

**“DESARROLLO DE LAS COMPETENCIAS SOCIAFECTIVAS EN LOS COLABORADORES COMO FUENTE DE SALUD Y PRODUCTIVIDAD PARA LAS EMPRESAS”**

**OLGA LUCÍA GÓMEZ SARMIENTO**

**Profesor: Dr. Salvador Moncada Cerón**

**Ensayo sobre el desarrollo de las competencias socio afectivas en los colaboradores como fuente de salud y productividad para las empresas**



**UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
ESPECIALIZACIÓN EN ALTA GERENCIA  
SEMINARIO DE GRADO**

## RESUMEN

Desde hace varias décadas, las empresas han venido afrontando transformaciones, muchas de las cuales se derivan de la globalización, de las perspectivas que tienen las personas frente a las empresas en que quieren trabajar y de lo que esperan de éstas.

Si bien es cierto que mucho de lo que las personas son y hacen, obedece a múltiples factores como la crianza misma y su proceso de aprendizaje; también lo es el hecho de enfrentarse al mundo laboral, donde continúan en su transformación y en su deseo de obtener salud, entendiéndose ésta, como “un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades” (OMS,1948).

Por su parte las empresas actuales, han entendido que su valor no está en los activos que posee, sino en las personas que hacen parte de la misma, preocupándose cada vez más porque su capital humano, se sienta a gusto y desee ser parte de la Organización.

No obstante lo anterior, las empresas deben ir más allá, con lo más valioso: las personas y lograr que las mismas puedan desarrollar sus competencias socio afectivas, las cuales muy seguramente contribuirá de manera eficaz al cumplimiento de las competencias cognitivas, a la reputación empresarial en relación con ser el lugar más apetecido para trabajar y lograr mayor productividad.

**Palabras clave:** Salud, competencias socio afectivas, competencias cognitivas, productividad, objetivos.

## ABSTRACT

For several decades, businesses have been facing changes, many of which are derived from globalization, the prospects that have individuals from companies that want to work and what expect of these.

If it is true that much of what people are and do, it is due to multiple factors such as the same breeding and their learning process; It is also the fact of facing the world of work, where to continue its transformation and his desire to obtain health, understanding this, as "a State of complete physical, mental and social well-being, and not merely the absence of disease or infirmity." (WHO, 1948).

On the other hand companies today have understood its value is not in the assets that it possesses, but in people who are part of the same, worrying more and more because its human capital, to feel comfortable and want to be part of the organization.

However the above, companies should go further, with the most valuable thing: the people and ensure that they can develop emotional partner competencies, which very likely will contribute effectively to the implementation of cognitive skills, business reputation in relation with being the most desired place to work and to achieve greater productivity.

**Key words:** health, socio-affective skills, cognitive skills, productivity, goals.

## INTRODUCCIÓN

Así como las Empresas fijan sus derroteros, que se reflejan en su direccionamiento estratégico, a través de estrategias que contribuyan al logro de sus objetivos, los colaboradores de las Empresas, también tienen sus proyectos de vida, el cual contempla metas y objetivos, que deben estar alineados con los de la Empresa donde se desempeñan.

¿Cómo lograr que realmente los propósitos de los empleados se alineen a los de la Empresa? ¿Es suficiente con que el trabajador reciba una adecuada remuneración, o que tenga posibilidades de desarrollo dentro de la misma?. Al tratar de absolver estos cuestionamientos, las Empresas han incursionado en prácticas de remuneración por resultados, planes de carrera y el desarrollo de las competencias cognitivas. Pero acaso las empresas se han preguntado cuál es la verdadera causa para que los colaboradores logren un mejor desempeño, sean más saludables y contribuyan al logro de los objetivos de la Organización? esto es un verdadero reto, en el que la Empresa como un laboratorio pueda descubrir lo que realmente se requiere para que los individuos (colaboradores) desarrollen sus competencias socio afectivas con lo cual se logrará mejorar su aspecto interpersonal, intrapersonal, social y también el ámbito laboral.

