

VISIÓN ONTOEPISTEMICA DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD DESDE LA INTELIGENCIA ESPIRITUAL

ONTOEPISTEMIC VISION OF QUALITY MANAGEMENT SYSTEMS FROM SPIRITUAL INTELLIGENCE

Eliana Guglielmo

sgcfinaarroz@gmail.

<https://orcid.org/0000-0002-5304-378X>

Recepción: 27-03-2023

Aprobación: 22-05-2023

RESUMEN

La concepción mecanicista con la cual surge el estudio científico de la gerencia prevaleció durante varias décadas. Actualmente, la humanización organizacional se muestra como una tendencia general y se asume como un factor clave para optimizar las actividades y los procesos inherentes a la gestión, desde una perspectiva teleológica representada por el bienestar general y mayores niveles de calidad de vida para la sociedad en general. El objetivo del presente ensayo es analizar la visión ontoepistémica de los sistemas de gestión de calidad desde la inteligencia espiritual, mediante la contrastación de las ideas de diferentes autores en la búsqueda de una postura reflexiva y crítica, propia, como aporte al debate acerca de la formación del conocimiento en el área de la gerencia avanzada. La metodología utilizada se inscribe dentro del paradigma cualitativo. La interpretación hermenéutica permitió develar especificidades concretas acerca del tema, bajo la modalidad de investigación documental de carácter descriptivo. Dentro de los hallazgos significativos resalta la nueva tendencia gerencial inclinada hacia las emociones, considerando el ser y los fenómenos de la realidad en un contexto global cambiante. Asimismo, que los sistemas de gestión de calidad están estrechamente relacionados con las personas debido a que sus postulados relativos a los riesgos, evalúan la mejora continua a partir de la mitigación de errores humanos o equivocaciones provocadas por estímulos provenientes del entorno. De allí su pertinencia y validez para la construcción de escenarios futuros por parte de la gerencia.

Palabras Clave: Sistema de gestión de calidad. Inteligencia espiritual. Humanización organizacional.

ABSTRACT

The mechanistic conception with which the scientific study of management arises prevailed for several decades. Currently, organizational humanization is shown as a general trend and is assumed as a key factor to optimize the activities and processes inherent to management, from a teleological perspective represented by general well-being and higher levels of quality of life for society in general. The objective of this essay is to analyze the ontoepistemic vision of quality management systems from spiritual intelligence, by contrasting the ideas of different authors in the search for a reflexive and critical position, of its own, as a contribution to the debate about the formation of knowledge in the area of advanced management. The methodology used is part of the qualitative paradigm. The hermeneutic interpretation allowed to reveal concrete specificities about the subject, under the modality of documentary research of a descriptive nature. Among the significant findings, the new managerial tendency towards emotions stands out, considering the being and the phenomena of reality in a changing global context. Likewise, that quality management systems are closely related to people because their postulates related to risks evaluate continuous improvement based on the mitigation of human errors or mistakes caused by stimuli from the environment. Hence its relevance and validity for the construction of future scenarios by management,

Keywords: Quality management system. Spiritual intelligence. Organizational humanization.

INTRODUCCIÓN

La condición gregaria del ser humano está en los orígenes de la civilización y de la práctica social que así se despliega cuando surgen las organizaciones como núcleo central de la sociedad en su evolución. No obstante, es en los inicios del siglo XX cuando surge la administración científica y con ella una visión mecanicista del trabajo empleado por los colaboradores al considerarlo como un recurso más de la empresa, parece imperativo un cambio de visión de este hecho importante para la evolución de las gestiones humanas en las organizaciones. Hoy, transcurrido más de un siglo de ese hecho, la situación es casi totalmente diferente e invita a reflexionar acerca del aspecto humano de las organizaciones, desde una perspectiva espiritual.

En el contexto actual, para Ramírez y Col. (2019) “las estrategias empresariales se convierten en estrategias de recursos humanos, mediante el desarrollo del potencial estratégico de personas que integran

la organización”. (p.1), idea que a nuestro juicio es controversial porque califica al personal como un recurso más, pero a su vez le asigna carácter estratégico en la gestión de las organizaciones.

