

TEOGIA COMO UNA ONTOLOGÍA FUNDAMENTAL DE LA GERENCIA EN LA POLICÍA NACIONAL BOLIVARIANA DESDE LA INTELIGENCIA ASERTIVA

TEOGIA AS A FUNDAMENTAL ONTOLOGY OF MANAGEMENT IN THE BOLIVARIAN NATIONAL POLICE FROM ASSERTIVE INTELLIGENCE

Ramos, A* & Chirinos, A**

*Venezolano. Doctor Ciencias Gerenciales (UNEFA). Magister Scientiarum en Gerencia de Seguridad Pública Escuela Superior de Defensa Militar y Orden interno de la Guardia Nacional. Licenciado en Ciencias y Artes militares (EFOFAC)

**Venezolana. Doctora en Ciencias Gerenciales. Magister Scientiarum en Gerencia de Empresas, mención Mercadeo (LUZ), Especialista en Desarrollo de la Gestión Académica Universitaria (UNEFM), Especialista en Mantenimiento Industrial (IUTAG), Ingeniero Mecánico. Docente Titular a Dedicación Exclusiva Universidad Nacional Experimental Francisco de Miranda (UNEFM). Falcón, Venezuela

Autor correspondiente: achirinosmdcg@gmail.com

DOI: [www.doi.org/10.55867/qual29.06](https://doi.org/10.55867/qual29.06)

Como citar (APA): Chirinos Martinez, A. C., & Ramos Saez, A. R. . (2025). Teogía como una ontología fundamental de la gerencia en la Policía Nacional Bolivariana desde la inteligencia asertiva. Revista Qualitas , 29(29), 088 - 106. <https://doi.org/10.55867/qual29.06>

Manuscrito recibido el 31 de agosto de 2024.

Aceptado para publicación, tras proceso de revisión, el 27 de noviembre de 2024.

Publicado, el 06 de enero de 2025.

Resumen

La gerencia alude al “liderazgo, dirección y decisión de todas las formas de la sociedad” (Drucker, 1973, p. 12), donde toman importancia las emociones y el liderazgo de manera inteligente para mejorar el rendimiento, la satisfacción tanto a nivel individual como organizacional. En este contexto, surge la presente investigación, cuyo propósito es develar la ontología fundamental de la gerencia de la Policía Nacional Bolivariana (PNB) desde la inteligencia asertiva, abordado en el paradigma interpretativo, con enfoque cualitativo y método fenomenológico hermenéutico de Heidegger (1927) como lógica de acción para la comprensión e interpretación del fenómeno desde la experiencia vivida por informantes clave en el ejercicio de su praxis. Por tanto, la comprensión de la inteligencia emocional influye en la toma de decisiones, el bienestar organizacional y el desempeño de la institución. El resultado de esta investigación permitió construir y presentar una nueva Teoría Gerencial de Inteligencia Asertiva (TEOGIA), una ontología fundamental que guía la comprensión de la gerencia policial desde una perspectiva emocionalmente inteligente.

Palabras clave: teogía; inteligencia asertiva; gerencia; Policía Nacional Bolivariana; fenomenología

Abstract

Management refers to “leadership, direction and decision-making in all forms of society” (Drucker, 1973, p. 12), where emotions and leadership take on importance in an intelligent way to improve performance and satisfaction at both the individual and organizational level. In this context, the present research arises, whose purpose is to reveal the fundamental ontology of the management of the Bolivarian National Police from assertive intelligence, addressed in the interpretive paradigm, with a qualitative approach and the hermeneutic phenomenological method of Heidegger (1927) as a logic of action for the understanding and interpretation of the phenomenon from the lived experience of key informants in the exercise of their praxis. Therefore, the understanding of emotional intelligence influences decision-making, organizational well-being and the performance of the institution. The

result of this research allowed to build and present a new Assertive Intelligence Management Theory (TEOGIA), a fundamental ontology that guides the understanding of police management from an emotionally intelligent perspective.

Keywords: teogia; assertive intelligence; management; Bolivarian National Police; phenomenology

INTRODUCCIÓN

Tanto las emociones como la asertividad desempeñan un papel fundamental en la dinámica de la interacción humana. En cuanto a las emociones, al influir en las percepciones y motivaciones, guían todas las decisiones y, por parte de la asertividad, facilita una comunicación clara y respetuosa, esencial para establecer relaciones interpersonales sólidas y construir consensos. Al integrar las emociones y la asertividad, se pueden tomar decisiones más acertadas y fomentar un clima de colaboración, trabajo en equipo y entendimiento mutuo, construyendo relaciones saludables.

La concepción desarrollada por De la Plaza (2014), concibe a la inteligencia asertiva, como la capacidad que tenemos los seres humanos para comunicarnos, expresar nuestras ideas, opiniones, puntos de vista y sentimientos de una manera clara y precisa, respetando a los demás. Asimismo, asevera que las personas más felices, con más éxito, se caracterizan por su destreza emocional a la hora de enfrentarse a los diferentes problemas de acuerdo a las situaciones, por sus habilidades blandas.; por lo que, la inteligencia emocional y la asertividad son herramientas clave para mejorar la gerencia en la PNB, ya que permiten a los funcionarios manejar el estrés, las situaciones difíciles y las relaciones interpersonales, lo que a su vez puede contribuir a un mejor desempeño y a un clima organizacional más saludable.

Hoy en día, todo lo que se realiza en el trabajo, es más complicado de lo que parece. Diversos autores como Hochschild, (1979), (Beal et al (2013) y Robbins (2004), estudian cómo las emociones influyen en él, dado que quieren entender si pueden ayudar o perjudicar en la jornada laboral, en específico los conflictos entre compañeros. Menciona Von Scheve (2012), que los factores afectivos como: sentimientos y estado de ánimo, han sido reconocidos no sólo como universales en la regulación y orientación del comportamiento humano, sino también directamente relacionados con el bienestar, el desempeño, la satisfacción individual y organizacional. Es decir, que los factores afectivos se refieren a aquellos elementos que influyen en el estado emocional, como las experiencias pasadas, creencias, valores, relaciones interpersonales y contexto social.

