

Turismo, Desarrollo y Buen Vivir
REVISTA DE INVESTIGACIÓN DE LA CIENCIA TURÍSTICA

RICIT

ISSN: 1390-6305
ISSN -e: 2588-0861

Liderazgo e inteligencia emocional a nivel gerencial; perspectivas del conocimiento ontológico, epistemológico, metodológico y el paradigma.

Leadership and emotional intelligence at the managerial level; perspectives of ontological, epistemological, methodological knowledge and paradigm.¹

Robert Samaniego Garrido

<https://orcid.org/0000-0002-2164-2999>
rsamaniego@udet.edu.ec²

Xavier Páez Coello

<https://orcid.org/0000-0001-6710-235X>
xpaez@udet.edu.ec³

Universidad de Especialidades Turísticas, Quito -Ecuador

¹ Manuscrito recibido el 18 de agosto del 2022, y aceptado tras revisión editorial y de pares doble ciego el 06 de diciembre del 2022. Turismo, desarrollo y buen vivir. Revista de Investigación de la Ciencia Turística- RICIT. no. 16 (2022) Publicación anual. ISSN: 1390-6305 ISSN-e: 2588-0861.

² Magister en Dirección Estratégica. Docente Titular Auxiliar 2 en la carrera de Gestión del Emprendimiento y la carrera de Turismo. Universidad de Especialidades Turísticas, Quito-Ecuador.

³ Magister en Comunicación. Docente Titular Auxiliar 2 en la carrera de Comunicación y la carrera de Turismo. Universidad de Especialidades Turísticas, Quito-Ecuador.

Resumen

El presente ensayo aborda además los planos del conocimiento científico ontológico, epistemológico, metodológico y el paradigma, que permitirán interpretar la naturaleza de los fenómenos sociales, la acción del conocimiento y su comunicación, identificar el porqué de la realidad, es decir el medio idóneo para alcanzar el saber, el camino que nos conduce al conocimiento. Estos planos aportan en el presente ensayo con la reflexión, comprensión e interpretación del objeto de estudio desde el punto de vista ontológico, epistemológico y metodológico, asociados con el liderazgo y la inteligencia emocional a nivel gerencial; se describe como se conduce a la construcción de conocimiento para lo cual se inicia por discernir sobre estos conceptos por separado, para así, crear una base sobre el cual pueda germinar la discusión que permitirá desarrollar este tema.

Palabras claves: dirección, inteligencia emocional, organizaciones, liderazgo, conocimiento.

Abstract

This essay addresses the ontological, epistemological, methodological and paradigm planes of scientific knowledge, which will allow us to interpret the nature of social phenomena, the action of knowledge and its communication, identify the reason for reality, that is, the ideal means to reach knowledge, the path that leads us to knowledge. These planes contribute in this essay with the reflection, understanding and interpretation of the object of study from the ontological, epistemological and methodological point of view, associated with leadership and emotional intelligence at managerial level; it is described how it leads to the construction of knowledge for which it begins by discerning on these concepts separately, in order to create a basis on which the discussion that will allow the development of this topic can germinate.

Key words: management, emotional intelligence, leadership, knowledge.

Introducción

Hoy en día se habla mucho de la inteligencia emocional en las organizaciones como una habilidad optativa para desarrollarse en los colaboradores, pero hablar de inteligencia emocional como un requisito para los líderes gerentes y directores es cada vez más inevitable y desafiante para quienes pretenden dirigir equipos y organizaciones Daniel Goleman, el autor que mejor ha tratado el tema de la inteligencia emocional sostiene en sus investigaciones junto con otros autores indican claramente que la inteligencia emocional es la condición indispensable para ejercer el liderazgo, sin ella una persona puede tener la mejor formación profesional, las mejores ideas pero no necesariamente podrá ser un buen líder; esta habilidad no se trata de que sus habilidades intelectuales y la formación técnica sean irrelevantes, pero actualmente estos suelen ser

sólo los requisitos iniciales para acceder a un puesto directivo. Hoy las cifras muestran una realidad convincente sobre la vinculación entre el éxito de una empresa y la inteligencia emocional de sus líderes. Recientes investigaciones demuestran que si la gente da los pasos adecuados pueden desarrollar su inteligencia emocional a través de la autoconciencia, la autogestión, la empatía y sus capacidades sociales componentes de la inteligencia emocional podrá ejercer su liderazgo de una manera efectiva, aunque estos comportamientos no son tan sencillos de ser desarrollados, al obtenerlos la organización podrá avanzar en la dirección que deseamos. La clave para el desarrollo del liderazgo en la mayoría de las empresas tiene que ver con estas virtudes y habilidades de inteligencia emocional que todo líder debería desarrollar para dirigir mejor a su gente.

Como podemos ver entonces, la inteligencia emocional tiene que ver todo con el liderazgo como una capacidad indispensable por sobre las capacidades técnicas. El desarrollo humano por naturaleza se encuentra enfocado en el crecimiento económico, con el propósito de generar recursos, en la tradición griega el principal objetivo de la conducta humana fue el desarrollo del conocimiento, siendo la base para la aplicación en la política, economía, y otros campos del conocimiento, este pensamiento se constituyó las base y estructura de la sociedad occidental. Ante los constantes cambios que se han generado en el entorno empresarial, tanto en el campo científico como tecnológico es necesario plantear nuevos esquemas dentro de la gestión organizacional, tomando en cuenta que el gerente tiene la responsabilidad de cumplir con los propósitos institucionales, la responsabilidad de un director va más allá de la toma de decisiones en función a los recursos y necesidades que tiene una organización, la toma de decisiones van tienen que ver con las competencias de liderazgo y gestión de crecimiento para que la organización puede llegar alcanzar sus objetivos; cada organización que desea incrementar su competitividad en el mercado se ve en la necesidad de incorporar líderes que enfrente los cambios constantes que se generan en el mercado y que afectan al desarrollo y funcionamiento de las organizaciones.