Vale señalar, que a partir de la segunda mitad del siglo pasado se asiste a una crisis de paradigmas en la ciencia, con un giro ontológico que irradia hacia el estudio de las organizaciones, reivindicando la condición social mediante nuevas categorías de análisis, enfoque teóricos y modelos que apuntalan, primero, la responsabilidad social, los grupos de interés, el empoderamiento, la calidad de los productos y servicios de la empresa, entre otros. Ya en los albores del presente siglo, a nivel macro, se consolida el desarrollo humano sostenible concebido para la gente, de la gente y por la gente. (Guerra, 2020).

No puede soslayarse, que el contexto mencionado corresponde a la emergencia de la denominada sociedad de la información, sociedad del conocimiento, en la cual, como lo expresa Drucker (1998), las

organización deben elaborar nuevas políticas para incorporar seres humanos, deben ayudar a su gente, a adquirir las destrezas y la confianza necesaria para actuar en el nuevo ambiente. Es decir, tomar en cuenta la infinitud del “espíritu” humano contenido en la intuición de un ser que piensa y siente. (Rodríguez, 2022).

Hoy, puede asumirse que la espiritualidad representa una noción en construcción dentro del variado espectro de la gerencia. De allí la inquietud por analizar la visión ontoepistémica de los sistemas de gestión de calidad desde la inteligencia espiritual, mediante la contrastación de las ideas de diferentes autores e instituciones por la vía metodológica del paradigma cualitativo, de la investigación documental, con énfasis en la modalidad interpretativa hermenéutica, en el nivel descriptivo y en el pensamiento relacional.

Lo novedoso del tema, la escasez relativa de literatura y la intención de aportar al mismo, en correspondencia con una línea de investigación institucional, hacen

pertinente y justifican las reflexiones vertidas en este ensayo. El contenido se estructuró tomando en cuenta la visión ontoepistémica, la relación entre los sistemas de gestión de calidad, la inteligencia espiritual y la humanización organizacional, incluyendo la postura conclusiva.

DESARROLLO ARGUMENTATIVO

De acuerdo con Sanz, (2018), la visión ontoepistémica, es "una visión holística e integradora desde la esencia del saber, hacer y sentir". Es un concepto constituido por dos (2) dimensiones: la ontológica y la epistemológica. La primera dimensión corresponde a la ontología, que según Posada- Ramírez (2014), es la rama de la filosofía que se dedica a reflexionar acerca de los modos esenciales de existencia de las cosas a objeto de determinar la existencia de ellas. La segunda en criterio del mencionado autor Sanz (Ob. Cit.), forma parte de la filosofía y como tal se dedica al estudio de:

Los principios, los fundamentos, la extensión y métodos del conocimiento humano; parte de las realidades y datos concretos para llegar a la construcción del conocimiento, es interpretación de una realidad tal como ella aparece en el interior de los espacios de conciencia subjetiva (p.6).

A partir de estas dos (2) dimensiones se entiende que los sistemas de gestión de calidad están llamados a promover la humanización de las organizaciones si se toman en consideración los postulados que fundamentan la denominada inteligencia espiritual. Ello significaría colocar al ser humano como centro de las estrategias gerenciales, contrariamente a lo planteado por el viejo paradigma: un recurso más de las organizaciones. La interrogante que surge es ¿En qué sentido?

La reflexión argumentativa se soporta en dos (2) criterios que compartimos: Uno, la gerencia debe repensar el rol del Ser en las organizaciones y asumir una visión antropocéntrica desde la inteligencia

espiritual para la gestión del talento humano en todos los procesos gerenciales (Rincón, 2019). Dos, “la preocupación de la espiritualidad en estrategias o temas gerenciales nace únicamente por la ocupación con la deshumanización y la Instrumentalización de los seres humanos en la sociedad, conllevando a pensar si tiene transcendencia o aplicabilidad en el área empresarial”. (Urrego-Cruz, 2020. P.147).

