
Gerencia Emergente: Una Visión Transdisciplinaria para el Fortalecimiento de la Inteligencia Emocional en las Instituciones Públicas


REVISTA CIENTÍFICA
CIENCIAEDUC
Depósito Legal Número: GU21800006
ISSN: 2610-816X

Meléndez, Héctor

Héctor Meléndez

hectormelendezcancines@gmail.com

Unidad Técnica de Supervisión y Orientación (UTSO), Ministerio del Poder popular para el Servicio Penitenciario, Venezuela

Revista Científica CIENCIAEDUC

Universidad Nacional Experimental de los Llanos Centrales

Rómulo Gallegos, Venezuela

ISSN-e: 2610-816X

Periodicidad: Semestral

vol. 10, núm. 1, 2023

revistacienciaeduc@gmail.com

Recepción: 28 Octubre 2022

Aprobación: 11 Noviembre 2022

URL: <http://portal.amelica.org/ameli/journal/480/4803731017/>

Resumen: El estudio tiene como propósito general: Crear un corpus teórico de la Gerencia Emergente desde una visión transdisciplinaria para el fortalecimiento de la inteligencia emocional en las instituciones públicas. La investigación se apoyó en las teorías: de las inteligencias múltiples de Gardner (1983), De la inteligencia emocional de Goleman (2021), De los tres estratos de la inteligencia de Caroll (1993), Ecológica de sistemas de Bronfenbrenner (1976) y la teoría de la gestión del talento humano de Gómez (2021). La investigación se abordó desde el paradigma postpositivista con un enfoque cualitativo y el método fenomenológico hermenéutico; teniendo como escenario a la Unidad Técnica de Supervisión y Orientación; Servicio Autónomo de Registros y Notarías, Defensoría del Pueblo y Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria, del Estado Apure, teniendo como informantes clave a 4 grupos focales. Para la recolección de la información se acudió a la observación participante y entrevista en profundidad, utilizando como instrumento un cuaderno de notas y un guion. Para el análisis de la información se utilizó la categorización, estructuración, triangulación y teorización. La validez y credibilidad se logró a partir de la replicabilidad de los resultados. Los resultados reflejan que: los gerentes públicos no prestan la merecida atención a los efectos de la inteligencia emocional en los funcionarios públicos; tomando en consideración la capacidad humana de sentir, comprender, gestionar y develar estados emocionales en sí mismo y en los demás. Finalmente se concluye que: Las instituciones públicas están llamadas a recurrir a nuevas alternativas gerenciales que privilegien la riqueza interior del ser humano, para incorporar las emociones y experiencias, vinculadas con las categorías de productividad y éxito en su accionar laboral.

Palabras clave: Gerencia Emergente, Visión Transdisciplinaria, Inteligencia Emocional, Instituciones Públicas.

Abstract: The general purpose of the study is: To create a theoretical corpus of Emerging Management from a transdisciplinary vision for the strengthening of emotional intelligence in public institutions. The research was based on the theories: Gardner's multiple intelligences (1983), Goleman's emotional intelligence (2021), Caroll's three strata of intelligence (1993), Bronfenbrenner's Systems Ecology (1976) and Gómez's theory of human talent management (2021). The research was approached from the postpositivist paradigm with a qualitative approach and the hermeneutic phenomenological method; having as scenario the Technical

Unit of Supervision and Orientation; Autonomous Service of Registries and Notaries, Ombudsman's Office and Integrated National Service of Customs and Tax Administration, of Apure State, with 4 focus groups as key informants. For the collection of information, participant observation and in-depth interview were used, using a notebook and a script as an instrument. For the analysis of the information, categorization, structuring, triangulation and theorization were used. The validity and credibility were achieved from the replicability of the results. The results reflect that: public managers do not pay the deserved attention to the effects of emotional intelligence in public officials; taking into consideration the human capacity to feel, understand, manage and reveal emotional states in oneself and in others. Finally, it is concluded that: Public institutions are called to resort to new management alternatives that privilege the inner wealth of the human being, to incorporate emotions and experiences, linked to the categories of productivity and success in their work actions.

Keywords: Emerging Management, Transdisciplinary Vision, Emotional Intelligence, Public Institutions.