En estos tiempos no solo basta que el director cuente con conocimientos administrativos y manejo de empresas, estas habilidades deben ser complementadas con virtudes que le permitan transmitir su optimismo, confianza, calidez humana y que sepan liderar equipos de trabajo, es responsable de sus actos, nunca busca justificaciones por sus resultados, no culpa a terceros y trabaja de manera honesta.

Marco Teórico

Perspectiva Ontológica

Para analizar el plano Ontológico del conocimiento es indispensable comenzar manifestando que debe responder las interrogantes ¿qué es la realidad? y ¿qué es la representación?, es un asunto eminentemente ontológico. En ese sentido, existen al menos dos corrientes de interpretación de la realidad: Uno es de tipo positivista, natural,

materialista u objetivista, y otra de tipo subjetiva, social, constructivista o Inter subjetivista.

La primera corriente (positivista, natural, materialista y objetivista) se entiende por la interpretación de la realidad, los profesores argentinos Carrizo y León (2011) plantean que según esta postura “existe un mundo real y objetivo, independiente de los seres humanos, con una naturaleza o entidad propia, susceptible de ser cognoscible”. En tanto, para Machado (2011), la realidad corresponde desde una perspectiva objetivista a la sustitución del objeto ausente, es decir: a la acción de “darle presencia y confirmar la ausencia” del objeto.

En cuanto a la segunda corriente de interpretación de la realidad, los mismos autores señalan que esta es creada y recreada constante y subjetivamente, por lo que, es preciso referirse a una realidad de tipo social, sugiriendo que la realidad social se construye gracias a la intervención del lenguaje y la interpretación de lo medido o descrito.

En este sentido Machado (2011) en cambio manifiesta que es una “construcción fruto de las interacciones sociales” en la que no hay cabida para el objeto explícito de representación, sino que tal objeto se inscribe en el mundo de lo social en la medida en que sea construido por los seres humanos en sus interacciones a través del lenguaje.

Carrizo y León, también manifiestan que puede enunciarse un tercer tipo de corriente interpretativa de la realidad, la cual es planteada según los preceptos de Mattessich, quien considera que la realidad está construida por diferentes niveles o capas incluidas una en la otra. Los niveles de la realidad planteados por este investigador de origen italiano se circunscriben a cuatro capas: (1) realidad fisicoquímica, (2) realidad biológica, (3) realidad mental y (4) realidad social. (Hincapié, 2017, p.3).

Según esta postura el liderazgo y la inteligencia emocional entra en la fase de realidad social, debido que liderazgo enfatiza en el conjunto de habilidades gerenciales o directivas que un individuo tiene para influir en la forma de ser o actuar de las personas o en un grupo de trabajo determinado, haciendo que este equipo trabaje con mayor eficacia y eficiencia hacia el cumplimiento del logro de sus metas y objetivos, también identificando que la inteligencia emocional es la capacidad de reconocer las propias emisiones y de otros para guiar el pensamiento y la conducta, y administrar o ajustar las emociones para adaptarse al ambiente y conseguir esos objetivos planteados.

Perspectiva Epistemológico

En el plano epistemológico en la investigación, se establece la construcción y determinación del conocimiento, ya que la epistemología es una actividad intelectual que reflexiona sobre la naturaleza del conocimiento humano, estudia y evalúa los problemas

cognoscitivos de tipo científico y se fundamenta en la diversidad y no en la unidad del espíritu científico, por lo tanto, elabora su propio discurso.

La Epistemología estudia el origen del conocimiento, pero en este campo existen cuatro escuelas epistemológicas que plantean su posición en cuanto al origen del conocimiento.

Estas doctrinas son:

“El racionalismo, el empirismo, la fenomenología y la hermenéutica, el racionalismo, esta escuela epistemológica sostiene que el conocimiento tiene su origen en la razón, afirma que un conocimiento sólo es realmente tal, cuando posee necesidad lógica y validez universal. En este contexto sostiene que la razón es capaz de captar principios evidentes de los cuales luego deduce otras verdades, afirmando que existen ideas innatas, es decir que nacemos con ciertos contenidos, estructuras que son comunes en todos los hombres. El Empirismo sostiene que la única causa del conocimiento humano es la experiencia, bajo este supuesto el espíritu humano, por naturaleza, está desprovisto de todo conocimiento, por lo tanto, no existe ningún tipo de conocimiento innato. Una de las corrientes filosóficas procedentes del empirismo, que destaca por su importancia, es el positivismo (y el Positivismo Lógico), que indica que la ciencia es el conocimiento de los hechos, de los sucesos observables y medibles” (Martínez y Ríos, 2006, p.5).

De lo expuesto entonces la epistemología o teoría del conocimiento busca la validez o credibilidad del conocimiento científico como fundamento de las acciones humanas y la definición del saber, de los conceptos relacionados, de las fuentes, los criterios, los tipos de conocimiento posible y del grado con el que cada uno resulta cierto; así como la relación exacta entre el que conoce y el objeto conocido.

