

INTELIGENCIA SOCIAL: FUNDAMENTO DE LAS ORGANIZACIONES EXITOSAS

Recibido: 08/07/2013 Aceptado: 12/08/2013

García, Naiviv

URBE - Universidad Privada Dr. Rafael Beloso Chacín, Venezuela

naivivgarcia@hotmail.com

RESUMEN

El propósito del estudio fue analizar la inteligencia social como fundamento en organizaciones exitosas. Para teorización del estudio se utilizó el aporte de Goleman (2006), así como para los términos conciencia social y aptitud social. El estudio se realizó bajo una metodología descriptiva-documental, con un no experimental y transeccional, recurriendo en el apoyo los aportes de Hernández, Fernández y Baptista (2006) y Bernal (2006). En líneas generales, la inteligencia social abre los caminos a cualquier institución que quiera permanecer en el mercado laboral como un ente competitivo y productivo. Por tanto, esta permite a los grupos sociales, ver, generar, entender, aprender y comprender de los hechos de la vida real, la cotidianidad de la que se encuentra sujeto el ser humano. Asimismo, los resultados permitieron concluir que la habilidad de los seres humanos de relacionarse va de la mano con la percepción que estos tienen del mundo. A su vez, la capacidad que la empresa tenga de vincular su ámbito privado con las necesidades de la sociedad es lo que se conoce como inteligencia social.

Palabras clave: Inteligencia, Social, Organizaciones, Conciencia, Aptitud.

SOCIAL INTELLIGENCE: BASIS OF SUCCESSFULL ORGANIZATIONS

ABSTRACT

The purpose of the study is to analyze the Social Intelligence as the basis for successful organizations. To theorizing study used input from Goleman (2006) as well as for social and fitness terms social consciousness. The study was carried out under a descriptive methodology documentary, with no resorting experimental and transactional support input from Hernández, Fernández and Baptista (2006) and Bernal (2006). In general, social intelligence opens the way to any institution that wants to stay in the labor market as a competitive and productive entity. Therefore, this allows social groups, view, create, understand, learn and understand the facts of real life, the everyday that is subject humans. Also, the results concluded that the ability of humans to interact goes along with the perception they have of the world. In turn, the ability of the company to have to link their private sphere of society needs is what we call social intelligence.

Keywords: Intelligence, Social, Organizations, Conscience, Aptitude.

INTRODUCCIÓN

La visión de las organizaciones hoy en día ha cambiado de ser instituciones prácticas pasando a ser más entes sociales comprometidos tanto con sus trabajadores como con la

sociedad donde se desenvuelven, siendo coparticipes de la calidad de vida de todos direccionada al bien común. En este sentido, las nuevas tendencias en el marco empresarial llevan a conocer y profundizar sobre la inteligencia social, siendo no solo un fundamento sino un modelo que ofrece ventajas en los procesos de trabajos destinados a ofrecer bienestar en el entorno.

Por tanto, sean estas públicas o privadas no están exentas de crear vínculos sociales entre comunidades y trabajadores, y servir de enlace para garantizar el bienestar común, de allí la práctica exitosa de la inteligencia social, en pro de la construcción de un tejido social sano.

Sobre este particular, se expone que a partir de finales del siglo XX se viene hablando con preponderancia acerca del término Inteligencia Social, que fue utilizado por primera vez por el Psicólogo Edgard Thorndike, luego por el Psicólogo Howard Gardner, pero sin duda alguna fue Daniel Goleman quien llevó a la vanguardia el significado e importancia del término. La inteligencia social no implica el hecho de solo conocerse uno a los otros, sino va más allá, se remite a la comunicación mediante una persona con una sociedad o grupo.

En tanto Venezuela no escapa a factores tanto endógenos como exógenos, que se ponen de manifiestos en la sociedad trayendo consigo consecuencias de interés social, cultural, hasta en el ámbito laboral, donde se encuentra en constante cambio debido a la demanda que se presenta en relación a las necesidades del país.

De allí que los líderes políticos se han ocupado en establecer mecanismos que coadyuven la integración social con todos los grupos de interés, lo que a su vez promueve el interés por el compromiso social con las empresas, buscando medidas necesarias para adaptarse a las nuevas tendencias de gerencia en ellas, pasando de ser enfoques tradicionales a sociales donde se construyan el bien común del tejido social con la participación integral de la gente.

