

LA FELICIDAD ORGANIZACIONAL, LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y EL MODELO BÁSICO DE ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA

Msc. María Victoria Velásquez
victoria.20@hotmail.com
Universidad Latinoamericana y del Caribe, Venezuela.
[Orcid ID](#)

Recepción: 21 de agosto del 2020. Aceptación: 13 de enero del 2021.
Gestión de Organizaciones

Resumen

La felicidad organizacional, la inteligencia emocional y a la administración estratégica, son fundamentales en toda institución actual independientemente de su complejidad, por ello se plantea relevante y como objetivo general de la investigación. Analizar las características de la felicidad organizacional, la inteligencia emocional y el modelo básico de administración estratégica, que pueden considerarse complementarios en función de la empresa o institución. El diseño de investigación es documental, se revisa las teorías de la felicidad organizacional, según Seligman, la teoría de la inteligencia emocional, según Goleman y la administración estratégica en la obra de Wheelen y Hunger. Concluye la investigación que La felicidad organizacional, puede ser considerada una estrategia, ubicándola dentro del modelo básico de Wheelen y Hunger, en el segundo y tercer elemento, es decir en la formulación e implantación de la estrategia, si se piensa en la creación de una gerencia para la felicidad. En el ámbito laboral actual se precisa de un personal capaz de demostrar sus sentimientos, controlar y gestionar sus emociones, desarrollar su inteligencia emocional, en función de objetivos y metas comunes, en torno a la misión y la visión de la empresa u organización, lo cual se complementa a su vez con la administración estratégica.

Palabras clave: Administración estratégica; Felicidad organizacional; Inteligencia emocional; Wheelen Thomas L; Hunger David J.; Goleman, Daniel

**ORGANIZATIONAL HAPPINESS,
EMOTIONAL INTELLIGENCE, AND
A BASIC MODEL OF STRATEGIC
MANAGEMENT**

**BONHEUR ORGANISATIONNEL,
INTELLIGENCE EMOTIONNELLE ET
MODELE DE BASE DE LA GESTION
STRATEGIQUE**

Abstract

Organizational happiness, emotional intelligence, and strategic administration are fundamental in any current institution, regardless of its complexity. Therefore, it is considered relevant and the general objective of this research to analyze the characteristics of organizational happiness, emotional intelligence, and the basic model of strategic management, which can be considered complementary depending on the company or institution. The research design is documentary, and the theory of organizational happiness is reviewed, according to Seligman; the theory of emotional intelligence, according to Goleman; and strategic management in the work of Wheelen and Hunger. The research concludes that organizational happiness can

Résumé

Le bonheur organisationnel, l'intelligence émotionnelle et l'administration stratégique sont fondamentaux dans toute institution actuelle quelle que soit sa complexité, c'est pourquoi ils sont considérés comme pertinents et comme un objectif général de la recherche. Analyser les caractéristiques du bonheur organisationnel, de l'intelligence émotionnelle et du modèle de base de gestion stratégique, qui peuvent être considérés comme complémentaires selon l'entreprise ou l'institution. La conception de la recherche est documentaire, la théorie du bonheur organisationnel est revue, selon Seligman, la théorie de l'intelligence émotionnelle, selon Goleman et la gestion stratégique dans le travail de Wheelen and Hunger. La recherche

be considered a strategy, placing it within the basic model of Wheelen and Hunger, in the second and third element; that is to say, in the formulation and implementation of the strategy, if one thinks of the creation of management for happiness. In today's work environment, it is necessary to have staff capable of demonstrating their feelings, controlling and managing their emotions, developing their emotional intelligence based on shared objectives and goals around the company's mission and vision. This is complemented in turn with strategic management.

Keywords: Strategic management, Organizational happiness, Emotional intelligence, Wheelen, Thomas L. Hunger, David, J. Goleman, Daniel.

conclut que le bonheur organisationnel peut être considéré comme une stratégie, en le plaçant dans le modèle de base de Wheelen and Hunger, dans le deuxième et le troisième élément, c'est-à-dire dans la formulation et la mise en œuvre de la stratégie, si l'on pense à la création d'un gestion pour le bonheur. Dans l'environnement de travail d'aujourd'hui, un personnel capable de démontrer ses sentiments, de contrôler et de gérer ses émotions, de développer son intelligence émotionnelle, en fonction d'objectifs et de buts communs, autour de la mission et de la vision de l'entreprise ou de l'organisation, est nécessaire. qui est complétée à son tour par une gestion stratégique.

Mots clés: Management stratégique. Bonheur organisationnel. Intelligence émotionnelle. Wheelen, Thomas L. Hunger, David, J. Goleman, Daniel

Introducción

La felicidad y la inteligencia emocional, están vinculadas entre sí, por cuanto en ambas se manifiesta una sensación de bienestar y se enfocan en las emociones positivas, algunos de los factores permanentes que contribuyen con la sensación de bienestar están relacionados con la felicidad, entre estos se puede mencionar: tener cubiertas las necesidades básicas, relacionarse con los demás, sentirse cómodo en el trabajo, la autoestima, tener autocontrol y sonreír. Jiménez Jiménez (2019)

La felicidad como tal, se considera un valor moral, lo que repercute en la ética. Concebir la felicidad como un componente dentro de la organización, es considerar cambios en las estructuras, así también pensar en las emociones y sus consecuencias es considerar que algunos aspectos del ser humano, a pesar de no ser visibles físicamente hablando, son visibles desde las actuaciones y el sentir, todo lo cual es importante para la convivencia, de allí que extrapolar estos, de forma metafórica a las organizaciones o empresas ha venido tomando relevancia en todos los procesos que estas conllevan.