A través del tiempo y el avance de la ciencia, se pueden distinguir diferentes estilos o enfoques epistémicos, según Padrón (1994) esta son configuraciones cognitivas que definen esquemas operativos típicos de adquisición de conocimientos en el individuo y en las organizaciones. Por lo que desde este punto de vista la epistemología aporta con conocimientos para analizar el liderazgo, la inteligencia emocional en el nivel gerencial como distintos tipos de pensamiento o de razonamiento distinguen a unas personas de otras, conformando patrones operativos que cada uno privilegia y refuerza en la formación de mapas mentales y que son producto de las configuraciones cognitivas individuales desde el plano epistemológico. En el cual se identifica tres enfoques epistemológicos:

“Enfoque empírico analítico, también conocido como positivista o pragmático, marcado por un estilo de pensamiento sensorial, una orientación concreta objetiva hacia las cosas, un lenguaje numérico aritmético, una vía inductiva y unas referencias de validación situadas en la realidad objetivo. Enfoque racionalista, conocido como hipotético deductivo, es teórico de base empírica, analítico, marcado por el pensamiento racional, con una orientación hacia lo abstracto de los procesos, un lenguaje lógico matemático, una vía deductiva y unas referencias de validación situadas en la intersubjetividad racional universal. Enfoque sociohistórico, también conocido como fenomenológico, hermenéutico. naturalista, interpretativo, marcado por el pensamiento intuitivo; tiene una orientación vivencial hacia los sucesos, un lenguaje verbal, una vía inductiva y

unas referencias de validación situadas en simbolismos socioculturales de un momento y un espacio como sujeto temporal” (Pirela y Sánchez, 2004, p.4).

En este punto vista el liderazgo y la inteligencia emocional se basa en la epistemología con un enfoque sociohistórico ya que introspectiva tiende al sentimiento, la empatía, es sensible, construye el conocimiento a partir de vivencias internas, de la conciencia y las vivencias del yo interno. No existe metodología científica, tampoco criterio de demarcación sino metodologías o criterios según los estándares de las diferentes sociedades. La función humana del conocimiento es el compromiso con la transformación social, incluye la experiencia del investigador, aplica juicios. el razonamiento y un lenguaje natural. Así mismo se plantean cuatro fases de desarrollo de la investigación:

“Descriptiva, que organiza la realidad objeto de interés, establece diferencias asignando nombres y rasgos, características comunes en categorías sistémicas de observación y constatación. Explicativa o constructiva, que se construye en explicaciones de la realidad, relaciones de interdependencia. Contrastación o de validación, contrasta, evalúa y valida si la teoría sirve para interpretar el mundo. Aplicativa o tecnológica, determina si la teoría es confiable, para aprovecharla o explotarla para transformar la realidad, formular modelos de acción y uso” (Pirela y Sánchez, 2004, p.5).

A partir de la posición epistemológica se puede determinar la construcción del conocimiento, considerando estas habilidades gerenciales y de liderazgo como fundamentales en el desarrollo empresarial, encaminadas a la transformación organizacional y competitividad. La investigación se caracteriza como un proceso típico y específico de producción de conocimientos sistemáticos y socializados, orientado a apoyar el éxito de las acciones arraigados en buen liderazgo enfocado en el uso de la inteligencia emocional a nivel de gerencia, que surge de las necesidades de estas acciones, con el fin de elaborar mapas mentales o representaciones cognitivas de una realidad. El método es el componente estratégico que permite transitar desde una pregunta a la respuesta y que depende del estilo de conocimiento, pensamiento cognitivo o enfoque epistemológico.

Perspectiva Metodológica

Un abordaje teórico metodológico del liderazgo y la inteligencia emocional a nivel de gerencia en las organizaciones. Este campo constituido por el liderazgo es muy diverso e incluye un amplio espectro de definiciones, evaluaciones, descripciones, prescripciones y filosofías. Su estudio se aborda en diferentes disciplinas y perspectivas tales como: caracterizaciones, cualidades, teorías psicodinámicas, teorías del desarrollo organizacional y la sociología.

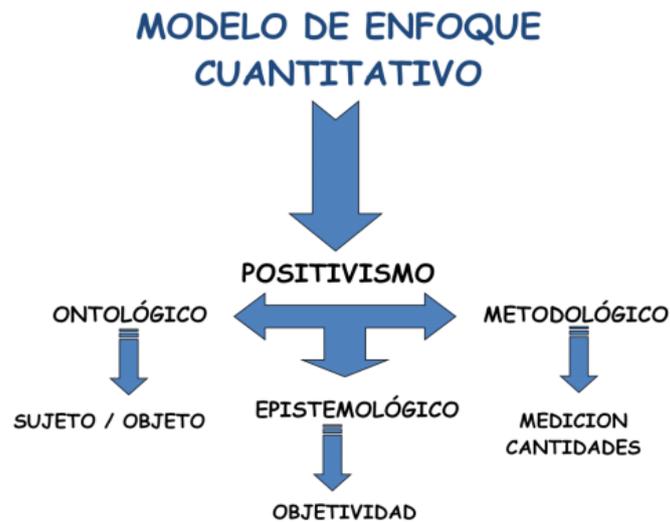


Figura 1. Modelo de enfoque cuantitativo. Fuente: Bautista s/f



Figura 2. Modelo de enfoque cualitativo. Fuente: Bautista s/f.

Desde esta perspectiva y a través del plano metodológico del conocimiento se analizan métodos y técnicas que por medio de su procedimiento se obtiene el conocimiento, a través de diferentes técnicas aplicadas en el desarrollo de esta actividad llegando analizar las necesidades de aplicación e integración de métodos ya sean cuantitativos y cualitativos para el desarrollo del presente estudio el cual se define que se lleva a cabo por medio la investigación cualitativa donde se describe los puntos de vista externos para establecer conceptos y comparaciones de fuentes bibliográficas sobre el tema de investigación u objeto de estudio sobre el liderazgo y la inteligencia emocional a nivel de gerencia, complementando con la perspectiva interna del investigador.

Perspectiva Paradigmática

Un paradigma es una estructura conceptual, de creencias metodológicas y teorías entrelazadas que abre el campo de visión, de una comunidad científica específica, formando su concepción del mundo (cosmovisión). En otras palabras, un paradigma vendría a ser una estructura coherente constituida por una red de conceptos, constituida por creencias metodológicas y teóricas entrelazadas que permiten la selección, evaluación y crítica de temas, problemas y métodos. Involucra el compromiso entre los miembros de una comunidad científica, todo lo cual implica una definición específica del campo de la ciencia correspondiente, y se expresa en una tradición orgánica de investigación.