PRÓLOGO

El mundo globalizado de hoy presenta en las instituciones públicas una Gerencia muy dinámica y cambiante que sufre una metamorfosis organizacional con base a los sistemas complejos que se entran en los avances científicos y tecnológicos que se vienen desarrollando desmesuradamente, y que de alguna manera u otra, obliga a los procedimientos gerenciales de las instituciones públicas a adaptarse a los constantes cambios que llevan a estas instituciones a evolucionar para consolidar una ruta gerencial en función a una nueva perspectiva humana en los procesos de gestión, administración, seguimiento, control de los planes y metas institucionales.

En este sentido, Hernández y Gómez (2010: 627) “Gerencia es como una multidisciplina desprovista de condicionamientos sociales y como una entidad autónoma que soslaya el carácter epistemológico de la administración como ciencia de la dirección”. Es decir, que la dimensión multidisciplinaria que se entrama en la gerencia postmoderna le brinda ese carácter transdisciplinario y complejo que se dibuja en el lienzo de una gerencia emergente.

Vale acotar, que las estrategias que se vienen tejiendo en los países desarrollados en la actualidad, se conoce en el mundo globalizado como Gerencia Emergente, la cual viene a derrumbar de alguna manera u otra los diversos paradigmas arcaicos basados en la certeza, en métodos ortodoxos, flageladores de la creatividad y la condición humana de los funcionarios públicos o miembros de cualquier organización. Es aquí, donde la Gerencia Emergente viene a fortalecer las competencias del gerente para garantizar un ambiente de trabajo eficiente, eficaz y productivo en un contexto confortable lleno de armonía.

En este marco, Alles (2006: 68) refiere que: “Las competencias gerenciales son el conjunto de conocimientos, destrezas, habilidades, actitudes y valores que requiere un gerente para desenvolverse eficazmente en el puesto de trabajo ocupado en la organización, siendo estas, una condición para un desempeño laboral exitoso”. Vale agregar, que, para consolidar un desempeño exitoso dentro de las instituciones públicas, es imperativo que los gerentes reorienten la acción gerencial de acuerdo a nuevas concepciones epistémicas intrincadas en un epítome de conexiones que le den mérito y privilegio a la riqueza

interna del ser humano, en función de sus emociones, entramadas con las categorías de productividad y éxito en la gestión.

Es evidente, que el gerente desde la perspectiva de una Gerencia Emergente debe considerar las diversas dimensiones que se conjugan alrededor de la toma de decisiones que giran en función a diversas disciplinas que se entranan en los distintos componentes intelectuales de cada funcionario público. Por consiguiente, el Gerente de una institución pública requiere de una Visión Transdisciplinaria que lo implique en una cultura gerencial multifacética, poliédrica y multireferencial; centrada en las virtudes del ser humano, la recursividad, otredad y su capital intelectual. De tal modo, que estas virtudes actúen como un eje integrador del análisis de las coyunturas vividas o percibidas y las conjeturas que se derivan, generando las propuestas de soluciones ante las circunstancias presentadas.

En este contexto, la visión transdisciplinaria que debe predominar en las instituciones públicas para consolidar una nueva gerencia centrada en el ser humano, su andamiaje objetivo, subjetivo y espiritual; requiere remantizar cada acción, conducta o decisión que tenga a bien tomar cada funcionario público durante su desempeño laboral. Al respecto, refiere Taylor (2010: 3), “La gerencia postmoderna o emergente siempre debe entramarse en los diversos dominios disciplinarios y trascendiendo las fronteras de las disciplinas para concebir la realidad desde sus diversas dimensiones que la conforman”.

Es así, como la transdisciplinaria permitirá al gerente emergente, en esta nueva era de la gestión pública, tener una visión holística de todo el proceso organizacional y gerencial; integrando el funcionamiento de la institución sin necesidad de desfragmentar las dependencias que la conforman; sino, tener una visión hologramática que permita lograr el trabajo en equipo para dilucidar los diversos niveles de realidad con una lógica incluyente que ayude al gerente a considerar las distintas posibilidades que emergen ante la toma de decisión.