La administración estratégica subyace a finales del siglo pasado, como una forma de plantear la administración, estableciendo unos supuestos, que pasaron a conformar dicha administración, emergiendo modelos en torno a ella. El modelo básico ya plantea los elementos que se deben considerar en la administración estratégica, autores como Wheelen y Hunger (2007), entre otros, lo conciben como modelo.

A partir de estas reflexiones iniciales se plantean interrogantes, como: ¿Qué características de la felicidad organizacional, la inteligencia emocional y el modelo básico de administración estratégica, pueden considerarse complementarios en función de la empresa o institución?, ¿Qué describe a la felicidad organizacional, considerando a Seligman?, ¿Qué es la inteligencia emocional según Goleman? Y ¿Cómo está estructurado el modelo básico de administración estratégica de Wheelen y Hunger?

Las interrogantes conllevan a los objetivos de investigación, en este sentido el general es: Analizar las características de la felicidad organizacional, la inteligencia emocional y el modelo



básico de administración estratégica, que pueden considerarse complementarios en función de la empresa o institución. Como objetivos específicos se tenemos los siguientes: 1. Describir la felicidad organizacional, considerando a Seligman y Achor. 2. Reseñar la inteligencia emocional según Goleman. 3. Identificar el modelo básico de administración estratégica de Wheelen, y Hunger

Algunos trabajos han tratado la inteligencia emocional en las organizaciones, estableciendo la relevancia del tema, apoyándose en la obra de Goleman básicamente. Uno de ellos es el de Villa Camacho (2013), mencionando que:

las organizaciones tienen la posibilidad de crear condiciones psicosociales que favorezcan la expresión de los sentimientos y las emociones y emprender acciones de capacitación destinadas a desarrollar la inteligencia emocional en el trabajo y no solamente las capacidades técnicas. Adicionalmente, pueden incorporar la variable emocional en los procesos de selección de personal, procurando vincular personas que muestren un adecuado equilibrio entre la razón y la emoción. (p.87)

Psicología positiva

Para ubicar la felicidad organizacional en contexto, es conveniente saber que se sustenta en la psicología positiva, en este sentido se puede decir que esta es un aspecto más de la psicología, que surge en contraposición al trato que por mucho tiempo asumió la psicología en torno a los pacientes, uno de sus propulsores es Seligman, según refiere Contreras y Esguerra (2006). La psicología positiva estudia científicamente las fortalezas y virtudes humanas, lo que contribuye al desarrollo del potencial humano, sus motivaciones y capacidades.

Las fortalezas son rasgos que caracterizan psicológicamente a cada quien, éstas se presentan y varían durante la vida, dice Seligman citado por Contreras y Esguerra (2006), que las consecuencias de las fortalezas suelen ser positivas, lo que equivale a tener emociones positivas, que propician barreras contra las enfermedades, estas emociones son el optimismo, las habilidades interpersonales, la fe, el trabajo realizado con ética, la esperanza, la honestidad, la perseverancia y la capacidad de fluir o flow, la alegría, el entusiasmo, el placer, Estas emociones conducen a estados de felicidad, por consiguiente estados de bienestar.

El estado de bienestar que produce la felicidad, favorece el crecimiento personal. Se ha considerado que uno de los principales aportes de la psicología positiva es el establecer la felicidad en tanto bienestar como duradero y estable en las personas con probabilidades de ser hereditario, comparativamente independiente del ambiente del entorno, aunque podría cambiar en ciertos momentos, debido a ciertas circunstancias, vuelve en el tiempo. (Contreras y Esguerra, 2006)

Administración estratégica

La administración estratégica es un corpus, que contempla una estructura compleja, interconectada en sus procesos internos, los cuales son bien definidos, partiendo de la planificación, el desarrollo y la evaluación de estos, hasta lograr los objetivos organizacionales, contemplando primordialmente la dirección como un eje principal, la cual según David (2003) es:

El arte y la ciencia de formular, implantar y evaluar las decisiones a través de las funciones que permitan a una empresa lograr sus objetivos (...). La dirección estratégica se centra en la integración de la gerencia, la mercadotecnia, las finanzas, la contabilidad, la producción, las operaciones, las investigaciones y desarrollo, y los sistemas de información por computadora para lograr el éxito de la empresa. (p.5)

Otros elementos que se consideran importantes en la administración estratégica son el análisis de las circunstancias para el diagnóstico, la toma de decisiones y la ejecución de las acciones en la organización. Caballero (2010)

La administración estratégica es definida, según Wheelen y Hunger (2007) como “Un conjunto de decisiones y acciones administrativas que determinan el rendimiento a largo plazo de una corporación. Incluye el análisis ambiental (tanto externo como interno), la formulación de la estrategia (planificación estratégica o a largo plazo), implementación de la estrategia, así como la evaluación y el control”. (p.3). Se observa concordancia entre los autores al respecto de la definición de la administración estratégica, pues, aunque suene redundante que la estrategia es lo que la determina, luego todo gira en torno a esta.



Las decisiones son el punto de reconocimiento para el accionar, lo que conllevará al mejor desenvolvimiento y producción, logrando las metas propuestas en la organización. Así también la perseverancia, se ha de considerar en la administración estratégica, el continuo de sus procesos y el ambiente en el cual se desenvuelve la organización. Brenes (2003)

Por otra parte, es menester acotar que el compromiso, es un supuesto de contribución en la administración estratégica, que se verá reflejado en los actos dentro de la organización, estos permiten alcanzar niveles de competitividad estratégica lo que lleva a obtener utilidades por encima del promedio. Hernández (2014). Si hablamos de compromiso, nos referimos a un punto ético y a un valor que toca lo moral.