El desarrollo de los aspectos socio afectivos de las personas, inciden en su capacidad para integrarse de manera adecuada a la sociedad de la que hacen parte, a manejar de mejor manera la frustración, tener mayor capacidad crítica, mejorar sus expectativas frente al logro, tener una alta autoestima que le permita reconocerse como un ser único e irrepetible, superando el desarrollo individualista,

fortaleciendo su trabajo en equipo y descubriéndose así mismo, todo lo cual podría resumirse, en que logren una mayor madurez.

Los anteriores aspectos potencializados, contribuirán a que mejores colaboradores se desempeñen en una compañía de manera idónea y fortalecidos como seres humanos, que serán consientes de hacer las cosas bien, relacionarse de manera adecuada y armónica con los demás y lograr resultados positivos en todos los ámbitos de su vida.

En el presente ensayo, se pretende realizar una definición de las competencias en sí, comprender las diferencias entre las competencias cognitivas y socio afectivas, para entender sus diferencias y determinar cuáles de las dos son más determinantes en la salud de los trabajadores y en el logro de su productividad.

Igualmente proponer a la empresa como un laboratorio que proporcione herramientas y soporte práctico en la construcción individual y colectiva de los colaboradores de manera que los mismos mejoren la percepción de sí mismos, logren la madurez necesaria para perfeccionarse como un ser ético, socialmente responsable, adaptable a las circunstancias con las competencias sociales del siglo XXI, con lo cual tendrá la garantía de ser un individuo más saludable física, social y emocionalmente.

## **EL DESARROLLO DE COMPETENCIAS SOCIOAFECTIVAS CONTRIBUYE AL LOGRO DE COMPETENCIAS COGNITIVAS**

Para lograr que las personas sean auténticas en su actuar, no solamente debe saber y saber hacer, sino que es necesario que el individuo se encuentre fortalecido desde su ser. Por ello se hace necesario diferenciar y entender las competencias cognitivas y las socio afectivas, para que tanto las personas como las empresas, enfoquen sus esfuerzos en aquellas que contribuyan a la salud de los colaboradores y el logro de una mayor productividad. (BISQUERRA R. Y PÉREZ).

La palabra competencia proviene del verbo latino petere que significa pedir y la preposición cum que significa compañía, con lo cual podemos decir que desde su sentido etimológico se trata de una exigencia que proviene de fuera.

Según Tobón, Pimienta y García “las competencias son actuaciones integrales para identificar, interpretar, argumentar y resolver problemas del contexto con idoneidad y ética, integrando el saber ser, el saber hacer y el saber conocer”, es decir, que éstas se encuentran conformadas por habilidades cognitivas, destrezas e información que permite a las personas la realización de actividades de cualquier tipo dentro de un contexto.

De acuerdo con el diccionario real academia de la lengua cognición proviene del latino cognitio, -ōnis, acción y efecto de conocer y conocer del latín cognoscere 1.tr. Averiguar por el ejercicio de las facultades intelectuales la naturaleza, cualidades y relaciones de las cosas. 2.tr. Entender, advertir, saber, echar de ver.

3.tr. Percibir el objeto como distinto de todo lo que no es él. 4.tr. Tener trato y comunicación con alguien. U. t. c. prnl. 5.tr. Experimentar, sentir. (ESPAÑOLA).

Para Larreamendy (2010) la cognición comprende el estudio de la manera en la cual los individuos manipulan, procesan y elaboran la información sobre el mundo (LARREAMENDY JUERNS).

De esta manera las competencias cognitivas están relacionadas con las capacidades de percepción, razonamiento, aprendizaje, inteligencia y el conocimiento.

El concepto de Habilidad Cognitiva es una idea de la Psicología Cognitiva que enfatiza que el sujeto no sólo adquiere los contenidos mismos sino que también aprende el proceso que usó para hacerlo: aprende no solamente lo que aprendió sino como lo aprendió (Chadwick y Rivera, 1991).

Según Graczyk et al. (2000), Payton, et al.(2000) y Casel citados por el doctor Rafael Bisquerra, (BISQUERRA R. Y PÉREZ 2007) licenciado en pedagogía y psicología y doctor en Ciencias de la Educación, las competencias socio afectivas se pueden resumir en los siguientes términos:

1. Toma de conciencia de los sentimientos: capacidad para percibir con precisión los propios sentimientos y etiquetarlos.
2. Manejo de los sentimientos: capacidad para regular los propios sentimientos.

