

El estudio socioafectivo en la competencia transversal de las psicólogas laborales

FLOR LIZBETH ARELLANO VACA¹

INTRODUCCIÓN

En el ámbito educativo el estudio de las competencias ha centrado su interés en contrastar la formación profesional con las demandas del trabajo, a partir de la indagación de conocimientos, habilidades y actitudes. Ello se refleja en la variedad de estudios desde una perspectiva sociológica centrados en la vinculación entre la formación y el mercado laboral; sin embargo, la disponibilidad de investigaciones psicológicas que exploren la percepción y afectividad del sujeto respecto de su competencia es limitada.

La investigación que lleva por título “El estudio del elemento socioafectivo en la competencia transversal. El caso de las psicólogas laborales egresadas de la Universidad de Guadalajara” se desarrolla a partir del diseño de una propuesta teórico-metodológica que sustenta y aborda la socioafectividad en el análisis de las competencias. Su objetivo es identificar las competencias transversales de las psicólogas laborales egresadas de dicha institución.

El aporte de la investigación consiste en una propuesta metodológica distinta al proceso tradicional para la identificación de competencias. La diferenciación con otros métodos es que rescatar la experiencia de las psicólogas desde su socioafectividad en la

¹ Profesora investigadora del Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Occidente (ITESO). Correo electrónico: lizbetha@iteso.mx

construcción de su propia competencia, otorgándole así un papel activo. Esto posibilitó la comprensión integral de la competencia laboral.

La propuesta metodológica integra desde la fenomenología la concepción humanista de las competencias. Para identificarlas se emplea el método de historia oral, que plantea una alternativa creativa para su análisis y estudio, dado que coloca al sujeto, en tanto actor principal, en el centro de su desempeño; incorpora, además, experiencias socioafectivas que delinear la competencia como única en cada persona. En este caso posibilitó el reconocimiento de los atributos transversales igual que si se hubiera utilizado un método de evaluación tradicional pero, a diferencia de éste la propuesta contribuyó a la identificación socioafectiva en la competencia.

El producto de la presente investigación muestra una metodología distinta de abordar las competencias y permite comprender que el desarrollo profesional incorpora la experiencia vivida, producto de las interacciones y los afectos involucrados; en el apartado de conclusiones se plantean algunas reflexiones en torno a la importancia de incluir el elemento socioafectivo en la formación basada en competencias, dado que está presente en el actuar cotidiano.

MARCO TEÓRICO

Durante el proceso de definición del objeto de estudio se encontró un uso indiscriminado entre los términos relacionados con el de competencia, tales como habilidad, aptitud y capacidad; la competencia tiene distintas acepciones según la referencia contextual en el que se aplique, incluso la orientación epistemológica presente en las distintas definiciones asumidas por los países (Delamare y Winterton, 2005).

Moreno (1999) establece la distinción entre los conceptos; concibe la aptitud como una disposición o potencial innato que posee un sujeto y que lo diferencia de otros, la capacidad se moldea de acuerdo con el contexto en el que se desenvuelve la persona, como producto se desarrolla una habilidad reflejada en una competencia, ésta se caracteriza por el dominio de una práctica consolidada que se transfiere a otros contextos.

La competencia debe comprenderse de manera integral respecto de sus atributos, conocimientos, habilidades y actitudes, los cuales se separan sólo por fines didácticos, pero en el desempeño son indisolubles.

La concepción de competencia alude a la movilización de recursos cognoscitivos, producto de la experiencia, e implica la transferencia de los desempeños a situaciones novedosas, ello requiere procesos cognoscitivos que favorecen la autorregulación del desempeño (Coll y Martín, 2006).

De acuerdo con Le Boterf (2000), la competencia es una disposición para actuar de forma pertinente en relación con una situación específica. Para dicho autor, el término involucra conceptos con distintos sentidos:

- 1) Habilidad que define como una actividad rutinaria, automatizada, que involucra aspectos motrices.
- 2) Aptitud que alude a la disposición innata para desempeñar aprendizajes específicos.
- 3) Capacidad que se refiere al saber hacer manifestado en los desempeños.
- 4) Experto es la competencia en un grado de excelencia en la que se involucran la automatización y metacognición.

En la definición de competencia, Le Boterf engloba los cuatro términos, la disposición incluye la aptitud, el actuar abarca las habilidades y la capacidad, por último la pertinencia se reflejaría en la competencia del experto.

La competencia transversal, objeto de estudio en esta investigación, se define como un conjunto de capacidades, habilidades y actitudes de amplio alcance que afectan a una gran diversidad de tareas. Pertenecen, por tanto, al ámbito individual; se adquieren y desarrollan en interacción con el contexto tanto a través de las experiencias profesionales, como a partir de la experiencia vital personal, la cual es única en cada caso.