Vistas estas definiciones ya podemos ir relacionando que las decisiones y acciones que emprendan los gerentes, tienen su carga emocional, su actitud ante la vida y sus circunstancias, de modo que sus valores como la felicidad, entre otros, y sus emociones, determinarán, además de su conocimiento el desarrollo de sus estrategias.

Etapas de la administración estratégica

Identificar las etapas dentro de la administración estratégica, nos da una idea clara de cómo se lleva a cabo el proceso, lo que de alguna manera relacionamos luego, con la felicidad organizacional y la inteligencia emocional dentro del modelo en estudio, lo que ayuda a la ubicación dentro de los procesos estratégicos.

Autores como David (2003), piensan que la administración estratégica tiene tres etapas: la concepción de la estrategia, implantación de la estrategia y evaluación de la estrategia. En este sentido para la formulación de la estrategia, se considera la creación de la misión y visión, la identificación de las oportunidades y amenazas, las cuales están en su entorno, son externas a la organización, dado que no están bajo su control, ni son inherentes a ella, pero la afectan. Las fortalezas y debilidades que son propias de la organización o empresa y están bajo su observación y manejo interno.

Para Robbins (2005) la administración estratégica se divide en seis etapas, que abarcan

lo contemplado en la planificación, la implantación y la evaluación, de las cuales las primeras cuatro etapas, se ubican dentro de la planificación, estas son:

- Identificación misión y objetivos de la organización
- Análisis externo
- Análisis interno
- Formulación de estrategias
- Puesta en marcha de las estrategias y
- Evaluación de los resultados.

Wheelen y Hunger (2007), consideran solo cuatro etapas de la administración estratégica, a saber:

- La planificación financiera básica, se sustenta en la propuesta de presupuesto.
- Planificación basada en pronósticos, en donde evalúan las propuestas para justificar los supuestos a mediano y largo plazo.
- Planificación (estratégica), esta etapa se apoya en la alta gerencia, la administración de alto nivel toma el control del proceso de planificación, se centra en responder más a los cambios en los mercados y la competencia mediante la utilización del pensamiento estratégico.
- Administración estratégica. Los planes estratégicos contemplan aspectos de implantación, evaluación y control, en donde se tiene la visión de participar el personal de todos los niveles. Esta planificación puede ser interactiva.

Conocer las etapas permite entender el modelo de estudio, ya que va concatenado con dichas etapas, todo lo cual nos da una descripción propia de la administración estratégica

Materiales y Método

El diseño de investigación es documental, de acuerdo a lo que refiere Arias (2012), es “un proceso basado en la búsqueda, recuperación, análisis, crítica e interpretación de datos secundarios, es decir, los obtenidos y registrados por otros investigadores en fuentes documentales.” (p.27). Precisamente es ese el proceso que se realizó para efectuar la investigación. Las fuentes de información fueron básicamente los documentos: *Administración estratégica y política de negocios* de Wheelen y Hunger (2007), y la *Felicidad organizacional*, considerando la posición de Seligman (2011) y la inteligencia emocional de Goleman (1996).

El nivel de investigación, de acuerdo a la profundidad de la misma es explicativa, entendiendo que, en ésta, como dice Hernández Sampieri y otros (2014), “su interés se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta, o por qué se relacionan dos o más variables.” (p.108)

Para el análisis del contenido de los documentos, se consideraron las etapas sugeridas en Arias (2012): 1. Búsqueda de las fuentes de información. 2. Lectura de los documentos. 3. Elaboración del esquema preliminar. 4. Análisis e interpretación de la información. 5. Formulación del esquema definitivo. Vista las etapas seguidas se observan los siguientes resultados.

Resultados

En correspondencia con los objetivos planteados se revisaron los documentos, comenzando por la teoría de la felicidad organizacional, luego la de la inteligencia emocional y por último el modelo básico de administración estratégica, para llegar a un cuadro que contribuye al análisis.

La felicidad organizacional

Abordar el tema de la felicidad, nos lleva directamente a referirnos o ubicarle en la psicología positiva, se considera como padre de la misma a Martin E.P. Seligman, un connotado psicólogo estadounidense, que determinó que la psicología positiva tiene como uno de sus propósitos comprender y facilitar La felicidad y el bienestar subjetivo. Algunas de sus publicaciones han sido consideradas best sellers.

La felicidad y el bienestar son sensaciones positivas de las cuales emana la alegría o la serenidad. La psicología positiva no se centra en los problemas y déficits psicológicos, sino en el estudio científico de la fortaleza de la felicidad del ser humano (Carr, 2007)

El libro Flourish (Florecer), trata en uno de sus capítulos lo relacionado con la psicología positiva o bienestar o florecer, de Seligman (2016) es quizás uno de los documentos que mejor nos inclina para caracterizar a la felicidad organizacional. En el libro La auténtica felicidad, Seligman aborda la temática directamente, sin embargo, con el pasar del tiempo la posición de él cambio, se reinventó, lo que hizo más compleja la temática, ahora piensa que bienestar es más un constructo, mientras la felicidad forma parte de éste.