Por su parte, las emociones son respuestas psicofisiológicas a estímulos internos o externos que se

manifiestan a través de sentimientos, pensamientos y comportamientos. Al respecto, los factores afectivos y las emociones forman un sistema interconectado que influye en cómo las personas piensan, sienten y actúan; dado que, al comprender esta relación permite desarrollar una mayor conciencia de las emociones para gestionarlas de manera más efectiva. En este sentido, los estudios sobre sentimientos y estado de ánimo se sitúan en reglas o guiones emocionales que prescriben cómo deben ser manejados; sin embargo, otros teóricos, analizan la praxis del control emocional y sus consecuencias en situaciones concretas. Por su parte, Robbins y Coulter (2004) afirman que “los expertos en este campo están de acuerdo al menos en un punto: todos refutan la idea de una organización racional en el sentido weberiano clásico” (p.34). Así, las emociones son un factor clave a considerar en cualquier análisis organizacional, que ayudan a comprender mejor las motivaciones, las relaciones y los procesos en la toma de decisiones.

Por otro lado, Gil’Adi (2010) manifiesta que ser asertivo es la habilidad de expresar emociones, derechos, sentimientos personales y pensamientos, que facilitan el actuar en pro de mejores intereses, sin infringir o negar lo de los demás. Al tiempo que, se destaca la importancia de poseer cualidades como: inteligencia emocional y asertividad, para mejorar las relaciones interpersonales en el trabajo y contribuir a un ambiente laboral más positivo y productivo.

Desde observación directa y de conversaciones en grupo con informantes clave, quienes son profesionales de carrera militar o policial, con grado gerencial y supervisorio dentro del cuerpo de policía o carrera afín y con estudios aprobados de cuarto nivel y conocimiento en el área, se logró descubrir los principales problemas que enfrentan los gerentes policiales de la PNB en el estado Falcón. Estas conversaciones, cuyos resultados revelan las cualidades y principios que configuran la dinámica gerencial de la PNB, destacando la importancia del liderazgo, las relaciones interpersonales, la necesidad de formación y el desarrollo de habilidades y destrezas en los efectivos policiales. Además, se identifican categorías como la disposición efectiva de recursos, gestión de conflictos y trabajo en equipo, orientada hacia la eficiencia, así como la relevancia de la asertividad y la inteligencia emocional en la productividad laboral.

Con ello, se permitió conocer de cerca las experiencias, sentimientos y actitudes, lo cual fue fundamental para entender mejor su trabajo y los desafíos que enfrentan, tal como lo sugiere Schiffman y Lazar (1997) en relación a comportamientos organizacionales. Es claro que el desarrollo de habilidades socioemocionales es clave para mejorar la gestión policial y alcanzar los objetivos institucionales, y con ello emerge la siguiente interrogante de investigación: ¿Cómo es se concibe la ontología fundamental de la

gerencia en la Policía Nacional Bolivariana desde la inteligencia asertiva?

Este estudio se sitúa en la intersección entre la teoría y la praxis gerencial, buscando generar conocimiento que tenga un impacto tangible en la realidad nacional. Al formar parte de la línea de investigación “Estado, Gerencia y Sociedad”, en el eje transversal de “La innovación en lo humanístico, lo científico y tecnológico” del programa de doctorado en Ciencias Gerenciales de la UNEFA, esta investigación se alinea con los principios del Plan Socialista 2019-2025, que promueve un desarrollo integral y sostenible; en el que, a través de un enfoque innovador, busca contribuir al fortalecimiento de la gestión pública y, en última instancia, mejorar la calidad de vida de la sociedad venezolana.

Lo anterior, tributa al fortalecimiento de la gerencia en el despliegue de acciones que faciliten los fundamentos relacionados con la comunicación asertiva e inteligencia emocional, para aprender a enfrentar situaciones de manera emocionalmente inteligente; convirtiéndose en una oportunidad para afianzar y mejorar el clima organizacional de la Policía Nacional Bolivariana. Esto, conduce a sensibilizar desde el conocimiento y la experiencia misma del ser, nuestras necesidades, haciendo énfasis en la existencia de una inteligencia asertiva en la gerencia, vinculada a capacidad creativa como efectivos policiales. Por ende, el crecimiento y desarrollo de la misma.

Gerencia

Para Drucker (2002), ya vislumbraba que “la gerencia es una práctica, antes que una ciencia o una profesión, aunque contiene elementos de ambas” (p.21); donde, la visión del autor sobre la gerencia, centrada en el potencial humano, señala que las personas son el recurso más valioso de una empresa, capaces de dirigir y tomar decisiones. Sin embargo, los gerentes hoy en día enfrentan desafíos importantes como la rápida evolución organizacional, la dificultad de tomar decisiones en un entorno incierto y la necesidad de equilibrar los intereses económicos con las responsabilidades sociales.

Las emociones en la toma de decisiones gerenciales

Las emociones influyen en cómo se trabaja y se toman decisiones. Saber reconocerlas y manejarlas es clave para el éxito profesional, especialmente para los gerentes. Por ello, al verlas construidas socialmente, implica que los individuos pueden alterar conscientemente sus expresiones entusiastas para alinearlas con las expectativas del contexto circundante (Beal et al., 2013). Por lo cual, son la consecuencia de la gestión de impresiones y del esfuerzo personal para actuar en una situación social.

Por esto, Hochschild, (1979) se refiere al trabajo emocional como "el acto de evocar o moldear, también como reprimiendo, sintiendo en sí mismo" (p.561). En otras palabras, las emociones en el trabajo son como una máscara para adaptarse a las exigencias del ambiente laboral, ocultando o modificando los sentimientos reales, para presentarse de una manera más aceptable con los compañeros y superiores dentro de la organización.