En ese sentido, desde el punto de vista ontoepistémico, consideramos que las exigencias del contexto histórico y social marcan el itinerario que recorre la concepción de la inteligencia espiritual, con base en hitos como los siguientes: El coeficiente intelectual, propuesto a partir de 1905, que prevaleció a lo largo del Siglo XX. En 1983, aparece la teoría de las inteligencias múltiples; en 1995, se postula el enfoque de la inteligencia emocional; y, para esa misma época se suman a ese auge inusitado las investigaciones acerca de la inteligencia espiritual.

Vale destacar el criterio aportado por Rodríguez (2022), en cuanto a que:

La inteligencia espiritual perfila un cambio en las organizaciones, desde la gestión del miedo, la sabiduría según el Tao, el Dharma, el poder de la presencia y de la intención con la respiración y la meditación, enfocado en crear un liderazgo consciente, la humanización empresarial y el desarrollo de la inteligencia espiritual de las personas. (p. 3)

En ese orden de ideas, observamos que la inteligencia espiritual se plantea como la valoración de la esencia del hombre concatenada con elementos éticos, asociados al respeto, la responsabilidad y la confianza, cuyo fundamento es el amor, tal como lo refieren Rodríguez y Col. (2021), quienes explican que “la gerencia espiritual, está orientada al despertar de un nuevo ser, renovado desde su interior para ofrecer a la organización lo mejor que tiene: Su espíritu”. (p.353).

Una interrogante que subyace en lo expuesto es ¿Tiene relación la inteligencia emocional con la inteligencia espiritual? Estimamos que sí, ubicándonos en la perspectiva de la complementariedad. Al respecto, King y De Cicco (2004), entre las dimensiones de la inteligencia espiritual incluyen a la producción del significado personal, esto es, la definición del propósito o proyecto de vida o significado positivo para afrontar las circunstancias negativas.

A su vez, Fischman (2016) es categórico al señalar que la inteligencia emocional es el soporte de la inteligencia espiritual dado que en ausencia de la primera no hay conciencia de sí mismo y tampoco posibilidad de entendimiento con los demás. Sin dejar de lado, que tanto en la teoría de las inteligencias múltiples como en la teoría de la inteligencia emocional se encuentran aspectos clave para procurar la felicidad organizacional, de acuerdo con Velásquez (2021).

Por su parte, la Norma ISO 9001: 2015 es una herramienta gerencial creada por la Organización

Internacional de Estandarización (ISO, por sus siglas en inglés, cuya finalidad desde su creación en 1947 es implementar los sistemas de gestión de calidad en las organizaciones), a objeto de responder a los requerimientos del entorno, orientada ahora por un “enfoque de eficacia y riesgos” y ampliando la noción de cliente a la satisfacción de las partes involucradas en la acción empresarial. (ISO, 2015).

En el marco de la relación entre los sistemas de gestión de calidad, específicamente los basados en la Norma ISO 9001 en su actualización 2015, y la inteligencia espiritual, consideramos que la actuación de los colaboradores como seres humanos no está exenta de errores, sobre todo porque las organizaciones enfrentan un entorno cargado de incertidumbre y riesgos, como lo advierte Beck (1998) o una sociedad obsesionada por la productividad bajo un régimen de autoexplotación de las personas, como lo expone (Han, 2017).

No obstante, lo que se debe hacer es prevenir y vislumbrar que los riesgos implícitos pueden planificarse

al estudiar y evaluar el contexto externo e interno y tomar decisiones para evitar recurrencias o pérdidas para la organización. Si esto depende de los colaboradores, hay que procurar internalizar la comprensión de lo que hacen, piensan y cómo actúan desde la conciencia, entendiendo sus sentimientos a la hora de enfrentar situaciones de conflicto, presión, estrés o problemas en dos (2) planos interrelacionados: el individual y el sociolaboral.

En resumen, es responsabilidad de la gestión del talento humano garantizar las condiciones laborales para las operaciones de los procesos e infraestructura. El Item cinco (5) de la Norma ISO “Liderazgo” y el Item siete (7) “Apoyo” proveen información sobre cómo la dirección debe demostrar liderazgo proporcionando a las personas los recursos y condiciones necesarias para realizar sus actividades; esto incluye estabilidad espiritual, ambiente laboral y cultura organizacional inteligente.