En Florecer trata como temas a: la felicidad, el flujo, el sentido, el sexo, la gratitud, el logro, el crecimiento y mejores relaciones, Seligman (2011), piensa que se puede aprender a tener más de estos elementos, lo que transformará tu vida, a ello le llama florecer, la felicidad se puede analizar y dividir en varios elementos, los cuales pueden ser definidos y medidos:

Emoción positiva. Se refiere a lo que sentimos: placer, éxtasis, embelesamiento, calidez, comodidad, una vida placentera, una vida exitosa

Compromiso. Se refiere a una vida comprometida, fusionarse con el objeto, algo como detener el tiempo y perder la conciencia de uno mismo en una actividad absorbente y

Sentido. Se refiere al propósito en la vida, una vida significativa, una vida que se inclina a pertenecer y servir a algo que se puede considerar superior a nosotros, como la religión, la familia, los partidos políticos entre otros.

Como conocedor y practicante de la psicología positiva, ha dado algunos cambios a su teoría, en lo referente a los elementos y la meta. En este sentido amplio, si se quiere, la perspectiva de estudio, considerando entonces al bienestar

El modelo generado de Seligman (2011), sobre los elementos de la psicología positiva, es conocido como PERMA, por sus siglas en inglés:



- Positive emotion (emociones positivas), a mayor cantidad de emociones positivas, en el día a día, mayor bienestar
- Engagement (involucrarse, compromiso), relacionarse de forma positiva en las actividades que se desarrollan, aumenta el nivel de bienestar
- Relationship (relaciones positivas), relaciones interpersonales constructivas, llevan al bienestar
- Meaning (significado o sentido), sentido de pertenencia a entes superiores del bien
- Accomplishment (logro o éxito), sentido de consolidar los objetivos y metas

Para Seligman (2011), el bienestar es un constructo que contiene a la felicidad, la cual, para él, es un ente real o entidad, posible de ser medida, incluso cuantitativamente, toda vez que mide grados de satisfacción, de tal manera que mientras más emoción positiva, compromiso y sentido de la vida se tiene más felices y satisfechas son las vidas de las personas. El bienestar como constructo no puede ser medible.

Los elementos del PERMA, tienen cada uno tres propiedades, estas son: contribuyen al bienestar, muchas personas lo buscan por sí mismo, se define independientemente de los demás elementos.

Algo que se debe considerar al revisar Florecer, es que Seligman si bien propulsa la felicidad, lo hizo desde la perspectiva de una sinonimia con respecto a la psicología positiva, en sus anécdotas nos dice que el nombre que realmente consideró para su primer libro era psicología positiva, pero que por razones de la edición se le llamó felicidad autentica, de allí que en un proceso reflexivo hable ahora sobre bienestar, en función de la psicología positiva actual. Algunas virtudes que se pueden considerar para la felicidad o fortalezas, pudiesen ser: pensamiento crítico, inteligencia emocional, honestidad, bondad y generosidad, amar y dejarse amar, lealtad, imparcialidad y equidad, liderazgo, autocontrol, prudencia, humildad y modestia, disfrute de la belleza y excelencia, gratitud, optimismo, espiritualidad, perdón y clemencia, sentido del humor y entusiasmo.

Otro autor, como Achor (2012), define la felicidad “Esencialmente, como la experiencia de emociones positivas-placer combinado con un sentimiento más profundo de significado y propósito. La felicidad implica un estado de ánimo positivo en el presente y una perspectiva positiva para el futuro.”

Según Anchor, citado en Cope (2017), “cuando estamos felices, nuestra creatividad se triplica y la probabilidad de que nos asciendan sube un 40%, los ingresos crecen 37% y la energía productiva sube un 40%, los ingresos crecen 37% y la energía productiva de los empleados sube un 31 %.”

Estudios recientes vienen advirtiendo de la importancia de considerar la felicidad en el trabajo, se puede mencionar por ejemplo a Yuan (2015), en una investigación a diseñadores en Taiwan de dos asociaciones de diseño, abordaron a 180 diseñadores, obteniendo como hallazgos que:

La satisfacción intrínseca de un trabajo está altamente correlacionada con experiencias inspiradoras, mientras que el bienestar psicológico parece tener una correlación positiva con la inspiración (...), lo que significa que cuanto más feliz se siente un empleado y mejor bienestar tiene, mayor es la probabilidad de que él / ella generará ideas creativas” (s/p.)

Fisher (2010), en una revisión que realizó sobre la felicidad, concluye que ésta tiene consecuencias importantes tanto para las personas como para las organizaciones, recomienda medir sus niveles en el trabajo, así mismo destaca que “Una medida integral de la felicidad a nivel individual podría incluir el compromiso laboral, la satisfacción laboral y el compromiso afectivo de la organización” (s/p.) Otros elementos que se consideran en la definición de felicidad organizacional, son la dirección, el liderazgo y la motivación, así lo encontramos en Álvarez (2018):

La felicidad en el trabajo es un concepto muy general, pero incluye determinados factores que van desde la comunicación, el sentido de pertenencia hasta los estados de ánimo y actitudes personales a nivel individual y colectivo. En el trabajo la felicidad se ve influenciada por eventos

como la dirección de los líderes, el entorno laboral y la remuneración. Comprender estos factores ofrece un cierto potencial y hay razones para pensar que mejorar la felicidad en el trabajo debe ser uno de los objetivos más importantes de la organización. (pp.49 y 50)

Como se puede observar la felicidad organizacional, bien puede ser considerada para el logro de los objetivos y metas de las organizaciones, esto consustanciado con la misión y visión que se tenga, lo que supone pensar en la misma como un eje que esté presente dentro de los valores de la organización, pero también se puede determinar como una gerencia de la felicidad, que este conformada con todos y cada uno de los elementos que se consideran en todas las gerencias, con sus propios recursos y espacio, que establezca objetivos para el desarrollo de la felicidad organizacional, y que establezca los parámetros de desarrollo y evaluación de la misma, sería una gerencia de apoyo.

