



julio-diciembre 2019

Recibido: 12-5-2019

Aceptado: 20-10-2019

## **INTELIGENCIA SOCIAL: UNA PERSPECTIVA DESDE LA LIBERTAD EMOCIONAL**

Autor (a) Leiber Hernández<sup>1</sup>, Yorgelys Noguera<sup>2</sup>, Gabriela Araque<sup>3</sup>

Dirección electrónica: leiber38@gmail.com

Adscripción: <sup>1</sup>y<sup>2</sup>Universidad de Carabobo y <sup>3</sup>Universidad Bicentennial de Aragua

**Resumen:** El propósito de la presente investigación es analizar el impacto de la inteligencia social en las relaciones interpersonales y en las organizaciones, tomando en cuenta no solo la autoconciencia y gestión emocional sino también el desarrollo de habilidades sociales y la empatía. La metódica responde a un arqueo heurístico de fuente. La investigación consta de cuatro partes; primeramente, se habla de la emoción como fuente inspiradora de la acción. En la segunda, acerca de la inteligencia emocional y su importancia para las relaciones interpersonales. La tercera, referida a la libertad emocional, la cual resulta fundamental al momento de elegir el curso de acción ante un estímulo emocional y, finalmente, la inteligencia social para establecer relaciones satisfactorias con los semejantes. Es posible concluir que en el momento justo en que la persona logra concatenar en su vida cada una de estas competencias, sin duda alguna, ésta comienza a

---

<sup>1</sup> Licenciado en Administración Comercial- Estudiante de Contaduría Pública Universidad de Carabobo Aragua, Venezuela ORCID 0000-0001-9198-0873. <sup>2</sup> Yorgelys Roxana Noguera Vásquez Licenciada en Administración Comercial - Universidad de Carabobo Aragua, Venezuela. <sup>3</sup> Gabriela Analix Araque Zambrano, Licenciada en Psicología - Universidad Bicentennial de Aragua, Venezuela

percibir un aumento significativo en el desarrollo del área afectiva, familiar, social y laboral, trayendo consigo, mejores resultados en una organización. Es importante entender que el éxito no se consigue únicamente con un alto puntaje en el test de cociente intelectual, sino que también va estrechamente relacionado con la inteligencia emocional y social.

**Palabras claves:** Emoción, Relaciones Interpersonales, Organización, Talento Humano.

### **SOCIAL INTELLIGENCE: AN EMOTIONAL FREEDOM PERSPECTIVE**

**Abstract:** The purpose of this research is to analyze the impact of social intelligence on interpersonal relationships and organizations, taking into account not only self-awareness and emotional management but also the development of social skills and empathy. The method responds to a heuristic source analysis. The investigation consists of four parts; firstly, emotion is discussed as an inspiring source of action. The second part deals with emotional intelligence and its importance for interpersonal relationships. The third part refers to emotional freedom, which is essential when choosing the course of action in the face of an emotional stimulus, and finally, social intelligence to establish satisfactory relationships with others. It is possible to conclude that when the person manages to concatenate each of these competencies in his life, without a doubt, he begins to perceive a significant increase in the development of the affective, family, social, and work areas, bringing with it, better results in an organization. It is important to understand that success is not only achieved with a high score on the IQ test but is also closely related to emotional and social intelligence.

**Keywords:** Emotion, Interpersonal Relations, Organization, Human Talent.

## ***Introducción***

Desde el inicio del Siglo XXI, tras el revuelo de la tecnología y los efectos de la globalización, se tiene la certeza que ya no es suficiente la fortaleza financiera, el conocimiento del mercado y las patentes industriales para asegurar el éxito de las organizaciones. Por lo tanto, el éxito también depende de la habilidad de la organización de conocer y adaptarse a su entorno, bajo la orientación del talento humano capacitado racional, técnica y emocionalmente. Así mismo, la organización debe reconocer que el talento humano es el activo intangible más valioso dentro de ella. En este sentido, la inteligencia emocional tiene una actuación importante en la acción organizacional.