Aunque, los procesos de regulación de las emociones pueden generar una disonancia emocional incómoda que indique una discrepancia entre lo que siente el capital intelectual y lo que deben sentir (Gross, 1998). En el trabajo emocional, los individuos ponen cierto esfuerzo en ajustar sus emociones a las esperadas, inhibiendo el sentimiento interno para nivelar la disonancia en las organizaciones (Hochschild, 1979; Von Scheve, 2012). Así que, la gerencia emocional es crucial para crear un buen clima laboral; debido a que los colaboradores, siendo valorados, tienden a estar más motivados y productivos; lo cual, se traduce en una mejor atención al cliente (los ciudadanos), y refuerza la imagen institucional.

Inteligencia emocional y la asertividad para solucionar conflictos

Este aspecto está asociado al control de las emociones o situaciones inesperadas, como lo señala Cooper y Sawaf, (2004), quien expresa que, es una habilidad para operar eficientemente y cobra importancia en lo que respecta al cumplimiento de responsabilidades. Es entendido que, como habilidad, el individuo puede mantener y controlar situaciones que se presenten a nivel organizacional. En consecuencia, Gil'Adi (2010), afirma que, resolver conflictos es una habilidad similar a la de la inteligencia intrapersonal, inmersa en la inteligencia emocional, formando una visión verídica, capaz de utilizarse como modelo para operar efectivamente, buscando solución al problema. Así pues, resolver conflictos es una experiencia que permite interactuar, conocer sentimientos y descubrir potencialidades, logrando el bienestar entre todos, mejorando las relaciones; por ende el buen funcionamiento de la organización.

Inteligencia asertiva

De la Plaza (2014), expresa que "la asertividad es un estilo de comunicación que permite expresar pensamientos, sentimientos y opiniones en el momento oportuno, de manera desenvuelta, sin experimentar nerviosismo, considerando los derechos de uno y de los demás" (p.15). Es claro que, emitir opiniones constituye la conducta más adecuada en un determinado momento; sin embargo, el ánimo puede incidir en la recepción del mensaje de manera incorrecta.

Esto es debido a que los seres humanos ocasionalmente partimos predispuestos al éxito, a través de un buen

control sobre nuestra inteligencia emocional como lo señala Goleman (1996). Sin duda, la capacidad para manejar las emociones eficazmente, influye en la consecución de los propósitos profesionales y en la capacidad para modificar circunstancias en la cotidianidad.

MÉTODOS

El paradigma asumido limita no sólo los procedimientos y técnicas para recolectar información, o el procedimiento para analizar lo encontrado; sino que, implica una serie de principios filosóficos sobre el mundo y la manera en que se conoce, que determinan la manera de acercarse a lo que se quiere conocer. Bajo estas premisas, el paradigma utilizado es el interpretativo, que es un conjunto de perspectivas teóricas mutuamente interrelacionadas y que comparten orientaciones metodológicas en la práctica de la investigación cualitativa (Navarrete, 2004). En ese sentido, la investigación analiza los fenómenos sociales dentro de la concepción fenomenológica, es decir, en su medio natural, en el propio mundo en que se presenta, por lo que las teorías emergen de estos datos observados.

Ahora bien, el enfoque es cualitativo, debido a que permite comprender e interpretar los significados que emergen de la interacción con el foco de estudio. Ofrece las bases epistemológicas para establecer una relación de dependencia con la realidad, privilegiando la comprensión de la misma y revelando nuevas situaciones desconocidas con las cuales será posible instituir los fundamentos en la construcción del conocimiento durante el desarrollo de esta investigación (Guba y Lincoln, 1994).

Por otro lado, Gurdíán (2007), refiere el abordaje que se utiliza en el proceso de investigación, flexible y abierto, y el curso de las acciones se rige por el campo, donde el diseño se va ajustando a las condiciones del escenario o ambiente. El autor detalla que, la investigación cualitativa es holística y reflexiva, sin separación entre sujetos y objeto; lo cual, enriquece la interpretación de la realidad y fortalece elementos potenciadores de un liderazgo efectivo en la PNB a través de la inteligencia asertiva.

De manera que, se utilizó el método Fenomenológico Hermenéutico para significar la inteligencia asertiva en la PNB y generar una nueva teoría que posibilite el repensar de la gerencia. Así que, una vez que los fenómenos fueron presentados a la conciencia, requirieron ser comprendidos e interpretados desde su *ser* en el mundo (Heidegger, 1927). La realidad observable es la única que podemos afirmar con certeza; por lo cual, las teorías científicas, aunque útiles, son construcciones humanas que buscan explicar lo que observamos, pero no son la realidad en sí misma.

Desde la perspectiva de Martínez (2011), se plantea estudiar “las realidades cuya naturaleza y estructura

peculiar solo pueden ser captadas a partir del marco de referencia interna del sujeto que las vive y experimenta” (p.19), en el contexto de la PNB.

Para Heidegger (1927), la fenomenología busca “presentar” la cosa“, ¡A las cosas mismas!”, dicho de otro modo hacerla presente, brindando explicaciones desde los sustratos profundos del lenguaje, por medio de un proceso dialéctico que permite pensar la experiencia del ser, como un inter juego del desocultamiento y el ocultamiento, que gira en torno a la pregunta por el sentido mismo de la vida fáctica. De allí que el tema y el método, constituyeron dos elementos inseparables que forman parte de una misma preocupación. De hecho, la metódica queda establecida por la vida fáctica. En este sentido, la vida fáctica para Heidegger (1927), tiene que ver con describir y comprender lo que se muestra (fenómeno), y hacerlo ver tal cual como se muestra desde sí mismo (vida en su factualidad).

Con una mirada crítica hacia las interpretaciones convencionales, Heidegger desarrolla una fenomenología hermenéutica que busca desentrañar los sentidos ocultos de la experiencia humana, cuestionando interpretaciones superficiales y construyendo nuevas comprensiones para develar el significado más auténtico de la existencia del ser. De lo expuesto, se consideran los argumentos de Escudero (2011), en la analítica existencial heideggeriana, que se compone de diversos momentos filosóficos (ver figura 1), los cuales se estructuran en:

- Primer momento, sobre Pre-comprensión: Este paso consiste en una reflexión crítica sobre las propias ideas acerca de la gerencia.
- Un segundo momento lo constituyó la descripción o reducción fenomenológica en el cual, el investigador fija atención en la precomprensión, buscando descubrir la esencia del fenómeno en sí mismo, es decir, detectar y destacar los modos del *ser* del *Dasein*.
- El tercer momento: Construcción consistió en la búsqueda del sentido del ser comprender los modos de *Ser* del *Dasein*, destacados en la reducción fenomenológica.
- El cuarto momento: Destrucción es el momento de la resignificación, implica un proceso de reinterpretación, hacia el interior de las experiencias para descubrir su significado más auténtico y profundo en la penetración.