Vista como una gerencia de la felicidad, sería de apoyo a otras gerencias, se consideraría en el modelo de administración estratégica de Wheelen y Hunger (2007) dentro de los elementos de planificación e implantación de estrategias, toda vez que se medirían a futuro los beneficios que podrían suponer a la organización. Otra consideración, es en el caso de no poder contar con la creación de una gerencia de la felicidad, por cualquier razón, pues, considerarle dentro del modelo en el primer elemento, es decir en el análisis del ambiente, ya que determinar el lugar que ocupa en la matriz DOFA, sería de relevancia, para la producción y el éxito de las organizaciones

La Inteligencia emocional

Referir la inteligencia emocional, es referir la capacidad que se puede tener para reconocer, comprender y manejar nuestras emociones e influir en las emociones de los demás. No basta con tener conciencia de nuestras emociones, es necesario saber controlarlas de acuerdo al entorno y las circunstancias en donde nos desenvolvemos. Precisamente uno de esos entornos es el laboral, de allí la importancia de considerarla como un elemento dentro del sistema organizacional y empresarial, las interrelaciones que se dan dentro de estas, nos hablan de la

consideración de unos y otros, para poder avanzar en el trabajo, socializar en estos espacios requiere la consideración de las emociones, esto determina en muy alto grado el tipo de gerente y de gerencia.

Pese a que Salovey y Mayer fueron de los principales propulsores de la Inteligencia emocional al inicio de los 90 de la década pasada, distinguieron en estos cuatro factores, que bien se puede decir la caracteriza, estos son: percibir las emociones, razonar con las emociones, comprender las emociones y gestionar las emociones. Pese a que estos autores dieron esa propulsión a la teoría de la inteligencia emocional, es a partir de Goleman, a mediados de los 90 y de su obra La inteligencia emocional, que se dio un giro de atracción hacia el tema, llegando a ser un bestseller la obra y con ello se dio paso al reconocimiento de las emociones, manteniendo Goleman que incluso es más importante que el cociente intelectual. Goleman (1996)

Se observa en Goleman (1996), un desarrollo del entender de las emociones, en este sentido las define como:

Impulsos para actuar, planes instantáneos para enfrentarnos a la vida que la evolución nos ha inculcado. La raíz de la palabra emoción es motere, el verbo latino “mover”, además del prefijo “e” que implica “alejarse, lo que sugiere que en toda emoción hay implícita una tendencia a actuar. (p.24)

Las emociones nos expresan, dicen de nuestro estado de ánimo y de cómo relacionamos lo que sentimos con el medio ambiente que nos rodea. La inteligencia emocional desarrolla habilidades sociales y de interacción como la empatía, la seriedad y la comunicación no verbal, entre otras. Existen ciertos aspectos que se deben considerar para comprender la inteligencia emocional, según refiere Goleman (1996), una es la anatomía de un asalto emocional, en este sentido señala, que son esos momentos o estallidos emocionales en los que:

Un centro del cerebro límbico declara una emergencia y recluta al resto del cerebro para su urgente orden del día. El asalto se produce en un

instante, desencadenando esta reacción unos decisivos instantes antes de que la neocorteza, el cerebro pensante, haya tenido oportunidad de vislumbrar plenamente lo que está ocurriendo, para no hablar de decidir si es una buena idea. (p.33)

Lo anterior es relevante, ya que, parafraseando a Goleman (1996), es justo en esos instantes en que se puede perder la conciencia de la acción y ello conllevar a errores y accidentes, estos momentos que se originan en la amígdala dejan una sensación de no saber que ocurrió, tanto en momentos agradables como de tensión, de allí el beneficio de desarrollar el reconocimiento de las emociones para predecir una buena respuesta, regulando y controlando las mismas, en concordancia con esto, también señala Goleman (1996), que cuando

La amígdala trabaja preparando una reacción ansiosa e impulsiva, otra parte del cerebro emocional permite una respuesta más adecuada y correctiva. El regulador del cerebro para los arranques de la amígdala parece encontrarse en el otro extremo de un circuito más importante de la neocorteza, en los lóbulos prefrontales que se encuentran exactamente detrás de la frente. (p.44)

Resulta interesante que la corteza pre frontal entra en acción cuando se siente miedo, rabia, angustia, conteniendo el sentimiento, esto para ocuparse eficazmente de la situación inmediata, con lo cual se toma control de lo que acontezca.

Otro aspecto resaltante en la obra de Goleman (1996), que ya mencionamos es el relativo a la relación cociente intelectual, que mide el nivel de inteligencia en el plano cognoscitivo y la inteligencia emocional, que es percibida, más que medida. El autor considera que el “Coeficiente intelectual proporciona pocos datos que expliquen los diferentes destinos de personas con aproximadamente las mismas posibilidades, estudios y oportunidades.” (p.55), así también que la inteligencia emocional es más importante que el cociente intelectual.

Las emociones básicas según Paul Ekman, citado en Gómez (2019), son. Ira, tristeza, miedo, sorpresa, asco y alegría. Estas según Gómez (2019), pueden ser saludables y no saludables, también señala que existen las emociones secundarias. En esencia las emociones

son las mismas primarias y secundarias, pero el modo y momento en que las expresamos es lo que hace tal diferenciación. En este sentido las emociones primarias saludables son aquellas que se sienten verdaderamente y que manifestamos tal cual, siendo saludables cuando las gestionamos y no ocultan otra emoción y no saludables cuando respondemos desde malestares crónicos, de vivencias traumáticas del pasado, desde esa pena, dolor o trauma, en lugar de dar respuesta a lo que ocurre.