Dentro de los argumentos que se acoplan a la Gerencia Emergente desde una Visión Transdisciplinaria, se vislumbra un elemento fundamental de la condición humana para gestionar las acciones, conductas y toma de decisiones; como lo es la inteligencia. Siendo la inteligencia una capacidad mental que posee cada ser humano para el desarrollo del proceso de razonamiento, planificación, resolución problemas y comprensión de ideas complejas, con base en las experiencias. Es aquí, donde toma protagonismo y relevancia la Inteligencia Emocional, la cual se puede concebir como la capacidad humana de sentir, entender, controlar y modificar estados emocionales en uno mismo y en los demás. Inteligencia Emocional no es ahogar las emociones, sino dirigir las y equilibrarlas. En este contexto, Goleman (2008: 12), hace referencia a la Inteligencia Emocional;

Como una forma de interactuar con el mundo que tiene muy en cuenta los sentimientos, y engloba habilidades tales como el control de los impulsos, la autoconciencia, la motivación, el entusiasmo, la perseverancia, la empatía y la agilidad mental. Ellas configuran rasgos de carácter, que resultan indispensables para una buena y creativa adaptación.

Por tanto, la inteligencia emocional que reviste al gerente emergente será uno de los factores críticos que le ayudarán a alcanzar el éxito en sus propósitos en conjunto con su equipo de trabajo. Es aquí donde el gerente en su nueva concepción gerencial revestida por la unidad del conocimiento, debe propiciar los escenarios de trabajo pertinentes donde el ser humano puede desarrollar de manera significativa la inteligencia emocional, como capacidad que le va a servir para interrelacionarse de forma positiva con los demás miembros de la institución a través del manejo adecuado de sus conductas emocionales.

Por otro lado, en el contexto nacional venezolano, se vislumbra una gerencia que a pesar de los significativos esfuerzos que se vienen desarrollando para adecuarla a las exigencias del mundo globalizado, y las nuevas tendencias enmarcadas en la productividad, la eficiencia y la calidad total; todavía prevalece en muchas instituciones públicas, gerentes, jefes, líderes; que restan importancia a las emociones, el sentimiento, la pasión; o cualquier estado mental vehemente que en un determinado momento pudiera estar influyendo a cualquier funcionario de la institución, incluso a los propios gerentes.

De igual forma, la gerencia pública venezolana centra su atención en los procesos administrativos de acuerdo a los parámetros o planes gubernamentales que deben prevalecer en el funcionamiento y prestación de servicios por las instituciones públicas, lo que en muchos casos influyen negativamente en su eficiencia, eficacia y productividad. En este sentido, las instituciones gubernamentales procuran el equilibrio entre el Estado, los usuarios y las organizaciones civiles representativas de la sociedad, lo que lleva a una interacción social permanente, con base a una visión holística de los fenómenos sociales, políticos, culturales, entre otros; que hacen de la vida pública una necesidad determinante para cualquier país

De acuerdo a la inquietud y la hermenéusis realizada por el investigador con base a las diversas indagaciones teóricas referidas a los procesos gerenciales de las instituciones públicas venezolanas y algunos intercambios observacionales, en el escenario referencial representado por cuatro instituciones públicas que hacen vida en el Estado Apure con competencia nacional; las cuales están representadas por: la Unidad Técnica de Supervisión y Orientación (UTSO), adscrita al Ministerio del Poder popular para el Servicio Penitenciario (MPPSP); Servicio Autónomo de Registros y Notarías (SAREN); Defensoría del Pueblo (DP); y Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT)

En el contexto de las instituciones objeto de estudio, el investigador pudo establecer que existen elementos comunes y persistentes en las instituciones objeto de estudio, que se traducen en pequeños focos de diferencias o desacuerdos en el tratamiento específico de temas propios del oficio y puntos conexos de las labores desempeñadas en las instituciones públicas; esta se convierte de forma inmediata en un ambiente tenso que provoca un descenso en el rendimiento individual y colectivo generando un trato inapropiado a los usuarios y público en general. Esta situación reclama con urgencia una gerencia transpersonal que valore los procesos internos, pensamientos, emociones y estados anímicos de los gerentes y funcionarios de la institución.