Ramos, A. & Chirinos, A.

Teogía como una ontología fundamental de la gerencia

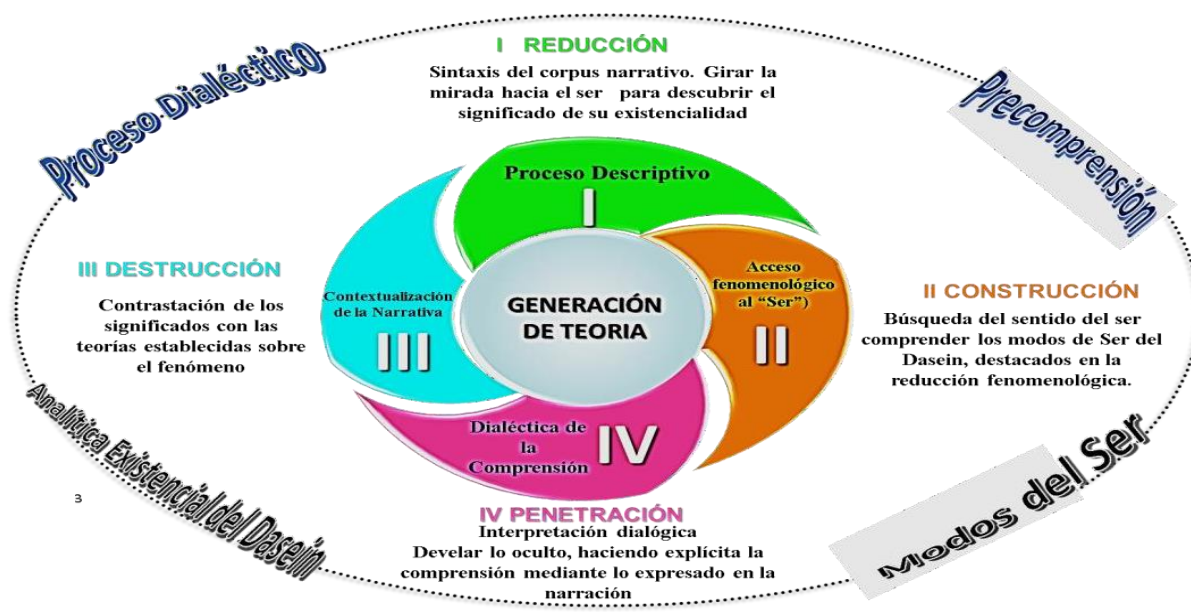


Figura 1. Momentos filosóficos de la analítica Heideggeriana

Asimismo, en la ruta metodológica del estudio (figura 2), se puede visualizar los pasos que se cumplieron para generar la teoría.



Figura 2. Ruta metodológica de la investigación

Propósito

El propósito de la investigación es develar la ontología fundamental de la gerencia de la Policía Nacional Bolivariana desde la inteligencia asertiva

Población y Muestra

En cuanto a este punto, Morse (2005) señala que, "los criterios para escoger una comunidad especifican obedecen al conocimiento previo de necesidades y condiciones apropiadas del trabajo que se desea realizar a la demanda de dicha comunidad, el interés del investigador y la factibilidad del estudio" (p.19). En este escenario, la población consta de cinco (5) informantes clave con criterios específicos, tales como: ser profesionales de carrera militar o policial, con grado gerencial y supervisorio dentro del cuerpo de policía o carrera afín; ejercer cargo como jefes, segundo comandante en el Centro de Coordinación Policial Estatal de la PNB occidente; así como, de oficiales jefes de operaciones de la institución, con estudios aprobados de cuarto nivel y conocimiento en el área.

Técnicas e instrumentos

Las técnicas de recolección de la información implican procedimientos y actividades dirigidas a acceder a las respuestas a las interrogantes. Aquí, se utilizaron la técnica de la observación y la entrevista en profundidad a los informantes clave, acompañados de la pregunta fenomenológica como instrumento. Dicha entrevista e instrumento, se aplicaron a los informantes clave para obtener de viva voz sus experiencias vividas en el Cuerpo de PNB con relación a la inteligencia asertiva en la gerencia.

También, se utiliza la guía de observación, el diario de campo para hacer anotaciones de las experiencias que emergieron en la investigación en relación a las informaciones obtenidas, el cual tuvo un carácter estricto a la hora de registrar la data; y, una grabadora en la entrevista en profundidad con los registros de audios de cada informante, en formato mp3, para su transcripción a formato Word.

Asimismo, se establecen criterios de rigor, según Guba y Lincoln (1994), para validar los procesos de los datos que se analizaron en la investigación. Cuidando el completo registro de los datos y organizarlos de forma adecuada, para facilitar su comprensión. En este caso, la validez estuvo expresada por medio de: la confirmabilidad, la credibilidad y la contrastación.

Por otro lado, se consideró el Código de Ética para la Vida (2011) del Ministerio del Poder Popular para Educación Universitaria, Ciencia y Tecnología (MPPEUCT), cuyo propósito es:

Establecer los lineamientos filosóficos básicos y las normas que de ellos se derivan, estimulando la reflexión y contribuyendo al desarrollo de una conciencia bioética en los espacios para la ciencia, la tecnología y la producción; fomentando a su vez el desarrollo de un sentido de responsabilidad en la investigación como actividad orientada al beneficio de la sociedad (p.6).