Las emociones secundarias, son también emociones ocultas que esconden el verdadero sentir, oscureciendo nuestros verdaderos sentimientos, ejemplo, la formación machista que declara “los hombres no lloran”, un hombre bajo esta formación ante la tristeza, posiblemente estará angustiado o manifestará ira, cuando en realidad está triste.

Las vivencias desde la infancia, según señala Goleman (1996), se conectan directamente con la actitud para afrontar los problemas y los cambios, de allí la importancia de desarrollar la inteligencia emocional desde el hogar y las escuelas, lo que configura la actitud ante la vida y la disposición a ser feliz, esto no se aparta de lo laboral, ya que nuestros trabajadores y gerentes, pese a estar en la empresa por un conocimiento específico del negocio, son la sumatoria de sus vivencias y experiencias.

La teoría de Goleman (1996), sobredimensiona y da visibilidad a las emociones, estas subyacen en los sentimientos, en sus estudios evidencia el tratamiento científico que se le viene asignando y su relación, incluso, con algunos órganos del cuerpo humano, sobre la base de su experiencia y la de otros autores caracteriza la inteligencia emocional desde las capacidades que se deben poseer, estas son:

Saber lo que sentimos momento a momento.

- Manejar nuestras emociones.
- La Motivación.
- El optimismo.

- La empatía
- El Manejo de las emociones de otros.

En la teoría de Goleman (1996), se motiva a manejar de forma adecuada nuestras emociones y relaciones interpersonales, lo que coadyuva en el desarrollo personal y por ende en una mejor sociedad. La inteligencia emocional no es fija en ningún momento, por tanto, se puede desarrollar en cualquier momento de la vida.

Encontrar los supuestos de la teoría llevado al ámbito empresarial, es una orientación a considerar en la administración estratégica, como pieza fundamental del funcionamiento de las instituciones. Esto repercute en el rendimiento y calidad, porque desarrollar las características de la inteligencia emocional supone un mejor ambiente de trabajo y una mejor calidad y cantidad en la producción del negocio.

En relación con el ambiente empresarial dice Goleman (2019) que existen habilidades que separan a los exitosos de los mediocres, las cuales caen en tres categorías. 1. Habilidades de coeficiente, ejemplo razonamiento analítico y matemático 2. Habilidad técnica, ejemplo ser capaz de programar una computadora, cosas específicas. 3. Habilidades basadas en inteligencia emocional, trabajo en equipo, iniciativa, confianza. Esto da una idea de cómo en la actualidad tiene un valor inconmensurable la inteligencia emocional en las empresas.

Modelo básico de administración estratégica

Wheelen y Hunger (2007), consideran dentro de su modelo básico cuatro elementos, a saber. 1. El análisis ambiental, 2. La formulación de la estrategia. 3. La implementación de la estrategia y 4. La evaluación y control, observemos a que se refieren estos elementos. Vistos a continuación en una la figura N° 1 donde se puede apreciar el modelo como un continuo, lo que permite el análisis y la observancia con respecto a que podría significar la felicidad organizacional y la inteligencia emocional en torno a este.

Modelo básico de administración estratégica

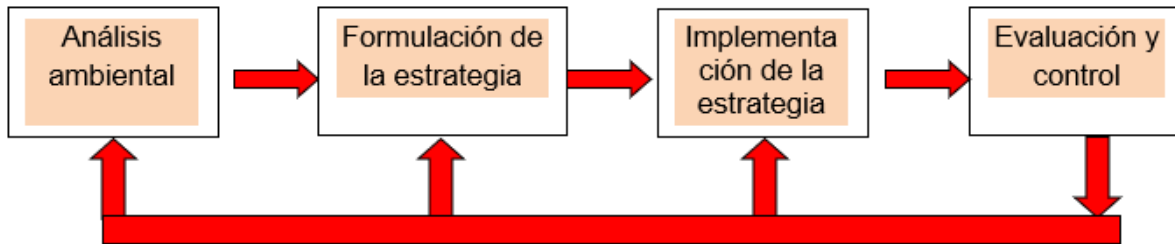


Figura N° 1 Fuente: Wheelen y Hunger (2007)

Es el análisis ambiental, quizás uno de los más practicados en muchas organizaciones y ambientes, sin que necesariamente consideren los otros elementos del modelo, dice Wheelen y Hunger (2007)

El análisis ambiental implica la vigilancia, evaluación y difusión de información desde los ambientes externo e interno hasta el personal clave de la corporación. Su propósito es identificar los factores estratégicos, es decir, los elementos externos e internos que determinarán el futuro de la corporación. La forma más sencilla de conducir el monitoreo ambiental es a través del análisis FODA., es un acrónimo que se usa para describir las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas específicas”. (p. 10)

El análisis ambiental configura entonces una información determinante para el proceso de la administración estratégica

La formulación de la estrategia, lleva implícito la esencia, lo que le identifica, en función de su desarrollo, en el modelo Wheelen y Hunger (2007), determinan que este elemento “Es el desarrollo de planes a largo plazo para administrar de manera eficaz las oportunidades y amenazas ambientales con base en las fortalezas y debilidades corporativas (FODA). Incluye la definición de la misión corporativa, la especificación de objetivos alcanzables, el desarrollo de estrategias y el establecimiento de directrices de política.” (p.12)

Una vez formulada la estrategia, viene la implantación de la misma, definida en el modelo como la implementación de la estrategia, la cual, se refiere a la ejecución de las de estas por medio del desarrollo de presupuestos y procedimientos. La implementación de la estrategia,

en algunos casos es denominada como planificación operativa, en este sentido. Se puede observar en la toma de decisiones diarias o frecuentes.