Asimismo, se vislumbra la necesidad de mejorar significativamente la interrelación de los funcionarios en sus espacios laborales, dado que en múltiples ocasiones atienden los requerimientos de los usuarios de una manera inaceptable, lo cual se traduce en la falta de acompañamiento, asesoría conciliadora y reflexiva; para lograr que el funcionario adopte una postura horizontal, abierta y motivadora que le permita prestar un servicio cada día mejor. De igual forma, se pudo detectar una gerencia autocrática, poca dinámica y estática. Es decir, se desarrolla una gerencia en un formato único que no deja espacio para situaciones fortuitas para atender al público de una manera eficiente y digna.

Para develar las inquietudes del investigador, el estudio se concibió a partir del siguiente propósito: Vislumbrar los procesos gerenciales que se desarrollan en las instituciones públicas desde una visión transdisciplinaria; Dilucidar las concepciones Gerenciales Emergentes que son utilizadas en las instituciones públicas; Interpretar el Desempeño Laboral desde la perspectiva de la Inteligencia Emocional en los funcionarios que laboran en las instituciones públicas; Comprender la simbiosis representada por la Gerencia Emergente y la Inteligencia Emocional como una misión dialógica imperativa en las instituciones públicas. Crear un corpus teórico de la Gerencia Emergente desde una visión transdisciplinaria para el fortalecimiento de la inteligencia emocional en las instituciones públicas.

Con respecto a la Relevancia que reviste el estudio, el artículo ofrece la oportunidad de comprender los efectos de la inteligencia emocional en los gerentes y funcionarios públicos tomando en consideración la capacidad humana de sentir, comprender, gestionar y develar estados emocionales en sí mismo y en los demás. Desde el contexto Psicológico, se brinda la oportunidad para conocer con mayor profundidad los sentimientos como facultades explicativas que amplían la comprensión sobre la forma en que el gerente, funcionario público y la sociedad se relacionan.

Desde la Perspectiva Heurística, emergerá una concepción emergente renovadora que devela la creatividad e innovación que debe predominar en el desarrollo gerencial de estos tiempos azarosos, de bifurcaciones, incertidumbre y de turbulencias; siendo esta concepción una postura fundamental que debe adoptar el gerente emergente para enfrentar cada reacción humana de los funcionarios. Desde el punto de vista

Axiológico, el estudio exhorta al gerente y a los funcionarios que hacen vida laboral en la institución, para fortalecer valores institucionales como la convivencia, ética, moral y responsabilidad; sentando un precedente para otras instituciones para que exploren las emociones y su repercusión en el ámbito laboral de la administración pública.

Contexto Teórico Referencial

Gerencia Emergente

La gerencia en estos tiempos de transformaciones continuas con base a nuevos paradigmas y estrategias emergentes; requiere de una mente, tanto individual como colectiva, para desarrollar el trabajo de una manera armónica y lógica; interactuando como un sistema múltiple de reportes en un nivel macro organizacional, lo que conduce el proceso gerencial hacia una gerencia emergente. Al respecto Martínez (2013: 25) menciona:

La gerencia emergente es un proceso de gestión que se proyecta transdisciplinariamente hacia la sociedad con un sistema de cooperación armónica con sus pares atendiendo y evaluando la creatividad del personal para cambiar la postura de la especialización, tradicionalmente separatista, por la integración de esfuerzos y trabajo en equipo.

De acuerdo a lo anterior, la gerencia emergente implica una postura transdisciplinaria que entrama diversas concepciones del saber que vislumbra en cada miembro de la organización una concepción de pensamiento armónica, para superar cualquier intención de desfragmentación del conocimiento gerencial que pueda disipar el bienestar social y económico de la organización. No obstante, el conocimiento generado en el ámbito de la gerencia emergente, siempre estará planteado en función de la búsqueda del bienestar social y humano de las organizaciones a partir de la interrelación que brindan las distintas disciplinas, debido a que la concepción de este conocimiento no ocurre de manera aislada, sino sucede como producto de un grupo de elementos que se relacionan entre sí.

De igual forma, la Gerencia Emergente, según Planchar (2012: 234),

Es un tipo de gerencia que toma en consideración la dinámica social, la incertidumbre, lo dialógico y las bifurcaciones que ocurren a diario en el campo empresarial y que requieren ajustes progresivos de adaptación paradigmática a nuevos procedimientos y valores en función de la condición humana.