Humanización Organizacional

Igualmente, en la perspectiva ontoepistémica, se asiste a una

reivindicación del ser humano como entidad biosocioantropocéntrica, incluyendo su psiquis, lo cual lleva a plantearse: si una organización necesita ser rentable, competitiva y sostenible para ser exitosa ¿Por qué no fortalecer también las competencias desde el plano del ser, del sentimiento, de la concepción intrínseca de sus más profundos pensamientos y su proyecto de vida?

Ante un entorno que genera niveles de incertidumbre que representan un peligro para las economías y son perjudiciales para la productividad de las organizaciones al incidir en la salud física y mental de los trabajadores, tal como lo suscriben Barliza y Col. (2020), observamos que surgen modelos de análisis y diagnóstico acerca de dicha situación y que soportan propuestas orientadas a solventarlas, en términos de promover la humanización de las organizaciones. ¿Ello equivale a plantear que las organizaciones no son humanas? En modo alguno, el argumento se inscribe en las tesis acerca de la crisis actual relacionada con la deshumanización de la

sociedad. Cuestión secular, si se lee en retrospectiva desde la obra de autores como Federico Nietzsche, Erich Fromm y, más recientemente, con el propio Han, entre otros, focalizando la mira en la dimensión espiritual.

También Gómez (2005), desde la relación entre el Espíritu Humano y el Mundo, cuestiona la sociedad actual y el fracaso tanto del proyecto neoliberal como del proyecto revolucionario o comunista, postulando que en medio de la crisis profunda que hoy vive la Humanidad, el énfasis en el desarrollo espiritual de los seres humanos dentro de las organizaciones del sector empresarial, del Estado y de la sociedad civil, puede contribuir a la superación de la misma.

En similar orden de ideas, desde el punto de vista histórico, cabe la presunción que la ciencia de la gerencia, efectivamente vivió un momento singular a partir de la célebre serie de Experimentos de Hawthorne (1927- 1937) cuyos resultados, paradójicamente a lo que se esperaba, cuestionaron la concepción mecanicista prevaleciente hasta ese

entonces, a tono con la *episteme* de la época, y puso al descubierto aspectos informales (creencias, actitudes, expectativas, sentimientos, emociones, espíritu de grupo) dentro de la organización para inaugurar la corriente o enfoque de las relaciones humanas.

No obstante, la banalización de la vida humana, la consideración de la persona como un recurso más, en el marco de una sociedad que incluso morfogenéticamente cambia su estructura, la permanencia del despojo de su condición o naturaleza espiritual, es lo que acá se entiende como deshumanización organizacional. De allí la significación que se le otorga a los constructos centrales que se abordan al contrastar la conceptualización elaborada por diversos autores. Al respecto Torralba (2010), expone que:

El cultivo de la inteligencia espiritual es beneficioso en múltiples campos y niveles. Sería un error considerar que esta modalidad de inteligencia solo es útil en el terreno religioso. Es la condición de posibilidad de la experiencia religiosa, pero también en otros

ámbitos de la vida humana, como el laboral, el familiar y el social es especialmente beneficioso (p.236).

Se entiende, que no se trata de introducir la enseñanza de una religión cualquiera, entre la diversidad existente, en la práctica de una organización, a la manera del ritual eclesiástico, por ejemplo, sino de tratar de ser estables en el plano espiritual, tener control desde adentro para proyectarlo hacia afuera y mejorar el desempeño de las personas tanto en el ámbito laboral como en la vida misma, es decir, procurarle un equilibrio general. Sin duda, un reto para la gerencia, que abre sus fronteras a la dimensión espiritual.

Vale añadir, que la Fundación Más humano, la Universidad Francisco Vitoria a través de su Instituto de Desarrollo Directivo Integral (IDDI) y la consultora española de transformación Watch y Act, en 1919, presentaron el primer Índice de Humanización de las organizaciones (IHO), una herramienta gerencial que permite a

las organizaciones autoevaluarse, identificar acciones de mejora y medir el impacto que tienen sus avances en humanización para su competitividad e incremento de su valor estratégico. (UFV, 2020).