Son muchos los paradigmas que ha adoptado la ciencia en el transcurrir de los siglos, ya que los paradigmas cambian y se transforman, pero ¿a qué se debe el surgimiento de un nuevo paradigma?, la respuesta es sencilla, se debe a una revolución científica. “Cada revolución es una oportunidad de pasar de un paradigma a otro. Si se desarrolla una crisis, originada por un enigma no resuelto por el paradigma actual, es esencial para el progreso de la ciencia un cambio de paradigma, obligando a los científicos a buscar nuevos horizontes” (Martínez y Ríos, 2006, p.8).

El paradigma en el liderazgo y la inteligencia emocional aporta con ideologías de forma explícita y la autorreflexión crítica en los procesos del conocimiento. Su finalidad es la transformación de la estructura de las relaciones sociales y dar respuesta a determinados problemas generados por éstas, partiendo de la acción reflexión. El paradigma considera como una unidad dialéctica entre lo teórico y lo práctico. Nace de una crítica a la racionalidad instrumental y técnica preconizada por el paradigma positivista y plantea la necesidad de una racionalidad substantiva que incluya los juicios, los valores y los intereses de la sociedad, así como su compromiso para la transformación desde su interior. Fue la escuela de Frankfurt (Horkheimer, Adorno, Habermas), según lo reporta Boladeras (1996) “la que desarrolló un concepto de teoría que tenía como objetivo fundamental la emancipación del ser humano. Esta concepción teórica es la que se conoce como Teoría Crítica” (Alvaro y Garcia, 2008, p.4.)

El liderazgo y la inteligencia emocional a nivel gerencial, triangulación de la información.

La terminología triangulación se refiere al uso de varios métodos ya sean estos cuantitativos como cualitativos, de fuentes de datos, de teorías, de investigadores o de ambientes en el estudio de un fenómeno para conocer diferentes puntos respecto objetivo del investigador en la búsqueda de patrones de convergencia para poder desarrollar o corroborar una interpretación global del fenómeno u objeto de la investigación (Benavides y Gonzáles, 2005, p. 119)

Los planos del conocimiento desde el punto de vista ontológico asociado al liderazgo y el uso de la inteligencia emocional a nivel gerencial se refiere a como concibe el nivel gerencial la naturaleza de la realidad en este aspecto la ontología es fundamental y cobra su basamento en la comunicación de la inteligencia con la realidad, en el sentido real efectivo y válido de esta conexión. La realidad del ser y su valor efectivo, no se muestra únicamente porque se establece como real a la inteligencia pensante, y porque desencadena la "noesis" (acto intencional del pensar) y la dinámica del pensar claro; sino también por su valor representativo como el intelecto, razón y entendimiento sobre toda la realidad.

Inteligencia Emocional

La autoconciencia es el ingrediente primordial de la inteligencia emocional, ya que a través de esta podemos tener una profunda comprensión de las emociones, fortalezas, debilidades, necesidades y motivaciones propias; para el cual es importante cultivar una profunda comprensión de sí mismo; no sólo de cuáles son sus fortalezas y debilidades, sino también de cómo se aprende, cómo se trabaja con otros, cuáles son sus valores y dónde se puede hacer la mayor contribución, de esta forma identifica lo mejor de sí mismos para poder dirigir y gestionar con eficacia a los demás, para ello se precisa conocer y entender nuestras propias pasiones, motivaciones, identificar las fortalezas para potencializarlas, detectar debilidades para actuar en consecuencia esto ayudará a tomar buenas decisiones e identificar oportunidades para convertirnos en individuos competentes y la única forma para descubrirnos es realizar un análisis de nuestras propias experiencias o feedback y alcanzar un buen liderazgo.

El coeficiente intelectual y las destrezas técnicas son importantes, pero la inteligencia emocional es una condición importante del liderazgo. Las cualidades asociadas tradicionalmente al liderazgo (como inteligencia, firmeza, determinación y visión) son necesarias para el éxito. Los líderes verdaderamente efectivos también se distinguen por un alto grado de inteligencia emocional, que incluye la autoconciencia, autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales.

La inteligencia emocional es una variable de la personalidad que describe la capacidad de percibir, entender y gestionar información emocional propia y ajena. El reconocimiento del papel que juega esta capacidad en los razonamientos y en la toma de decisiones complementa el modelo tradicional - basado únicamente en el cociente intelectual - con la introducción de un cociente emocional. (Mayer, 2006).

Los líderes efectivos tienen un alto grado de inteligencia emocional. No es que el coeficiente intelectual y las destrezas técnicas sean irrelevantes. Son importantes, pero como "aptitudes de umbral"; es decir, son los requisitos básicos para puestos ejecutivos. Estudios recientes, muestra claramente que la inteligencia emocional es la condición base del liderazgo.

Modelos de competencia en tres categorías:

1. Destrezas puramente técnicas, como contabilidad y planificación de negocios.
2. Coeficiente intelectual, habilidades cognitivas, como razonamiento analítico.
3. Inteligencia emocional, como la capacidad para trabajar con otros y la efectividad para liderar el cambio y que no sólo distingue a los líderes sobresalientes, sino que se puede relacionar con el alto desempeño.

Según Goleman (2004) en su libro sobre la inteligencia emocional manifiesta Cinco componentes de la inteligencia emocional.