En este sentido, la gerencia emergente viene a complementar diversas situaciones y eventos que se entraman en un todo relacional para gestionar el capital intelectual en las diversas organizaciones públicas y privadas. Esta gerencia requiere de una nueva episteme para conocer y procesar los datos e informaciones provenientes del mundo institucional y empresarial, para dar paso una reflexión del quehacer del gerente a partir de la valoración del talento humano, de sus características subjetivas y objetivas, su patrimonio cultural y gerencial.

Visión Transdisciplinaria

La visión transdisciplinaria se puede concebir como un nivel de percepción integrado de diversas disciplinas que se conjugan de manera unísona en función de emerger la unidad del conocimiento. Martínez (2006: 6) afirma: “En la última década, ha aparecido un ‘movimiento’ intelectual y académico denominado ‘transdiscipliniedad’, el cual desea ir ‘más allá’ (trans), no sólo de la unidiscipliniedad, sino también, de la multidiscipliniedad y de la interdiscipliniedad”. Es decir, la transdiscipliniedad se ubica entre y más allá de las disciplinas admitiendo los diversos niveles de realidades que se entrama en toda acción disciplinar.

En este contexto, Nicolescu (1986: 5), postula:

El término transdisciplinar no me vino del cielo o sólo del placer de respetar la etimología de la palabra trans, sino de mis largos años de práctica en la física cuántica. Para un extraño, puede parecer paradójico que sea justamente desde el propio corazón de las ciencias exactas que arribemos a la idea de los límites del conocimiento disciplinario. Pero desde dentro, ella provee evidencia del hecho de que, después de un muy largo periodo, el conocimiento disciplinario ha alcanzado sus propias limitaciones, llevando a consecuencias serias no sólo para la ciencia, sino también para la vida cultural y social.

De acuerdo a lo planteado por Nicolescu, la génesis de la transdiscipliniedad se inicia a partir del agotamiento monodisciplinar que se había instaurado en la forma de hacer ciencia con base a las

hiperespecializaciones que solo buscan desfragmentar el conocimiento. Aquí se plantea una nueva episteme para abordar la realidad desde sus diversas dimensiones del saber entramando todos los componentes y niveles de realidad que la configuran.

Inteligencia Emocional

La Inteligencia Emocional se puede ver como la capacidad que tiene el ser humano para ayudarnos a entender de qué manera se puede interactuar manteniendo control relativo sobre nuestras emociones como en la interpretación de los estados emocionales de los demás. En este orden de idea, Goleman (1997: 45), “No solo define a la inteligencia emocional como la capacidad para reconocer sentimientos en sí mismo y en otros, sino que plantea que es un sentimiento que afecta a los propios pensamientos, a los estados psicológicos, a los estados biológicos y a los de voluntad de acción”. Por consiguiente, los individuos se revisten de opciones rigurosas para determinar sus sentimientos y en qué grado se manifiestan para evitar enturbiar el proceso de pensar y por ende la manera de vislumbrar sus acciones.

En este contexto, Valls (1997: 56) menciona que “la inteligencia emocional ayuda a guiar su conducta y sus procesos de pensamiento, de manera que produzcan mejores resultados”. Asumiendo que los mejores resultados deben imbricarse en la capacidad de reacción controlada ante cualquier conducta impulsiva o irracional que vislumbra el individuo. Asimismo, Bradberry y Greaves (2007: 43) mencionan que:

La inteligencia emocional se puede usar para potencializar el desempeño profesional de diferentes maneras. Es tan crítica para el éxito que es responsable del 60% del desempeño en todo tipo de trabajos. Es uno de los mejores factores de predicción del desempeño laboral, y el más fuerte impulso para el liderazgo y la excelencia personal.

Según lo citado, hay que reconocer que el desempeño laboral está vinculado estrechamente con la inteligencia emocional, y que esta es determinante para el éxito profesional. Es un tipo de inteligencia que se armoniza con la teoría humanística en el desarrollo del pensamiento universal. Esta postura humanista se vislumbra en la inteligencia emocional como una forma de interactuar con el mundo.