En la evaluación y control del modelo se realiza la supervisión de las actividades y acciones de la organización, en función de los resultados y el desempeño. Esto permite la comparación continua del rendimiento deseado y del rendimiento real, así como de las debilidades y fortalezas de las estrategias trazadas, lo que implica el replanteamiento de nuevas estrategias que permitan un mejor desempeño y competitividad en el mercado

En el modelo de Wheelen y Hunger (2007), guardan relación las etapas de la administración estratégica que ellos señalan, pero define ya sí los procesos que se dan para llevarla a cabo y que van con el accionar. Cuando observamos anteriormente como otros autores también determinan las etapas de la administración estratégica, y son esencialmente las mismas.

La gerencia ha tenido la tendencia hacia o estratégico, como una opción que viabiliza la eficacia y la eficiencia de las personas en la organización, considerando la integridad del ser humano y por consiguiente sus relaciones con el entorno y con la sociedad, la felicidad y las emociones podrían ser entonces una estrategia.

No es la intención de esta investigación llevar un recuento pormenorizado de la felicidad, dada su condición desde lo personal individual sino, desde su apreciación en las organizaciones. Sobre la base de la revisión bibliográfica y documental, se encuentra la caracterización de la felicidad organizacional desde Seligman (2004) y Achor (2012). En este sentido observemos

Conclusiones

La felicidad organizacional, la inteligencia emocional y la administración estratégica, vista desde un modelo básico, son caminos que coadyuvan en el logro de las metas y los objetivos de una organización o empresa, los momentos en que aparecieron en la palestra pública y social, fueron distintos y sin embargo podemos relacionarlos, si los presentáramos por orden de aparición sería exactamente opuesto a como lo planteamos, claro no fue esa nuestra intención inicial, sino ir desde el tema de la felicidad organizacional, porque conecta con el bienestar y

ya observamos como Seligman, uno de sus propulsores, lo considera una parte del constructo bienestar.

Se concluye entonces que las características que definen a la felicidad organizacional es que genera emociones positivas como placer, éxtasis, embelesamiento, calidez, comodidad, lo que lleva a una vida exitosa y placentera y compromiso, al punto de perder la conciencia de uno mismo en una actividad absorbente, produce sentido, propósito en la vida, una vida que se inclina a pertenecer y servir a algo que se puede considerar superior a nosotros, como la religión, la familia, la empresa.

La felicidad es una experiencia de emociones positivas, placenteras, con un propósito, es un estado de ánimo positivo en el presente y en el futuro, es decir persistente en la línea del tiempo, es consecuencia del desarrollo de la vida de cada quien y de cómo eso le hace sentir, puede ser medida cuantitativamente, considerando sus atributos, los elementos que configuran la felicidad son la emoción positiva, el compromiso, las relaciones positivas, el sentido y el logro. Estos mismos elementos se pueden considerar para el desarrollo de la felicidad organizacional.

La felicidad organizacional, contribuye con el logro de los objetivos y metas de las organizaciones, esto consustanciado con la misión y visión que se tenga, incluye factores como la comunicación, el sentido de pertenencia, los estados de ánimo y las actitudes personales a nivel individual y colectivo. Debería ser un eje que esté presente dentro de los valores de la organización, y en consecuencia propiciar una gerencia de la felicidad. La inteligencia emocional es una de las virtudes que tiene la felicidad, según Seligman

La inteligencia emocional es la capacidad que se puede tener para reconocer, comprender y manejar nuestras emociones e influir en las emociones de los demás. No basta con tener conciencia de nuestras emociones, es necesario saber controlarlas de acuerdo al entorno y las circunstancias en donde nos desenvolvemos. Precisamente uno de esos entornos es el laboral. La inteligencia emocional según Goleman precisa de autorregulación o autocontrol emocional, regular el humor, evitar trastornos que disminuyan las capacidades cognitivas, mostrar empatía y generar esperanza. Así también, desarrollar habilidades sociales o relaciones interpersonales,

empatía o reconocimiento de las emociones de los demás y automotivación. En la actualidad se considera como un aspecto relevante en los gerentes y en los trabajadores la inteligencia integral, en donde no solo los conocimientos del área del negocio son considerados, sino también sus habilidades emocionales, esta significación es de suma relevancia en la administración.

El modelo básico de Wheelen y Hunger (2007), puede considerarse un elemento clave para el estudio de la administración estratégica, en el mismo se observan tres aspectos relevantes a saber: análisis del ambiente, estrategia (Formulación e implantación) y la evaluación y control. Si bien es cierto que otros autores señalan etapas, que de alguna manera configuran lo que podría ser un modelo, no es menos cierto que el modelo de Wheelen y Hunger, enfoca un espacio a la estrategia, configurándola, de alguna manera como el centro de todos los procesos

La felicidad organizacional, como se pudo observar, es posible como una estrategia, luego estaría ubicada dentro del modelo básico de Wheelen y Hunger, básicamente en el segundo y tercer elemento, es decir en la formulación e implantación de la estrategia, si se considera la creación de una gerencia para la felicidad. Pero también podríamos ubicarle en el primer elemento, es decir en el análisis del ambiente, si se hace un estudio diagnóstico para medir los niveles de felicidad en el trabajo, y relacionarle como una fortaleza o una debilidad, en el caso de un nivel bajo

La inteligencia emocional vista como una de las virtudes de la felicidad, es complementaria a esta y viceversa. Ambas contribuyen al desarrollo personal, y esto redundando en el bienestar personal y colectivo. En el ámbito laboral actual se precisa de un personal capaz de demostrar sus sentimientos, controlar y gestionar sus emociones, desarrollar su inteligencia emocional, en función de objetivos y metas comunes, en torno a la misión y la visión de la empresa u organización, lo cual se complementa a su vez con la administración estratégica, conformando parte de ella, esto supone toda una planificación, seguimiento y evaluación de los programas o gerencias de la felicidad que puedan consolidarse.