Al respecto, uno de los pilares fundamentales para estas organizaciones son los vínculos sociales creados, siendo estos los que le permiten expandirse tanto a nivel nacional como internacional. Hoy por hoy, el gerente necesita tener una gran capacidad de adaptación para las dinámicas entre sociedad-empresa y viceversa. Para ello, se debe considerar las diferencias entre los individuos de las sociedades, sus destrezas y formas de actuar, serán diferentes acorde a cada situación. Partiendo de los aspectos, se plantea analizar la inteligencia social como fundamento de las organizaciones exitosas.

INTELIGENCIA SOCIAL EN ORGANIZACIONES EXITOSAS

La inteligencia social es el factor importante del ser humano, representando el valor de las relaciones a nivel social que este posee, y coloca en la práctica en su entorno. En otras palabras, para sobrevivir en ese mundo que está en constante cambio, es necesario aplicar los conocimientos acerca de la inteligencia social. Como se mencionó anteriormente, Edgar Thorndike fue el primer Psicólogo en utilizar el término "inteligencia

social” como tal, y la define como: “la capacidad para comprender a los demás y actuar prudentemente en las relaciones humanas” (Matthews y otros, 2003, p.229-230).

Anteriormente se consideraba a las empresas solamente centros laborales, con capacidad de producir bienes y servicios de calidad, sin tomar en cuenta su entorno, es decir, sin notar la existencia de factores externos que afectan el rendimiento de las organizaciones. Es así como en el transcurrir del tiempo, estas empleaban en sus procesos de trabajos la inteligencia racional y lógica, centrados en el cumplimiento de las labores, dejando excluidas el intereses tanto de la sociedad para la cual se labora, como los propios trabajadores de la empresa como parte de la fuerza laboral, llegando a ser entes estáticos con respecto a la relación empresa-trabajador-sociedad.

Ahora bien, a partir de estudios acerca de la inteligencia social, se infiere que esta se adapta a las organizaciones al momento de intervenir con el capital humano, sociedades y complementa sus necesidades con las de ellos, buscando la forma más adecuada para satisfacerlas, esto en cuanto a la relación empresa-sociedad. Por otra parte, cuando se habla de las organizaciones propiamente, se dice que la inteligencia social se sitúa en las relaciones creadas entre el capital humano perteneciente a la empresa, tomando en cuenta su interacción.

Con respecto a esto, toda organización debe pasar por un proceso de análisis y reflexión acerca de cómo se encuentra actualmente, creando hipótesis, planes y estrategias permitiendo, mejorar su desempeño, actuando acorde a su misión, visión persiguiendo sus metas u objetivos. Es decir, tener en cuenta las necesidades, además de los objetivos para saciar las mismas.

Ahora bien, en las organizaciones dedicadas a la atención al público lo primordial es el servicio prestado, impulsar a los trabajadores a tener un trato empático, amable al cliente, de lo contrario la organización no funcionaría. Del mismo modo, crear estrategias que involucren a los trabajadores y sus superiores para generar una calidad de servicio capaz de satisfacer las necesidades de sus clientes.

Asimismo, la inteligencia social es un término que conlleva a novedad en el área empresarial, este se centra en las responsabilidades que tiene la empresa con la sociedad, siendo un poco más vulnerable en cuanto a las necesidades que la sociedad tenga en relación a la empresa. Entonces, la inteligencia social se define como:

“Una aptitud que no solo implica conocer el funcionamiento de las relaciones, sino comportarse también inteligentemente en ellas. De este modo, el campo de la inteligencia social se expande desde lo unipersonal hasta lo bipersonal, es decir, desde las habilidades intrapersonales hasta las que emergen cuando uno se halla comprometido en una relación” (Goleman, 2006, p.17).

Ahora bien, la inteligencia social está compuesta por elementos que son aquellos en los cuales las personas muestran los pasos a seguir a fin de conocer cómo actuar frente a las situaciones que se les presente, estos aspectos forman a una persona en el exterior e interior, con respecto a las relaciones humanas generadas a lo largo de la vida. Asimismo,

se explica que la inteligencia social es una estrategia que se basa en ganar-ganar en pro de un objetivo planteado.