Cuando se habla de humanizar las organizaciones no solo se alude al contexto interno, el de las personas que la integran sino también el compromiso que tienen con la comunidad donde desempeñan sus actividades, con el medio ambiente, y con las demás especies que habitan el planeta. No se puede seguir pensando solo en la solución de problemas del presente sin importar a qué costo, hipotecando el futuro de las próximas generaciones. He allí el planteamiento central del desarrollo humano sostenible, distinto a la visión economicista del paradigma anterior.

Hay una estrecha relación entre la visión ontoepistémica de la inteligencia espiritual, la humanización de las organizaciones y los sistemas de gestión de calidad, debido a que son términos que están presentes en el discurso o narrativa que acompaña las nuevas tendencias sociales de la

gerencia que tienen como referente global al desarrollo humano sostenible. Esta idea fuerza, la sintetiza Guerra (2020), en la frase: “Sin organizaciones sostenibles no habrá desarrollo sostenible”. La dimensión espiritual es parte de la multidimensionalidad que acoge su estudio.

POSTURA CONCLUSIVA

La visión ontoepistémica de los sistemas de gestión de calidad desde la inteligencia artificial la ubicamos en un contexto histórico en el cual las transformaciones radicales que se producen derivan en el surgimiento de nuevos paradigmas que impactan a las ciencias gerenciales, pero sin que ésta termine de asimilarlos a plenitud. Los Experimentos de Hawthorne, en una perspectiva secular, dejaron entrever la importancia de condición de las personas como seres humanos en las organizaciones, pero el profundo anclaje del paradigma mecanicista aún prevalece en la teoría y en práctica social.

La calidad constituye un denominador común en la visión antropocéntrica que postula tanto el desarrollo humano sostenible, a escala macro, sin obviar la conjunción con las demás especies y el hábitat planetario, como a escala micro, en el caso de las organizaciones que instrumentan los sistemas de gestión de calidad. Dicha visión, que reivindica al Ser Humano, se refuerza con las teorías acerca de la inteligencia en sus diferentes vertientes: intelectual, emocional y espiritual. La literatura muestra un abordaje aislado, pero observamos intentos de complementariedad, transdisciplinariedad y de “medición” en algunos autores.

Por su parte, la Norma ISO 9001: 2015, actualizada, ahora se orienta hacia un “enfoque de eficacia y riesgos” y amplía la noción de cliente a la satisfacción de las partes involucradas en la acción empresarial. Sus directrices en materia de “Liderazgo” y “Apoyo” proveen información sobre cómo la gerencia debe demostrar liderazgo para elaborar estrategias hacia el logro de

una mayor competitividad soportada en la inteligencia espiritual y hacia una cultura organizacional inteligente.

Cuando hablamos de humanización organizacional extrapolamos tal idea de la referencia a la agudización de la crisis de la sociedad por efectos de la deshumanización, cuestión permanente en el debate acerca del destino de nuestra civilización. Significa en la referencia a connotados autores, que asistimos a la banalización de la vida humana por causas interrelacionadas de orden político, social, económico, cultural, psicológico, entre otros factores. Pero destacamos, desde el punto de vista ético, el despojo de su naturaleza espiritual al considerarlo como un recurso más de la organización.

Finalmente, estimamos que los sistemas de gestión de calidad, incluyendo la gestión del talento humano, pueden ser mejor aprovechados y adquirir mayor validez y pertinencia si se integran, tanto a lo interno como a lo externo de las organizaciones, desde la perspectiva de la espiritualidad y la inteligencia

espiritual. Correlativamente, ello se traduce para las universidades en la oportunidad de consolidar sus líneas de investigación, sobre todo cuando ya se habla en el ámbito de la gerencia avanzada, de un nuevo constructo: la Gerencia Espiritual.