Instituciones Públicas

Las instituciones públicas se pueden vislumbrar como una organización gubernamental concebida por el gobierno nacional para proporcionar servicios públicos a la colectividad en general; siendo organismos con personalidad jurídica, patrimonio y régimen jurídico propio; creadas mediante un decreto del Ejecutivo nacional o regional para la realización de actividades mercantiles, industriales y cualquier otra actividad conforme a su denominación y forma jurídica. En este sentido, Solano, (2014: 1), declara que:

Una institución pública está configurada por un grupo de personas que trabajan por un objetivo común, que va en función del cumplimiento de políticas públicas emanadas del gobierno nacional, regional y municipal. Estas instituciones son de carácter social establecidas por los gobiernos para cumplir con los requerimientos de los ciudadanos de acuerdo a las prerrogativas institucionales del país.

Dichas instituciones están concebidas para cumplir con las diversas tareas que deben propiciar los gobiernos de acuerdo a las necesidades e intereses de la sociedad para consolidar la posibilidad de vivir mejor, según la capacidad de respuesta, eficiencia y eficacia de las instituciones en la prestación del servicio para la cual fueron creadas.

LIENZO EPISTÉMICO Y METODOLÓGICO

El estudio se reviste de una dimensión epistémica imbricada en el paradigma interpretativo con una metodología cualitativa apoyada en el método hermenéutico; donde el investigador tomó como escenario referencial cuatro instituciones públicas apureñas, constituido por: la Unidad Técnica de Supervisión y Orientación (UTSO), adscrita al Ministerio del Poder popular para el Servicio Penitenciario (MPPSP); Servicio Autónomo de Registros y Notarías (SAREN); Defensoría del Pueblo (DP); y Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT). Vale acotar, que se utilizó cuatro grupos

focales correspondiente a cada institución objeto de estudio. Para efecto de la recolección de la información, el investigador acudió a la observación participante y la entrevista en profundidad haciendo uso de los instrumentos guía de observación, cuaderno de notas y guion de entrevista: asimismo, para la valoración de la información se consideró las técnicas de análisis de la categorización, estructuración, triangulación y teorización. Finalmente, la validez y credibilidad se logró mediante la replicabilidad de los hallazgos apoyado en la triangulación de fuentes.

RESULTADOS

De acuerdo a los hallazgos, los resultados revelan que los gerentes públicos no prestan la merecida atención tomando en consideración la capacidad humana de sentir, comprender, gestionar y develar estados emocionales en sí mismo y en los demás. En este sentido, es necesario cultivar la inteligencia emocional en las instituciones públicas, con el fin de dirigirla y equilibrarlas en el marco del complejo mundo laboral de hoy. De igual forma, se vislumbra como diversos gerentes de las instituciones públicas presentan debilidades importantes en el reconocimiento de sus sentimientos propios y los ajenos, creando un ambiente laboral desmotivador que no permite manejar adecuadamente las emociones, en todo contacto humano de tal manera que puedan ser expresados adecuadamente y con afectividad permitiendo la sana convivencia y la armonía.

Desde el contexto Psicológico, se brinda la oportunidad para conocer con mayor profundidad los sentimientos como facultades explicativas que amplían la comprensión sobre la forma en que el gerente, funcionario público y la sociedad se relacionan; entendiendo que en las emociones se hacen comprensibles, las motivaciones y acciones que subyacen a procesos sociales y culturales particulares imbricados en una ontología sistémica.

También, se puede conocer con los resultados, que algunos gerentes como funcionarios en general presentan situaciones anímicas que regularmente no pueden controlar debidamente debido a los cambios fisiológicos, cognitivos y conductuales. Por tanto, es imperativo, que tanto gerente como funcionarios puedan fortalecer el control emocional para adaptarse al entorno circundante; en consecuencia, los sentimientos vienen a representar la toma de conciencia de las emociones que se experimentan y que sirven para expresar de forma más racional los diversos estados anímicos.

Se develó como las instituciones públicas que padecen este tipo de situaciones emocionales debilitan la estructura y operatividad de las instituciones públicas; siendo imperativo que el gerente se conecte con esa frecuencia emocional positiva y tenga al alcance las herramientas necesarias para gestionar situaciones donde el personal a su cargo no sepa canalizar palabras o acciones que perjudiquen el normal desempeño de las labores cotidianas; aplicando estrategias quirúrgicas y muy acertadas.