En esta investigación se ahonda en las habilidades interpersonales, elemento fundamental que conforma la inteligencia emocional, yendo más allá del conjunto de capacidades que permiten comprender y gestionar adecuadamente las emociones propias, mostrando en qué grado la empatía y las competencias sociales pueden aplacar la agresión y los conflictos. Así mismo, el componente motivacional genera gran desarrollo personal en el área organizacional, dándole a la energía emocional ese espacio que amerita.

En el tiempo actual, la Inteligencia Social ha despertado interés por su capacidad de demostrar que, a través de su desarrollo y puesta en práctica, es posible tener bienestar personal y éxito social, bien sea en el grupo familiar, en la escuela, en la universidad o en la organización.

Por lo tanto, una persona socialmente inteligente debe desempeñar un liderazgo positivo, con la finalidad de conectarse de manera proactiva, vinculando el sentir con el hacer que le permita pasar de la teoría a la praxis.

La persona inteligente socialmente logra desenvolverse de mejor manera dentro de la organización en relación al puesto de trabajo y su entorno. Éste sentirá en mayor medida satisfacción laboral y aumento en los niveles de productividad, factor crucial tanto para los colaboradores como para la organización.

## ***Emoción***

Muchas de las acciones del ser humano a lo largo de su proceso evolutivo han estado determinadas por el impulso – consciente o inconsciente- de las emociones, y, aunque hasta la última década del Siglo XX se había considerado que sólo un elevado coeficiente intelectual era lo necesario para determinar el grado de éxito personal, académico y profesional, en los últimos años se ha puesto de manifiesto la importancia de la emoción en la vida personal e interpersonal. Ahora bien, desde el punto de vista biológico según Steiner y Perry (1998): “Las emociones se generan automáticamente en la parte más primitiva de nuestro cerebro, que es la región límbica. Estas emociones cambian y se conforman a partir de las experiencias de nuestras vidas” (p.46). Es por ello entonces que, las emociones derivan de un proceso complejo a nivel bioquímico precedido de estímulos internos y externos diversos.

Sin embargo, desde un punto de vista más práctico Goleman (1995) define en un sentido más amplio que:

Todas las emociones son, en esencia, impulsos que nos llevan a actuar, programas de reacción automática con los que nos ha dotado la evolución. La misma raíz etimológica de la palabra emoción proviene del verbo latino *movere* (que significa «moverse») más el prefijo «e-», significando algo así como «movimiento hacia» y sugiriendo, de ese modo, que en toda emoción hay implícita una tendencia a la acción. (p.11)

Por tal motivo, es trascendental que la persona tenga autoconocimiento de la emoción que siente para poder gestionarla, ya que un mal manejo de ella puede menoscabar nuestras relaciones interpersonales. Cuando la emoción es controlada suele ser contraproducente y se refuerzan algunos impulsos negativos, por ende, se asume el término gestionar.

En tal sentido, según Esquivel (2001): “El control resulta ser una forma patológica de reprimir la libre expresión de nuestra condición humana, que provoca graves trastornos y deterioros físicos y psicológicos” (p.18). Por lo tanto, a las emociones se debe responder en la dirección correcta y de forma proactiva, manejando eficientemente no sólo su información sino también su energía en cualquiera de las áreas de la vida cotidiana.

El manejo de la energía de la emoción es sumamente importante al momento de relacionarnos, entendiendo por energía, aquella transmisión de emociones positivas o negativas, según la capacidad de gestión que la persona posee; por tal motivo Esquivel (2001) expresa que:

Una emoción es energía en tránsito, energía que se desplaza y desde esa óptica, ¿qué le impide salir de los límites del cuerpo que la produce para internarse en los de otra persona? Esto, aparte de sonar un poco erótico, nos habla de que existe el intercambio de emociones. Que la emoción, vuelta energía pura, puede ser materialmente transmisible a través de impulsos eléctricos. En ese sentido, el estado emotivo de un ser humano influiría radicalmente en su entorno. (p.25)

Por esta razón, cuando se gestionan efectivamente los impulsos, se obtiene una conexión clara con el origen de la emoción y vigilamos de cerca nuestros niveles de energía y tensión para poder hacer frente a los retos y a las dificultades.