Tabla 1. Componentes de la inteligencia emocional

La autoconciencia	La autorregulación	Motivación	Empatía	Habilidades emocionales
La autoconciencia es el ingrediente primordial de la inteligencia emocional, es la actitud para reconocer y entender los estados de ánimo, emociones e impulsos propios y sus efectos en los demás es tener una profunda comprensión de las emociones, fortalezas, debilidades, necesidades y motivaciones propias y su característica es confianza en sí mismo.	Los impulsos biológicos dirigen nuestras emociones. Es la capacidad para controlar o redirigir sus impulsos negativos o el mal humor; propensión de no tomar decisiones apresuradas o pensar antes de actuar, es el componente de la inteligencia emocional que nos libera de ser prisioneros de nuestros sentimientos. Confiabilidad e integridad, apertura al cambio.	Impulso a obtener logros más allá de las expectativas propias y de los demás. La palabra clave es lograr. Pasión por el trabajo que van más allá del dinero o el estatus; tendencia a luchar por los objetivos con energía y persistencia. Fuerte orientación al logro; optimismo incluso frente a la adversidad.	La empatía es tener consideración de los demás en el proceso de toma de decisiones inteligentes. Aptitud para entender el maquillaje emocional de otras personas. Habilidad para tratar a las personas en función de sus reacciones emocionales.	Es la competencia en el manejo de las relaciones y la creación de las redes sociales es la capacidad para encontrar puntos comunes y estrechar lazos y de tener mucha eficiencia en liderar cambios, capacidad de persuasión y pericia en crear y liderar equipos.

Adaptado por los autores (2022) Fuente: a partir de artículo Como ser un líder obtenido de <https://hbsp.harvard.edu/home/Goleman>,

Del cuadro anterior se desprende que un líder es una persona que posee muchas cualidades, habilidades y principalmente es quien tiene un alto grado de inteligencia emocional, la cual se desarrolla en algunos componentes fundamentales como autoconciencia, autorregulación, motivación estos tres primeros son destrezas de manejo de uno mismo y la empatía, habilidades sociales estas dos están relacionadas directamente

con la aptitud para manejar las relaciones con los demás. Estas habilidades y destrezas son requisitos indispensables que toda persona debe poseer, pero principalmente a nivel jerárquico alto o nivel de gerencia para alcanzar el éxito personal, profesional y reconocimiento de un verdadero líder dentro de las organizaciones.

El rol gerencial en el liderazgo

Los cambios económicos y la dinámica competitiva que enfrentan actualmente las organizaciones a nivel global obligan a sus directivos a afrontar grandes retos, oportunidades y amenazas en los escenarios donde operan. Para cumplir exitosamente con su responsabilidad, deben reorientar sus prácticas tradicionales y centrar su atención en los procesos estratégicos de la compañía.

Debido a los escenarios comerciales y económicos cambiante, las organizaciones enfrentan un fenómeno de incertidumbre cada vez más complejo que dificulta los procesos de gestión y toma de decisiones. Si quieren prosperar y desarrollarse, “necesitan ser dirigidas por gerentes estrategas, proactivos, dinámicos, creativos y participativos; capaces de afrontar los retos y riesgos del entorno competitivo actual” (Harvard Business Publishing Education).

En el pasado, para ser un buen gerente, se requerían principalmente conocimientos técnicos en áreas tales como mercadeo, finanzas, contabilidad, derecho, producción, entre otros. En el entorno competitivo y globalizado en que vivimos hoy, aunque estos conocimientos siguen siendo necesarios, los gerentes requieren de cualidades adicionales, con importantes virtudes y grandes habilidades humanas (manejo de la inteligencia emocional y liderazgo). Debido a la importancia que las personas deben ejercer a nivel de gerencia, enlistamos cualidades y habilidades que deben poseer para ser exitosos y lograr los mejores resultados a través de la eficiencia y calidad de su gestión. No son las únicas necesarias, pero sí las que no pueden faltar, a partir de lo expuesto, desarrollamos la siguiente tabla comparativa en la que se destacan las virtudes y habilidades a partir de la inteligencia emocional comparada con el paradigma tradicional de liderazgo

Tabla 2. Virtudes y Habilidades de Nivel Gerencial paradigma tradicional

Virtudes	Habilidades
Responsabilidad	Proactividad
Autodisciplina	Estrategia
Autoestima	Comunicación asertiva
Creatividad	Participación
Determinación	Motivación
Integridad	Trabajo en equipo
Optimismo	Manejo de conflictos

Adaptado por los autores (2022)

Tabla 3. Habilidades de Nivel Gerencial paradigma de la inteligencia emocional

Habilidades	
Participativo.	Es un perfil adecuado para aquellas situaciones en las que el trabajo en equipo es indispensable
Autocrático.	Pese a la poca apertura y participación que promueve, este perfil de liderazgo es propicio para situaciones de crisis en las que resulte necesario adoptar posturas firmes.
Burocrático	De hecho, es habitual que desempeñe sus labores fuera del espacio en el que se desenvuelve la empresa, Aun así, un líder de estas características puede resultar adecuado para aquellas empresas en las que primen las decisiones excepcionales.
Carismático.	Es optimista, enérgico y genera satisfacción y entusiasmo en el momento de exponer sus ideas. Como desventaja, cabe mencionar cierta tendencia a suponer que cualquier proyecto o medida adoptada no podría ser la misma sin su intervención. Es decir, que con frecuencia pueden caer en el personalismo.
Transformacional.	Numerosos expertos en recursos humanos coinciden en que este tipo de líder es el más completo de los que hasta el momento se han definido. Una especie de líder genérico. Es versátil, carismático y resolutivo, pero sin caer en el personalismo ni anteponer su interés al de la compañía. Es dueño de sus decisiones, pero, a la vez, le gusta sentirse respaldado por un equipo de apoyo que intervenga en los procesos que están a su cargo. Es especialista en motivación, pero también le gusta sentirse motivado por los otros. Dialoga y sabe escuchar. Además de cumplir con sus objetivos en temas de gestión, también es proactivo a la hora de proponer soluciones

Adaptado por los autores (2022)

Como se puede apreciar, el desarrollo de habilidades que tiene que ver con la inteligencia emocional a nivel gerencial y empresarial es de vital importancia en el efectivo desarrollo de la gestión. Este término fue popularizado por el psicólogo estadounidense Daniel Goleman en su libro “Emotional Intelligence” escrito en 1995. En él, Goleman define la inteligencia emocional como, “la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos, los sentimientos de los demás, motivarnos y manejar adecuadamente las relaciones que sostenemos con los demás y con nosotros mismos”.