En relación a esto, la inteligencia social ofrece aspectos que permiten unir y adaptarla al quehacer de una organización, la inteligencia social, pretende ser ética respetando el contexto social, histórico y de lugar para las personas intervinientes en esta. Dicho de otra forma, toda empresa está atravesada por vínculos sociales, depende de un capital humano para su mejoramiento y permanencia en el sector empresarial, es de allí, de su capital humano, aunado a los vínculos sociales que se relacionan la inteligencia social con las organizaciones.

La necesidad en la que se encuentran las organizaciones de hoy en día para aprender a manejar su ámbito social es lo que justifica el hecho de esta investigación, mostrando por medio de aportes teóricos de expertos en el área como los componentes de la inteligencia social, si son bien utilizados pueden encaminar a las instituciones al éxito. A su vez, la carencia de estrategias sociales obliga a los gerentes a crear nuevas estrategias que le permitan estar al margen con las necesidades tanto de los trabajadores como de la sociedad.

BASES TEÓRICAS

En esta parte de la investigación se definirán los conceptos básicos que permiten conocer la pertinencia acerca de lo que implica la inteligencia social en contextos de organizaciones exitosas. Debido a que el estudio está centrado en hacer notar la importancia que tiene la inteligencia social en las organizaciones de hoy en día, es conveniente estudiar términos de interés para inferir sobre aspectos que se exponen.

El primer término a definir forma parte de los elementos de la inteligencia social, con el propósito de conceptualizar el objetivo planteado en la investigación, se tiene entonces que la conciencia social es: "la capacidad instantánea de experimentar el estado interior de otra persona hasta llegar a comprender sus sentimientos y pensamientos e incluso situaciones socialmente más complejas" (Goleman, 2006, p.91).

Dicho en otras palabras, ser sensible al estado de otra persona, y a su vez entender y comprender sentimientos, intenciones, pensamientos, percibir señales y estados de ánimos, entre otros. Tener conciencia de los sentimientos de la otra persona en cierto momento o lugar ayudará a comprender su forma de actuar, y a buscar las herramientas que ayuden a mejorar la conducta de la persona afectada.

Por otra parte, la conciencia social se divide en otros aspectos, como son: empatía primordial, sintonía, exactitud empática y cognición social, que son los aspectos que llevan a estudiar el ser interior de cada persona, evaluar las necesidades y las posibles conductas, de acuerdo a las señales que este reciba, conocer y saber manejar estos aspectos en una organización genera facilidades y permite priorizar las necesidades presentadas por sus clientes para así poder satisfacerlas.

Otro de los aspectos que forma parte de los fundamentos de la inteligencia social es la aptitud social, como su palabra lo indica se refiere a muestras físicas, perceptibles a la vista humana. Por consiguiente, en el sector empresarial, el gerente necesita conocer, aplicar métodos y estrategias que la inteligencia social ofrece, por cuanto están formadas por un recurso humano teniendo vínculos sociales que pueden ser afectados por cualquier aspecto interno o externo a ella.

Seguidamente, dándole contexto a la aptitud social, se tiene dicha de forma coloquial no es otra cosa que colocarse en el lugar del otro, para así interpretar sentimientos teniendo influencia sobre ellos. No solo es suficiente conocer los sentimientos y pensamientos de las personas, se requiere de poseer relaciones eficaces. Entonces, se define como aquella que: “permite establecer interacciones efectivas, tomar en cuenta las necesidades de los demás y actuar en consecuencia” (Goleman, 2006, p.91).

Las organizaciones o empresas son un aspecto significativo para el crecimiento de un país, a su vez, forman parte de la vida de los individuos, debido a que estos dedican parte de su tiempo en el desempeño laboral. Las organizaciones, sean estas públicas o privadas, actualmente son conocidas como sistemas funcionales, y como cita Valencia (2006): “es un sistema compuesto de elementos y subsistemas tan relacionados entre sí e integrados de manera que forman un todo que presenta atributos únicos”.

Mientras Pozo (2006) sostiene que: “es un sistema de partes interrelacionadas que operan unas en conjunto con otras, a fin de cumplir los objetivos del todo y de los individuales de los elementos participantes”.

En definitiva, partiendo de las referencias teóricas expuestas, se concluye que la inteligencia social coadyuva a fortalecer el sentido social de la organización desde su práctica, desde su fuerza laboral, por ser parte de ellas, dando así vitalidad a los aspectos que emprende desde su dimensión social.

