



# UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

---

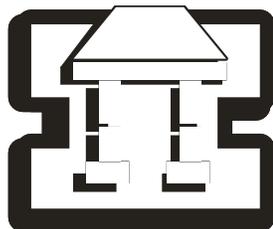
---

FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES  
IZTACALA

ANÁLISIS CONCEPTUAL DE COMPETENCIAS  
LABORALES DESDE UNA PERSPECTIVA  
INTERCONDUCTUAL

**T E S I S I N A**  
QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:  
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA  
P R E S E N T A :  
A R T U R O P O S A D A S D Í A Z

COMISIÓN DICTAMINADORA:  
DRA. MARÍA DE LOURDES RODRÍGUEZ CAMPUZANO  
MTRO. EUGENIO DÍAZ GONZÁLEZ Y ANAYA  
DR. CARLOS NAVA QUIROZ





Universidad Nacional  
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

**Biblioteca Central**



**UNAM – Dirección General de Bibliotecas**  
**Tesis Digitales**  
**Restricciones de uso**

**DERECHOS RESERVADOS ©**  
**PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

## AGRADECIMIENTOS

Hoy culmino una meta comenzada hace 18 años y ...

**G**racias al esfuerzo que en mi hogar, padres y hermanos han realizado hoy puedo decir que me han formado como una persona honesta, tenaz y comprometida.

**R**econozco que en muchas ocasiones, quise evadir la responsabilidad que implica invertir tanto en uno mismo, pero hoy se que al insistir, he logrado obtener mayores posibilidades de crecimiento.

**A**hora sé que caminar de la mano con mi Familia, me ha preparado para iniciar nuevos caminos de desarrollo personal, profesional y social.

**C**on el apoyo de mis profesores, no solo he aprendido conceptos y discursos, tan valiosos para culminar este y otros trabajos, también me han enseñado a formarme como persona integra y responsable.

**I**r contigo, la persona que más quiero, y con todos ustedes, mis amigos, compartiendo alegrías, tristezas, sueños, diferencias, admiraciones y críticas, me hace sentir acompañado y en esa media brindar también mi compañía en sus vidas, compartiendo proyectos y metas.

**A**ún cuando los caminos de la vida nos lleve por destinos distintos, en mi corazón seguirán existiendo como una presencia constante, que me nutre el alma y me alienta a seguir adelante.

**S**i no me he referido a alguien en particular, ruego acepten mis disculpas por no citarles en estas líneas; sepan que sus conversaciones, intereses, afectos y todos ustedes en sí, han contribuido de alguna manera para llevar a buen término la meta que hoy alcanzo.

"Lalo", "Zena", "Tebanillo", "Aby", "Chia", "Verá", "Mayuya", Eugenio, Carlos, Edgar, Federico, Rogelio, Luis, Marlene, Carolina, Sandra, Sandy, Roáo, Carmen, Margarita, Marisa, Olivia, Lourdes, Ernesto, Javier, Eduardo, Bety, Arturo, José, Filiberto, Ofelia, "Wanda", Gloria, Claudia, Haida, Norma, Jorge, "Charly", Germán, "Edy", Cesar, Esteban, Gabriela, Alejandra, Manuel, Ricardo, Guadalupe, Lucio, Gabriel, Angélica, Pablo, Yasmin, Candelario, Julio, Fidencio, Mario, Abel, "Anita", "Lulú", Alejandro, Juanita, Rodolfo, Miguel, Omar, "Paty", Reyna, Gustavo, "Chris", Yamari, Héctor, y tantos otros nombres que han dejado huella en mi, por eso y mucho más:

¡¡¡GRACIAS!!!

## INDICE

RESUMEN .....	5
INTRODUCCIÓN .....	6
CAPITULO 1	
INSERCIÓN DE LA PSICOLOGÍA EN EL TRABAJO .....	9
1.1 Antecedentes de la psicología industrial .....	9
1.2 Enfoques psicológicos que inciden en la industria .....	15
1.2.1 Psicoanálisis .....	16
1.2.2 Cognoscitivismo .....	18
1.2.3 Conductismo .....	20
1.3 La labor del psicólogo en la industria .....	22
CAPITULO 2	
COMPETENCIAS LABORALES .....	27
2.1 Orígenes .....	27
2.2 Definición .....	31
2.2.1 Acepciones de competencia sin referencia a un contexto.....	31
2.2.2 La competencia en el contexto de la educación.....	32
2.2.3 La competencia en la industria.....	32
2.2.3.1 Clasificación de competencias laborales.....	34
2.3 Enfoques de competencia laboral .....	36
2.3.1 Funcionalismo .....	36
2.3.2 Constructivismo.....	39
2.3.3 Conductismo .....	40
2.4 Procedimientos administrativos de competencias laborales ..	41
2.5 El rol del psicólogo en las competencias laborales .....	46

CAPÍTULO 3	
OBSERVACIONES GENERALES A LA PSICOLOGÍA INDUSTRIAL Y COMPETENCIAS LABORALES ..... 50	
3.1	Surgimiento a partir de demandas ..... 50
3.2	El pragmatismo ..... 51
3.3	El eclecticismo ..... 51
3.4	La puesta en tela de juicio acerca de su efectividad ..... 52
3.5	Tiende al prejuicio ..... 53
3.6	La carencia de un objeto de estudio definido ..... 53
3.7	Dualismo ..... 55
3.8	Causalismo ..... 56
3.9	Lenguaje ordinario ..... 60
3.10	Metodologías..... 67
CAPÍTULO 4	
EL MODELO INTERCONDUCTUAL..... 70	
4.1	Ciencia y Tecnología..... 70
4.2	Modelo teórico..... 73
CAPÍTULO 5	
PROPUESTA PARA EL ESTUDIO DE COMPETENCIAS EN LA INDUSTRIA..... 78	
CONCLUSIONES ..... 115	
DISCUSIÓN ..... 117	
REFERENCIAS..... 122	

## RESUMEN

El presente estudio, propone una alternativa para entender las competencias laborales desde el modelo Interconductual. Tomando en cuenta la diversidad de concepciones de psicología industrial, del trabajo, organizacional, entre otras, en el presente se considera que no puede haber una especialización psicológica en áreas administrativas sólo por responder a demandas de sectores específicos. Con base en ello, se realiza un análisis del rol del psicólogo en la industria y su aproximación en el estudio de las competencias laborales. Se hace hincapié en las características que configuran la psicología industrial y en cómo se han entendido las competencias laborales. Se anotan observaciones acerca de la influencia del pensamiento cartesiano que hasta nuestros días se viene arrastrando en forma de dualismo, causalismo y cosificación del lenguaje. Se discute sobre la ausencia de un marco teórico que guíe la labor del psicólogo que trabaja en la industria y con ese fundamento, se propone partir del modelo Interconductual para reformular el estudio de las competencias en el ámbito laboral. El concepto de competencia se entiende como una colección de ocurrencias que cumplen un criterio de logro y que corresponde a una categoría disposicional (Ribes, 1990c). Finalmente, se retoma y desarrolla el esquema propuesto por Rodríguez y DíazGonzález (2000), en el que delimitan la dimensión psicológica en el campo del trabajo incluyendo explícitamente la consideración de arreglos contingenciales como contexto en el que se pueden identificar las habilidades exhibidas y que dan cuenta de las competencias en el ámbito del trabajo.

## INTRODUCCIÓN

Una actividad preponderante en la vida del hombre es el trabajo, en él se desarrolla una serie de procedimientos administrativos y tecnológicos con la intención de obtener el mejor rendimiento en las empresas. El espectro de elementos que son abordados y modificados bajo esta consigna, va desde las máquinas, equipos y herramientas hasta el desempeño del individuo, pasando por los escenarios y políticas del trabajo.

En las empresas se emplean diversos profesionistas para cubrir las diferentes funciones que se requieren, entre ellos están contadores, licenciados en mercadotecnia, abogados, administradores, comunicólogos, ingenieros y otros más. Cada uno de ellos tiene el encargo social de responder a una demanda específica de acuerdo a su formación profesional. El psicólogo por su parte, desempeña por lo general tres tipos de funciones administrativas que pueden ser, aunque no necesariamente en orden riguroso, la de la elección de miembros nuevos y re-colocación de existentes, proceso que corresponde al denominado como reclutamiento y selección de personal; la solución de problemas originados en la administración y relaciones sociales entre individuos, proceso que corresponde al desarrollo organizacional y la iniciación y perfeccionamiento del sujeto en sus labores, que corresponde al proceso de capacitación (Rodríguez y DíazGonzález, 2000).

Para cumplir con dichas funciones demandadas socialmente, el psicólogo emplea recursos de otras disciplinas, sin apego a ningún marco teórico. Este es el caso de la aproximación al estudio de las competencias laborales, el cual esta regido por la Gestión de Recursos Humanos en las empresas.

Así, en respuesta a la carencia y el desinterés por ceñir el trabajo del psicólogo a una teoría del comportamiento sustentable, este trabajo propone una alternativa para llevar a cabo estudios acerca de competencias laborales a partir del modelo Interconductual. Para llevar a cabo este fin, el contenido de esta obra explora las condiciones y enfoques teóricos que sustentan la participación del psicólogo en el contexto del trabajo y el estudio de competencias en el trabajo.

En el primer capítulo se exploran los antecedentes teóricos y sociales de la inserción de la psicología en el trabajo, los enfoques psicológicos en que se apoya el profesional en psicología para desempeñar las funciones encomendadas y el rol que ha venido desempeñando.

En el capítulo siguiente, se describen los orígenes y definiciones de competencias laborales, así como los enfoques y procedimientos administrativos representativos de las mismas en la industria, además, se señala la labor que el psicólogo ha venido realizando en torno al tópico de interés.

El tercer capítulo, a partir de la información descrita, perfila observaciones generales sobre la forma en que se ejerce la psicología industrial y el estudio de las competencias laborales, considerando cómo la herencia del pensamiento cartesiano con sus formas de dualismo y causalismo respectivo, han influido en la labor del psicólogo.

Ante esto, se plantea la necesidad de anclar el trabajo del psicólogo a un marco teórico que guíe las actividades del mismo en la industria, y que se aleje de cualquier forma ideológica, dualista y causalista de aplicar el conocimiento psicológico.

Por tales razones, el capítulo cuatro, señala la diferencia entre el conocimiento científico y tecnológico como parte fundamental para distinguir entre el estudio y la aplicación del conocimiento psicológico y se elige al modelo Interconductual como una alternativa para estudiar el comportamiento humano, describiendo sus principales características y ventajas pertinentes al estudio del comportamiento.

Por último, el quinto capítulo describe una propuesta general para abordar el estudio y la forma de ejercer la labor del psicólogo en relación con las competencias laborales, al partir de un esquema propuesto por Rodríguez y DíazGonzález (2000), donde delimitan la dimensión psicológica en el trabajo y en el cual se incluyen explícitamente los arreglos contingenciales como contexto para identificar habilidades y por lo tanto, competencias. Para terminar, se delinear investigaciones susceptibles de llevarse a cabo bajo el esquema propuesto, basado siempre en el modelo Interconductual.

# 1 INSERCIÓN DE LA PSICOLOGÍA EN EL TRABAJO

## 1.1 *Antecedentes de la Psicología industrial*

Desde sus inicios, el hombre ha dispuesto o creado los medios necesarios para transformar la naturaleza, satisfacer sus necesidades y asegurar la supervivencia. Con el tiempo fue descubriendo que la mejor forma de llevar a cabo esto, era el trabajo en grupos, en lugar del trabajo aislado. Esto le permitía alcanzar metas y participar en la sociedad con roles diferenciados.

Durante la Revolución Industrial el trabajo artesanal fue sustituido por la invención de las máquinas, las cuales producían artículos en un nivel masivo y con un menor número de variaciones en el producto. La posesión de los medios de producción facilitaba el agrupamiento de personas que tenían objetivos comunes, formando organizaciones en la industria. Con ello, la organización industrial que se había conformado tenía el interés de producir más y mejor, de ahí que la aparición de los hombres de ciencia dio seguimiento a este fin y así se comenzaron las investigaciones en la industria, posibilitando la reducción de la inversión y el aumento en la producción.

Desde la creación de la industria, los empresarios siempre han buscado la forma de aumentar la calidad en la producción, y el medio por el cual lo han logrado, ha sido a través de la disposición o creación de herramientas a partir de la participación de disciplinas y teorías que ya existían; o bien fueron elaboradas para el estudio de la organización industrial. Son distintas perspectivas, enfoques o paradigmas los que han servido de antecedente para explicar las diversas dimensiones de la organización y han guiado el desarrollo y el perfil del campo de estudio, incluida la Psicología industrial (Rodríguez, 1999). La clasificación de las teorías organizacionales identifica dos tipos de teorías: las de sistemas racional-natural cerrado y racional natural abierto. Se dividen en cuatro tipos o modelos teóricos que tienen periodos cronológicos sucesivos. El modelo racional cerrado se desarrolla entre 1900 y 1930; el modelo natural cerrado, entre 1930 y 1960; el

modelo racional abierto, entre 1960 y 1970 y por último, el modelo natural abierto, entre 1970 y 1990 (Scott, 1987; citado en Rodríguez, 1999). Y aún cuando no es clara la delimitación entre uno y otro se aprecian características suficientes para su diferenciación con fines expositivos (Scott, 1987; citado en Rodríguez, op. cit. ).

El sistema racional cerrado pretendía lograr el máximo de efectividad mediante la consecución de metas predeterminadas, incluía: la Dirección Científica del Trabajo (DCT) y el Modelo Burocrático. La DCT fue encabezada por los estudios de tiempos y movimientos de Taylor (1919-1947), donde las características más importantes del organismo humano eran la capacidad, velocidad, resistencia y coste empleados en la ejecución de actividades laborales, con la finalidad de incrementar la productividad, reducir la conflictividad y alcanzar la armonía social, racionalizando métodos de trabajo y determinando rendimientos correspondientes. Mientras que el Modelo Burocrático, se apoyaba en la creencia de que la Organización Burocrática es una solución racional a los complejos problemas que se presentaban en las organizaciones. Se basaba en tres principios: estructura de la organización, donde había una serie de actividades necesarias para la consecución de las metas de la organización; estructura de mando, caracterizada por la jerarquía de autoridad asentada en reglas específicas que atañen a todos los puestos de una organización; y relaciones Interpersonales, enfocada a mantener una vida profesional separada de la vida privada (Rodríguez, 1999).

El sistema natural cerrado, caracterizado por el énfasis en la estructura informal, el cual influyó en la consecución de las metas de la organización, abarcó los Modelos de Relaciones Humanas y el Modelo Cooperativo de Chester Barnard. Ambas prestaban mayor interés a las características de los participantes y a la estructura conductual de la organización. La Escuela de Relaciones Humanas construyó el modelo humanista de la organización, en contraparte con el modelo racionalista que consideraba al hombre-máquina como un engrane más en el eslabón de la cadena productiva. Surgió por los cambios estructurales en la

industria y por la ideología empresarial del liderazgo efectivo. Curiosamente, a partir del fracaso de un estudio de corte taylorista sobre la iluminación y productividad, esta escuela propuso como variable a la *satisfacción* de los miembros de la organización, suponiendo una clara relación entre ésta y la productividad. Su interés estuvo centrado en el estudio de la moral, el liderazgo y la productividad; además de la orientación hacia la estructuración de los grupos. Y aún cuando la hipótesis de que la satisfacción laboral llevaba a un aumento en la productividad no se probó, se reconoce como efecto de esta corriente el redescubrimiento de las dimensiones social y humana en las organizaciones. Por su parte, el modelo cooperativo de Chester Barnard puso de relieve la importancia del ajuste entre la consecución de los objetivos de la empresa y la satisfacción de necesidades y aspiraciones de los individuos, para la supervivencia de la organización (Rodríguez, 1999).

El sistema racional abierto estuvo caracterizado por la influencia de las aplicaciones ergonómicas y la teoría de la información. Fue considerado como un sistema natural y abierto; o bien, como un organismo que mantiene relación con el entorno (Rodríguez, op. cit. ).

Por último, el sistema natural abierto colocó el énfasis en el entorno como determinante de la estructura, conducta y dinámica de la organización. Incluía el modelo ecológico de la población y el modelo de la contingencia estratégica. El primero se dirigía a explicar la selección del entorno, misma que determina las pautas del desarrollo de la organización; en otras palabras, los factores del entorno seleccionaban las características de las organizaciones que mejor se adaptarían a él. El segundo propuso que la estructura de las organizaciones era el resultado del contexto político en la organización, ya que las decisiones que se tomaban en la empresa correspondían a los cambios en la política económica del contexto social (Rodríguez, op. cit.).

Con el interés de estos enfoques en el estudio de las organizaciones industriales, se justificó la creación de metodologías de intervención en la industria. Pero cabe aclarar que la razón por la que se mencionan en el presente trabajo, es para mostrar que los hechos que antecedieron o que incluso surgieron a la par de la Psicología Industrial, se generaron por criterios administrativos, económicos, sociales y políticos; es decir, los problemas en la manufactura hicieron necesario el empleo de la psicología desde marcos conceptuales específicos y muchas veces ajenos a ella (Vargas y Velasco, 2002). Veamos como es que hizo su aparición la psicología denominada como "industrial", "organizacional", del "Trabajo y de las Organizaciones" o del "Personal".

Moore (1980; citado en Rodríguez, 1999) menciona tres grandes periodos en que se conformó la psicología del trabajo y de las organizaciones -Industrial u organizacional-. El primero va de 1910 a 1940, denominado como teorías con pretensiones universalistas; el segundo que abarca de 1940 a 1960, denominado como periodo de generalizaciones empíricas y el tercero, que va de 1960 a la fecha, en el que las teorías se generan a partir de fenómenos concretos.

El primer periodo se puede trazar de 1900 a 1940. Gilmer y Haller (1986) mencionan que la psicología industrial empezó en América en 1901 y Blum (1985) agrega que se origina a partir del campo de la publicidad, con Walter Dill Scott, aun cuando se reconoce a Hugo Münsterberg como el personaje que propuso el modelo para el desarrollo de la psicología Industrial, abarcando el estudio de temas como el aprendizaje, el ajuste a las condiciones físicas, la economía de movimientos, la monotonía, la fatiga, la compra y la venta. Dentro de ese lapso de tiempo, la American Psychological Association (APA) impulsó investigaciones en la vida cotidiana de las personas, incluida la industria, donde se realizaron investigaciones encaminadas a resolver problemas de eficiencia, rediseño de puestos de trabajo y herramientas de estrategias en la dirección. "La voluntad por resolver problemas de eficiencia, que conectaba demandas sociales de la época, fue decisiva para que desde 1910 la Psicología del Trabajo y de las

Organizaciones se considerara un área específica de la psicología" (Rodríguez, 1999 Pág. 25).

Durante la Primera Guerra Mundial los psicólogos participaron administrando pruebas o desarrollando procedimientos para la selección de oficiales ( pruebas de grupo, pruebas profesionales, escalas e inventarios de personalidad). A la postre de la Primera Guerra Mundial, se desarrollaron estudios de psicología industrial. Los más representativos son aquellos realizados en la Western Electric, o mejor conocidos como los estudios "Hawthorne" en 1927, que comenzaron el estudio de factores del ambiente en la productividad y posteriormente impulsaron el estudio de las motivaciones, la moral y las relaciones humanas, además de la comunicación, y las organizaciones sociales y su incidencia sobre la producción (Gilmer y Haller,1986; Blum, 1985). Siguiendo a Rodríguez (1999), puede decirse que la incursión de la psicología en el trabajo fue por la emergencia del contexto y caracterizada por un enfoque técnico-económico-administrativo.

La etapa que va de 1940-1960 estuvo caracterizada porque a diferencia del periodo anterior, donde se crearon procedimientos e investigaciones sin haber congruencia entre la teoría y las investigaciones, el empresariado puso énfasis no solo en la productividad y en el rendimiento, sino en la permanencia y estabilización de la fuerza de trabajo; asumiendo también la negociación como la estrategia más adecuada para resolver los conflictos con los sindicatos. En este tiempo se refinó la metodología para abordar, pragmáticamente, los problemas suscitados en la industria creciente posterior a la Segunda Guerra Mundial. Durante la década de los cincuenta se desarrolló el estudio de las organizaciones; entre algunos temas representativos están: evaluación del trabajo, fatiga, eficiencia en el trabajo, moral, satisfacción y accidentabilidad laboral (Rodríguez, 1999).

La siguiente etapa que va de 1960 en adelante, ha estado caracterizada por la influencia de teorías psicosociológicas enfocadas al estudio de las estructuras,

tecnologías y tareas específicas en la industria. Las razones que se han ofrecido para justificar la inserción de la psicología en la industria son varias, entre ellas se puede incluir la apreciación de Dunnett (1986), quien consideró que la psicología estaba bien provista para hacer observaciones y conducir estudios de los problemas y eventos que surgían de la conducta humana en la industria. Menciona que la principal contribución que la psicología puede aportar a la industria, es introducir el método científico como base para derivar decisiones que impliquen y se apoyen en la conducta humana. Para este autor, el objeto de estudio de la psicología industrial es la conducta humana, referida como lo que es posible que hagan una o varias personas en todas sus formas, desde la más sencilla hasta la configuraciones de acciones y reacciones complejas.

Rodríguez (1999) menciona que la psicología del trabajo y de las organizaciones pretende ser una ciencia diversificada, dirigida a la aplicación y constituida por diversas subespecialidades: psicología del personal, conducta organizacional, psicología de la ingeniería, asesoramiento vocacional, desarrollo organizacional y relaciones laborales.

La psicología del personal se relaciona con los aspectos relativos a las diferencias individuales, habilidades, necesidades, niveles de desempeño para seleccionar, formar y mejorar los niveles de rendimiento en el trabajo (Rodríguez, op. cit.).

La conducta organizacional se ocupa de la influencia de las organizaciones sobre las actitudes y comportamientos de los individuos, conducta de rol, grupo, comunicación, liderazgo, entre otros. En cierto sentido es la contraparte de la psicología del personal, ya que aquella esta dirigida al individuo y esa a la influencia social y de grupo (Rodríguez, op. cit.).

La psicología de la ingeniería incluye el diseño de equipo y de maquinaria, a fin de mejorar la productividad, también es conocida como la psicología de los factores humanos (Rodríguez, op. cit.).

El asesoramiento vocacional y de carreras busca prestar apoyo y consejo a los individuos en situaciones de elección profesional, cambios en el trabajo y conflictos entre demandas de trabajo y no trabajo, o en las etapas de prejubilación (Rodríguez, 1999).

El Desarrollo Organizacional, persigue mejorar o cambiar las organizaciones para hacerlas más eficientes. Se supone que esta subespecialidad busca diagnosticar problemas en las organizaciones, introducir cambios y evaluar el grado de efectividad conseguido, después de la introducción de tales cambios (Rodríguez, op. cit.).

Por último, las Relaciones Laborales orientan los esfuerzos hacia los problemas derivados de las relaciones entre empresarios, trabajadores y sindicatos (Rodríguez, op. cit.).

## *1.2 Enfoques psicológicos que inciden en la industria*

Si consideramos la diversidad de enfoques teóricos que han participado en la conformación de la psicología industrial, hayan tenido o no relación con la psicología, es pertinente señalar que el que hacer profesional del psicólogo en la empresa, en realidad no tiene un cuerpo teórico psicológico único que regule sus actividades (Vargas y Velasco, 2002). Por lo que se pueden vislumbrar diferentes posturas psicológicas que han incidido con diferentes conceptos y metodologías, en la conformación de la psicología industrial; tal es el caso del psicoanálisis, el cognoscitivismo y el conductismo. En este trabajo, dichos enfoques no se revisan de manera exhaustiva, sino como punto de referencia para analizar las influencias y funciones desempeñadas en la industria. Es necesario aclarar, que estas

posturas se encuentran indiferenciadas en las actividades que se desarrollan en la industria y el motivo por el cual se presentan por separado, es únicamente para efectos expositivos.

### *1.2.1 Psicoanálisis*

El psicoanálisis surge en Viena, Austria con Sigmund Freud (1856-1939), quien trabajaba con los desórdenes neuróticos, elaboró una serie de hipótesis y probó diversas técnicas que le hicieron llegar a elaborar una teoría de la personalidad. Así, se tiene que la personalidad esta estructurada por tres sistemas: el Ello, el Yo y el Superyo. El Ello es la parte de la Psique, construida por las necesidades psicobiológicas; se rige por el principio del placer y el proceso primario de pensamiento. El Yo representa el agente consciente y administrador de la personalidad; satisface las necesidades de acuerdo con el principio de la realidad y el pensamiento del proceso secundario. El Superyo consta de la conciencia moral, prohibiciones culturales y del ideal del Yo o por prescripciones positivas de la conducta (Harsch, 1985).

Harsch (op. cit.) menciona que aún cuando Freud se concentró en la conducta individual, así como en el efecto terapéutico del psicoanálisis, procuró extender la aplicación de sus ideas a la teoría de los grupos y de las organizaciones. Cabe aclarar que aun cuando su obra estuvo dirigida principalmente al desarrollo de teorías y conceptos, dichas ideas han influido en lo que se conoce como dinámica de grupo; donde “la conducta del grupo, ocupa un lugar central el concepto de identificación por introyección, es decir, el proceso psicológico mediante el cual los miembros de un grupo, al desear identificarse con el líder, incorporan las ideas y actitudes de éste haciéndolas suyas. *Introyectan* al líder en la parte de sí mismos a la que Freud denomina ideal del yo” (De Board, 1994, pág.33). De tal modo que puede decirse que, el psicoanálisis explica la conducta de grupos y organizaciones en términos de la conducta intrapersonal, es decir, en términos de lo que sucede dentro de la psique de cada individuo (De Board, op. cit.).

Hay que añadir que a pesar de que en las etapas de formación de la teoría de la personalidad, Freud nunca señaló la necesidad de medir la misma, en años posteriores los métodos proyectivos empleados inicialmente para la evaluación de la personalidad en el campo clínico, ingresaron en los campos de la psicología social e industrial. La tesis central, radicaba en que la mayor parte de la estructura de la personalidad, evaluada en el trabajo, abarca material que es retenido o reprimido en el inconsciente, de ahí que se hiciera necesario emplear métodos derivados del psicoanálisis (Edwin, 1987). Estos métodos exploran el conjunto de la personalidad, intentan explicar la manera que tiene el sujeto de percibir el mundo, de situarse con respecto a los demás, de actuar y de integrar sus experiencias. Se fundan en la noción de proyección, la cual designa la tendencia a percibir el mundo exterior en función de los deseos personales y la inclinación del hombre a liberarse de sus sentimientos inaceptables, atribuyéndoselos a un objeto externo. Para lograr el estudio de la personalidad, se utilizan materiales intencionadamente vagos y poco estructurados que originan una variedad cuasi-infinita de respuestas, las cuales se interpretan para comprender en que medida son el reflejo o la proyección de la personalidad total del individuo (García, 1993). Algunos de estos métodos son: el Cornell Word Form (CWF), Test del dibujo de la figura humana, Test de frases incompletas (TFI), Test de Apercepción Temática (TAT), La Técnica de Roscharch, Test de ordenamiento de figuras de Thompkins-Horn (PAT), Técnica del dibujo en el espejo (Edwin, 1987).

Hoy en día, los estudios elaborados a partir de esta perspectiva continúan evaluando la personalidad individual y evidencian la necesidad de contar con teorías, que expliquen los factores relevantes de la personalidad en las organizaciones, señalen los mecanismos, contingencias y reconozcan la participación individual y de grupo, así como realizar un análisis capaz de conferir credibilidad a la teoría (Parker, 2001 y Highhouse, 2002).

### *1.2.2 Cognoscitivismo*

Al igual que sucede cuando se requiere definir a la psicología, la confusión es evidente cuando se define a la psicología cognoscitiva, ya que para muchos el término alude a: el método para procesar información, otros lo relacionan con el conocimiento y conciencia, la inteligencia, etcétera. En general, puede decirse que "la psicología cognoscitiva se interesa primordialmente por los procesos mentales superiores, enfocándolos desde una perspectiva científica"(Puente, Poggioli y Navarro,1989; pág. 21), con la finalidad de comprender y explicar la conducta del hombre.

Para el cognoscitivismo, la conducta esta mediada por sucesos psicológicos que seleccionan, organizan, codifican y almacenan la información ambiental. Entre las estrategias y recursos metodológicos que emplea para el estudio de los fenómenos psíquicos está: la simulación e inteligencia artificial, el análisis de tareas, la cronometría mental, además de la introspección y reportes verbales (Puente, Poggioli y Navarro, op. cit.).

En la simulación se busca utilizar un computador para modelar una teoría psicológica con el propósito de hacer predicciones acerca de la conducta. Una vez creado el modelo correspondiente, la conducta predicha puede compararse con la ejecución realizada obtenida en un experimento determinado, simulando el funcionamiento de un sistema neuronal, de procesos elementales o de procesos mentales superiores (Puente, Poggioli y Navarro, op. cit.).

Los trabajos basados en la inteligencia artificial, se fundamentan en la aplicación de la teoría y de la experimentación psicológica para mejorar el funcionamiento de las máquinas; en este, se intenta que el ordenador iguale o supere la capacidad de los seres humanos para categorizar y reconocer estímulos. Algunas aplicaciones de esto se aprecian en los ordenadores capaces de jugar ajedrez, probar teoremas lógicos o establecer equivalencias entre expresiones algebraicas o trigonométricas (Puente, Poggioli y Navarro, op. cit.).

La simulación requiere reproducir los procesos utilizados por los humanos; mientras que la inteligencia artificial aspira a que las máquinas ejecuten la actividad mental de la misma manera o tal vez mejor que las personas (Puente, Poggioli y Navarro, op. cit.).

El análisis de tareas es especialmente utilizado cuando se requiere la solución de problemas. Comienza con la disección de la tarea para proponer acciones de control y requiere: a) la representación interna que el individuo hace del problema, b) asumir que existe una memoria a largo plazo, como resultantes de la experiencia previa, símbolos y representaciones simbólicas que pueden ser manipuladas por el sistema cognoscitivo, c) aplicar operadores y pruebas para modificar los estados de conocimiento presentes y d) encontrar los símbolos equivalentes en la memoria a largo plazo, para que el organismo esté en condiciones de emitir la respuesta que indica la solución de la tarea (Puente, Poggioli y Navarro, 1989).

En la cronometría mental se realizan estudios de tiempo de reacción o latencia de respuestas que indican el tiempo que invierte el sistema cognoscitivo en la toma de una decisión. El procedimiento para llevar a cabo la medición consiste en presentar uno o varios estímulos y medir la respuesta o respuestas solicitadas (Puente, Poggioli y Navarro, op. cit.).

Por último, en la introspección, se les solicita a los sujetos que hagan verbalizaciones acerca de sus procesos de solución de problemas o de la ejecución en cualquier tarea cognoscitiva. La manera de hacerlo es a través de los reportes verbales, los cuestionarios postexperimentales, anecdótico u ocasional, la información espontánea y la repetición. El fin de cualquiera de estas formas es que los sujetos describan en voz alta lo que están pensando, haciendo, atendiendo o pensando hacer (Puente, Poggioli y Navarro, op. cit.).

La inserción del enfoque cognoscitivo en la industria, en la actualidad abarca también la investigación acerca de las actitudes hacia el trabajo (Singer, 1996), reducción de estrés (Gerzina, 2000), desarrollo organizacional, relaciones laborales, equipos de trabajo, liderazgo, clima laboral, negociación y cambio organizacional, entre otros (Hodgkinson, 2003).

### *1.2.3 Conductismo*

Trazar la historia del conductismo sería tan ardua como trazar la historia misma de la psicología en general, baste decir que las aplicaciones del conductismo en la industria pueden ser apreciadas en el trabajo de Luthans y Kreither (1979), ellos abordan el tema de la modificación de conducta organizacional teniendo presente, que la conducta es una función de sus consecuencias. Para estos autores, la modificación de la conducta se refiere a la aplicación de técnicas derivadas de las teorías de condicionamiento clásico y operante y sus procedimientos correspondientes.

Los principios fundamentales en los que se apoya son: a) la necesidad de ocuparse exclusivamente de eventos de conducta observables; b) el uso de la frecuencia de dichos eventos como dato básico, y c) la importancia de tener en consideración a la conducta dentro de un contexto de contingencias.

Las técnicas y procedimientos específicos más conocidos de modificación de conducta son: aquellas que incrementan la conducta, las que la establecen, la reducen y aquellas que la mantienen. Dentro de las técnicas que incrementan la conducta están: reforzamiento positivo, reforzamiento negativo, economía de fichas, escape y evitación; ejemplo de las técnicas que establecen repertorios conductuales son el modelamiento, moldeamiento, instigación, juego de roles, retroalimentación e imitación; mientras que las técnicas que reducen conductas contemplan la extinción, el tiempo fuera, castigo positivo, castigo negativo, reforzamiento de otras conductas y saciedad; finalmente las técnicas que mantienen la conducta son el reforzamiento intermitente, reforzamiento de razón

fija y de razón variable, así como los programas de intervalo fijo y de intervalo variable (Fuentes y Moreno,1984).

Las aplicaciones de la modificación de conducta en las organizaciones o industrias, son muchas; van desde el empleo de una técnica hasta el diseño de toda una administración con base en un conjunto de técnicas; tal es el caso que presentan Luthans y Kreither (1979), quienes aplicando las técnicas de reforzamiento positivo y moldeamiento, lograron entrenar a un grupo de supervisores para controlar la calidad en el producto manufacturado, y mejorar el desempeño de los individuos.

Se pueden citar una serie de casos, que ejemplifican la aplicación de la modificación de conducta en las organizaciones: Uno de ellos, es el de la intervención llevada a cabo en una empresa de servicios; donde un programa de instrucción experimental, diseñado con base en la modificación de conducta, tenía por objetivo que "se mejorara el servicio a los clientes, proporcionara una mayor retroalimentación específica sobre el desempeño a los empleados, ayudara a reducir las conductas contraproducentes, y mejorara el desempeño y el clima de trabajo, mediante el reconocimiento del trabajo bien hecho" (Luthans y Kreither, 1979, pág.202).

En ese mismo sentido, la aplicación de la modificación de conducta ha tomado parte en el proceso denominado como desarrollo organizacional; otro estudio tuvo por objetivo el entrenamiento de supervisores en el empleo de técnicas básicas de modificación de la conducta, con la finalidad de identificar conductas problemáticas y aplicar estrategias de intervención apropiadas. Los resultados de esta intervención mostraron un incremento de conductas necesarias para dirigir un grupo de empleados (Luthans y Kreither, op. cit.).

En otro estudio se trabajó con una muestra de 914 trabajadores, con una edad de entre 18 –60 años, a quienes se les aplicó la técnica de economía de

fichas para incrementar la frecuencia de conductas seguras en el trabajo y por consiguiente, disminuir lesiones y pérdidas por accidentes. El procedimiento consistió en definir las conductas riesgosas y preventivas; posteriormente, se les entrenó a los supervisores en la entrega de tarjetas que premiaran una conducta preventiva en el trabajo (López-Mena, y Veloz, 1990). Los hallazgos mostraron que se redujo el nivel de accidentes en el trabajo y se incrementó el número de veces que se presentaba una conducta segura, es decir, libre de riesgos.

Finalmente, la aplicación de la modificación de la conducta no se circunscribe a empresas u organizaciones lucrativas, también ha incursionado en otros contextos. Tal es el caso de la intervención en una unidad militar, donde un comandante con amplia injerencia sobre el batallón, tuvo por objetivos desarrollar la iniciativa y la capacidad de mando de sus subordinados y fortalecer la participación de los subordinados en la administración general del batallón. A través de la puesta en práctica de un refuerzo contingente, logró que su batallón comenzara a exhibir conductas autodirigidas y ejerciera una mejor capacidad de mando (Luthans y Kreither, 1979).

Hasta el momento se puede apreciar como el psicoanálisis, cognoscitivismo y conductismo, se han involucrado en la industria. Ahora veamos que funciones realiza el psicólogo en el trabajo.

### *1.3 La labor del psicólogo en la industria*

Actualmente, el psicólogo que se inserta en el campo industrial recibe el nombre de psicólogo organizacional o industrial, y aún cuando no hay acuerdo entre la denominación general de la psicología en el trabajo, la psicología organizacional o industrial se define como la aplicación de los principios y métodos de la psicología al campo del trabajo (Robbins, 1999; Blum y Naylor, 2002). Esta aproximación tiene la finalidad de atender las demandas sociales en el contexto de la industria, el hacer del psicólogo está al servicio del empresario en pro del buen

funcionamiento de la sociedad industrial. Su fin es integrar la maquina humana de trabajo a la mecánica industrial (Richard, 1971).

Así, la labor del profesional en psicología, ha sido integrarse a este campo desempeñando por lo general tres tipos de funciones: la elección de miembros nuevos y reubicación de existentes, proceso que corresponde al denominado como reclutamiento y selección de personal; la solución de problemas originados en la administración y relaciones sociales entre individuos, proceso que corresponde al desarrollo organizacional y la iniciación y perfeccionamiento del sujeto en sus labores, que corresponde al proceso de capacitación (Rodríguez y DíazGonzález, 2000; Vargas y Velasco, 2002). Adicionalmente el psicólogo ha incurrido en el desempeño de otras funciones tales como la administración de Recursos Humanos incluyendo desde el diseño hasta la aprobación de programas de seguridad e higiene, haciéndose cargo de las relaciones laborales, diseñando programas de incentivos, y otras más.

En el desempeño de sus funciones, como se había mencionado al principio de este capítulo, el psicólogo hace uso de fragmentos de diversos enfoques psicológicos para dar respuesta a demandas que se le plantean, así, cuando se le demanda evaluar el desempeño de un individuo, aplica una serie de baterías psicométricas, hace registros conductuales, y / o realiza una entrevista.

Se pueden mencionar otros elementos que el psicólogo estudia no solo por un interés teórico, sino por demandas concretas específicas. Por ejemplo, si tiene como responsabilidad el desarrollo de un individuo, elabora criterios para evaluar el desempeño del trabajador; si su labor es la selección de personal, entonces aplicará test psicológicos, estudios de personalidad individual y grupal; si es responsable de la capacitación de personal realizará entrenamiento de empleados y diseñará situaciones para promover el aprendizaje; si le demandan la creación de un mejor ambiente de trabajo dará cursos de motivación, modificará actitudes que conlleven a la satisfacción en el trabajo; si le solicitan la creación de equipos

de trabajo, dará cursos de liderazgo y supervisión, comunicación y modificación del comportamiento en las organizaciones; si se le solicita investigar los efectos del ambiente de trabajo abordará temas diversos, entre ellos: fatiga, accidentes, estrés y condiciones de trabajo, Fleishman (1986); De Board (1994); Edwin (1987); Parker (2001), Highhouse (2002); Singer (1996); Gerzina (2000); Hodgkinson (2003); Luthans y Kreither (1979) y (López-Mena, y Veloz, 1990).

El desempeño de funciones del psicólogo como hemos visto, entonces no surge de una necesidad estrictamente psicológica, sino que surge por las demandas que le solicitan otros profesionistas, entre ellos: ingenieros, contadores, abogados, administradores, etcétera.

Por ejemplo, para elaborar criterios de evaluación de desempeño el psicólogo acude con el especialista para preguntar sobre los conocimientos necesarios, las acciones específicas que requiere demostrar, la rapidez, la productividad deseada y las actitudes que debe mostrar. Si debe despedir a un empleado por una falta de probidad, entonces se hace asesorar por un abogado para levantar el acta administrativa y presentarla a la H. Junta de Conciliación y Arbitraje pertinente, llegar a un acuerdo entre empresa- trabajador, etcétera.

Si su jefe inmediato es un contador y éste le requiere la realización de una detección de necesidades de capacitación; entonces el psicólogo acudirá a preguntar entre los empleados más apremiantes sobre los conocimientos que creen que mejorarán su trabajo; para terminar optando por los cursos que su jefe contador crea más pertinentes, pues el psicólogo, aunque es quien conoce mejor que otro profesional el comportamiento humano, su papel es solo consultivo y finalmente se somete a los requerimientos legales y a las órdenes de su superior, pues al final quien contrata y remunera es el empleador (Richard, 1971).

Muchas veces, dependiendo de la formación del responsable que dirija una empresa o el departamento de Recursos Humanos, el interés en torno al trabajador se centra en cómo obtener el máximo rendimiento con un menor costo.

Por lo que se implementan metodologías o acciones que se supone ayudarán a reducir la rotación de personal, reducir los accidentes de trabajo, reducir los costos de capacitación, etcétera.

Estas metodologías y acciones pueden llegar a ser muy variadas, sin la necesidad de desarrollarlas, se pueden mencionar entre ellas; el “Management”, sobre el desarrollo de liderazgo Gerencial; el “Assesment”, sobre la evaluación y conformación de equipos de trabajo y el “Outsourcing”, donde se aborda la problemática del reclutamiento en la modernidad y más recientemente las "Competencias Laborales" para la Gestión de Recursos Humanos.

Hoy por hoy es fácil ver a psicólogos participando en estos movimientos de vanguardia para la Gestión de los Recursos Humanos, no por el interés de estudiar el comportamiento del ser humano, sino porque se ha considerado a la psicología como la profesión más apta para detectar el nivel de conocimientos, aptitudes y motivación, entre otros, que requieren los puestos para no generar más gastos y obtener el mayor provecho de la capacidad del ser humano en el trabajo.

Esta es la situación que vive el psicólogo en la actualidad, pues incursiona en el estudio y aplicación de las competencias laborales por un requerimiento directo del sector industrial y del sector social, como resultado de comparar experiencias en el extranjero que han dado resultado para administrar los Recursos Humanos.

Es curioso, que siendo el psicólogo quien desempeña funciones en las que detecta comportamiento, capacidades, aptitudes, actitudes, para garantizar que un trabajador desempeñe sus funciones de manera óptima, entrene y desarrolle capacidades, elija al individuo con la personalidad más acorde con la filosofía y políticas de la organización; no se haya percatado que en realidad el estudio de las competencias laborales representa, desde nuestro punto de vista, la

oportunidad para delimitar su propio modelo de trabajo, definir su relación con otras disciplinas y valorar la función del psicólogo desde su vínculo con su objeto de estudio, y no una técnica de moda que pasa por los dominios de la Administración de Recursos Humanos.

En el siguiente capítulo se desarrolla el concepto de competencia.

## 2 COMPETENCIAS LABORALES

Al abordar el estudio de las competencias laborales es necesario dejar en claro el origen y lugar, además de los motivos que propiciaron la aparición del interés por este tema en la industria.

### 2.1 Orígenes

La Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2002) señala que el Reino Unido consideró que las mejoras introducidas, desde los años ochentas, en reformas educativas hacia mediados de la década, tendían a: 1) crear una fuerza laboral más competitiva en el ámbito internacional, 2) contar con una mano de obra más flexible, 3) dar crédito y apoyo práctico al concepto de formación continua, sin requisitos de ingreso y con métodos de capacitación más flexibles y accesibles, 4) pasar de un sistema de capacitación regido por la oferta a uno que reflejara y respondiera a las necesidades del mercado laboral y 5) desarrollar un sistema de capacitación caracterizado por la eficiencia y la rentabilidad, con una sólida reputación y del mismo nivel que la formación académica.

Frente a tal situación, se creó el National Council for Vocational Qualifications (NCVQ) en 1986 para reformar el sistema de Titulaciones Profesionales que existía en Inglaterra, Gales, e Irlanda del Norte tomando en cuenta que una revisión de las Titulaciones Profesionales sacó a la luz la necesidad de poner en práctica una serie de acciones urgentes para conseguir: a) mano de obra cualificada, b) titulaciones basadas directamente en los niveles de competencia requeridos en el puesto de trabajo, c) un marco nacional de titulaciones simplificado y racionalizado, d) mayor calidad y consistencia en la evaluación y certificación; así como e) poner fin a la división entre titulaciones académicas y titulaciones profesionales (OIT, op. cit.).

Actualmente se dispone de tres vías para obtener una titulación. Además de las titulaciones educativas tradicionales ofrecidas en colegios e institutos, existen

las National Vocational Qualifications (NVQ), que significan "titulaciones vocacionales nacionales" y las General National Vocational Qualifications (GNVQ), que significan "Titulaciones Profesionales Nacionales Generales".

Las NVQ establecen los niveles estándar de rendimiento para las diferentes profesiones específicas. Dado que están basados en la observación sobre lo que ocurre realmente en el trabajo, las NVQ están diseñadas para proporcionar un acceso abierto a la evaluación y facilitar el aprendizaje a lo largo de la vida laboral (OIT, 2002).

Las GNVQ otorgan una titulación, según la base de conocimientos y capacidades profesionalmente relevantes adquiridas durante la preparación, para el ingreso en el mercado laboral o para la progresión hacia una educación superior. Las GNVQ están principalmente concebidas para ser obtenidas a través de programas de educación profesional inicial en colegios o escuelas superiores (OIT, op. cit.).

Por otro lado, en Australia los primeros antecedentes se encuentran en un documento del Consejo Australiano de Sindicatos (ACTU), que se pronunció en 1987 a favor de la reforma al sistema de certificación de ese país y, adicionalmente, solicitó llevar a cabo un mayor esfuerzo de capacitación en las empresas (OIT, op. cit.).

Siguieron luego varios documentos gubernamentales: *"Habilidades para Australia (1987)"*, la primera declaración oficial de la política gubernamental sobre la formación de destrezas laborales y su papel en el cambio estructural del mercado de trabajo australiano; *"Capacitación industrial: la necesidad de un cambio (1988)"*, donde se delató que la capacitación estaba desequilibrada a escala empresarial y que el ambiente en el lugar de trabajo desalentaba el proceso; y el documento *"Mejora del sistema de Capacitación Australiana (1989)"*, donde el gobierno estableció su deseo de alentar la formación basada en la

competencia como parte de un conjunto de reformas más amplias, para mejorar la cantidad y calidad de la capacitación (OIT, 2002).

En 1990 fue organizada una misión gubernamental que tenía por objetivo conocer e investigar diversas experiencias de capacitación en el extranjero; al final de la búsqueda de información, se declaró que un modelo de competencia para la educación y capacitación basado en las normas dictadas por las empresas, ayudaría a solucionar muchos de los problemas de la formación profesional (OIT, op. cit.).

En Norteamérica el tema de las competencias, según Mertens (1996) surge cuando David Mc Clelland, un profesor de psicología de la Universidad de Harvard, hacia finales de los sesenta y principios de los setenta ya se había percatado de que los exámenes académicos no garantizaban el desempeño en el trabajo ni el éxito en la vida, por lo que consideró necesario buscar otras variables que se constituyeran como predictores de éxito. Dichas variables fueron denominadas como competencias. Dale & Iles (1992), mencionan que los Estados Unidos desarrollaron el estudio de las competencias cuando el Management Charter Initiative (MCI), comenzó a normar la fuerza laboral, su principal finalidad se basa en detectar lo que lleva a la excelencia o rendimiento superior en mandos medios y altos.

En México la pertinencia de hablar de competencias laborales surge, a partir del diagnóstico de la capacitación, alrededor de la década de los ochenta, el cual se caracterizaba por ser un modelo de la capacitación dominado por la oferta; más que por la demanda específica de las empresas, tener programas diseñados, aplicados y evaluados desde la academia o desde las áreas de recursos humanos de las empresas, sin relación con el campo efectivo de trabajo, además de la respectiva incompatibilidad entre la organización de los servicios de capacitación; ya que muchas veces estos programas eran organizados por especialidades y, en otras, hasta por puestos de trabajo. (Ibarra, 1997 ).

Aunado a lo anterior, Ibarra (1997) agrega que la estructura rígida del programa de capacitación no permitía que el trabajador actualizara sólo algún conocimiento específico, sino que lo obligaba a tomar el programa completo y de este modo, repetía contenidos ya conocidos y se empleaba más tiempo del necesario.

La falta de conocimiento de la experiencia laboral constituía otro impedimento en la capacitación, pues frente a las barreras burocráticas para desarrollarse profesionalmente, el trabajador recurría a mecanismos informales o espacios laborales para adquirir los conocimientos que los capacitaran para un mejor desempeño. Sin embargo, estos conocimientos obtenidos a través de la experiencia no le eran reconocidos formalmente porque no existían los mecanismos para ello (Ibarra, op. cit.).

Ante esta situación, la Secretaría de Educación Pública (SEP) y la Secretaría de Trabajo y Previsión Social (STyPS) iniciaron conjuntamente varias acciones con la finalidad de responder a dichas tendencias. Ambas instituciones efectuaron un análisis durante dos años de la educación técnica y la capacitación en el país, así como la revisión de experiencias internacionales en relación con las normas de competencia profesional; con base en los resultados y contando con el apoyo financiero del Banco Mundial, surgió el Proyecto de Modernización de la Educación Técnica y la Capacitación (PMETyC) en septiembre de 1993, cuyo objetivo primordial fue mejorar la calidad de la educación técnica y la capacitación (Ibarra, op. cit.).

Con dicho proyecto, que desde sus inicios contó con la participación de los sectores obrero y empresarial, se posibilitaba reconocer lo aprendido en el trabajo y que el individuo transitara de la empresa a la capacitación y viceversa (Ibarra, op. cit.).

Para el logro efectivo de este proyecto, el ejecutivo en turno instauró el día dos de agosto de 1995 el Consejo de Normalización y Certificación de Competencias Laborales (CONOCER), encargado de regular la normalización, certificación y educación basada en competencias (Ibarra, 1997).

## 2.2 Definición

Al hablar de competencias laborales pueden venir diferentes acepciones a la mente de las personas, es por ese motivo que a continuación se presenta una revisión al respecto.

En principio, se presentan definiciones sin referencia a un contexto determinado y otras que ubican la definición con respecto a la educación e industria.

### 2.2.1 Aceptaciones de competencia sin referencia a un contexto

Para Gallart y Jacinto (1995) la noción de competencia, se sitúa a mitad de camino entre los saberes y las habilidades concretas, la competencia es inseparable de la acción, pero exige a la vez conocimiento.

Por su parte Zarifian (1999) expone que por competencia se entiende, el tomar iniciativa y responsabilizarse con éxito, tanto a nivel del individuo como de un grupo, ante una situación profesional. Asumir la responsabilidad de una situación profesional es enfrentarse a todas las obligaciones y acontecimientos que pueden surgir en dicha situación y adoptar, por sí mismo, todas las iniciativas que les corresponden. Es competente quien sabe hacer frente, con éxito, a una situación profesional, en función de los objetivos o de la misión que le fueron confiadas. Es competente también, quien sabe apelar, cuando se ve superado por la complejidad de la situación, a colegas de trabajo más expertos y que pueden ayudarlo a dominar y controlar la situación, y que, por lo tanto, sabe activar una red de cooperación.

### 2.2.2 La competencia en el contexto de la educación

Desde el contexto educativo, la competencia es entendida como la capacidad para actuar con eficiencia, eficacia y satisfacción sobre algún aspecto de la realidad personal, social, natural o simbólica. Cada competencia es así entendida como la integración de tres tipos de saberes: conceptual (saber), procedimental (saber hacer) y actitudinal (ser). Son aprendizajes integradores que involucran la reflexión sobre el propio proceso de aprendizaje (metacognición) (Pinto, 1999; citado en Irigoin y Vargas, 2002), o bien, un conjunto identificable y evaluable de conocimientos, actitudes, valores y habilidades relacionados entre sí que permiten desempeños satisfactorios en situaciones reales de trabajo, según estándares utilizados en el área ocupacional. (Consejo Federal de Cultura y Educación de Argentina; citado en Irigoin y Vargas, op. cit.)

### 2.2.3 La competencia en la industria

En otro sentido, Irigoin y Vargas (2002) puntualizan que en el mundo del trabajo, la competencia laboral es:

La construcción social de aprendizajes significativos y útiles para el desempeño productivo en una situación real de trabajo que se obtiene no solo a través de la instrucción, sino también –y en gran medida– mediante el aprendizaje por experiencia en situaciones concretas de trabajo. (Ducci, 1997; citado en Irigoin y Vargas, op. cit.).

La operacionalización (*mise en oeuvre*), en situación profesional, de capacidades que permiten ejercer convenientemente una función o una actividad. (AFNOR, 1996, citado en Irigoin y Vargas, op. cit.).

La aptitud de un individuo para desempeñar una misma función productiva en diferentes contextos y con base en los requerimientos de calidad esperados por el sector productivo. Esta aptitud se logra con la adquisición y desarrollo de conocimientos, habilidades y capacidades que son expresadas en el saber, el hacer y el saber hacer. (Conocer, 1997; citado en Irigoin y Vargas, 2002).

La capacidad real para lograr un objetivo o un resultado en un contexto dado. (Cinterfor/OIT, 1995: citado en Irigoin y Vargas, op. cit.).

La habilidad para desempeñarse conforme a los estándares requeridos en el empleo, a través de un rango amplio de circunstancias y para responder a demandas cambiantes (IHCD, 1998; citado en Irigoin y Vargas, op. cit.).

Una construcción a partir de una combinación de conocimientos, saber hacer, cualidades o aptitudes y recursos del ambiente (relaciones, documentos, informaciones y otros) que son movilizados para lograr un desempeño. (LeBoterf, 1998; Irigoin y Vargas, op. cit.).

La OIT (2002) reconoce que existen múltiples y variadas definiciones en torno a la competencia laboral. Un concepto generalmente aceptado la establece como una capacidad efectiva para llevar a cabo exitosamente una actividad laboral plenamente identificada. La competencia laboral no es una probabilidad de éxito en la ejecución del trabajo, es una capacidad real y demostrada. Y, proporciona otro agregado de definiciones:

En España, las competencias profesionales definen el ejercicio eficaz de las capacidades que permiten el desempeño de una ocupación, respecto a los niveles requeridos en el empleo. Es algo más que el conocimiento técnico que hace referencia al saber y al saber-hacer. El concepto de competencia engloba no sólo las capacidades requeridas para el ejercicio de una actividad profesional, sino también un conjunto de comportamientos, facultad de análisis, toma de decisiones, transmisión de información, etc., considerados necesarios para el pleno desempeño de la ocupación OIT (op. cit.).

En la Provincia de Quebec, una competencia es el conjunto de comportamientos socioafectivos y habilidades cognoscitivas, psicológicas,

sensoriales y motoras que permiten llevar a cabo adecuadamente un papel, una función, una actividad o una tarea (OIT, 2002)

En Australia, la competencia se concibe como una compleja estructura de atributos necesarios para el desempeño en situaciones específicas. Es una compleja combinación de atributos (conocimiento, actitudes, valores y habilidades) y las tareas que se tienen que desempeñar en determinadas situaciones. Éste ha sido llamado un modelo holístico en la medida en que integra y relaciona atributos y tareas (OIT, op. cit.).

En Alemania, la competencia profesional indica la posesión de conocimientos, destrezas y aptitudes necesarios para ejercer una profesión, resolver problemas profesionales de forma autónoma y flexible, además de colaborar en su entorno profesional y en la organización del trabajo (OIT, op. cit.).

En Inglaterra, el National Council for Vocational Qualifications (NCVQ), más que encontrar una definición de competencia laboral, el concepto se encuentra latente en la estructura del sistema normalizado. La competencia laboral se identifica en las normas a través de la definición de elementos de competencia (logros laborales que un trabajador es capaz de conseguir), criterios de desempeño (definiciones acerca de la calidad del trabajo realizado), el campo de aplicación y los conocimientos requeridos. En este sistema se han definido niveles de competencia que permiten diferenciar la Variedad, complejidad y autonomía de las actividades realizadas. (OIT, op. cit.).

#### 2.2.3.1 Clasificación de competencias laborales

De acuerdo con los comportamientos mostrados, Vargas (2001) distingue tres definiciones de competencia laboral: Básicas, que incluyen aquellos comportamientos que se adquieren en la educación básica (matemáticas, lenguaje escritura y física); genéricas, las cuales abarcan los desempeños comunes a diferentes ocupaciones; y específicas, que son comportamientos asociados a los conocimientos técnicos de una ocupación específica.

Otra clasificación, es aportada por Bunk (citado en Vargas, 2001), para quién la competencia puede ser: técnica, metodológica, social y participativa. Técnica: que es el dominio experto de tareas, conocimientos y destrezas en el trabajo. Metodológica: es la capacidad de reacción, emergencias y soluciones, Social: es la colaboración proactiva con otros en su grupo y la comunicación efectiva. Y por último, Participativa: que es la organización, toma de decisiones y la disposición a aceptar nuevas responsabilidades.

En México el CONOCER define la competencia laboral como la capacidad productiva de un individuo que se define y mide en términos de desempeño en un determinado contexto laboral, y no solamente de conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes; las cuales son necesarias pero no suficientes por sí mismas para un desempeño efectivo. Y reconoce junto con Vargas (op. cit.) tres tipos de competencias: básicas, genéricas, y específicas (PMETyC, 2000).

Finalmente, Mertens (1996) menciona que aún cuando no hay consenso en la definición de competencia, desde cualquier perspectiva se pueden identificar ideas que se repiten en las definiciones tales como:

- La combinación de conocimientos, habilidades y actitudes
- La idea de poner en juego, movilizar, capacidades diversas para actuar logrando un desempeño eficaz
- La idea que este desempeño puede darse en diversos contextos cuyos significados la persona debe ser capaz de comprender para que la actuación sea *ad hoc*.

Dicho de otra manera, la competencia es la combinación integrada de un saber(conocimientos), un saber hacer(habilidades) y un saber ser(actitudes) con

los demás; que se ponen en acción para un desempeño adecuado en un contexto dado (Mertens, 1996).

Hay que agregar a modo de comentario, que el interés en el tema de las competencias laborales, surge a partir de una necesidad del sector industrial: contar con mano de obra calificada que le permita reducir gastos en selección, capacitación y desarrollo de personal.

De este modo, es posible apreciar variaciones en el concepto de competencia si se parte de una definición general; si es referida a un contexto de aplicación determinado (escuela o industria) y también de acuerdo con el país de procedencia. La influencia de estos factores se aprecia en los diferentes enfoques o modelos que en realidad son un conjunto de ideas que tratan de describir las competencias laborales de una u otra forma, evadiendo ajustar sus explicaciones a un marco teórico específico, y que tratan de incorporar todos los elementos relacionados con el comportamiento humano, en donde se le especifica un resultado a cumplir. Para efectos expositivos de este trabajo les denominaremos enfoques, veamos en que consisten sus descripciones de competencias en el siguiente párrafo.

### 2.3 Enfoques de Competencia Laboral

Mertens (1996) divide a los enfoques abordan el estudio y aplicación de las competencias laborales, de acuerdo con el país de donde proviene el término en: análisis funcionalista, con procedencia de Inglaterra; análisis constructivista, de origen francés y análisis conductista, originado en Norteamérica.

#### 2.3.1 Funcionismo

Este enfoque entiende la competencia como una función laboral, es decir, el resultado que se debe lograr. Esta forma de concebir la competencia resulta de considerar que lo más importante en el trabajo no son las actividades de los trabajadores, sino los productos que logran con su hacer. El enfoque funcionalista tuvo por objetivo alinear la formación educativa con lo solicitado en la industria, de ahí

que para la formación de su metodología involucre a diversos profesionales que contribuyan a elaborar normas de desempeño.

En el análisis funcionalista, con procedencia de Inglaterra, se analizan las diferentes relaciones que existen en las empresas entre resultados y habilidades, conocimientos y aptitudes de los trabajadores. Los encargados de elaborar toda la metodología son profesionales expertos en la función laboral a analizar. El “Sistema de competencias inglés (NVQ) parte de la identificación del o los objetivos principales de la organización y del área de ocupación. El siguiente paso consiste en contestar la pregunta: ¿qué debe ocurrir para que se logre dicho objetivo?. La respuesta identifica la función, es decir, la relación entre un problema y una solución. Este proceso se repite hasta llegar al detalle requerido (Mertens, 1996, pág. 76).

Por ejemplo, para el caso de una empresa que se dedique a los servicios de producir y comercializar papel se preguntaría: ¿Cuál es la razón de ser de la empresa, es decir, para qué debe existir la empresa?; una respondida la pregunta se debe proceder a indagar sobre las actividades necesarias que lograrán el cumplimiento del objetivo de la empresa.

A continuación, en la Fig. 1, se describe un ejemplo sobre la metodología empleada en el análisis funcional por Mertens (op. cit.).

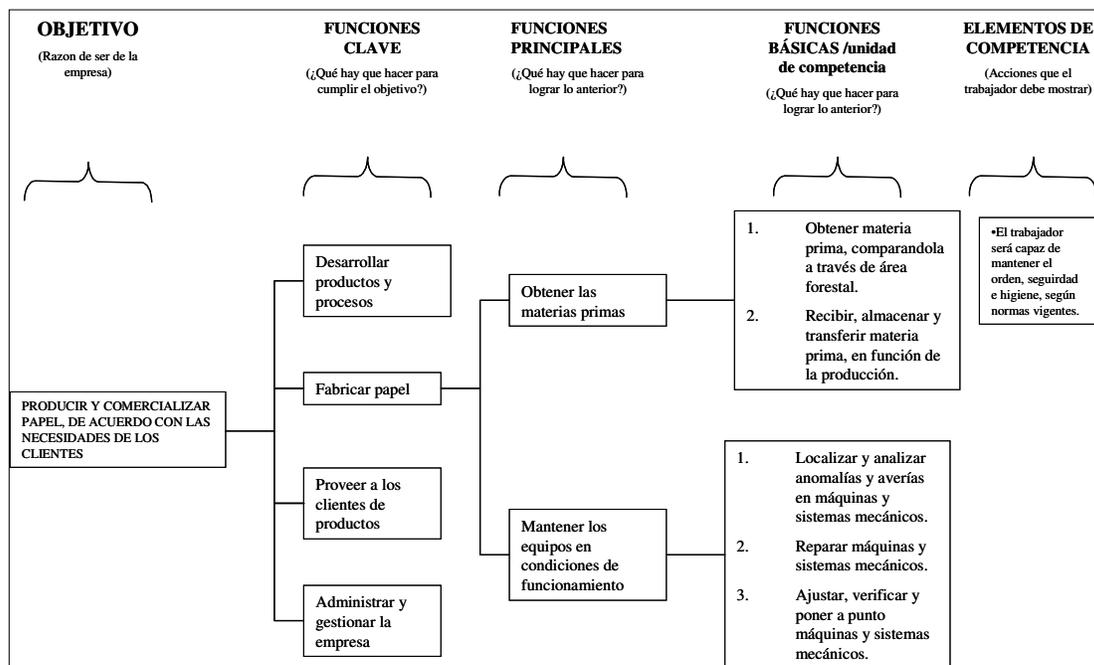


Fig. 1. Muestra gráficamente un segmento de la metodología del análisis funcional (Mertens, 1996)

En la Fig.1 se describe el proceso para crear una norma de competencia laboral, en ella, se parte de identificar el resultado principal de la empresa, es decir, se describe en términos breves la razón de ser de la empresa, las funciones clave, que sumadas permiten el logro del objetivo de la organización; las principales que forman parte de un proceso; y las básicas, que son grupos de actividades pertenecientes a varios procesos y que pueden ser desempeñadas por una persona y las actividades individuales (elementos de competencia) necesarias para alcanzar cumplir con tales funciones.

La característica del análisis funcional propuesta por NVQ radica en que describe productos, no procesos; le importan los resultados, no cómo se hacen las cosas (Trascenc,1995; citado en Mertens, 1996). Para esto se desglosan los roles de trabajo en unidades y éstas en elementos de competencia, describiendo en cada nivel los productos mínimos requeridos. En el análisis funcional del NVQ la competencia es algo que la persona debe hacer o debería estar en condiciones de hacer. Es la descripción de una acción, conducta o resultado que la persona competente debe estar en condiciones de mostrar.

### 2.3.2 Constructivismo

Este enfoque entiende la competencia como una construcción social del conocimiento, basado en el comportamiento colectivo, sin la necesidad de contar con profesionales especializados para garantizar el aprendizaje y la ejecución de una competencia laboral. Surge como una respuesta en contraparte con el modelo funcionalista, pues mientras que en aquél se considera una metodología en la que solo participan profesionales expertos que definen altos estándares de desempeño; en este enfoque no se excluyen a las personas que no cuentan con tal nivel de preparación. También, a diferencia del anterior enfoque, aquí se supone que mientras más participe la gente en la elaboración de normas de competencia, mayor será la aceptación de estándares de desempeño estipulados por el común de los trabajadores (Mertens, 1996).

La metodología constructivista incluye a las personas de menor nivel educativo, para conformar la metodología de las competencias laborales por diversas razones: a) la gente menos formada, por poco que sea, puede ser autónoma y responsable. Si se le otorga confianza a la gente, si se le ofrece la posibilidad de aprender por ella misma, casi todo es posible y puede aprender mucho, rápidamente; b) la capacitación sólo es efectiva cuando participan los sujetos en la definición de los contenidos, construcción y análisis del problema; c) la capacitación debe realizarse colectivamente, pues es de esa manera que “el entorno influye sobre la capacitación, que a su vez influye sobre el entorno y llega a ser determinante para la vida individual y colectiva” (Mertens, op. cit., pág. 82); d) la construcción de la capacitación debe incluir la participación de todos los actores de la organización; e) los trabajadores pueden adquirir saberes relativamente complejos, sin dominar realmente los conocimientos de base, con lo que el trabajador entiende mejor la utilidad de los conocimientos de base; f) la identificación de las competencias y objetivos del trabajo comienza por definir y analizar las disfunciones propias a cada organización y que son la causa de costos innecesarios u oportunidades no aprovechadas; y g) la definición de la competencia y de su norma ocurre al final del proceso de aprendizaje; es una

relación dialéctica entre la capacitación colectiva y su participación efectiva, progresiva y coordinada en las modificaciones de sus tareas, de sus puestos de trabajo y de sus intervenciones (Mertens, 1996).

### 2.3.3 Conductismo

Este enfoque entiende la competencia como capacidad, desempeño real, habilidades, destrezas, características subyacentes, etc., del individuo en relación con una tarea que debe realizar. La forma en que se entiende en este apartado a la competencia, sirve para diferenciar a los individuos que tienen un desempeño exitoso y pobre en las empresas.

En "el análisis conductista se parte de la persona que hace bien su trabajo de acuerdo con los resultados esperados...el énfasis está en el desempeño superior y las competencias de fondo que causan la acción de una persona" (Mertens, op. cit.; Pág. 70). Así, "la competencia es una habilidad que refleja la capacidad de la persona y describe lo que él o ella puede hacer y no necesariamente lo que hace, ni tampoco lo que siempre hace, independientemente de la situación o circunstancia" (Mertens, op. cit.; pág. 69). Son competencias efectivas aquellas características que diferencian un desempeño superior de un desempeño promedio o pobre. Aquellas características necesarias para realizar el trabajo, pero que no conducen a un desempeño superior son denominadas como competencias mínimas. (Mertens, op. cit.).

El término de competencias aún cuando no es nuevo en la psicología, ha sido estudiado por diversos autores han abordado su estudio. Algunos de ellos se presentan a continuación: para White (1959) la competencia es " una capacidad del organismo para interactuar de manera efectiva con su ambiente" (pág. 297). No se trata de una ejecución, sino de una tendencia a comportarse (la capacidad del organismo). McClelland (1973) habló de aptitudes y habilidades utilizadas en la vida real. Dicha definición fue complementada por Boyatzis (1982) y Spencer y Spencer (1993) quien describe una competencia como "una característica subyacente a una persona, que puede implicar un motivo, rasgo, habilidad,

aspecto de la imagen de uno mismo o rol social, o un cuerpo de conocimientos que el individuo utiliza" (pág. 21). Caplan (1980) de manera similar plantea que las competencias son "actitudes y aptitudes aprendidas, que se manifiestan como capacidades para confrontar activamente y manejar los problemas de la vida, a través del uso de habilidades cognoscitivas y sociales" (pág. 671).

Bijou (1976) también habló de competencias al referirse al conocimiento de cómo hacer las cosas, lo cual generalmente implica una alusión a habilidades. Este autor ha expresado que funcionalmente hablando, una habilidad se refiere a la probabilidad de ocurrencia de una clase operante con una cierta forma especificada por la situación. También diferencia entre habilidad y destreza; la habilidad es la ejecución de un acto; mientras que la destreza es descriptiva de la ejecución con un alto grado de calidad o eficiencia.

Aunque no lo expresa de manera clara, en Fischer (1980) se aprecia la noción de competencia cuando define que "una habilidad es una unidad de conducta de una o más acciones... lo que conforma a un grupo de acciones en una habilidad es el control de la persona sobre la acción particular y las relaciones entre las acciones" (pág. 482).

## 2.4 Procedimientos administrativos de competencias laborales

Para la administración, es importante encontrar una aplicación práctica de estos enfoques de competencias. Es así que se han elaborado diversos procedimientos administrativos, los cuales se llevan a cabo desde diferentes enfoques de competencia laboral y su aplicación ha dependido de las exigencias sociales y políticas que demanda el sector educativo e industrial.

Así, Rodríguez y Peñaranda (2002) mencionan que el concepto de competencias laborales tiene diferentes aplicaciones, que se pueden considerar como dimensiones a analizar:

La identificación de competencias, es realizada por expertos en la función o actividad laboral a analizar, a partir de criterios específicos de la naturaleza del trabajo. El fin que persiguen es lograr un acuerdo acerca de las competencias que debe presentar cierto tipo de personal, por poner un ejemplo, si los encargados de identificar competencias pertenecen al sector salud y el trabajo se hace en un hospital, los médicos, al definir competencias, deberán emplear los términos de la medicina, si son nutriólogos, de la nutrición, etcétera.

Este método se sigue para definir cuáles son las competencias necesarias para desempeñar adecuadamente una actividad de trabajo. Existen diferentes metodologías, entre ellas la del análisis funcional, donde se analizan las competencias correspondientes a una determinada función productiva; por ejemplo la función laboral de mantenimiento a válvulas, la cual se divide en una serie de pasos necesarios para mantener en óptimas condiciones una válvula, sea en el sector eléctrico o de construcción; y del análisis conductual, que parte de determinar las competencias propias de aquellos de buen desempeño y las toman como modelo a ser desarrolladas por el resto, como por ejemplo la actividad que desarrolla un obrero especializado en vaciar moldes con líquidos calientes, a una velocidad determinada, la cual es señalada como modelo a seguir por un grupo de personas (Rodríguez y Peñaranda, op. cit).

En la Normalización de competencias, los consejos normativos definen y estandarizan una norma de competencia. Participan expertos en la actividad o función laboral y pertenecen a un grupo ocupacional, sea el del sector eléctrico, portuario, de la construcción, de autoservicios, etc. La normalización es el proceso administrativo bajo el cual se decide cuáles serán las competencias que un cierto tipo de profesional debe presentar y cómo se evaluarán. Se realiza cuando una vez identificada la competencia, una institución, por ejemplo, la estandariza y fija como norma, describiéndola con un procedimiento común (Rodríguez y Peñaranda, 2002). Ejemplo de lo anterior es el Consejo de Normalización y Certificación de Normas Técnicas de Competencia Laboral, instalado en México,

encargado de regular las actividades de Certificación y Normalización de Competencias Laborales.

Adicionalmente, en la formación de competencias toda vez que han sido identificadas las competencias y descrita la norma, es posible desarrollar un currículo o plan de actividades de enseñanza para facilitar el aprendizaje de las mismas (Rodríguez y Peñaranda, op. cit.). Tal es el caso de la Universidad Tecnológica Fidel Velázquez, así como los planteles del CONALEP, donde se instruye a los alumnos de una carrera con base en las Normas Técnicas de Competencia Laboral.

Por poner un ejemplo, la metodología del Colegio Nacional de Educación Profesional (CONALEP) se basa en la Norma Técnica de Competencia Laboral (NTCL). La competencia se convierte en el estándar de ejecución para tareas específicas; el trabajador que no cumpla con los criterios por ella establecidos no se considerará calificado, y todos los que todavía no sean competentes podrán adquirir los conocimientos, habilidades, destrezas, actitudes y aptitudes faltantes con auxilio de la capacitación. El método consta de cuatro etapas: diagnóstico, diseño y elaboración del curso, ejecución y evaluación (Irigoien y Vargas, 2002).

La operación metodológica en CONALEP se concreta en:

- Diagnóstico y detección de necesidades
- Diseños de cursos y talleres
- Selección, adaptación y creación de acciones didácticas
- Desarrollo de la formación
- Comprobación y seguimiento del aprendizaje
- Medición y verificación del proceso.

El diseño curricular en CONALEP tiene 17 pasos. Aun cuando algunos de los pasos podrían fácilmente fusionarse, esta presentación analítica puede ayudar a formarse una idea clara de lo que se hace:

1. Determinación de necesidades de capacitación del sector productivo/ servicios
2. Verificación de necesidades con la oferta y políticas de capacitación del CONALEP
3. Identificación y revisión de la Norma Técnica de Competencia Laboral (NTCL)
4. Determinación del nombre del curso
5. Diseño del objetivo general
6. Diseño de contenidos y determinación de módulos y/o unidades de aprendizaje
7. Determinación de objetivos particulares (o específicos)
8. Determinación de objetivos específicos
9. Estructuración de criterios de evaluación
10. Diseño de la carta descriptiva
11. Adquisición o elaboración de material didáctico
12. Verificación y propuesta de equipamiento y/o adaptación
13. Definición de las características del candidato
14. Definición de las características del instructor
15. Ejecución del curso de capacitación
16. Aplicación de la evaluación
17. Operación del proceso de retroalimentación.

Hay que agregar que ellos mismos reconocen que se basan en el eclecticismo, en el sentido de tomar lo mejor de cada teoría para generar una solución intermedia. Y su sustento psicológico radica en el constructivismo, el cognoscitivismo y el holismo, en el sentido de procurar que todos los aspectos formen una unidad y un todo. (Irigoín y Vargas, 2002).

Otro procedimiento administrativo es la certificación de competencias, la cual consiste en el reconocimiento formal por parte de una institución autorizada de las competencias que se ha evaluado que un individuo posee - no que es

potencial -, sin tener en cuenta si las mismas fueron adquiridas en una educación formal o informal (Rodríguez y Peñaranda, 2002). Este aspecto es cubierto con alrededor de 30 centros de evaluación, que fungen como organismos certificadores, encargados de la evaluación del desempeño a aspirantes que desean un certificado de competencia laboral. Entre ellos están: Calidad y Competencia Laboral (CCL), Centro Nacional de Evaluación (CENEVAL), etcétera.

Las normas y la evaluación de competencia Laboral, puede entenderse como el estándar; el cual se refiere a que los resultados esperados de un trabajador deben ser similares a otro trabajador, es la base del concepto de competencia y constituye el elemento de referencia y de comparación para evaluar lo que el trabajador es capaz de hacer. Incluye criterios de desempeño tales como: márgenes de ganancia, velocidad de producción, errores, desperdicios, definiciones de tiempo y objetivos (Rodríguez y Peñaranda, op. cit.). Los estándares pueden variar según las diferentes disciplinas o instituciones que adoptan un enfoque de competencia laboral.

La evaluación de competencias laborales es realizada por organismos certificadores, integrados por profesionales de diferentes disciplinas. consiste en el contraste entre las evidencias de desempeño contra el estándar definido en la norma (Rodríguez y Peñaranda, op. cit.).

Dichos procedimientos administrativos son regulados con base en las competencias laborales definidas con anterioridad por un grupo selectos de expertos en la materia y grupo ocupacional correspondiente, y pretenden aplicar este concepto de competencias, sin siquiera haber llegado a algún acuerdo, o preocuparse por realizar un trabajo teórico respecto de la definición y modelo de competencias laborales, incluso hasta se privilegia el hecho de brindar una solución práctica, tal como lo cita Mertens (1996) “el objetivo no es entrar con detalle en el debate, sino rescatar aquellos elementos que son o pueden ser

importantes para el modelo práctico que defina competencias” (pág.61) y que se constituya como una herramienta útil en el campo industrial.

La pregunta entonces a responder es: ¿cuál ha sido el papel del psicólogo hasta el momento, en relación con las competencias laborales?

## 2.5 El rol del psicólogo en las competencias laborales

El rol de dicho profesional, en las competencias laborales, no es diferente del que se le ha asignado históricamente, el cual ha sido buscar el acoplamiento óptimo de las características del candidato y las exigencias del trabajo y viceversa Richard, (1971); Garrido, (1992).

Tagle (1997) menciona que el psicólogo tiene la responsabilidad de tomar parte en el movimiento de las competencias laborales, ya que el aprendizaje en los centros de trabajo, involucra un cambio en el comportamiento y el estudio del comportamiento compete al psicólogo. De principio, el psicólogo debe contribuir haciendo uso de técnicas de valuación de puestos, colaborando a crear e implementar las normas ya establecidas. Agrega que también le compete el desarrollo de los instrumentos de evaluación con los cuales se realiza la recopilación de evidencias cuando un trabajador desea certificarse y la creación de planes de capacitación.

Otra forma de concebir la labor del psicólogo dentro del modelo de las competencias laborales es definida por Nares (2001), como la oportunidad del psicólogo de adaptarse a las nuevas tecnologías en gestión de recursos humanos, para dirigir sistemas de organización y crear condiciones culturales y sociales.

Esta información proyecta una idea de las competencias laborales, como si resultara un campo desconocido en la psicología que se practica en el trabajo; y que no ha recibido el interés pertinente, pero considerando la información sobre lo que se ha abordado veremos que la psicología ha abordado el tema de las

competencias laborales desde su inicio, pues se ha enfocado al desarrollo de capacidades humanas, basándose en principios de la pedagogía o bien en la ergonomía, fisiología y hasta sociología, el estudio del potencial intelectual, y los factores afectivos, la identificación de las aptitudes intelectuales, las aptitudes psicomotoras, perceptivas y visuales, y las aptitudes para adquirir conocimientos culturales o profesionales nuevos (Richard, 1971).

Las herramientas que utiliza para cumplir tal fin son, entre otras: entrevistas, las pruebas aptitudinales, que evalúan la capacidad para aprender las destrezas; pruebas de ejecución o realización, que evalúan la pericia o competencia ya adquirida en destrezas y conocimiento laboral; pruebas de interés, para indagar la preferencia vocacional; pruebas de aptitudes cognitivas, que indagan sobre los elementos que componen la inteligencia entre ellos; la fluidez verbal, velocidad perceptual, memoria, razonamiento inductivo y comprensión (Garrido, 1992).

Si nos referimos a la evaluación del desempeño en Blum (1985) podemos encontrar que las medidas típicas de desempeño, empleadas son, entre muchas otras: ritmo de trabajo, calidad, accidentes y desperdicios, Dinero, conocimiento del puesto, duración en el empleo, ausentismo, índice de ascensos, juicio de supervisores, juicio de compañeros, juicios propios, etcétera.

El psicólogo ha evaluado la eficacia de directivos, a través de la técnica de evaluación de desempeño llamada: “charola de entradas”, en ella se somete a prueba a una persona donde tiene que administrar las tareas simuladas que se le encomiendan, en ella debe “... aportar al nuevo empleo sus propios conocimientos y experiencias, su propia personalidad y ocuparse de los problemas como si fuera realmente el que ocupara ese cargo administrativo” (Blum,1985; Pág.330), su marco de referencia es la información que recibe de la situación y se espera medir sus resultados.

De la misma manera, en las funciones realizadas por el psicólogo en reclutamiento, selección, capacitación, y desarrollo de individuos, se llevan acabo

observaciones, evaluaciones, y entrenamiento de conocimientos, habilidades, aptitudes y desempeño.

Veamos por ejemplo; en el reclutamiento se exige que se contrate a una persona capaz de desarrollar una función laboral y adicionalmente se solicita no genere problemas al interior de la empresa. ¿Qué es lo que hace el psicólogo? Evalúa lo que se conoce por capacidad aplicando test de inteligencia, evalúa la personalidad del individuo procurando seleccionar aquellos que sean de un estilo sugerido por el jefe directo encargado de la contratación del individuo; en el caso de la capacitación; para detectar realmente los contenidos y actividades que requieren ser entrenadas. ¿Acaso no aplica listas de cotejo que permiten apreciar comportamientos susceptibles de mejorar?; o bien, en el caso del desarrollo de personal, ¿No acaso se toma en cuenta, el dominio de los conocimientos y de las actividades en el trabajo?.

A simple vista, pareciera ser que el psicólogo que trabaja en la industria, ha abordado temas del comportamiento humano, pero no competencias laborales. