciones históricas, lo que involucra las relaciones interpersonales, el sentido del trabajo, el modo de comprender la comunicación y la tecnología, considerado por algunos autores no solo como un cambio histórico sino como un cambio de era. Según Pels (2021), "las estructuras económicas, políticas, legales, tecnológicas, filosóficas, empresariales e individuales, mutan de forma irreversible" originando gran preocupación al pensar que el mundo pueda transformarse radicalmente y las personas que lo conforman puedan quedar atrapadas en su propios paradigmas sin lograr asumir estas transformaciones, lo que ocasionaría que las organizaciones corran el riesgo de desaparecer en el tiempo.

De acuerdo a lo anterior, es necesario lograr canalizar el panorama en las organizaciones para conducir a las personas hacia los objetivos y metas planteadas, lo que involucra la credibilidad y la motivación de los equipos, el impulso de alianzas para proyectarse y orientar su diferenciación con otras organizaciones, cualidades estas que la hacen distinta en estilo y esencia. Estos elementos intangibles, cada día más importantes y particulares, conforman los atributos competitivos asociados a cada organización que permiten dar a conocer las ideas y propuestas para potenciar la imagen corporativa marcando una diferencia elemental ante las sociedades cada vez más exigentes e influyentes.

Es preciso resaltar que, en todo este proceso de transformaciones, el principal elemento es el capital humano que conforma dicha organización, por lo cual hay que involucrarlo como un aliado con sentido de pertenencia, trabajando desde el componente racional y objetivo que permita capacitarse en la técnica, en competencias y destrezas, pero a su vez es necesario trabajar en lo irracional, es decir, el componente emocional de los individuos para gestionar lo subjetivo en lo que se fundamentan las emociones de todos los actores sociales que la conforman, realidad a la que no escapan las instituciones universitarias en la actualidad.

Las universidades, así como gran parte de las organizaciones en la actualidad, presentan diversas dificultades económicas, sociales, políticas y culturales que la obligan a actuar y transformarse en función de las nuevas realidades y necesidades

humanas. El desinterés en los tradicionales modelos educativos se convierten en un cúmulo de razones necesarias para tomar retos y entender la nueva lógica de las transformaciones sociales, ya que si no existen estas transformaciones las mismas universidades serán lugares de enorme interés académico pero de poca relevancia social.

El objetivo es dar soluciones reales a situaciones concretas de las sociedades, donde el conocimiento que se cree se involucre a los aliados adecuados, donde participe la academia, el sector privado y público y las políticas públicas del Estado, de tal forma que el trabajo no se desarrolle de manera aislada sino que se pueda innovar en los distintos programas para atraer a las personas que se sienten identificadas.

Esto involucra el cambio del ser humano, el cambio académico orientado hacia al modelo curricular integral con énfasis en lo cognitivo, vinculando la investigación y extensión universitaria hacia los cambios epistémicos relacionados con aprender a hacer, aprender a convivir, aprender a pensar y aprender ser, lo que exige que se establezcan los principios y mecanismos de constitución del conocimiento científico, vinculado este a la participación en el ámbito social pero acoplado e integrado a los valores propios del ser humano y a la realidad de su imaginario social, experimentando así cambios en la organización desde las competencias gerenciales basadas en la inteligencia emocional.

De acuerdo a lo planteado, se hace importante considerar a las personas que conforman las instituciones universitarias, ya que constituyen la esencia que agrega valor y aporta ventajas que permiten diferenciarse según sus competencias. Cada individuo conforma el capital humano, pero a su vez cada persona proyecta dentro y fuera de las organizaciones su propia percepción de lo que para él es su realidad y la manera como observa y comprende sus procesos emocionales e intelectuales, siendo sus competencias la que permitirán desempeñarse en el sitio de trabajo.

Desde esta perspectiva, es preciso resaltar que las competencias están orientadas al conjunto de habilidades globales e indican formas de comportamiento o de pensamiento, lo cual involucra aspectos esenciales como el saber hacer, el querer hacer y el poder hacer. Por esto, la competencia se traduce en desarrollar una conducta de acuerdo a una pauta estandarizada lo que conlleva a considerables desafíos inminentes

para cada ser humano. Según Kant, el sistema de pensamiento se orienta por la fusión de la experiencia y la razón, esto involucra todo conocimiento que incluya no solo al objeto sino al modo de conocerlo, es decir, el modo que el sujeto conoce al objeto de conocimiento.

Según esta premisa, la estructura mental del ser humano interpreta el mundo según lo percibe a través de los sentidos y de la experiencia, siendo el individuo quien otorga el orden a estas interpretaciones para la comprensión de su propia realidad, orientado por la sensibilidad que le permite situar las percepciones en espacio y tiempo según la manera de ver las cosas, esto nos lleva a construir conceptos a priori o juicios que determinen su realidad.

Al respecto, Chiavenato (2007:06) señala que "el ser humano es eminentemente social e interactivo, no vive aislado sino en convivencia y en relación constante con otros semejantes", con los que, debido a sus limitaciones individuales, se ve obligado a cooperar con otros, formando organizaciones para lograr ciertos objetivos que la acción individual aislada no podría alcanzar. De allí, se puede aseverar que las organizaciones, los equipos y la sociedad en su amplia expresión, dependen directamente de las acciones desarrolladas por el gerente encargado de la misma.

De acuerdo a lo anterior, Bonache y Cabrera (2002), señalan que "las organizaciones necesitan de gerentes capaces de asumir de forma competente los procesos gerenciales (planificación, organización, dirección, suministro de personal, control)" y que a su vez posean destrezas y habilidades que posibiliten a su equipo participar en un ambiente favorable en el que fluya la comunicación, se potencie el liderazgo generándose a su vez motivación y satisfacción que incrementen el compromiso de los miembros de la organización a la consecución de los objetivos establecidos. Una consideración importante, se da en la afirmación señalada según Crosby (1991), quien menciona que:

Un gerente debe ser: (a) un estudiante perpetuo: el flujo constante de información y las ideas cambiantes obligan al gerente a estudiar sin cesar, estando constantemente en busca de información (b) ético: el mejor atributo de un líder consiste en mostrar una conducta ética en cualquier circunstancia, quienes así se comportan gozan de la confianza y el respeto de los demás.

Esta postura está muy directamente relacionada con las aportaciones de Kant en su síntesis entre el empirismo y el racionalismo, considerando la razón como motor principal en la búsqueda del conocimiento, pero a su vez considerando el papel de la experiencia para construir ideas y percepciones, por esta razón el gerente debe analizar más allá de lo subjetivo para no solo enmarcar lo objetivo de su realidad sino también ver a través del lente de la realidad de sus colaboradores, incrementando en ellos el nivel de comunicación, reconocimiento de la labor y la confianza en el equipo.

Partiendo de la anterior premisa, la presente investigación tiene como propósito comprender acerca de las competencias gerenciales basadas en la inteligencia emocional en las instituciones universitarias, dichas competencias constituyen herramientas que permiten a un gerente (rector, vicerrector, decano, director, jefe de departamento, profesor en aula) alcanzar las cualidades y actitudes necesarias para manejar un equipo, a su vez la inteligencia emocional le permitirá orientar sus sentimientos para guiar su pensamiento y su conducta, adaptándose así al ambiente laboral, afianzando los valores intrínsecos en la cultura organizacional, asumiendo los retos de la sociedad y el mundo actual, así como también dando respuesta a las necesidades y situaciones de incertidumbre para lograr resolver problemas concretos.

.Base conceptual

Competencias gerenciales

Los autores Hellrieger, Jackson y Slocum (2012:4), señalan que las competencias gerenciales "son el conjunto de conocimientos, habilidades, comportamientos y actitudes que una persona debe poseer para ser efectiva en un amplio abanico de puestos y en distintas clases de organizaciones". De allí, puede deducirse que las competencias gerenciales fomentan la gestión y el manejo de las organizaciones haciéndolas más efectivas y dinámicas, como resultado de una gerencia exitosa. De la misma forma, los autores destacan que toda organización requiere de gerentes con competencias que les permita ser eficientes de modo individual para así alcanzar la eficiencia gerencial requerida para el logro de los objetivos organizacionales. Tales requerimientos adquieren mayor relevancia en la sociedad de la información en virtud de los acelerados cambios que en su seno se gestan.

Inteligencia emocional

La inteligencia emocional es concebida por Salovey (1997), como los "procesos involucrados en el conocimiento, usos, comprensión y manejo de estados emocionales de uno mismo y de otros para resolver problemas y regular conductas" De acuerdo al autor, la fundamentación está en la capacidad del individuo para procesar la información emocional y aumentar el razonamiento propio del ser, relacionado esto con las teorías de la emoción, la neurociencia, la psiconeuroinmunología, y cuyo objetivo se centra sobre el bienestar subjetivo y el desarrollo de competencias emocionales, entre las que destacan la conciencia emocional, regulación emocional, autogestión, inteligencia interpersonal y habilidades de vida y bienestar.