Uno de los rasgos que destaca esta competencia es la capacidad de transferencia desde diversos contextos formativos, laborales y personales hacia nuevas situaciones de trabajo, con la finalidad de lograr mayor eficiencia y productividad en el desarrollo de las actividades laborales y en las metas personales del trabajador.

Rey (1996: 58) afirma que la primera forma de competencia transversal es “algo común” en las competencias desarrolladas; “(...) quelque chose de commun constituerait une première forme de compétence transversale”.

Según Rubio (1999), la competencia transversal se integra en tres grandes macrocompetencias, atendiendo el propio proceso cognoscitivo, emocional y motriz en función de cómo los individuos las desarrollen y desempeñen:

1) Diagnosticar: se diagnostican las propias capacidades y las particularidades del entorno como prerrequisito para poder relacionarse adecuadamente en el contexto (organizativo e interpersonal) y con base en ello estar en condiciones de resolver (afrontar) las diferentes situaciones del contexto.

Esta macrocompetencia abarca un conjunto de actividades de recopilación y análisis de la información, así como procesos de memorización que resultan indispensables para entrar en relación con los otros, “(...) la seule capacité transversale serait la capacité de la mémoire de travail” [la única capacidad transversal sería la capacidad de la memoria de trabajo] (Rey, *op. cit.*: 94).

- 2) Relacionarse /socioafectiva/: las competencias aluden a habilidades de origen socioafectivo –expresión y control de emociones, así como el manejo de la ansiedad–, y cognoscitivo –interpretar adecuadamente el contexto y percibir de manera correcta al otro– que se reflejan en las interacciones personales y con el contexto.
- 3) Afrontar: se refiere al grupo de habilidades que posibilitan a una persona construir estrategias de acción para lograr tanto los objetivos personales como las demandas laborales.

La competencia transversal considera la situación del sujeto competente. Para Le Boterf (2000) la competencia siempre está en función del actor en situación, que realiza la acción. Así se compone por elementos objetivos del contexto y subjetivos de cómo el sujeto que ejecuta el desempeño percibe la realidad para poner en juego su competencia.

De acuerdo con el estado del arte, existen nociones de competencia centradas en el resultado y en la función a desempeñarse según el contexto, el modelo de competencia que se asumió es el francés desde un enfoque humanista, también denominado constructivista por concebir la competencia como una construcción personal, la cual supone una interpretación de la realidad.

La investigación implicó analizar y clasificar las distintas concepciones de competencia, para ello se siguió la tipología propuesta por Rey (*op. cit.*):

- 1) La competencia como comportamiento: las acciones están objetivamente descritas, evalúa sólo lo explícito y mensurable; para definir la competencia se describen las tareas de un puesto de trabajo. El fundamento psicológico es el conductismo, en el dominio pedagógico se remite a la pedagogía por objetivos, donde la lógica del saber pasa a la del saber hacer; la competencia debe estandarizarse y generalmente se describe en función del “experto”.

- 2) La competencia como función: se conceptualiza por su función específica en un contexto determinado, se reconoce que el desempeño está guiado por una intención, es decir, le otorga al sujeto un carácter autorregulador de sus competencias.
- 3) La competencia humanista: enfatiza la capacidad para adaptarse de acuerdo con los pensamientos y las atribuciones que hace el trabajador sobre su desempeño, rescata la percepción de quien ejecuta la competencia. Desde el humanismo la cotidianeidad y las circunstancias del entorno evocan en la persona un estado afectivo que la predisponen a desempeñarse de determinada manera.

Dado que el interés de la investigación se centró en conocer el elemento socioafectivo de la competencia transversal, en particular el caso de las psicólogas, donde el manejo emotivo en la empresa es una característica distintiva de su función laboral, se optó por el modelo francés situado en el enfoque humanista; ello permitió analizar el contexto del desempeño laboral a partir de los motivos que sostienen la acción, mismos que incluyen la perspectiva socioafectiva.

La inclusión de la afectividad no ha sido un elemento que destaque en el análisis de las competencias; los modelos representados por distintos países no le han otorgado importancia, en su mayoría se centran en vincular el desempeño en el trabajo y la educación impartida. Según Rhee y White (2007: 20), el estudio de la inteligencia emocional en jefes y mandos medios es incipiente, aún no se ha generalizado en ambientes empresariales, sobre todo en microempresas y con emprendedores.

En general, se observa un enfoque sociológico en las investigaciones revisadas, las cuales están orientadas a la formación académica y su relación con el ingreso laboral, e interesadas sólo en identificar conocimientos y habilidades empleados en la realización de las actividades en el trabajo, evidenciando una postura de

formación profesional reactiva a la demanda laboral, que refleja una tensión constante por la ausencia de sincronía entre oferta y demanda. De acuerdo con Díaz (2006: 46), los ámbitos de desempeño en el contexto universitario son distintos a los demandantes en el ejercicio laboral, "lo que la educación reproduce son principios, hechos y operaciones, que se expresan en términos de contenidos, los cuales tienen siempre un fundamento académico".