Particularmente, se conduce la investigación manteniendo una perspectiva moral y reflexiva, dada la interacción con las personas que confiaron sus visiones, experiencias, percepciones y creencias.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

El análisis fenomenológico realizado condujo a revelar las cualidades y principios que subyacen en las respuestas de los sujetos entrevistados, las cuales configuran la dinámica gerencial de la PNB, una expresión de sus experiencias vividas (DASEÍN) desde la inteligencia asertiva. Se interpreta que, dentro del Cuerpo de Policía Nacional; el liderazgo es un elemento esencial, pues la actitud y el modo de comunicarse contribuyen a que los efectivos policiales ejecuten las acciones de manera favorable. Lo que conduce al fortalecimiento de sus habilidades, destrezas y potencialidades; así como, coadyuvar en promover el desarrollo efectivo de las operaciones.

Abordar la comunicación de modo integrado e interrelacionado en la praxis vivencial y gerencial en la PNB, representa que el Cuerpo de Policía no necesita, como antes, grandes líderes individualistas, sino líderes facilitadores que fomenten la motivación, incentiven con la palabras; que promuevan el enfoque de trabajo en equipo (Hernez y Hughes, 2004), comprendiendo que el trabajo colaborativo, no está restringido a la presencia física de sus miembros; sino que se convierte en equipos y redes virtuales donde todos puedan ser líderes. En este sentido, las cualidades y principios que emergen de las respuestas de los entrevistados con respecto a la gerencia en la PNB se pueden agrupar en las siguientes categorías clave:

1. Liderazgo: considerado un elemento esencial, donde la actitud y la forma de comunicarse influyen positivamente en la ejecución de acciones por parte de los efectivos policiales. Se destaca la importancia de mantener buenas relaciones interpersonales, que facilitan la interacción efectiva dentro del equipo.
2. Comunicación Asertiva: La promoción de una comunicación clara y abierta es fundamental para asegurar que todos los miembros del equipo comprendan las instrucciones y objetivos. La comunicación asertiva permite a los líderes transmitir sus necesidades y emociones de manera respetuosa, lo que contribuye a un ambiente de trabajo saludable.
3. Trabajo en Equipo: Se enfatiza la necesidad de fomentar el trabajo de alto desempeño, donde se

- respete la diversidad de opiniones y se busque la colaboración. La concepción se extiende más allá de la presencia física, abarcando redes virtuales donde todos pueden liderar.
4. Gestión de Conflictos: La capacidad de abordarlos de manera constructiva es crucial. Los líderes deben facilitar un entorno donde se puedan expresar desacuerdos y resolverlos sin agresiones.
 5. Formación y Desarrollo: Es esencial implementar programas que desarrollen las habilidades de inteligencia emocional y comunicación asertiva en los integrantes del cuerpo policial. La formación ayuda a los efectivos a superar los desafíos operativos y mejora la cohesión del equipo.
 6. Responsabilidad y Ética: Los gerentes deben actuar de forma responsable y conforme a los valores éticos, reconociendo su papel como motivadores e inspiradores dentro de la organización.
 7. Eficiencia en la Toma de Decisiones: La toma de decisiones efectivas y la gestión de recursos se consideran fundamentales para el funcionamiento del cuerpo policial. La eficiencia no solo se mide en resultados, sino también en las relaciones de poder y la disposición efectiva de recursos.
 8. Inteligencia Asertiva: La inteligencia asertiva se refiere a la habilidad de expresar opiniones y establecer límites claros, lo que contribuye a un ambiente laboral productivo y respetuoso.

Estos principios y cualidades reflejan una comprensión profunda de las dinámicas de gestión dentro de la PNB, destacando la importancia de un enfoque humano y colaborativo en el liderazgo y la gestión operativa. Por lo que, la concepción de gerencia está basada esencialmente en la gestión de recursos y conducción del capital intelectual hacia el logro de los objetivos institucionales; dentro de tres elementos clave de la arquitectura organizacional: la estructura organizacional básica, mecanismos de operación y mecanismos de decisión (Chiavenato y Sapiro, 2011:109). Además, el estar conscientes de la responsabilidad como gerentes en el ejercicio de la función policial, amerita sean coinspiradores y motivadores en las relaciones que conforman con los individuos de su entorno y que deben actuar de forma responsable y conforme a los valores, incluyendo las relaciones de poder gestadas a lo interno y externo de la organización.

De igual forma, Senge (2011) considera que el trabajo en equipo se beneficia con una filosofía institucional compartida permitirá alinear las acciones y capacidades de una organización en una sola dirección para crear los resultados que realmente desean. Por consiguiente, cuando esto ocurre, las ideas son traducidas en acciones, las herramientas son mejoradas y la organización progresa rápidamente, desde criterios de equidad, responsabilidad e integridad.

En tal sentido, el camino más apropiado para este transitar fue la filosofía hermenéutica de Heidegger

(1927), apoyada por los teóricos de Drucker (1973), De la Plaza (2014), Goleman (1996 y 2006), y Etkin (2009), que proveen sustento importante en la generación de la teoría, destacando que los momentos que conforman la lógica fenomenológica permitieron llevar a cabo el significado de la inteligencia asertiva en la gerencia de la PNB desde un enfoque más humano, respondiendo a los vacíos de naturaleza teórica y metodológica detectados durante el inicio de la investigación.

En el círculo hermenéutico se muestra una mirada fenomenológica en la Comprensión-Interpretación de la gerencia en la de la PNB desde la inteligencia asertiva, que guían el proceso de crear el constructo teórico de esta investigación, el cual consistió en sistematizar experiencias de los informantes clave, propiciar el saber, profundizar en la comprensión y definir las coordenadas epistémicas que conforman la identidad teórica de la ontología fundamental de la gerencia en la PNB. con la inteligencia asertiva.

La teoría, está caracterizada por cuatro aspectos esenciales: i) Dinámica gerencial de la PNB desde la inteligencia asertiva; ii) Concepciones de la gerencia en el ejercicio de la función policial; iii) Comprensión hermenéutica de la inteligencia asertiva y iv) Atributos de un gerente inteligentemente asertivo. Una realidad compleja a partir de las experiencias, vivencias y significados de los informantes clave como medio de generación del conocimiento, que gira en torno a la pregunta por el sentido mismo de la vida fáctica. Puede apreciarse en la figura 3 la relación entre las categorías y subcategorías emergidas, guían el proceso de constituir el constructo teórico inteligencia asertiva en la gerencia de la Policía Nacional Bolivariana

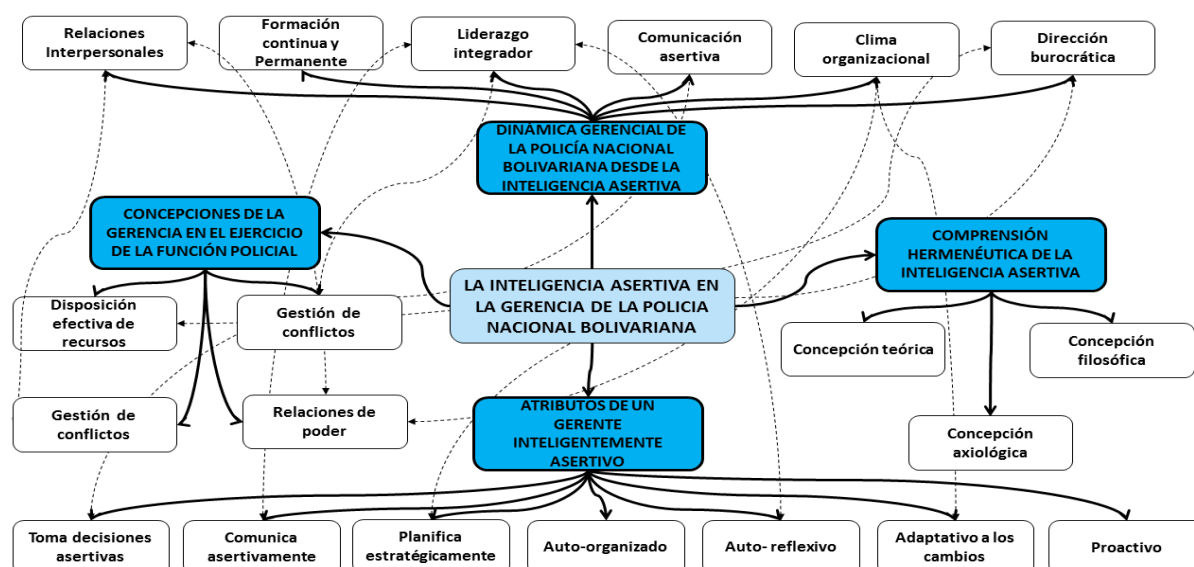


Figura 3. Relación entre las categorías y subcategorías emergidas que constituyen el constructo teórico inteligencia asertiva en la gerencia de la Policía Nacional Bolivariana

Ramos, A. & Chirinos, A.

Teogia como una ontología fundamental de la gerencia

Este acto de ser consciente, parte de la reflexión sobre la existencialidad y los modos del ser, entre ellos el rol que deben desempeñar, en el marco normativo del quehacer gerencial y operativo, necesarios para el desarrollo armónico del Cuerpo de PNB, que a través de una destrucción ontológica, se devela la Teoría de la Gerencia desde la Inteligencia Asertiva (TEOGIA) como una ontología fundamental en la praxis de los efectivos de la PNB. Representa la ramificación interconectada de constante recursividad sobre la praxis, la inteligencia emocional y la asertividad. Devela la capacidad de conectar con nuestras emociones, reconocerlas y gestionarlas desde la holística y la complementariedad.

Con ello, se pueden entender los eventos desde las múltiples interacciones que lo caracterizan, tal como se producen en el contexto real; con una actitud integradora. TEOGIA es una teoría explicativa orientada hacia una comprensión multicausal o multidimensional de los procesos, de los protagonistas y de sus contextos. Tributa a enlazar con las emociones del otro, aprendiendo a interpretar la situación de éste de distintas maneras, buscando alternativas en la solución a los conflictos y la toma de decisiones efectivas. Se muestra a continuación la representación visual de la teoría en la figura 4.



Figura 4. Teoría Gerencial de Inteligencia Asertiva (TEOGIA), ontología fundamental en la Policía Nacional Bolivariana desde la inteligencia asertiva

La gerencia en la PNB, es crucial, pues depende sustancialmente de una toma de decisiones efectivas, una gestión de recursos eficiente, comunicación asertiva y un liderazgo inspirador. En este entramado teórico, la inteligencia asertiva en la gerencia del Cuerpo de Policía, tributa a promover una comunicación clara, establecer límites saludables y fomentar el trabajo en equipos de alto desempeño. Utilizando este enfoque,

se puede fortalecer el liderazgo y mejorar el desempeño de la fuerza armada policial.

Como elementos claves, se vislumbra el desarrollo de habilidades de inteligencia asertiva. La gerencia del Cuerpo de PNB debe incluir programas de formación, así como entrenamiento que promuevan el desarrollo de habilidades de inteligencia emocional, la comunicación asertiva en los líderes y miembros del equipo. Además, deben fomentar un ambiente donde los efectivos policiales se sientan seguros expresando sus ideas y preocupaciones sin temor a represalias.

Así, la inteligencia asertiva, también enlaza la capacidad de abordar los conflictos de manera constructiva. Los gerentes, como líderes, deben facilitar un ambiente en el cual los efectivos del Cuerpo de Policía Nacional puedan expresar sus desacuerdos y resolverlos de manera colaborativa, sin recurrir a la agresión o a la pasividad. Por otro lado, la habilidad de encontrar soluciones efectivas, contribuirá al bienestar y la eficacia de los equipos de alto desempeño.

La inteligencia asertiva en la gerencia, implica una gestión efectiva de los equipos y la motivación de los miembros. Primordialmente, los líderes deben ser capaces de reconocer y utilizar las fortalezas individuales de cada efectivo, estableciendo roles y responsabilidades claras. Además, de proporcionar retroalimentación constructiva y reconocimiento, fomentando la motivación, por sobre todo el compromiso.