## ***Inteligencia Emocional***

El concepto de Inteligencia Emocional se desarrolló con fuerza y tomó mayor importancia a partir del último cuarto del Siglo XX. Ha evolucionado de tal manera que cada día es más relevante para el desarrollo personal, y por supuesto, para el desarrollo organizacional. Su conocimiento permite comprender el comportamiento y desarrollar habilidades interpersonales.

Siendo así, Cooper y Sawaf (1997) expresan que la inteligencia emocional: “Es la capacidad de sentir, entender y aplicar eficazmente el poder y la agudeza de las emociones como fuente de energía humana, información, conexión e influencia” (p.14). En su definición se evidencia la importancia de las emociones en la actuación de las personas.

No obstante, es Daniel Goleman a finales de la década de 1990 quien se encarga de difundir con mayor amplitud este concepto. A tales efectos, según Goleman (1995), la Inteligencia Emocional es la “capacidad para reconocer nuestros propios sentimientos y los de los demás, para motivarse y gestionar la emocionalidad en nosotros mismos y en las relaciones interpersonales” (p.98).

De esta manera, el desarrollo de la inteligencia emocional permite reconocer y gestionar las emociones de manera asertiva. Por ello Steiner y Perry (1998) determinan que “Ser emocionalmente inteligente significa conocer las emociones propias y ajenas, su magnitud y sus causas” (p.28).

El conocimiento, desarrollo y manejo de la inteligencia emocional hace referencia a la capacidad humana de sentir, entender y gestionar efectivamente los estados emocionales, aprovechando eficientemente la energía emocional. Es importante destacar que no se pretende prescindir del Coeficiente Intelectual o de las inteligencias cognitivas, por el contrario, se busca el desarrollo y coexistencia del Coeficiente

Intelectual con el Coeficiente Emocional ya que se ha demostrado que no solo basta el intelecto, sino que además es necesario el manejo adecuado de las emociones como elemento clave para la consecución de metas y objetivos.

Ha quedado atrás la concepción de colocar por encima al intelecto y al pensamiento racional ante las emociones y los sentimientos, hoy día con las demandas organizacionales es imprescindible no sólo el análisis racional y técnico sino también el manejo emocional a nivel personal e interpersonal. Por tal motivo Martínez (2013) expresa que:

Como hemos comentado ya no bastan las habilidades clásicas que aprendemos durante la formación académica, las cuales están básicamente relacionadas con la práctica del conocimiento adquirido. Ahora es necesario incluir dentro de la formación ciertas habilidades personales, no ligadas a la academia, sino al crecimiento personal como seres humanos capaces de cambiar y adaptarnos a nuestros entornos, los cuales son cada vez más competidos (p.156).

Así que, el desarrollo de la inteligencia emocional y racional es esencial y pertinente para la toma de decisiones en los distintos escenarios de la vida cotidiana –Hogar, relaciones afectivas, lugar de trabajo- canalizando constructivamente la energía que la emoción produce desde la autoconciencia para el manejo efectivo de las relaciones interpersonales.

### ***Libertad Emocional***

A lo largo de la historia se ha discernido desde diferentes corrientes del pensamiento humano la esencia y los alcances de la libertad del hombre tanto en pensamiento como en expresión frente a la tiranía e intolerancia de autoridades, grupos sociales y costumbres. A efectos de esta investigación,

se abordará la libertad desde una perspectiva reflexiva para despertar el interés por su ejercicio: El ejercicio de la libertad emocional.

Ahora bien, Cury (2004) manifiesta que: “El hombre siempre se ha procurado la libertad, porque ella está en el centro de las aspiraciones humanas. A través de la libertad podemos crear, investigar, construir, conocer nuevos ambientes, expresar ideas, gerenciar los pensamientos y administrar los sentimientos” (p.7). Sin embargo, Savater (1991) aclara:

No somos libres de elegir lo que nos pasa (haber nacido tal día, de tales padres y en tal país, padecer un cáncer o ser atropellados por un coche, ser guapos o feos, que los aqueos se empeñen en conquistar nuestra ciudad, etc.) sino libres para responder a lo que nos pasa de tal o cual modo (obedecer o rebelarnos, ser prudentes o temerarios, vengativos o resignados, vestirnos a la moda o disfrazarnos de oso de las cavernas, defender Troya o huir, etc.) (p.12).

Por lo tanto, desde esta perspectiva de asumir la libertad es siempre posible para cualquier persona la manera en que va a reaccionar ante cualquier hecho, pues según Cury (2004): “La libertad es la corona del placer de vivir y el fundamento de una personalidad saludable” (p.7). Dicho lo anterior, es transcendental entonces que desde el punto de vista emocional el ser humano esté en condiciones de elegir el modo de respuesta ante las emociones negativas que invaden sus pensamientos.

Elegir la autoconciencia de las emociones permitirá comprender y gestionar las propias además de reconocer las de los demás, preservando las facultades racionales, promoviendo el trabajo en equipo y desarrollando una actitud empática. A tal efecto, Savater (1991) define que

“Libertad es poder decir «sí» o «no»; lo hago o no lo hago” (p.20). Por lo tanto, aun cuando el ser humano puede estar influenciado por las opiniones y las emociones de otros en la dinámica diaria, la persona tiene la potestad de elegir lo que considere correcto para la gestión de su energía emocional. De lo contrario, si no es liberada efectivamente se traducirá en dolencias a nivel psíquico y físico.

En tal sentido, Cury (2004) expresa que: “La peor prisión humana es la cárcel de la emoción. Normalmente quien encierra sus emociones tiene pensamientos de contenido negativo, estresantes y ansiosos” (p.8). En consecuencia, es trascendental tomar el camino del reconocimiento y la gestión de emociones como el miedo, la rabia, la tristeza ya que en caso contrario afectará negativamente las relaciones interpersonales en los diversos ámbitos de la vida cotidiana.

### ***Inteligencia Social***

El origen del concepto de inteligencia social se encuentra en los trabajos del psicólogo norteamericano Edward Thorndike quién sostuvo explícitamente la importancia de las relaciones interpersonales en las distintas esferas de la vida cotidiana, haciendo especial énfasis en el liderazgo. A pesar de ello, es Daniel Goleman quien recoge los aportes teóricos de los científicos respecto a la inteligencia social a lo largo del siglo XX y le da mayor realce al término.

Para Goleman (2006) “Los ingredientes fundamentales de la inteligencia social pueden agruparse [...] en dos grandes categorías, la conciencia social (es decir, lo que sentimos sobre los demás) y la aptitud social (es decir, lo que hacemos con esa conciencia)” (p.90). Por lo tanto, la inteligencia social articula el sentir y el hacer por medio de conductas, pensamientos y emociones que ayudan a mantener relaciones interpersonales satisfactorias.

En base a lo anterior Daniel Goleman define su propio modelo de Inteligencia Social constituida en primer lugar por la conciencia social que, según Goleman (2006): “Se refiere al espectro de la conciencia interpersonal que abarca desde 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” (p.91). Además, esta conciencia social está fundada según el autor en:

Empatía primordial: Sentir lo que sienten los demás; interpretar adecuadamente las señales emocionales no verbales.

Sintonía: Escuchar de manera totalmente receptiva; conectar con los demás.

Exactitud empática: Comprender los pensamientos, sentimientos e intenciones de los demás.

Cognición social: Entender el funcionamiento del mundo social. (Goleman, 2006, p.91)

En segundo lugar, el autor refiere que no basta la conciencia social para garantizar una provechosa interacción, sino que es necesaria también la aptitud social para generar interacciones sencillas y eficaces (Goleman, 2006). Ésta segunda parte del modelo, según el autor, se funda en los siguientes aspectos:

Sincronía: Relacionarse fácilmente a un nivel no verbal.

Presentación de uno mismo: Saber presentarnos a los demás.

Influencia: Dar forma adecuada a las interacciones sociales.

Interés por los demás: Interesarse por las necesidades de los demás y actuar en consecuencia. (Goleman, 2006, p.91)

El desarrollo de estas habilidades forma parte de unos componentes que integran la inteligencia emocional: Empatía y relaciones interpersonales. Por lo tanto, las personas que desarrollan su inteligencia social son capaces de lograr que sus semejantes se sientan respetados, valorados y apreciados, razón por el cual el día a día de la persona puede desarrollarse satisfactoriamente teniendo consigo una influencia incontrolable del desempeño en el ámbito laboral. De igual manera, esta persona va a poseer menores niveles de estrés y ansiedad ante un entorno cada día más demandante.

Es necesario mencionar que una persona sin inteligencia social e inmersa en determinada situación conflictiva o de estrés puede apelar a las agresiones, mientras que, una persona que ha desarrollado inteligencia social puede lidiar con el acontecimiento sin llegar a la violencia verbal y/o física, sin menoscabar las relaciones interpersonales.

Ahora bien, a una persona inteligente emocionalmente se le facilita el desarrollo de su inteligencia social, teniendo en cuenta qué dos de sus competencias son inherentes a la esfera social. Por ende, pudiese entender y comprender al otro con menor dificultad, teniendo una escucha receptiva y relacionándose positivamente con su entorno. Dando pie al desarrollo de la cognición social, la sincronía, la influencia, presentación de uno mismo e interés por los demás, otorgando la capacidad de poder experimentar en el interior de la otra persona.

## ***Reflexiones Finales***

Aun a principios del siglo XXI prevalecía la idea que las emociones no tenían ningún lugar dentro de las organizaciones. Sin embargo, la difusión de diversas

investigaciones demostró que, para el éxito, las organizaciones requieren una correcta gestión emocional y desarrollo de la inteligencia social por parte de su talento humano.

Muchas organizaciones en la actualidad estimulan la apatía emocional, comportamientos afectivos poco desarrollados y carencia de empatía dada la multitud de instrucciones autoritarias, comunicación ineficaz y relaciones tóxicas que se generan en los espacios de trabajo. A pesar del auge del componente emocional dentro de las organizaciones, existen algunas que aún se rigen por el componente racional y patrones arcaicos que sin duda desestiman la innovación y el crecimiento de la misma, posicionándolas por debajo de aquella que se inclinan al desarrollo personal del talento humano.

El ejercicio de la libertad emocional cumple un rol importante para cada persona dentro de las organizaciones, ya que cada colaborador es responsable de cómo va a responder ante los impulsos emocionales, es decir, que la persona es libre de decidir si una emoción negativa generada por las demandas laborales lo agobia o por el contrario la reconoce y la gestiona eficientemente, estableciendo canales comunicativos eficaces entre los miembros, desarrollando la empatía y las habilidades interpersonales enmarcadas dentro de la inteligencia social, sacando el mayor provecho de la energía emocional para la consecución de los objetivos organizacionales.

En virtud de lo anterior, las organizaciones que incrementan la satisfacción laboral, gozan de un óptimo clima organizacional, poseen relaciones interpersonales favorables, y estimulan el sentido de pertenencia son lideradas por personas emocional y socialmente inteligentes, quienes evitan patrones disfuncionales, facilitando la comprensión, la organización de grupos, las negociaciones y claras conexiones comunicacionales.

## ***Referencias***

- Cooper, R., y Sawaf, S. (1998). *La Inteligencia Emocional aplicada al liderazgo y a las organizaciones*. Bogotá, Colombia: Grupo editorial norma
- Cury, A. (2004). *Ser libre en el territorio de la emoción*. Caracas, Venezuela: San Pablo
- Esquivel, L. (2001). *El libro de las emociones*. Ciudad de México, México: DEBOLSILLO
- Goleman, D. (1995). *Inteligencia Emocional*. New york, Estados Unidos: Bantam
- Goleman, D. (2006). *La Inteligencia Social*. Barcelona, España: KAIROS
- Savater, F. (1991). *Ética para amador*. Barcelona, España: Editorial Ariel
- Steiner, C. y Perry, P. (1998). *La Educación Emocional*. Buenos Aires, Argentina: Grupo Zeta