CONCLUSIONES

La era postmoderna insta a las instituciones públicas a recurrir a nuevas alternativas gerenciales que privilegien la riqueza interior del ser humano, para incorporar las emociones y experiencias, vinculadas con las categorías de productividad y éxito en su accionar laboral; situación que lleva al funcionario público a remantizar su forma de pensar y actuar con base a un proceso dialógico entramado en la subjetividad y objetividad; como simbiosis recursiva para comprender a los usuarios y sus pares que transitan en un determinado momento por situaciones cargadas de incertidumbre y fortuitas impredecibles, las cuales deben ser reconocidas para replantear la prestación de servicio en función de una nueva dinámica emocional.

En este sentido, se vislumbra en la actualidad una gerencia donde se complementan diversas dimensiones más abarcantes, reflexivas y humanas, que trasciende cualquier estamento monodisciplinar para ceder espacio

a una gerencia emergente más dinámica y cambiante; ávida de innovaciones paradigmáticas, que deja a un lado al funcionario mecanizado, cosificado y robotizado; para consolidar una plantilla de funcionarios identificados con una visión transdisciplinaria que aboga por la inclusión, el diálogo y el respeto mutuo.

Desde esta perspectiva, las instituciones públicas están llamadas a consolidar un lienzo gerencial de avanzada que dirija la gerencia hacia la inclusión categorial de la condición humana con sus subcategorías afectivas y espirituales, que se entranan consonantemente con la inteligencia emocional, de la cual debe disponer cada funcionario ante los retos y desafíos que propugna una gerencia emergente, caracterizada por el humanismo, el construccionismo social, y el consenso para la toma de decisiones pertinentes ante las exigencias y prestación de servicio a la sociedad.

Por consiguiente, las categorías afectivas y espirituales que se entranan en la gerencia emergente, representan un binomio trascendental que tienen que ver con las motivaciones externas e internas del ser humano; esto implica una gerencia desde la persona y para las personas, tomando como referencia la diversidad y pluralidad de los factores emocionales que en un determinado momento influyen en el funcionario público y en los miembros de la sociedad en general.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alles, Martha. 2006. *Las competencias gerenciales en las organizaciones*. Barcelona: Marbot ediciones.
- Bradberry Travis. y Jean Greaves. 2007. *Las claves de la inteligencia emocional*. Bogotá, Colombia: Norma.
- Goleman, Daniel. 1997. *La inteligencia emocional en la empresa*. México: Javier Vergara.
- Goleman, Daniel. 2008. *La inteligencia emocional en la empresa*. Acceso el 22 de agosto de 2022: Inteligencia Emocional GOLEMAN
- Hernández, Joana y Danelia, Gómez. 2010. *Una aproximación al concepto de gerencia y administración aplicado a la disciplina de enfermería*. Escola Anna Nery Revista de Enfermagem, vol. 14, núm. 3, Universidad e Federal do Rio de Janeiro. Acceso el 24 de agosto de 2022: www.redalyc.org
- Martínez, Miguel 2006. *Cómo hacer un Buen Proyecto de Tesis con Metodología Cualitativa*. Acceso el 22 de agosto de 2022: MMartinez. Metodología cualitativa
- Martínez, Miguel 2013. *El pensamiento sistémico*. Revista Conciencia Activa, número 1, julio. Acceso el 26 de agosto de 2022: [http:// www. Prof.usb.ve/ miguelm](http://www.Prof.usb.ve/miguelm).
- Nicolescu, Basarac. 1986. *Manifiesto de la Transdisciplinariedad*. Sonora-México. Multiversidad Mundo Real Edgar Morín, A.C. Acceso el 22 de agosto de 2022: https://basarab-nicolescu.fr/BOOKS/Manifeste_Espagnol_Mexique.pdf
- Planchar, Max. 2012. *Liderazgo y gerencia*. Barcelona: Instituto de Dirección y Gestión Pública, ESADE, (Papers de ESADE).
- Solano, David. 2014. *La comunicación en instituciones públicas: balance y perspectivas*. <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/comunicacion-instituciones-publicas-balance-perspectivas>
- Taylor, Kall. 2010. *La gerencia postmoderna o emergente*. Madrid. Editorial Síntesis, S.A.
- Valls, Antonio. 1997. *Inteligencia emocional en la empresa*. Barcelona: Gestión.