Otro atributo del gerente inteligentemente asertivo, es tener la facilidad de emplear la inteligencia emocional, cuyo concepto fue desarrollado por Goleman (1996), que refiere a esa capacidad de reconocer, comprender y gestionar nuestras emociones y las de los demás. La inteligencia emocional influye en la manera de manejar el estrés, tomar decisiones prudentes y establecer relaciones positivas con los demás. A través de la inteligencia emocional, se logra desarrollar un mejor desempeño en el trabajo y la capacidad de resolver conflictos de manera constructiva.

En consonancia a estos argumentos, se tiene la productividad; atributo emergente en las manifestaciones de los sujetos cognoscentes. Está relacionada con la eficiencia y la capacidad de lograr resultados en el menor tiempo posible. Al respecto, Grant (2013) sostiene que la asertividad y la inteligencia emocional son componentes clave para aumentar la productividad en el ámbito laboral. La capacidad de comunicar nuestras necesidades y emociones de manera asertiva, permite establecer objetivos claros y buscar la cooperación de otros, lo que contribuye a agilizar los procesos y maximizar los resultados. En la práctica, el asertividad y la inteligencia emocional pueden influir en la productividad de diferentes maneras.

Por último, el atributo de la proactividad, emerge bajo la concepción de la actitud de anticiparse a los

problemas, tomar la iniciativa y buscar oportunidades de mejora. Covey (1989), destaca la importancia de la proactividad en el desarrollo personal y profesional. Ser proactivo implica tomar la responsabilidad de las decisiones y acciones, en lugar de dejar que las circunstancias o que los demás tomen el control. Una actitud proactiva permite adaptarse rápidamente a los cambios y tener un enfoque orientado a soluciones. Así, un buen gerente tiene una actitud proactiva, toma decisiones flexibles y se comunica de manera asertiva.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

El análisis fenomenológico dejar ver las cualidades y principios subyacentes en las respuestas de los entrevistados de la PNB, reflejando sus experiencias vividas. Se identificó el liderazgo como un elemento importante que influye en la comunicación y en la ejecución de acciones entre los oficiales de policía. Las relaciones interpersonales sólidas se destacaron como esenciales para una interacción y colaboración efectivas, con énfasis en que los comandantes mantengan buenas relaciones más allá de las órdenes. Además, se muestra la necesidad de formación para dotar a los oficiales con herramientas que les permitan enfrentar desafíos críticos dentro de las unidades operativas.

Con ello, se resalta el valor de la inteligencia asertiva en la gerencia de la PNB, que implica reconocer, valorar los aspectos emocionales y humanos de la institución, promoviendo una comprensión más profunda de las experiencias de los efectivos policiales y un estilo gerencial más humano, además de fomentar un ambiente de diálogo y negociación para resolver conflictos de manera constructiva.

Por otro lado, el constructo TEOGIA, subraya la necesidad de la gerencia emocional en la praxis policial, utilizando un enfoque cualitativo y métodos fenomenológicos para entender mejor las experiencias vividas del efectivo. En conjunto, la inteligencia asertiva se presenta como una herramienta clave para maximizar el potencial del capital humano, permitiendo a las organizaciones adaptarse a cambios y alcanzar sus metas, al mismo tiempo que se promueve una cultura de respeto y colaboración; con una gerencia en el que prevalezcan los atributos de: inteligencia asertiva, inteligencia emocional, productividad y proactividad.

Recomendaciones

Las recomendaciones derivadas del análisis sobre la dinámica gerencial en la PNB se centran en varios aspectos clave; las cuales, giran en torno a fomentar la inteligencia emocional, el humanismo, la diversidad,

el diálogo y la negociación, así como renovar los modelos gerenciales y valorar la investigación cualitativa, la apertura a nuevas vistas o perspectivas además de la comprensión integral del ser, las cuales son:

1. **Fomento del Liderazgo:** Es esencial cultivar un liderazgo integrador que promueva la motivación y el trabajo en equipo, superando la jerarquía tradicional y fomentando la colaboración entre los efectivos policiales.
2. **Formación Continua:** Implementar programas de formación que desarrollen habilidades de inteligencia emocional y comunicación asertiva para todos los miembros del equipo, facilitando así la resolución de conflictos y la toma de decisiones efectivas.
3. **Mejora de la Comunicación:** Establecer canales de comunicación claros y abiertos, donde los efectivos se sientan seguros al expresar sus ideas y preocupaciones, es fundamental para el éxito organizacional.
4. **Relaciones Interpersonales:** Promover relaciones interpersonales sólidas entre los efectivos, lo que facilitará la interacción y colaboración en las operaciones policiales.
5. **Resolución de Conflictos:** Fomentar un ambiente donde se puedan abordar los desacuerdos de manera constructiva, evitando la agresión y promoviendo un enfoque colaborativo en la resolución de problemas.
6. **Establecimiento de Límites:** Los líderes deben establecer límites saludables, asegurando que las expectativas sean claras y que todos los miembros del equipo comprendan su rol y objetivos.
7. **Evaluación de Desempeño:** Implementar sistemas de evaluación que permitan medir el desempeño y la efectividad de las acciones tomadas, así como el desarrollo de los efectivos.
8. **Promoción de Equipos de Alto Desempeño:** Fomentar el trabajo en equipo, asegurando que cada miembro contribuya a los objetivos comunes y que se reconozcan los logros individuales y grupales.
9. **Inteligencia Asertiva:** Integrar la inteligencia asertiva en la gestión para mejorar la claridad en la comunicación y el establecimiento de objetivos.
10. **Adaptación a Nuevas Realidades:** Estar dispuesto a adaptarse a las exigencias del siglo XXI en las complejas organizaciones policiales, integrando nuevas tecnologías y enfoques en la gestión y la gerencia.