BASES METODOLÓGICAS

En este apartado se exponen los aspectos metodológicos que permitieron observar de forma sistemática la obtención del conocimiento científico. Ahora bien, este procedimiento facilitó describir las técnicas, métodos y herramientas empleados para abordar el problema. Entendiendo documental como: “el análisis de una información escrita sobre determinado tema, con el propósito de establecer relaciones, diferencias, etapas, posturas o estado actual del conocimiento respecto del tema objeto de estudio” (Bernal, 2006, p.110).

Con respecto a esto, la investigación documental permite la extracción de información tomándose de estudios anteriores, relacionándolo con la problemática que se aborda, esto sin alterar ningún tipo de información o crear nuevo conocimiento científico. Ahora bien, el diseño de la investigación es de tipo no experimental-transeccional, el diseño no experimental: “es aquel donde el investigador no manipula deliberadamente la variable, se observan los fenómenos de la misma forma como ocurren en su contexto natural, para luego ser analizados” (Hernández, Fernández y Baptista, 2006, p.152).

Por otra parte, la investigación es descriptivo-transeccional, debido que permite caracterizar los elementos que se encuentran en el área objeto de estudio, con la finalidad de relacionar los datos obtenidos con las instituciones objeto de estudio. Entonces, se menciona como una investigación transeccional, que es “aquella donde se recolectan datos en un solo momento y en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia en un momento dado” (Hernández, Fernández y Baptista, 2006, p.154).

En virtud de ello, seleccionar la metodología de la investigación depende de las metas que el investigador se tenga propuestas, es decir, qué resultados desea obtener, de allí que este estudio se suscriba en las características descriptivas documental, permitiendo abordar ideas y con ello aportar conocimiento al lectores que deseen investigar sobre la temática planteada.

CONCLUSIONES

En la actualidad, uno de los aspectos que se han convertido de interés no solo en el campo empresarial sino de estudiosos sobre la inteligencia del hombre y su practicidad en acciones en las organizaciones, es la inteligencia social, por cuanto su aplicación desde las ideas innovadoras acuciantes en ellas y el entorno las encamina hacia el éxito. Por tanto, acoplar las necesidades del capital humano y las sociedades, representa en primera instancia al dinamismo y la globalización del mundo. Conllevando al ejercicio voluntario de la responsabilidad desde su capital humano con la sociedad, generando un tejido social sano.

En cuanto a los vínculos sociales creados en las organizaciones, son de importancia dentro de las mismas aportando un buen funcionamiento, fortaleciendo vínculos por medio de las herramientas de la inteligencia social, generando con ello organizaciones con un ámbito laboral agradable e incremento en su producción social. Todo esto inicia desde el gerente transferible a todos los grupos de interés, el cual ofrece las herramientas para encaminar a los trabajadores a crear nuevas y conductas de interés social.

Es evidente que, las ganancias y rentabilidad son las que mantienen a una empresa en pie, pero es imposible si no se busca tener una buena relación con las personas que trabajan para ella y por ella, las sociedades y los interesados que afectan directa o indirectamente el funcionamiento de la misma. Cualquier empresa de hoy en día se nutre por recursos humanos y está ubicada en un ambiente social que generan consecuencias positivas o negativas para ella y el entorno.

La inteligencia social abre los caminos a cualquier institución que quiera permanecer en el mercado laboral como un ente competitivo y productivo. Esta permite a los grupos sociales ver, generar, entender, aprender y comprender de los hechos de la vida real, la cotidianidad de la que se encuentra sujeto el ser humano. Asimismo, la habilidad de los seres humanos de relacionarse va de la mano con la percepción que estos tienen del mundo. A su vez, la capacidad que la empresa tenga de vincular su ámbito privado con las necesidades de la sociedad es a lo que llamamos inteligencia social.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bernal, C. (2006). Metodología de la investigación: para la administración, economía, humanidades y ciencias sociales. México. Pearson Educación.
- Goleman, D. (2006). Inteligencia social: la nueva ciencia de las relaciones humanas. España. Editorial Kairós.
- Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, L. (2006). Metodología de la investigación. México. McGraw Hill.
- Matthews, G.; Zeidner, M. y Roberts, R. (2003). Emotional intelligence, science & myth. USA. MIT Press paperback Edition.
- Pozo, J. (2006). Adquisición de conocimiento. España. Ediciones Moratas.
- Valencia, J. (2006). Dirección moderna de las organizaciones. México. Thompson.