REFERENCIAS

- Barliza, R; Kammerer, M; y Barliza, G. (2020). **Estrés: Cómo Enfrentarlo para el Desempeño Laboral**. Universidad de La Guajira. Primera edición. Editorial Nueva Gente. Bogotá.
- Beck, U. (1998). **La Sociedad del Riesgo**. Barcelona, España: Paidós Ibérica.
- Fischman, D. (2016). **Inteligencia Espiritual en la Práctica: Cómo Aplicarla en la Vida y en la Empresa**. Lima: Planeta Perú S.A
- Guerra, A. (2020). **Una Filosofía de Sostenibilidad para la Gerencia**. Revista En Prospectiva. Volumen 1. Número 1. Julio- Diciembre. Universidad Yacambú. (Venezuela).
- Han, B. (2017). **La Sociedad del Cansancio**. Barcelona, España: Herder.
- ISO. (2015). **Norma Internacional ISO 9001: 2015. Sistemas de Gestión de la Calidad** — Requisitos. Quinta edición. Ginebra, Suiza.
- King, D., y De Cicco, T. (2009). **A Viable Model and Self-Report Measure of**. International Journal of Transpersonal Studies, 28(1), 68–85.
- Posada, J. (2014). **Ontología y Lenguaje de la Realidad Social**. *Cinta de moebio*, (50), 70-79. <https://dx.doi.org/10.4067/S0717-554X2014000200003Posada->
- Ramírez, Jorge. (2014). **Ontología y Lenguaje de la Realidad Social**. *Cinta de moebio*, (50), 70-79. <https://dx.doi.org/10.4067/S0717-554X2014000200003>
- Ramírez, R., Chacón, H., y Valencia, K. (2019). **Gestión Del Talento Humano Como Estrategia Organizacional En Las Pequeñas Y Medianas Empresas**. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6844336>. [Consulta: noviembre 2022]
- Rodríguez- Mena, L. (1998). **Racionalidad, Mercado, Espiritualidad y Gerencia**. Revista Venezolana de Gerencia. Año 3. N° 6, 205- 219.
- Rincón, G. (2019). **Comunicación e Inteligencia Espiritual: Elementos Básicos para una Gerencia Avanzada en Construcción**. Revista Gerentia. Año 2019. N°1. Pg. 130 – 156. Universidad Fermín Toro. Cabudare, Venezuela.

- Rodríguez, A. G., Alava, V. K., & Zambrano, V. M. (2021). **La Gerencia Espiritual y la Gestión del Conocimiento en la Empresa Pública EPAPAR**. Revista Publicando, 8(31), 351-367. Disponible en: <https://doi.org/10.51528/rp.vol8.id2255>. [Consulta: marzo, 2023]
- Rodríguez, M. (2022). **Inteligencia Espiritual En Las Pequeñas Y Medianas Empresas Venezolanas. Una Construcción Ontoepistémica Desde La Perspectiva Gerencial**. Universidad Fermín Toro. Venezuela
- Sanz, M. (2018). **Visión Ontoepistémica del Aprendizaje Bajo la Modalidad Educativa Presencial en los Estudiantes del Segundo Año de la Carrera de Derecho**. UNELLEZ, Barinas. Venezuela. Disponible en: http://opac.unellez.edu.ve/doc_nu_m.php?explnum_id=257#:~:text=Visi%C3%B3n%20ontoepist%C3%A9mica%20del%20aprendizaje%20e%20desenvolvimiento%20de%20una%20profesi%C3%B3n. [Consulta: noviembre 2022].
- Torralba, F. (2010). **La Inteligencia Espiritual**. Barcelona, España: Plataforma.
- Velásquez, M. (2021). **La Felicidad Organizacional, la Inteligencia Emocional y el Modelo Básico de Administración Estratégica**. Revista Gestión I+D. Volumen 06 - N° 02, Julio – Diciembre. pg.167-190.
- UFV. (2020). **Índice de Humanización de las Organizaciones. (IHO)**. Universidad Francisco de Vitoria. Nota de Prensa. Disponible en: <https://www.ufv.es/las-organizaciones-ya-pueden-medir-su-nivel-de-humanizacion-para-mejorar-su-competitividad>. [Consulta: abril, 2023]