Referencias bibliograficas

- Achor, S. (2012). The happy secret to better work. TED. Com [Ponencia en línea] Disponible: https://www.ted.com/talks/shawn_achor_the_happy_secret_to_better_work [Consulta: 2020, Enero 5]
- Arias, F. G. (2012). El Proceso de Investigación: Introducción a la metodología científica. 6°Edición. Caracas: Editorial Episteme.
- Brenes (2003) Dirección Estratégica Para Organizaciones Inteligentes. EUNED (Libro en línea) Disponible: LINK [Consulta: 2020, Abril 5]
- Caballero (2010) Dirección Estratégica de la Pyme. Vigo Ideaspropias [Libro en línea] Disponible: LINK [Consulta: 2020, Abril 13]
- Carr (2007) Psicología positiva: la ciencia de la felicidad. Grupo planeta [Libro en línea] Disponible: LINK [Consulta: 2020, Abril 15]
- Castellano Narciso, J. E. y Cruz Pulido, M.A. (2014) Una mirada a la evolución histórica de la estrategia organizacional. [Documento en línea] Disponible: <https://www.regent.edu/acad/global/publicatios/real/vol1no3/3> [Consulta: 2020, Marzo 3]
- Contreras, F. y Esquerro, G. (2006). Psicología positiva: una nueva perspectiva en psicología. Diversitas V.2 N° 2. Bogotá http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1794-99982006000200011 http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1794-99982006000200011
- Cope, A. (2017) El pequeño libro de la inteligencia emocional. Cómo brillar en un mundo negativo. México: Vergara [Libro en línea] Disponible: LINK [Consulta: 2020, Febrero 1]
- David, F. R. (2003) Conceptos de administración estratégica. México D.F. Pearson Educación [Libro en línea] Disponible: <https://maliaoceano.files.wordpress.com/2017/03/libro-fred-david-9a-edicion-con-estrategica-fred-david.pdf> [Consulta: 2020, Marzo 4]

Fisher, C. (2010). Happiness at work. Internatio nal journal of management reviews, 12(4), 384-412. Doi: 10.1111/j.1468-2370.

Goleman,D (1996). La inteligencia emocional: Por qué es más importante que el cociente intelectual. Buenos Aires: Javier Vergara Editor.

Gómez, D. (2019). Qué son las emociones: Tipos, ejemplos y cómo pueden ayudarnos 2020. Somos inteligencia emocional. [Documento en línea] Disponible: https://www.somosinteligenciaemocional.com/emociones/#Que_son_las_emociones {consulta: 2020, marzo 1}

Hernández Sampieri, R., Fernández, Collado C., y Baptista Lucio P.(2014) Metodología de la Investigación, 6ta ed. México D.F.: McGrawHill. : <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Hernández, J (2014) Administración Estratégica. Grupo Editorial Patria [Libro en línea] Disponible: LINK [Consulta: 2020, Abril 14]

Jiménez Jiménez A. (2019) Inteligencia emocional. En: AEPap (ed.). Congreso de Actualización Pediatría 2019. Madrid: Lúa Ediciones 3.0; 2019. p. 481-493.

Robbins (2005) Administración. Pearson Educación [Libro en Línea] Disponible: https://books.google.co.ve/books?id=oVHIFmFi_ToC&dq=Etapas+de+administraci%C3%B3n+estrat%C3%A9gica&hl=es&source=gbs_navlinks_s [Consulta: 2020, Abril 14]

Rojas de Escalona, B. (2010). Investigación cualitativa: Fundamentos y praxis. Caracas: FEDUPEL

Seligman M.(2011) Florecer: La nueva psicología positiva y la búsqueda del bienestar [Libro en línea] Ediciones Océano exprés. Disponible: LINK [Consulta: 2020, Abril 4]

Seligman, M. (2004). TED2004. [Ponencia en línea] Disponible : https://www.ted.com/talks/martin_seligman_the_new_era_of_positive_psychology?language=es [Consulta: 2020,

Enero 4]

Seligman, M. (2016). Florecer: La nueva psicología positiva y la búsqueda del bienestar. Editorial Oceano

Villa Camacho, M. E. (2013). La inteligencia emocional aplicada en las organizaciones La inteligencia emocional aplicada en las organizaciones. Gerencia del Talento Humano. pp.83-91. [Documento en línea] <http://repository.uamerica.edu.co/bitstream/20.500.11839/6316/1/COL0082009-2013-1-GTH.pdf> [Consulta: 2020, Abril 20]

Wheelen T. L., y Hunger, D. J. (2007). Administración estratégica y política de negocios Decima edición..[Libro en línea] México: Pearson Educación de México S.A. Disponible: <https://aed1035gestionestrategica20181.files.wordpress.com/2018/02/administrac3b3n-estratic3a9gica-y-polc3adtica-de-negocios-wheelen-hunger-10ed.pdf> [Consulta: 2020,enero 13]

Yuan, L (2015) Cuanto más feliz es, más creativo se vuelve: una investigación sobre las emociones positivas inspiradoras tanto del bienestar subjetivo como de la satisfacción en el trabajo [Documento en línea] Disponible: https://file.scirp.org/pdf/PSYCH_2015021215182103.pdf [Consulta: 2020, Abril 15]