Históricamente se ha comprobado que los gerentes intelectualmente más brillantes no suelen ser los que más éxito alcanzan, en cambio sí los que demuestran ser emocionalmente inteligentes. Al respecto, Robert Cooper, en su libro “Inteligencia emocional aplicada al liderazgo y a las organizaciones” (2005) explica que:

“Las investigaciones recientes sugieren que un ejecutivo técnicamente eficiente con un alto coeficiente emocional es una persona que percibe más hábil, fácil y rápidamente que los demás los conflictos en gestación que tienen que resolverse, lo asuntos vulnerables de los equipos y las organizaciones a que hay que prestar atención, las distancias que se deber salvar o los vacíos que deben llenar, las conexiones ocultas que significan oportunidad, y las oscuras y misteriosas interacciones que prometen se de oro (...) y rentables” (Harvard Business Publishing, 2020).

El Liderazgo en la Gerencia

Cuando los individuos ejercen un liderazgo de nivel superior mejoran el mundo que les rodea porque sus objetivos van encaminados a logro de objetivos en común. Mejorar el mundo circundante, requiere, pues que el estilo de liderazgo que se impere el liderazgo de servicio. El gerente que es líder trabaja para ser aceptado por su carisma y su servicio, ayuda y orienta para cumplir con las metas de la organización. El líder es el respaldo del equipo, el que potencia a las personas para que se desarrollen sus inquietudes, iniciativas y creatividad. Fomenta la responsabilidad, el espíritu de equipo, el desarrollo personal fomenta un espíritu de pertenencia y de empoderamiento que une a los colaboradores para decidir las medidas a tomar. “Los líderes sobresalientes salen de su camino para potenciar la autoestima de su personal. Si las personas creen en sí mismas, es increíble lo que pueden lograr como resultado” (Gonzales, 2016. P.75). Según Daniel Goleman, (2004) existen principalmente seis estilos del liderazgo para lograr el éxito.



Figura 3. Estilos de Liderazgo. Fuente: Goleman, 2004

Como se puede observar a partir de los estilos de liderazgo de Daniel Goleman que ejerce una persona sobre los demás miembros de la organización, estos se convertirán en la fuente más significativa para alcanzar los objetivos o metas de la empresa. Los estilos que se destacan en el cuadro anterior se transforman en la clasificación más utilizada a la hora de hablar de liderazgo Cada uno de ellos se basa en determinado componente de la inteligencia emocional, sin embargo, lo que tiene en común todos ellos, es que las personas que desarrollan dichos estilos obtienen resultados. Cabe destacar que los tipos de liderazgo no son incompatibles entre sí y por el contrario los mejores líderes empresariales son capaces de tomar los mejores elementos de cada uno de ellos y adaptarse a las necesidades, en cualquier caso, Sin embargo, para conocer cuál es el estilo más útil en cada caso, es necesario en primer lugar, conocer lo que caracteriza a cada uno de ellos para lo cual se propone la siguiente tabla descriptiva.

Tabla 4. Características de los estilos de liderazgo

Coercitivo	Visionario	Afliativo	Democrático	Ejemplar	Coaching
El tipo de liderazgo coercitivo tiene un cierto enfoque militar, debido a que se centra en dar instrucciones precisas que deben seguirse al pie de la letra, cuestionar sin que ningún miembro de la organización pueda cuestionar dichas instrucciones. Este tipo de liderazgo no es el que mejor encaja en el contexto actual de las organizaciones; sin embargo, se lo puede utilizar en situaciones de crisis para lograr los objetivos, pero no por mucho tiempo ya que al final a largo, acaba con la creatividad de los empleados, cultura de trabajo de la organización.	Posee una clara visión a largo plazo y guía a sus colaboradores en la misma dirección. Con esta visión, el líder es capaz de motivar a los colaboradores haciéndolos conscientes de su papel en la organización. El mejor momento para ejercer este tipo de liderazgo es cuando la organización se encuentra en crisis en una situación de inestabilidad, de esta manera se proporciona un nivel mayor de motivación y por tanto de productividad.	Este tipo de liderazgo gira en torno a las personas, es decir, establecer vínculos entre los miembros del grupo que colabora en la organización, lo que redundará en una mayor productividad y armonía en la empresa. Existe la idea errónea de que los lazos de afectividad entre subordinados y empleados tiende a conducir hacia un comportamiento poco profesional. de trabajo, especialmente cuando los conflictos son permanentes, sin embargo, este tipo de liderazgo puede hacer maravillas ya que ayuda a restablecer la confianza en la empresa.	Este tipo de liderazgo impulsa la idea de que los empleados de una organización participen en la toma de decisiones, este tipo de liderazgo se puede utilizar cuando existe tiempo para elegir un rumbo de acción. Este tipo de liderazgo se puede utilizar en los casos en los que es necesario combinar diferentes habilidades del equipo para alcanzar una meta, para ello es necesario llegar a un acuerdo en los puntos más importantes con cada una de las partes válidas.	Este tipo de liderazgo se caracteriza por marcar una dirección, y el líder se asegura de que se mantenga, generalmente actúa a través del ejemplo y requiere de un cierto protagonismo, lo que produce que cuanto este no se encuentra los empleados en la organización no encuentran con claridad que se debe hacer si no existe un timonel.	Este tipo de liderazgo ayuda a identificar en el equipo colaborador sus puntos fuertes y débiles, convertir sus debilidades en fortalezas mediante el apoyo y la supervisión Este estilo de liderazgo encomienda a sus empleados tareas difíciles a corto plazo porque su principal objetivo es alinear los objetivos de cada empleado con los de la organización. Este tipo de liderazgo funciona de mejor manera cuando los empleados son conscientes de sus puntos fuertes y débiles y quieren mejorar su rendimiento en la organización

Adaptado por los autores (2022)

Discusión

Hablar del concepto inteligencia emocional es muy importante en el ámbito organizacional, es importante contar con líderes inteligentes emocionalmente para la consecución de los objetivos, son muchos los autores que han escrito sobre este concepto pero fue el psicólogo está donde ese Goleman quien lo popularizó con su libro inteligencia emocional, a esta la podemos definir como la capacidad de reconocer entender tanto las emociones propias como las de los demás, si reflexionamos por un instante nos daremos cuenta que las emociones están presentes en todas las personas, debido a que forman parte de la condición humana y por tanto influyen en todos los ámbitos de nuestra vida, en el presente ensayo nos centraremos hoy en la inteligencia emocional aplicada al liderazgo y por tanto a la organización cada vez existen más estudios que relacionan el éxito con estabilidad y la inteligencia emocional, Goleman ha llegado incluso a afirmar que el éxito en la vida profesional y personal depende un 20% del cociente intelectual y un 80% de la inteligencia emocional, no cabe la menor duda que los conocimientos técnicos que se adquieren mediante formación o experiencia profesional son indispensables para el correcto desempeño de las funciones que requiere un determinado puesto, está claro que el déficit de esas habilidades técnicas no se pueden suplir con la inteligencia emocional pero si a esos conocimientos les sumamos esta capacidad estaremos mucho más cerca de alcanzar el éxito.

Por tanto la inteligencia emocional es esencial para relacionarnos, y no sólo es importante para un líder sino para todas las personas que forman parte de la organización, ya que cuando se cuenta con empleados inteligentes emocionalmente, se mejorará el clima laboral y la comunicación organizacional; se aumentará la productividad y disminuirá la rotación de personal; ahora bien teniendo en cuenta los beneficios de contar con empleados inteligentes emocionalmente los líderes organizacionales deben trabajar para mejorar esa habilidad, ya que la inteligencia emocional se puede trabajar; sin embargo este proceso requiere tiempo compromiso y esfuerzo, pero se revertirá en enormes beneficios tanto a líder como a la organización.

Podemos destacar cinco elementos principales de inteligencia emocional en el liderazgo sobre los que debemos trabajar si se desea desarrollar esta habilidad; el primero de los elementos es la autoconsciencia entendida como el autoconocimiento, como líder es fundamental conocer las emociones y aprender a identificarlas con el fin de asociarlas con aquello que las provoca. A este respecto debemos plantearnos cuestiones como: ¿cuáles son nuestras capacidades y cuáles son nuestros puntos débiles?, que principios sostienen las decisiones diarias que tomamos desde la gerencia. Todos estos aspectos ayudan a conocer y gestionar nuestro equipo de trabajo, porque si no somos capaces de reconocer nuestras emociones difícilmente podremos controlarlas.

El segundo elemento es la autorregulación, este elemento se refiere a la habilidad de manejar y gestionar las emociones con el fin de reaccionar adecuadamente ante

situaciones de estrés intenso, debemos aprender a canalizar nuestros impulsos, esto nos permitirá mantener un entorno de confianza en el que se puedan resolver las dificultades desde la calma.

El tercer elemento es la motivación; los líderes eficaces se sienten impulsados a obtener logros, a conseguir metas e incluso más que a conseguir recompensas externas. La capacidad motivadora del líder conseguirá contagiar a los demás integrantes del proyecto del entusiasmo necesario para conseguir los objetivos de la organización; sin duda esta característica repercutirá directamente en la consecución de los objetivos.

El cuarto elemento tiene que ver con la empatía; como sabemos esta hace referencia a la empatía en la capacidad de ponerse en el lugar de los demás; es decir, tener en cuenta los sentimientos y emociones sin juzgarlos e intentando comprender a los demás, aunque esto no es sencillo porque requiere alejarse de nuestra propia forma de pensar y sentir para comprender la de los demás. Esto supone todo un reto para un líder que quiera conectar realmente con su equipo de trabajo; sin embargo, esto no significa complacer a todas las personas que tienes bajo tu responsabilidad; sino, tener muy presente las emociones y sentimientos de cada uno de ellos porque esto será lo que generará conexión y seguridad. Para mejorar este aspecto se debe entrenar simplemente la capacidad para escuchar prestando total atención al mensaje y a la comunicación no verbal de los demás.

Y, por último, el quinto elemento hace referencia a la habilidad social; esta refleja la interacción de un líder con el mundo que le rodea; un líder necesita manejar las relaciones eficazmente para poder conectar de forma efectiva con los demás; a través de esta interacción el líder promueve sus ideas con confianza y respeto.

No hay que olvidar que trabajar la inteligencia emocional afectar a todos los ámbitos de la vida y le permitirá a la gerencia mejorar las relaciones con los demás, además de alcanzar tus metas por ello será conveniente que trabajes en el desarrollo de los cinco elementos mencionados anteriormente

Conclusiones

Las contribuciones filosóficas que se han desarrollado a través de los años, han permitido estudiar a través de la epistemología el conocimiento del ser humano y como este evoluciona, permitiendo llegar a varias áreas tanto sociales como lógicas, contribuyendo el desarrollo de éstas en función a las experiencias vividas, estudiando y analizando su desarrollo, lo que ha dado un gran aporte a la filosofía gerencial, que ha evolucionado por los diferentes cambios que se han dado en el entorno empresarial. Con los cambios y transformación en el mercado global, no solo es suficiente los conocimientos adquiridos académicamente ni experiencia en el manejo en la dirección de

empresas, se debe complementar estos conocimientos con habilidades y virtudes, que permitan fomentar un agradable ambiente laboral, trabajo en equipo.

La alta dirección tiene la responsabilidad de poder cumplir con los objetivos institucionales y las metas trazadas con el propósito de mantener la empresa en el mercado y generar un ámbito competitivo, que le permita el crecimiento y posición dentro de su entorno. Las estrategias que se desarrollen se tienen que integrar a todas las áreas de la empresa, permitiendo mejorar los procesos internos, incrementar la competitividad en función a la innovación de sus productos y servicios.

El entorno actual cambiante y competitivo ha exigido el perfeccionamiento en las competencias de los líderes Gerenciales para poder desarrollar habilidades sociales que permitan un mejor desempeño y convivencia dentro de las Organizaciones. Los líderes de la Alta Gerencia no solo deben contar con las competencias laborales, conocimientos, un buen coeficiente intelectual y experiencia; sino que además deben contar con un buen desarrollo de su Inteligencia Emocional. los Gerentes Inteligentemente Emocionales son empáticos, motivadores, ágiles mentalmente, versátiles, y con un muy buen manejo en la resolución de conflictos (dialogar, saber escuchar). Estos líderes son exitosos y desarrollan mejores ideas y dominio de situaciones laborales que se presentan en el día a día, tanto a nivel administrativo, financiero, clientes, proveedores y de su gestión con el recurso humano

La Inteligencia Emocional desarrollada dentro de la Organización y con mayor relevancia en los líderes gerenciales es la mejor forma para mantener una excelente comunicación en todos los niveles. Esta comunicación afecta tanto negativa como positivamente con el cliente interno, externo y proveedores. “De esta asertiva comunicación depende el intercambio de información adecuada y veraz, las ordenes de la alta gerencia a sus colaboradores no serían una imposición sino una motivación a hacer las cosas; ante los errores la crítica es estímulo para hacer las cosas mejor”. (Gonzales, 2016, P.75)

Referencias

- Alvaro y Garcia. (2008). Redalyc. Obtenido de Características más relevantes del paradigma socio-crítico: su aplicación en investigaciones de educación ambiental y de enseñanza de las ciencias realizadas en el Doctorado de Educación del Instituto Pedagógico de Caracas: <https://www.redalyc.org/pdf/410/41011837011.pdf> [Consulta:2022 Noviembre, 11]
- Benavides y Gónzales. (2005). Redalyc. Obtenido de Métodos en investigación cualitativa: triangulación: <https://www.redalyc.org/pdf/806/80628403009.pdf> Consulta:2022 Octubre, 11]
- Fernández, J. (2005), Sistemas organizacionales. Teoría y práctica, Editorial Universidad de Colombia (EDUCC), Bogotá, ISBN: 958-8325-02-6

- Ferrin, H. (2018). Polo Del Conocimiento. La gerencia y sus nuevas tendencias. Un aporte al desarrollo empresarial (Documento en línea), Disponible: <file:///C:/Users/yoga%20520/Downloads/521-1244-2-PB.pdf> Consulta:2022 Octubre, 13]
- Goleman, D. (2004). Plataforma Harvard. Obtenido de Artículo Como ser un Lider: <https://hbsp.harvard.edu/product/10263-HBK-ENG?Ntt=daniel+goleman&itemFindingMethod=Search> Consulta:2022 Octubre, 26]
- Gonzales, D. (2016). La Inteligencia Emocinal y el Liderazgo. Consulta:2022 Octubre, 13]
- Harvard Business Publishing. (2020). UMB Virtual. Obtenido de Rol del Gerente Moderno: <https://hbsp.harvard.edu/search?N=&Nrpp=25&Ntt=The+role+of+the+modern+manager&searchLocation=header> Consulta:2022 Octubre, 23]
- Hernandez, S. y Rodriguez , (2020), Introducción a la Administración. Editorial McGraw-Hill, ISBN 10: 6071506174ISBN 13: 9786071506177
- Hincapié, J. P. (2017). Elementos ontológicos, epistemológicos y metodológicos para la construcción de un marco teórico de estudio de los activos intangibles. Obtenido de DOI: <https://doi.org/10.11144/Javeriana.cc18-45.eoem>: <http://www.scielo.org.co/pdf/cuco/v18n45/0123-1472-cuco-18-45-00086.pdf> Consulta:2022 noviembre, 28]
- Marinez y Ríos. (2006). Los Conceptos de Conocimiento, Epistemología y Paradigma, como Base Diferencial en la Orientación Metodológica del Trabajo de Grado. Obtenido de Redalyc: <https://www.redalyc.org/pdf/101/10102508.pdf> Consulta:2022 Octubre, 11]
- Mayer, J. (Julio de 2006). Google Académico. La Inteligencia Emocional. Obtenido de https://factorhuma.org/attachments_secure/article/8301/IE_cast.pdf: Consulta:2022 Octubre, 13]
- Padrón, J. 2007. Tendencias epistemológicas de la investigación científica en el Siglo XXI. Cinta moebio 28: 1-28
- Pirela y Sánchez. (2004). Redalyc . Obtenido de Artículo. Enfoque epistemológico del liderazgo transformacional: <https://www.redalyc.org/pdf/737/73710203.pdf> Consulta:2022 Octubre, 12]
- Ramirez, J. y Vega, O. (2015), Sistemas de Información Gerencial e Innovación para el Desarrollo de las Organizaciones, (Revista en línea), Disponible: <https://www.redalyc.org/pdf/784/78440280006.pdf> [Consulta: 2022, Noviembre 08]