En definitiva, estas recomendaciones buscan fortalecer la eficacia y el bienestar de la PNB, asegurando un ambiente de trabajo más colaborativo y eficiente; así como también, es esencial replantear los supuestos

fundamentales en la gerencia y adoptar métodos como la fenomenología hermenéutica para entender mejor las experiencias de los actores claves, dado que, se busca una gerencia que priorice la humanidad y la inteligencia emocional; lo que podría enriquecer la cultura y los procesos medulares de la institución policial.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Beal, D., Trougakos, J., Weiss, H., & Dalal, R. (2013). Affect spin and the emotion regulation process at work. *J. Appl. Psychol.* 98, 593–605. Doi: 10.1037/a0032559. En: <https://psycnet.apa.org/record/2013-12146-001>. Fecha de consulta: 05 de diciembre de 2023.
- Chiavenato, I. y Sapiro, A. (2011) *Planeación estratégica. Fundamentos y aplicaciones*. Editorial Mc Graw Hill. México. 2da. Edición
- Código de Ética para la Vida en la Investigación (COCEVIN). (2011). *Código de Ética para la Vida*. Ministerio del Poder Popular para Educación Universitaria, Ciencia y Tecnología (MPPEUCT). Caracas, Venezuela.
- Cooper, R., y Sawaf, A. (2004). *Executive EQ: Emotional intelligence in leadership and organizations*. New York: Grosset/Putnam. En: <https://acortar.link/rPMk6j>. Fecha de consulta: 05 de septiembre de 2023.
- Covey S. (1989). *7 Hábitos De La Gente Altamente Efectiva. La revolución ética en la vida cotidiana y en la empresa*. Paidós. En: <http://200.70.33.130/images2/SGHPE/7%20HABITOS.pdf>. Fecha de consulta: 05 de septiembre de 2023.
- De la Plaza, J. (2014). *Inteligencia asertiva*. Editorial V&R. Chile ISBN-13: 978-9876124256
- Drucker, P. (1973). *Gerencia: Tareas, Responsabilidades y Prácticas*. 6ta edición. 2da reimpresión. Argentina. pp. 547
- Drucker, P. (2002). *Los Desafíos de la Gerencia para el Siglo XXI*. Editorial Norma. Bogotá. Colombia
- Etkin, J. (2009). *Gestión de la complejidad en las organizaciones*, Granica S.A., Buenos Aires.
- Escudero, J. (2011). El joven Heidegger y los presupuestos metodológicos de la fenomenología hermenéutica. En: <https://revistascientificas.us.es/index.php/themata/article/view/494/459>. Fecha de consulta: 05 de septiembre de 2023.
- Gil'Adi, A. (2010). *Inteligencia emocional*. Editorial Norma. México
- Goleman, D. (1996). *Inteligencia Emocional*. Buenos Aires: Javier Vergara Editor S.A.

- Goleman, A. (2006). *El líder resonante crea más. El poder de la inteligencia emocional*. Editorial Norma. Bogotá
- Guba E. y Lincoln Y. (1994). Paradigmas en pugna en la investigación cualitativa. En: http://www.ustatunja.edu.co/cong/images/cursos/guba_y_lincoln_2002.pdf . Fecha de consulta: 18 de noviembre de 2023.
- Grant, A. (2013). *Dar y recibir: un enfoque revolucionario hacia el éxito*. Libros de pingüinos. En: https://www.academia.edu/106277357/Dar_y_recibir_ADAM_GRANT. Fecha de consulta: 22 de septiembre de 2023.
- Gross, J. J. (1998). El campo emergente de la regulación de las emociones: una revisión integradora *Rev. Gen. Psychol.* 2, 271–299. doi: 10.1037 /1089-2680.2.3.271. En: <https://es.scribd.com/document/459553253/CONCIENCIA-PLENA-Y-LAREGULACION-EMOCIONAL>. Fecha de consulta: 15 de noviembre de 2023.
- Gurdián, A. (2007). El Paradigma Cualitativo en la Investigación Socio-Educativa. En: <https://acortar.link/na7xVc>. Fecha de consulta: 15 de abril de 2023.
- Heidegger, M. (1927). *Ser y tiempo*. Ciudad de México, México: Fondo de Cultura Económica (2004). *Comportamiento organizacional*. Prentice Hall. Pearson educación, décima edición, México. Fecha de consulta: 18 de noviembre de 2022.
- Hernez, G. & Hughes, R. (2004) ‘Leadership development: Past, present, and future’, *Human Resource Planning* 27(1): 24-32. En: <http://home.mycybernet.net/~taylors/Publish/leadership%20development.pdf>. Fecha de consulta: 08 de agosto de 2023.
- Hochschild, A. (1979). *Emotion Work, Feeling Rules, and Social Structure*. En: <https://acortar.link/3xoS6S>. Fecha de consulta: 15 de octubre de 2023.
- Martínez, M. (2011): *La investigación en educación*, Edit. Trillas, México.
- Morse J. (2005). Asuntos críticos en los métodos de investigación cualitativa. Universidad de Alicante. En: <https://acortar.link/nsTW85>. Fecha de consulta: 03 de abril de 2023.
- Navarrete, J (2004). Sobre la investigación cualitativa. Nuevos conceptos y campos de desarrollo. *Revista Investigaciones Sociales Año VIII N° 13*, [Unmsm / Iihs, Lima. En: <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/sociales/article/view/6928>. Fecha de consulta: 03 de abril de 2023.
- Plan Socialista de la Patria 2019-2025 de Venezuela. En: <https://acortar.link/jmJ8VQ>. Fecha de consulta: 05 de diciembre de 2022.

Ramos, A. & Chirinos, A.

Teogía como una ontología fundamental de la gerencia

- Robbins, S. y Coulter, M. (2004). Comportamiento organizacional. México: Person. En: <https://acortar.link/MrUZYA>. Fecha de consulta: 05 de diciembre de 2023.
- Senge, P. (2011) La Quinta Disciplina: El arte y la práctica de la organización abierta al aprendizaje. Editorial Granica (Grupo Editorial Norma). Barcelona.
- Schiffman, L y Lazar, L (1997) *Comportamiento del consumidor*. 5rd. Prentice Hall Hispanoamericana S.A. México.
- Von Scheve, C. (2012). Emotion regulation and emotion work: two sides of the same coin? Front. Psychol. 3:496. En: <https://www.mendeley.com/catalogue/ba64a887-68ce-3d08-90c7-edd79b833195/>. Fecha de consulta: 15 de octubre de 2023.