Se detectó una ausencia de estudios que identificaran los aspectos psicológicos en la competencia, específicamente la socioafectividad, que fue de particular interés en la investigación; esta carencia se observó incluso en la literatura revisada sobre el modelo francés, por ello se asumió el paradigma constructivista como marco teórico de la investigación, dado que aborda las intenciones de la acción y el sentido que las personas atribuyen a sus experiencias.

El constructivismo otorga un rol activo al sujeto y reconoce una postura interaccionista en la que el sujeto influye en la realidad, la que a su vez impacta sobre él. El énfasis de esta concepción se centra en la construcción de la realidad con un significado distinto para cada persona. Como producto de la relación individuo/realidad se produce la competencia, será particular en el sentido de la construcción que se basa en los recursos cognoscitivos de la persona y de sus circunstancias. Cabe la posibilidad de encontrar diferencias individuales en la construcción, así como algunas similitudes en lo colectivo.

Además del constructivismo, como alternativa a la integración del afecto en la cognición, se adoptó el enfoque enactivo. Varela, Thompson y Rosch (1997: 203) afirman que el inicio de la enación es "el estudio de cómo el preceptor puede guiar sus acciones en una situación local".

Los autores proponen una *vía media* adoptada del budismo que denomina *presencia plena/consciencia abierta*, donde la cognición no se separa del sentido común, éste entendido como la his-

toria corporal y social del sujeto que participa en la elección de eventos significativos.

El enfoque enactivo integra mente/cuerpo y acción; abarca la experiencia en la cognición, producto de las diversas aptitudes sensorio-motrices personales de acuerdo a un contexto biológico, psicológico y cultural más amplio. La experiencia brinda al sujeto el conocimiento, en el que participa la conciencia, ésta se define como producto de la percepción a través de "la observación experiencia/psicológica de que la experiencia consciente cobra una forma sujeto/objeto" (*ibidem*: 93).

Se concibió la conciencia como el darse cuenta de las acciones y cómo se materializan, se desarrollan o producen, incluye los sentimientos involucrados en las acciones. En la investigación lo relevante de la intersección entre el constructivismo y el enfoque enactivo es la importancia que le otorgan a la experiencia, porque a través de ésta se accedió al elemento socioafectivo de la competencia.

El concepto socioafectivo aplicado en la empresa asume que los sentimientos nacen de la presencia recíproca de los individuos, de lo sutil de sus relaciones, donde confluye la percepción individual con las orientaciones sociales y colectivas. En este sentido, el sentimiento es una realidad co/participada porque el otro nos hace sentir lo que por nosotros mismos no seríamos capaces de imaginar que sentimos.

Para definir el concepto socioafectivo, se hizo una separación con fines didácticos: *socio* alude a la interacción social donde está presente lo afectivo, involucra un carácter normativo donde a través de la relación se construye una dinámica social y se otorga sentido a los participantes; también confluye lo *individual/afectivo* que constituye la expresión emotiva personal.

Con base en lo anterior, y siguiendo a Hochschild (1990) -teórico de las emociones en el trabajo- se definió el concepto socioafectivo como los afectos en interacción con los aspectos so-

ciales donde se involucra la percepción y el comportamiento emocional dentro de la empresa, manifestadas en los sentimientos que se ponen en juego al desempeñar la competencia laboral y al referirse a ella.

DISEÑO Y METODOLOGÍA

Para conocer la competencia transversal de las psicólogas laborales, optamos por el uso de la metodología cualitativa orientada al método de historia oral, con la técnica de entrevista temática. Para la selección de la muestra se utilizó la estrategia no probabilística casual de fácil acceso; en total se entrevistaron a seis psicólogas.

Las preguntas clave buscaban conocer el *saber hacer* de las psicólogas y rescatar *cómo viven su socioafectividad* en la competencia laboral.

El proceso de búsqueda de la metodología que guiaría la investigación se centraba en conciliar la necesidad de indagar las competencias laborales con base en la experiencia y sentido que cada psicóloga le otorgaba a su desempeño. El desafío era identificar la competencia transversal con base en la objetividad construida a partir de la subjetividad de los colectivos. Como aclaran Delahaye y Jedliczka (1996), consistió en centrarse en la manera en cómo el sujeto construye su realidad en la esfera social.

Se asumió el método de historia oral al identificar una coherencia epistemológica con el modelo constructivista francés: el rescate de la experiencia laboral en la construcción de la cotidianidad; ambos otorgan una concepción activa al sujeto. Dicho método también es afín al sustento filosófico de la investigación, el humanismo de Merleau-Ponty (1985), quien es reconocido por el cognitivo (Varela *et al.*, 1997) para justificar el valor de la experiencia en la cognición. Ambos teóricos son citados por los representantes del enfoque francés constructivista, con la misma

intención que fueron abordados en la tesis –aun antes de identificarlo en las fuentes escritas–, reconocer la experiencia en la construcción de la competencia laboral desde la postura de quien la narra y confirmar que el discurso está basado en la percepción y el sentido que la persona le otorga a sus acciones.

El aporte de la metodología cualitativa se dirige hacia el *mundo vivido*, llamado así en la fenomenología que sostiene que todo conocimiento está basado en la percepción y la experiencia. En el caso de las competencias, se ratifica que todo lo que se sabe y aprehende surge de la experiencia, a partir del desempeño en distintos ámbitos, la que otorga el referente de una cosmovisión determinada. Se reconoce que la construcción es permanente y por tanto las fuentes orales son indeterminadas.

Merleau-Ponty (1985: 8-9) diría: “yo soy la fuente absoluta (...) un mundo se ordena en torno mío, y empieza a existir para mí”. Los testimonios orales son originales y creativos en el sentido de que nunca se repetirán. El relato está en función de la percepción que ha hecho el colaborador con base en su experiencia.

De igual manera que en la historia oral, en el contexto de análisis de las competencias laborales se emplea la entrevista de corte sociológico, que se asemeja más a un cuestionario por lo cerrado de sus preguntas, siendo más cuantitativa que cualitativa, el guión está dirigido a aspectos descriptivos del quehacer laboral e indaga sobre lo que el entrevistado no dice, lo que busca es corroborar de manera objetiva lo que el investigador se había planteado hipotéticamente con anterioridad.

En oposición, el método de historia oral se orienta a la indagación más que a la comprobación, se centra en la exploración de la experiencia subjetiva de los actores. Respeta los silencios y evita una postura inquisitiva ante ellos, ya que también se considera una comunicación con el colaborador, como afirma Merleau-Ponty (1985: 85) “resulta que mi silencio [al igual que] la palabra toman un sentido”.

El medio a través del cual se recogen los testimonios es la entrevista, entendida como un proceso de construcción de fuente oral que se hace a través de un diálogo entre los colaboradores. La utilización de la entrevista para indagar la competencia de las psicólogas laborales descansa en tres aspectos: primero, la entrevista es validada entre los especialistas del tema como un recurso metodológico para identificar competencias; segundo, dado que uno de los objetivos de la investigación es conocer el elemento socioafectivo de la competencia, se reconoce que el uso de la historia oral permite acceder a éste por las características del método arriba señaladas; tercero, el modelo de competencia francés constructivista que guía la investigación comparte con el método de historia oral la postura centrada en el sujeto para acceder a su competencia laboral.

Desde la historia oral se reconoce que la entrevista se basa en los recursos del sujeto; para indagar la competencia transversal de las psicólogas se sigue una guía temática, la secuencia adoptada es proporcionada por el curso de la narración; puesto que interesa la experiencia laboral de las psicólogas que trabajan en empresas transnacionales, es importante estar alerta a lo que las colaboradoras dicen para acercarse a su mundo perceptivo. Aunque se abordan otros aspectos de la vida de las colaboradoras, la atención se centró en los tópicos del trabajo y la socioafectividad, con la finalidad de acceder al conocimiento de su competencia laboral, lo que hacen, qué percepción tienen, cómo construyen su quehacer, en términos de Varela, su acción *enactuada*.

ANÁLISIS DE RESULTADOS

Para la interpretación de los resultados se sigue el modelo constructivista de competencia, centrada en el sentido que los trabajadores atribuyen a su función laboral, por lo que se consideran las

experiencias, expectativas, conocimientos y el contexto laboral. Desde una postura esencialmente fenomenológica, de acuerdo con Varela *et al.*, (1997) la cognición es experiencia, con base en ésta las psicólogas reflejan las circunstancias y las disposiciones personales que las orientan en su desempeño laboral.

En general, las seis psicólogas entrevistadas hablaron de su trabajo resaltándolo como una función importante dentro de la organización. La perspectiva de género estuvo presente en la investigación, dado que la carrera de psicología tiene una población predominantemente femenina. En palabras de Didou (1994), la condición de género influye en determinadas elecciones laborales; las mujeres ocupan con mayor frecuencia los mandos medios, en el caso de las psicólogas laborales entrevistadas se identifican una función de poder que desempeñan a través de actividades como contratar, despedir, vigilar, supervisar, convencer y persuadir; en este caso la feminidad implicada en las acciones de poder es percibida por los trabajadores como menos amenazadora; “como mujer –los empleados– se sienten en confianza y me hablan de cosas muy personales”, aunque paradójicamente las psicólogas creen que el ejercicio del poder no es permitido en ellas porque lo consideran poco femenino al asociarlo con actitudes crueles como despidos injustificados: “aquí, si no se tiene la actitud, pues que le vaya bien, o sea no les pesa despedir gente, eso es algo que tampoco me gusta”.

Macrocompetencia diagnosticar

Similar a lo que Varela *et al.* (1997) denominan aptitud cognitiva, la macrocompetencia diagnosticar alude a lo que una persona reporta sobre sus conocimientos. Al hacer referencia a lo que las psicólogas han aprendido en la escuela y la empresa, así como la percepción que tienen sobre el entorno o empresa transnacional donde desarrollan su función laboral, todas coincidieron en valorar

la organización multinacional como una oportunidad de desarrollo profesional asociado a la posibilidad de tener subordinados que les proporciona estatus y estabilidad laboral atribuida al capital económico proyectado en las distintas sucursales del mundo.

Para la realización de su función laboral, las psicólogas movilizan su *saber y saber hacer*. Carrillo e Iranzo (2000) señalan que parte de este *saber hacer* es producto del aprendizaje obtenido durante la formación profesional. Las psicólogas recordaron los cursos que les resultaron significativos para su actual desempeño; destaca la asignatura de entrevista laboral, los conocimientos en torno a estrategias de reclutamiento y selección de personal, elaboración de perfiles de puesto, aplicación e interpretación de evaluaciones y psicometría.

De las clases de psicología educativa han transferido el diseño de programas, estilos de evaluación objetiva y manejo de grupos para sesiones de capacitación. Del área de psicología clínica, han empleado las técnicas para el estudio de la personalidad: “es como aplicar intervención en crisis para resolver un conflicto a veces personal del empleado y después lo canalizas”; otro aprendizaje importante ha sido observar e interpretar el lenguaje no verbal durante las sesiones de entrevista de selección de personal.

Desde la perspectiva humanista, la competencia laboral de las psicólogas tiene dos componentes: los aprendizajes transferidos de la universidad (experiencia) y los desarrollados en la empresa (aprendizaje permanente), mostrando así una concepción integradora y con posibilidad de aplicar los aprendizajes específicos de un área a otra distinta para la solución de la tarea laboral; la transferencia es uno de los rasgos distintivos de la competencia. Entre los aprendizajes más significativos destaca la intuición u “ojo clínico” desarrollada en la selección de personal.

Las psicólogas han interiorizado el interés de la empresa: la producción; queda de manifiesto en sus acciones: “tengo que estar bailando entre el interés de la empresa que es la producción y

entre el bienestar del trabajador”; todas sus actividades de interacción con el empleado giran en torno a ello, los saludan para que se sientan atendidos o en confianza y muestran interés por ellos porque deben supervisar que estén conformes con su trabajo, de lo contrario pueden ocasionarle problemas a la empresa, como ausentismo o rotación de personal; además, este interés les permite exigirles a los trabajadores el cumplimiento de sus labores: la producción; “hay gente –empleados– que si sabes manejar la fidelidad, o si ves que te interesas en su trabajo, puede terminarse su trabajo –el contrato temporal– y sigue fiel a la compañía y dispuesto a entrarle a cualquier cosa”.

Macrocompetencia afrontar

Se mostró que la función principal que desempeñan las psicólogas es el reclutamiento y selección de personal. Como afirma Lo Boterf (2000), éstas han desarrollado la competencia a partir de los elementos objetivos que les demanda su puesto laboral y sus propios recursos cognoscitivos para interpretar su función: la finalidad es cubrir la demanda laboral o los intereses de la empresa. Dado su cargo, las psicólogas se centran en cubrir la requisición para lo cual establecen contactos interpersonales y se apoyan en sus colegas para intercambiar candidatos, su materia de trabajo. Toda la actividad se dirige a elevar la productividad de la empresa, las psicólogas desempeñan una labor esencial: la selección de personal que se adapte mejor a la empresa para evitar la rotación y procurar incrementar la producción: “lo primero que yo tengo que hacer es unificar los objetivos de la empresa con la gente, pero ahí es muy difícil porque lo que la gente quiere es sueldo, y es algo que no les podemos dar, entonces tratamos de cubrirlo con otras prestaciones”.

¿Cuál es la función que las distingue de otros profesionistas? El contrato psicológico, a través de éste transmiten el interés de

la empresa: la producción. Las psicólogas se encargan de vigilar que se mantenga o incluso se eleve, a través de lo que se denominó empatía profesional, que genera el “buen ambiente” y donde la empresa, por conducto de las psicólogas, simula un interés en la vida de los trabajadores, no sólo la que corresponde a asuntos de trabajo, sino a la personal. Por medio de las relaciones emotivas que muestran a los empleados, se incide sobre su desempeño:

tenemos mucho personal que no hace caso de la disciplina que deben tener en cuanto a comer y dormir bien, no es fácil, y tengo que estar diciéndoles y checando (*sic*) porque no rinden obviamente lo mismo, y aparte es un riesgo para nosotros, porque se ponen muy mal o algo se me enferman y trae consecuencias, repercute en la producción y posteriormente en faltas y rotación, entonces sí necesito hacer mucha labor de conciencia.

La función laboral que la empresa ha delegado en las psicólogas implica el conocimiento sobre la actuación de los trabajadores, ello las coloca en una posición de poder ante los empleados. A través del contrato psicológico, las psicólogas se presentan ante los trabajadores como las que transmiten los intereses de la empresa, una figura de autoridad, quien estará a cargo de vigilar la productividad de la organización laboral a través de recorridos por los pasillos de la empresa.

La función de las psicólogas entrevistadas se sintetiza a través del contrato psicológico, éste se vincula con la intuición en la selección de personal para contratar al candidato ideal, el cual será supervisado e incentivado para que cumpla con la productividad. Por medio de la comunicación que sostienen entre colegas, las psicólogas configuran su identidad, se apoyan entre sí y se autoafirman en su desempeño laboral. Según Varela *et al.* (1997), la consciencia que las psicólogas comparten sobre su quehacer

surge de la experiencia particular y de la observación más amplia entre el colectivo al identificar lo común de su función laboral.

Macrocompetencia socioafectiva

Las emociones son un elemento central en el desempeño laboral, las relaciones interpersonales que establecen las psicólogas con los empleados se encuentra en cada una de las macrocompetencias con el mismo objetivo: cumplir los intereses de la empresa, tanto en su rol de jefas como de empleadas. Desde el modelo constructivista, la competencia se construye en la colectividad tomando en cuenta las relaciones humanas; la importancia que se le otorga a la relación social se explica por el trabajo que realizan las psicólogas en constante interacción con los empleados.

En las entrevistas, las colaboradoras se definen a sí mismas como la empresa, han introyectado los intereses de la empresa, lo –socio– como propio –individual–. Su función está estrechamente ligada con los objetivos de la organización laboral, particularmente en el rendimiento de los obreros en la producción; para ello establecen una empatía profesional que haga evidente su preocupación e interés por la vida de los trabajadores, lo cual conducirá al empleado a entregarse a la meta laboral. Presentan un sentimiento ambivalente de aprecio-desprecio con los subordinados, externamente son cordiales y amables con ellos, pero internamente están cansadas de actuar así, ello las conduce a una distancia afectiva que denota el simulacro emocional, presente en la empatía profesional. Las psicólogas están conscientes de que su interés por los empleados radica en el poder que les otorga sobre ellos para exigirles que cumplan su tarea laboral e incrementen su producción.

Se encontró lo que Hoschild (1990) denomina comercialización de los sentimientos humanos: la empresa solicita a las psicólogas que se muestren afectivas hacia los obreros para aumentar la

productividad, evitar las ausencias del trabajo y, por supuesto, la rotación de personal. Con ello la organización laboral evita gastos por contrataciones y eleva su imagen ante los empleados haciéndoles soportar cargas extra de trabajo porque así colaboran con la empresa que ‘se preocupa por su bienestar’:

yo trato de hacer el máximo esfuerzo de aprenderme el nombre de todos, saber, platicar con ellos, cómo te sientes, de acordarme si me platicaron si es soltero, casado, con quién viven para que sientan que hay interés de mi parte de un modo que cuando yo vea que bajó su rendimiento poderle exigir y decirle la empresa se preocupa por ti, que estés bien, pero también tienes que responderle a la empresa.

Ante los jefes, las psicólogas adoptan la misma conducta que los obreros, se muestran eficientes en su función laboral, trabajan arduo, horas extra si es preciso, aunque éstas no se les paguen; además, “soportan” ciertas actividades que les desagradan, todo lo hacen en función de mantener la expectativa de ser ascendidas. Según Rhee y White (2007: 20), la competencia emocional incluye la actitud de servicio presente en las psicólogas laborales.

De acuerdo con enfoque enactivo de Varela *et. al.* (1997), las psicólogas han corporizado el significado de “buena psicóloga” que cumple con el trabajo, la de reclutadora como función principal, encargadas de elegir a los trabajadores que mejor se integren a la empresa; posteriormente, su función es de regular los intereses de los empleados actuando a través de la empatía profesional, sobre ésta las psicólogas están conscientes del rol que asumen en la empresa.

El elemento socioafectivo está vinculado con el desempeño laboral, definido como meta que, al ser lograda, provoca un sentimiento de orgullo en las psicólogas; se perciben eficientes, lo que las conduce al éxito personal. Un aspecto clave para el desa-

rollo profesional de las psicólogas es la comprensión que tienen de los intereses de la empresa, han aprendido a agradar al cumplir con los estándares de selección de personal, disminución de rotación a través del trato amable manifestado en la empatía profesional para retener a los empleados.

Atributos identificados en la competencia transversal de las psicólogas laborales:

Procesos mentales

- ▶ Lectura y matemáticas aplicadas en el proceso de selección de personal, al leer las solicitudes de empleo, *curriculum vitae* y evaluar las pruebas matemáticas.
- ▶ Memoria auditiva necesaria para establecer la empatía profesional, deben recordar los nombres, intereses y problemas de cada trabajador.
- ▶ Expresión oral y escrita, en la relación con otros y en el manejo administrativo del personal.
- ▶ Toma de decisiones, durante la selección de personal; se basan en la percepción intuitiva que les provoca el candidato, comparan el perfil laboral con las demandas y características de la empresa solicitante, eligen a la persona que creen no tendrá rotación en el puesto de trabajo.
- ▶ Comunicación y persuasión, éstas se emplean constantemente, en el proceso de reclutamiento, la presentación ante empresas, clientes y en la inducción durante el contrato psicológico.

Habilidades

- ▶ Observación, empleada en la entrevista de selección y manejo de personal.
- ▶ Retención, al memorizar los nombres y problemáticas de los trabajadores, así como las actividades de su función laboral.
- ▶ Recuperación de datos, al evocar lo retenido.

- ▶ Interpretación, involucrada en la toma de decisiones y en las relaciones interpersonales.
- ▶ Transferencia de procedimientos, extraídos de los aprendizajes escolares y en la empresa.
- ▶ Valoración, en procedimientos de toma de decisiones al seleccionar al personal.

Aptitudes

- ▶ Mantener su capacidad de aprender a aprender en el trabajo, el aprendizaje está orientado a aspectos administrativos y socioafectivos.
- ▶ Colaboración: Su función laboral está vinculada con otras áreas.
- ▶ Actitudes, entendidas por las psicólogas como la orientación al trabajo y la adaptación a los intereses de la empresa.
- ▶ Cooperación entre colegas y otras instancias de la oficina; vigilancia, supervisores y enfermería.
- ▶ Compromiso hacia la empresa: Lo demuestran a través de la realización de sus funciones laborales y la lealtad que expresan con la finalidad de lograr su expectativa.
- ▶ Discreción ante el manejo de personal durante la selección o la baja del mismo.
- ▶ Servicio: Demostrar disposición para cooperar en actividades y orientarse a la meta laboral.

Relaciones interpersonales

- ▶ Empatía profesional, establecida con los empleados para cumplir con el interés de la empresa: la productividad.
- ▶ Capacidad de interactuar con diferentes personas (obreros, supervisores y gerentes).
- ▶ Transmisión de los intereses de la empresa a los trabajadores a través de los cursos de inducción y las conversaciones individuales, lo que una colaboradora denominó "labor de conciencia".

- Negociación con los clientes y trabajadores sobre la pertinencia de permanecer en la empresa.

Uso de *software*, conocimiento de los programas de internet y Office principalmente, Word y Excell son necesarios para la captura de expedientes del personal.

CONCLUSIONES Y CONSIDERACIONES

Se observó una ausencia de investigaciones que incluyeran los aspectos psicológicos en torno a la afectividad de los trabajadores y la percepción de los empleados en su competencia; de no retomarse el sentido humanista que abarca la socioafectividad, nos encontraremos ante debates que incluso desvirtúen los enfoques de competencia.

La investigación resultó novedosa en el análisis de competencias por la integración socioafectiva desde una perspectiva cognoscitiva, lo que implicó una construcción teórico-metodológica. Dicha propuesta favoreció la comprensión de la competencia a partir de la percepción de quien la vive, por ello no se limitó a enlistar una serie de saberes, conocimientos y actitudes, sino que profundizó en las motivaciones que guían el desempeño y logró comprender la competencia en el contexto de la función laboral. En la actualidad, existe una tendencia para incorporar los afectos en la cognición tanto en el ámbito educativo (Coll y Martín, 2006), como en el laboral (Rhee y White, 2007: 20).

La integración del marco teórico desde una perspectiva cognoscitiva que vinculó el modelo constructivista de competencias con el enfoque enactivo de Varela *et al.* (1997) aportó a una propuesta teórica que se torna viable para la evaluación de competencias a través del método de historia oral, dada la sincronía que guarda con la epistemología de la propuesta teórica.

Respecto de la diversidad de nociones derivadas de los modelos de competencias, la tipología propuesta por Rey (1996) resultó útil para distinguir las posturas epistemológicas, comprenderlas favoreció la orientación en el uso de métodos y técnicas de evaluación acorde con su concepción.

Destacó la función afectiva que las empresas asignan a las psicólogas. El elemento socioafectivo es el núcleo de la competencia donde se expresa el estatus del desempeño laboral, el cual orienta sobre el apego y la afiliación a la empresa centrados en cubrir la meta laboral. A las psicólogas les produce satisfacción el cumplimiento de su trabajo, el cual traducen en éxito personal, que les anima a sostener sus expectativas de mantener el empleo y ascender en su puesto.

A partir del análisis de las macrocompetencias de las psicólogas laborales, se reflexionó sobre la necesidad de impulsar la formación interdisciplinaria en el núcleo de recursos humanos, aspecto a incluirse en los planes de estudio de los psicólogos. Dado que el desempeño profesional ha disuelto las fronteras entre las disciplinas como la administración y la psicología, entre otras, se sugiere que los responsables de la formación atiendan las competencias genéricas que los psicólogos emplean en las distintas áreas de su desempeño profesional. De acuerdo con Díaz (2006), es necesaria la reflexión de la formación universitaria. Algunas instituciones de educación superior ya han modificado su orientación centrada en contenidos a la formación que incluye más estudios de caso y busca la inserción profesional a partir de prácticas profesionales o proyectos en estancias laborales. La formación basada en competencias promueve la transferencia de desempeños y compromete a los educadores en conducirla a partir de la selección de las competencias transversales que se ejerciten en distintos contextos.

La propuesta metodológica ha sido transferida para la identificación de competencias transversales de profesores y alumnos que participan en proyectos de vinculación, la cual ha posibilita-

do la identificación de atributos de desempeños y núcleos profesionales desde la experiencia personal de quien participa en los proyectos como situaciones de aprendizaje.

BIBLIOGRAFÍA

- ARELLANO, F. (2002) *El estudio del elemento socioafectivo en la competencia transversal. El caso de las psicólogas laborales egresadas de la Universidad de Guadalajara que trabajan en empresas transnacionales*. Tesis de maestría. Guadalajara: Universidad de Guadalajara.
- CARRILLO, J. y C. IRANZO (2000) "Calificación y competencias laborales en América Latina", en Enrique de la Garza (comp.) *Tratado latinoamericano de sociología del trabajo*. México: FCI/Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales/UAM.
- COLL, C. y E. MARTÍN (2006) "Vigencia del debate curricular. Aprendizajes básicos, competencias y estándares". Ponencia presentada en *Segunda Reunión del Comité Intergubernamental del Proyecto Regional de Educación para América Latina y el Caribe*. Santiago de Chile.
- DELAMARE F. y J. WINTERTON (2005) "What is competence?", en *Journal Human Resource Development Internacional*.
- DÍAZ, M. (2006) "Introducción al estudio de la competencia. Competencias y educación", en René FLORES (comp.) *Flexibilidad y competencias profesionales en las universidades iberoamericanas*. Barcelona: Pomares Editores.
- DIDOU, S. (1994) "Condiciones de género, escolaridad y ejercicio laboral entre las profesiones", en *Revista de la Educación Superior*, núm. 89, enero-marzo, México.
- HOCHSCHILD, A. (1990) "Ideology and emotion management: A perspective and Path for future research", en Theodore

- Kemper, *The sociology of emotions*. Nueva York: State University of New York.
- JEDLICZKA, D. y D. GILLES (1996) *Compétences et Alternances*. París: Liasions.
- LE BOTERF, G. (2000) *Compétence et navigation professionnelle* (3a. ed.). París: Éditions d' Organizations.
- MERLEAU-PONTY, M. (1985) *Fenomenología de la percepción*. México: Origen-Planeta.
- MONEREO, C. (1998) *Estrategias de enseñanza y aprendizaje*. Madrid: Cooperación Española-SEP.
- MORENO, M. (1999) "Estrategias de formación para la investigación y desarrollo de habilidades investigativas en los posgrados de educación". Ponencia presentada en el *v Congreso Nacional de Investigación Educativa*. Aguascalientes, México.
- REY, B. (1996) *Les Compétences Transversales en Question*. París: ESF.
- RHEE, K. y R. WHITE (2007 s.f.) "The emotional intelligence of entrepreneurs", en *Journal of Small Bussines & Entrepreneurship*, núm. 20.
- RUBIO, F. (1999) "Las competencias transversales en los programas de formación ocupacional dirigidos a colectivos en riesgo de exclusión", en *Revista Diálogos, educación y formación para personas adultas*, núm. 18.
- VARELA, F., E. THOMPSON y E. ROSCH (1997) *De cuerpo presente. Las ciencias cognitivas y la experiencia*. Madrid: Gedisa.