Este enfoque muestra como el individuo interactúa con los grupos de trabajo y esto lo impulsa a actuar en función de sus pensamientos y su realidad, para cuya interpretación Kant expone el valor de la razón en el imperativo categórico como principio supremo de la modalidad de pensamiento, sobre cuyos actos deben seguir estos principios para actuar en sociedad. Ello radica el idealismo transcendental, siendo el conocimiento verdadero en el dogmatismo de la razón pero apegado también a la voz de la experiencia de cada persona que conforma la organización.

Perspectiva filosófica de las competencias gerenciales y la inteligencia emocional

Es preciso mencionar que, según Lombana y Otros (2014), las competencias gerenciales presentan una mirada desde la perspectiva filosófica planteada por Renée Bédard en su reflexión sobre los fundamentos filosóficos quien las reclasifica de acuerdo a un esquema de análisis propuesto y las denomina como el rombo filosófico con una visión holística desde cuatro aristas: la praxiología (lo bueno), la epistemología (la verdad), la ontología (la razón de ser) y la axiología (el bien). Por esta razón, este esquema puede basarse en la inteligencia emocional que desarrollen los individuos ya que según Salovey (1997), está asociada a las actitudes y habilidades que influyen directamente en el ámbito de trabajo y en la vida cotidiana.

Es así que, Polo y Fidel (2016), expresan que las prácticas administrativas reposan sobre otros fundamentos diferentes a los usuales conocimientos teóricos de este campo de conocimiento, los cuales serían a fin de cuentas las condiciones necesarias de una práctica competente. De acuerdo a los autores mencionados, se puede analizar y comprender que el comportamiento de los gerentes constituyen aspectos que integran ciertas características fundamentales del ser humano: por un lado, el dominio de la conciencia y del pensamiento; por el otro, el de la conducta o de la acción, pudiendo evidenciase como corriente de pensamiento la teoría sujeto objeto propuesta por Kant en su idealismo transcendental ante el dogmatismo propio del racionalismo y el empirismo generado por la experiencia.

Según lo anterior, el abordaje de las competencias gerenciales basadas en la inteligencia emocional, permite profundizar acerca de las competencias de un gerente en función del logro de los objetivos y su habilidad para reconocer, regular, comprender y gestionar las emociones, de tal manera que pueda conectar con las personas forjándolas en la empatía constituyendo equipos de alto desempeño.

Metodología

Este estudio está orientado en la línea de investigación del Programa de Doctorado en Ciencias gerenciales, específicamente en la macrocategoría de pensamiento estratégico gerencial. Es así que, esta investigación se aborda con un enfoque epistemológico soportado en el paradigma cualitativo-interpretativo, basado en la hermenéutica, en el estudio documental bajo el estado del arte del hilo conductor para el análisis e interpretación de la información, presentando un diagnóstico de la problemática para describir la realidad, lo que permite plantear los propósitos de la investigación para dar lugar a la ejecución del proceso de intervención, sustentándose en autores: Goleman (1999), Caruso y Salovey (2004), Steiner y Perry (1997).

.Resultados y discusión

Las competencias gerenciales y la inteligencia emocional constituyen factores claves para llevar a cabo el proceso gerencial en las organizaciones. En las instituciones universitarias es importante destacar que el hecho de contar con personal dotado de inteligencia emocional no garantiza la gestión en las competencias gerenciales por

lo que debe dotarse el individuo para gestionarlas y orientarlo a la práctica de las emociones en virtud de los cargos que ejerce. Para Goleman (1999) los gerentes suelen ser muy eficaces a la hora de gestionar las relaciones, cundo comprenden y controlan sus propias emociones y pueden empatizar con los sentimientos de los demás.

Los resultados de las competencias gerenciales y la inteligencia emocional se traducen en mayor nivel competitivo en las instituciones universitarias, promoviendo la imagen y la permanencia. Además, fomenta la motivación al logro, estimula la creatividad, impulsa la tolerancia, mejora la comunicación haciéndola efectiva y permite introducir los cambios y las transformación en las instituciones de educación superior.

Al respecto, el directivo emocionalmente inteligente de Caruso & Salovey (2004) mencionan competencias que puede desarrollar el individuo desde sus emociones de forma independiente, pero se considera que cada una se construye sobre la base de otra, cuyas interrelaciones emocionales permiten crear capacidades aisladas para lograr visualizar situaciones y generar respuestas planteando soluciones apropiadas. Es por ello que las instituciones universitarias requieren de un buen gerente emocionalmente inteligente con las competencias para interrelacionase con las personas e influir de manera positiva en los comportamientos y actitudes del personal a cargo, apegados a la visión, misión y valores de la institución incrementando el mayor número de personas motivadas conduciendo al éxito de la organización.

Conclusiones

Las organizaciones de éxito construyen sus bases en la inteligencia emocional, lo que se atribuye a la forma de llevar a cabo las interrelaciones humanas y la manera cómo las personas gestionan las emociones en sus equipos de trabajo, razón por la cual las emociones han de comenzar a ser objetivos de las competencias gerenciales, siendo vitales al momento de superar retos, impulsar procesos de innovación, para lo cual el individuo amerita una atracción emocional entre la organización y su gente, desarrollando el sentido de pertenencia, la capacidad de

empoderamiento y la plena disposición de participar e involucrarse en los procesos, proyectos y metas.

La inteligencia emocional propicia el autocontrol emocional, la asertividad, la iniciativa, la capacidad de adaptación, además fomenta la motivación al logro y el optimismo, entre otras competencias emocionales. Es por ello que, Drucker menciona que "la mayoría de los fracasos organizacionales obedecen a un liderazgo ineficaz", ya que los líderes no poseen las competencias gerenciales para manejar los componentes emocionales e intelectuales dentro de su organización.

Un buen gerente debe saber manejar sus emociones y la del equipo para promover el cambio y la indagación en su entorno en pro de aprovechar las oportunidades de crecimiento e innovación, que impulsen a la gente a experimentar riesgos, creando las condiciones para que surja la creatividad, estimulado la mente, la razón y el Ser. Esto amerita una relación personal e individualizada con los jefes y directivos, lo que se traduce en salario emocional, a través de la empatía y la comunicación, para lograr la eficiencia en la organización, dando prioridad a lo que es urgente e importante hasta alcanzar la efectividad.

Referencias bibliográficas

Bedard R. (2003). Los fundamentos del pensamiento y las prácticas administrativas. El rombo de las cuatro dimensiones filosóficas. Ad-Minister. Universidad Eafit. N° 3 pp. 68-88. Medellín. Colombia.

Bonache, J. y Cabrera, A. (2002). Dirección Estratégica de Personas. España: Financial Times Prentice Hall.

Caruso, D. y Salovey, P. (2004). El directivo emocionalmente inteligente. Cómo desarrollar y utilizar las cuatro técnicas emocionales clave del liderazgo .Algaba Ediciones. Madrid.

Crosby, P (1991). Liderazgo. España: McGraw Hill Interamericana.

Chávez, A. y Gadea, W. (2018). La relación sujeto-objeto en la concepción Kantiana de la ciencia. Sophia, Colección de la filosofía de la Educación. Universidad Politécnica Salesiana del Ecuador.

Chiavenato, I. (2007). Administración de los Recursos Humanos. México: McGraw-Hill Interamericana.

Druker, P. (1972). El ejecutivo eficaz. Editorial Sudamericana. Buenos Aires.

Goleman, D. (1999). La práctica de la inteligencia emocional. Kairos. Barcelona.

Hellriegel, D, y Slocum Jr. J. (2004). Comportamiento Organizacional. México: Thomson Learning.

Lombana, J. y Otros (2014). Formación en competencias gerenciales. Una mirada desde los fundamentos filosóficos de la administración. Revista Estudios Gerenciales. Volumen 30. Issue 132. Colombia.

Pels, J. (2021). Desafíos de un cambio de era. Campus Di Tella. Argentina.

Polo, G. y Fidel, A. (2016). Cultura organizacional en el contexto filosófico de las empresas del sector de la economía solidaria en Colombia. Revista de la Universidad del Zulia 3a época Ciencias Sociales y Arte. Año 7 N° 19, Septiembre - Diciembre 2016, 47 - 64

Steiner, V. y Perry, R. (1997). La educación emocional. Editorial Jeder Libros. Gisper. Andalucía. Sevilla. España.

Salovey, P. y Mayer, J. (1997). Inteligencia emocional. Imaginación, cognición y personalidad. New York: Basic Books.