3. Tener en cuenta la perspectiva: capacidad para percibir con precisión el punto de vista de los demás.
4. Análisis de normas sociales: capacidad para evaluar críticamente los mensajes sociales, culturales y de los más, relativos a normas sociales y comportamientos personales.
5. Sentido constructivo del yo: sentirse optimista y potente al afrontar los retos diarios.
6. Responsabilidad: intención de implicarse en comportamientos seguros, saludables y éticos.
7. Cuidado: intención de ser bueno, justo, caritativo y compasivo.
8. Respeto por los demás: intención de aceptar y apreciar las diferencias individuales y grupales y valorar los derechos de todas las personas.
9. Identificación de problemas: capacidad para identificar situaciones que requieren una solución o decisión y evaluar riesgos, barreras y recursos.
10. Fijar objetivos adaptativos: capacidad para fijar metas positivas y realistas.
11. Solución de problemas: capacidad para desarrollar soluciones positivas e informadas a los problemas.
12. Comunicación receptiva: capacidad para atender a los demás tanto en la comunicación verbal como no verbal para recibir los mensajes con precisión.



13. Comunicación expresiva: capacidad para iniciar y mantener conversaciones, expresar los propios pensamientos y sentimientos con claridad, tanto en comunicación verbal como no verbal, y demostrar a los demás que han sido bien comprendidos.
14. Cooperación: capacidad para aguardar turno y compartir en situaciones diádicas y de grupo
15. Negociación: capacidad para resolver conflictos en paz, considerando la perspectiva y los sentimientos de los demás.
16. Negativa: capacidad para decir “no” claramente y mantenerlo para evitar situaciones en las cuales uno puede verse presionado y demorar la respuesta bajo presión, hasta sentirse adecuadamente preparado.
17. Buscar ayuda: capacidad para identificar la necesidad de apoyo y asistencia y acceder a los recursos disponibles apropiados.

Teniendo en cuenta los anteriores conceptos y definiciones, podemos decir que las Empresas deben propender por el desarrollo de las competencias socio afectivas, las cuales permitirán al individuo a responder de manera coherente y ético a las demandas actuales de la globalización, de la necesidad de la humanización de las empresas, facilitación para la adaptación de los colaboradores a su entorno en los diferentes contextos, familiar, social, laboral; tomando las riendas de su propia vida y siendo responsable de sus actuaciones, de manera que quedarían implícitas sus competencias cognitivas, por cuanto el individuo logrará comprender que el saber y el saber hacer no son suficientes para

enfrentar los retos de hoy, sino que se requiere trabajar en los hilos más delgados pero profundos de su ser.

El estrés y la ansiedad han sido dos de los principales temas de análisis a nivel empresarial, por cuanto los individuos se enfrentan cada día a situaciones que requieren la toma de decisiones y el control sobre diversas situaciones que le generan incertidumbre, por ello cobra aún más relevancia que el trabajador se desarrolle en sus diferentes ámbitos: familiar, de pareja, social y laboralmente de manera armoniosa, de forma que sus actuaciones sean el resultado de un buen desarrollo de sus competencias socio afectivas que le permitan ver la vida de una manera más proactiva y positiva, permitiéndole afrontar las múltiples situaciones de manera idónea lo cual se verá reflejado en su éxito personal y en el de la Organización a la que pertenece.

### **LA EMPRESA COMO UN LABORATORIO PARA DESARROLLAR LAS COMPETENCIAS SOCIO AFECTIVAS DE SUS COLABORADORES.**

El siglo XXI ha traído consigo cambios a nivel social, económico, político y cultural, los cuales demandan de los individuos una mayor responsabilidad, ética y actitud dispuesta para enfrentarlos.

Según Elias et., citado por el doctor Rafael Bisquerra (BISQUERRA R. Y PÉREZ), en el mundo laboral se acepta que la productividad dependen de una fuerza de trabajo que sea emocionalmente competente. Bajo esta perspectiva, podemos decir que ante un entorno empresarial cada vez más competido, hecho que conlleva a que las compañías estén en permanente cambio, flexibilización, modernización e innovación; deben enfocar sus energías, haciendo inversiones que coadyuven a que sus colaboradores sean cada más más sanos, autónomos,

con capacidad para comunicarse de manera asertiva, aceptándose a sí mismos y a los demás.

Para lograr este desafío la propuesta es convertir la Empresa en un laboratorio, en el cual se brinden espacios adecuados que permitan la observación, experimentación y práctica de las habilidades sociales y afectivas, en el que sea posible, detectar cuáles son los aspectos personales de nivel socio afectivo que están afectando a sus colaboradores, para realizar un diagnóstico y generar planes de acción individuales, donde se involucre a su núcleo familiar, sus compañeros de trabajo y su líder, donde el colaborador se colme de suficiente confianza y autonomía para desarrollar las actividades necesarias con el fin de mejorar sus relaciones intra e inter personales, desde el conocimiento mismo de su propio yo, aspecto desde el cual podrá ser capaz de respetar a los demás desde sus percepciones, sentimientos y acciones, lo cual redundará en relaciones más sinceras y comprensivas.

Igualmente, las Empresas como laboratorios, después del diagnosticar, experimentar deben dar resultados, que deben ser los más adecuados para cada individuo, por cuanto aunque se haya efectuado un trabajo colectivo, los efectos deben ser en escalamiento primero individuales (personales), luego sociales y por último laborales; esto no quiere decir que cada uno de estos procesos requieren más tiempo, sino que el impacto que se logra en el trabajador, tendrá los efectos positivos requeridos en su entorno social y laboral, que para este último contexto se reflejará en una mayor productividad.

Si bien esta tarea no es fácil, por cuanto las empresas podrían ver al laboratorio como un gasto, los departamentos de gestión humana deben enfocarse en que éste espacio es una verdadera inversión al corto, mediano y largo plazo, cuyos resultados dependen del interés de la organización en hacer del laboratorio una verdadera fuente de productividad y desarrollo, la madurez de sus dirigentes para tener apertura frente al cambio que es una constante, la disposición de los

colaboradores para aceptar que necesitan ayuda y que tiene el respaldo de la empresa para participar en el proyecto del "laboratorio para el desarrollo de las competencias socioafectivas de los colaboradores", donde el principal protagonista es el ser humano que se encuentra inmerso en diversos contextos en los que debe adaptarse con facilidad, mente y corazón abierto.

Una vez en el proceso, el colaborador va a mejorar su salud, sin embargo, posiblemente tenga retrocesos o declinaciones, razón por la que se hace necesario el acompañamiento continuo, profesional e integral, donde se involucre tanto a la familia, compañeros y líderes.

Una vez superada esta etapa, el trabajador actuará con completa autonomía, aceptación y valoración de sí mismo, cuyas actitudes, pensamientos, sentimientos y actuaciones logren una total coherencia, aspecto fundamental para conseguir que la persona se sienta bien con lo que es y hace, tenga relaciones mucho más armoniosas, actitudes de responsabilidad frente a sus compromisos, integridad en el actuar, que se verá reflejada en el cumplimiento de sus funciones, horarios y demás condiciones contractuales, con los efectos que se espera en términos de crecimiento personal, familiar, profesional y laboral.

## **LAS NUEVAS COMPETENCIAS: UN RETO PERSONAL Y EMPRESARIAL**

Muchas de las compañías definen las competencias cognitivas que desean tengan sus colaboradores, las cuales se deben alinear con la estrategia de la

Organización y sobre las cuales generan evaluaciones para definir las áreas de mejora o determinar si el colaborador continúa o no laborando en las Empresas.

Sin embargo, como hemos visto en el presente documento, las competencias cognitivas, se encargan más del aprendizaje, la inteligencia y el conocimiento, factores que son necesarios pero no suficientes para afrontar los desafíos presentes y futuros.

Las competencias socio afectivas van más allá de estos tres aspectos y para ello se requiere hacer una inmersión profunda de ese ser humano que pertenece a una familia, a una sociedad y está siendo parte de la fuerza laboral, ámbitos que no pueden verse aisladamente, si quiere obtener resultados.

Hace algunos años, se consideraba que un trabajador debía ser capaz de dejar sus problemas personales, familiares o sociales en los ambientes donde se generaban; pensamiento que ha sido desvirtuado habida cuenta que el trabajador como ser humano integral no deja de sentir por el simple hecho de cambiar de un ambiente a otro, así como tampoco dejará de pertenecer a la familia de la que proviene o puede completamente separar sus conflictos sociales emocionales y afectivos, sin que los mismos lo afecten donde quiera que se encuentre.

Así las cosas, cobra relevancia que el individuo (trabajador) tome conciencia de sus sentimientos para que desarrolle su capacidad para reconocerlos, controlarlos y percibirlos, de manera que comprenda que el sentimiento es propio del ser

humano, pero que lo fundamental está en saberlo controlar. Daniel Goleman, quien se inspiró en la teoría de Gardner, sobre inteligencia intrapersonal e interpersonal, citado en el libro Introducción al desarrollo socio afectivo, (MCGRAW-HILL) desarrolló el concepto de la inteligencia emocional, como la “capacidad humana de sentir, entender, y modificar estados emocionales en uno mismo y en los demás, con el objetivo de mejorar las relaciones entre las personas”

Según Goleman los elementos que constituyen la inteligencia emocional son:

- Vivir y conocer las propias emociones
- Regular las emociones
- Motivarse a sí mismo
- Reconocer las emociones de los demás
- Establecer relaciones

Teniendo como fundamento la teoría de Goleman, podemos obtener varios elementos sobre los cuales tanto el trabajador como la Empresa pueden iniciar a trabajar.

Una vez el individuo (trabajador) reconoce que tanto él como los otros sienten, debe entrar a comprender que también cada uno tiene su propia perspectiva y construye su presente y futuro de acuerdo con el valor que se dé así mismo, para afrontar sus propios retos, actuando con ética, sentido de la equidad, carisma y

responsabilidad, afrontando las consecuencias de sus propios actos, evaluando riesgos y generar soluciones positivas ante los conflictos.

Una vez la persona ha desarrollado estas capacidades, estará en la posibilidad de expresar no solo sus sentimientos sino también sus pensamientos con asertividad, utilizando un lenguaje verbal coherente con el no verbal, aceptará con humildad el apoyo de los demás y no tendrá temor de expresarlo al igual que desarrollará tanta seguridad que podrá decir “no” cuando sea necesario y también de reconocer a los otros, sin egoísmo, con generosidad; superando cada obstáculo que se le presente, actuando con madurez, logrando su sanidad interior, que repercutirá en su estado físico, personal, familiar, social y por su puesto laboral.

Si las empresas encausan sus esfuerzos en las competencias socio afectivas, cuyo desarrollo depende en gran parte de cada trabajador (individuo), generando los espacios adecuados, con los profesionales idóneos, logrará mucho más que trabajadores sanos y productivos, está contribuyendo a que las sociedades, tengan mejores seres humanos, capaces de vivir en armonía y paz.

## CONCLUSIONES

La evolución de las empresas en las últimas décadas obedece sin duda a las nuevas tendencias y megatendencias, al desarrollo de la tecnología, y las necesidades que tienen las personas y otras empresas. Sin embargo, el aspecto tal vez más importante ha sido la evolución en relación con el flujo de información, la forma de conectarse con el mundo y expectativas del ser humano, pero a su vez de su involución en términos de sus principios y valores, los cuales se encuentran asociados a sus competencias o habilidades socio afectivas.

Al trabajar en las competencias socio afectivas de los colaboradores de las organizaciones, se está contribuyendo a una mejor sociedad, a combatir el flagelo de la corrupción y la delincuencia que no son ajenos al mundo empresarial.

En los procesos de selección de personal por competencias cognitivas, los profesionales de la psicología realizan un pronóstico a través del cual se establece que un porcentaje aceptable o estándar requerido, el candidato cumple y podrá desempeñarse en el cargo para el cual se está postulando. Sin embargo, este mismo trabajador más adelante es despedido con justa causa por la comisión de faltas graves, las cuales en la mayoría de las veces está relacionado con valores como la honestidad, que no puede ser una antinomia, sino que se es honesto o no se es y este valor como otros tantos se encuentran relacionados con el ser. En otro ejemplo cuando el trabajador es desvinculado por una baja productividad, en ocasiones se le atribuye a su falta de compromiso o a la misma pereza, sin preguntarse el empresario, si tal vez esto tenga origen en su falta de capacidad para comunicarse, para solicitar ayuda en el momento que lo requiere, en sus conflictos consigo mismo o en otros aspectos.



Teniendo en cuenta lo mencionado a través de este análisis, es claro que si el individuo (trabajador) no ha desarrollado sus competencias socio afectivas, no es un ser totalmente sano, es decir física, emocional y psicológicamente no se encuentra con la madurez suficiente para manejar la frustración, afrontar los diversos retos en el campo personal, social y laboral, razón por la cual se hace necesario que las Empresas reconozcan la importancia e incidencia que el desarrollo de las competencias socio afectivas y transformarse en laboratorios, donde haya un esfuerzo mancomunado y participación activa, consciente y profesional, de sus líderes, pares, y sobretodo el colaborador, para lograr su salubridad y productividad, todo lo cual redundará en beneficios para las partes, logrando objetivos y metas de manera simultánea y efectiva.

La tarea es retadora pero gratificante; en la medida en que las empresas, sean desarrolladoras de mejores seres humanos y que el concepto de responsabilidad social empresarial, se trabaje desde adentro; esto repercutirá positivamente en el sentido que cada vez más personas quieran trabajar en este tipo de organizaciones cuya reputación no solamente será medida en términos de cómo la evalúan otros, sino de cómo la viven sus propios colaboradores, que serán los mejores jueces del ambiente en el que se desempeñan, cómo lo hacen, el tipo de apoyo y colaboración que les brinda la empresa y los resultados que se obtiene al crecer y desarrollarse más como personas que como trabajadores.

El propósito final de convertir a las empresas en laboratorios para el desarrollo de las competencias socio afectivas de los colaboradores, no es más que el inicio del deber ser, como parte fundamental en la sociedad. Queremos un país mejor y podemos lograrlo, para ello se requiere que desde la familia se inicie la labor, pasando por el proceso educativo, fundamentado en este tipo de competencias

que seguramente llevará a niños y jóvenes a desarrollar las competencias que realmente tocan las fibras de su ser y que contribuirán a tener mejores seres humanos, con principios y valores innatos, entendidos y practicados; y finalmente la empresa que refuerza las competencias socio afectivas antes que las cognitivas, pues las primeras llevarán de manera natural a cumplir con las segundas, quedando como desafío tanto al trabajador como para la Empresa, el desarrollo del aprender a hacer y al continuo aprendizaje y desarrollo académico de los individuos, habida cuenta que como individuo, el trabajador se encontrará en constante evolución y la búsqueda de la excelencia desde su ser, para lograr su verdadera salud e impactando positivamente no solo en la productividad de las Empresas, sino que contribuirá de manera significativa en el cumplimiento de su direccionamiento estratégico.

## REFERENCIAS

- BISQUERRA R. Y PÉREZ. (s.f.). *www.stel.ub.edu*. Recuperado el 22 de 02 de 2014, de [http://stel.ub.edu/grop/files/Competencias\\_emocionales-P.pdf](http://stel.ub.edu/grop/files/Competencias_emocionales-P.pdf)
- ESPAÑOLA, R. A. (s.f.). *www.rae.es*. Recuperado el 2014 de 02 de 23, de <http://lema.rae.es/drae/?val=cognicion>
- LARREAMENDY JUERNS, J. (s.f.). *www.icesi.edu.co*. Recuperado el 28 de 02 de 2014, de [http://www.icesi.edu.co/revista\\_cs/images/stories/revistaCS5/articulos/01%20Larreamendy.pdf](http://www.icesi.edu.co/revista_cs/images/stories/revistaCS5/articulos/01%20Larreamendy.pdf)
- MCGRAW-HILL. (s.f.). *www.mcgraw-hill.es*. Recuperado el 2012 de 02 de 22, de <http://www.mcgraw-hill.es/bcv/guide/capitulo/8448171810.pdf>
- OMS, 1. (s.f.). *Organización Mundial de la Salud*. Recuperado el 21 de 02 de 2014, de <http://www.who.int/es/>
- VASQUEZ, A. (2010). Competencias Cognitivas en la Educación superior. *Revista electrónica de Desarrollo de Competencias (REDEC) N. 6 Vol. 2.*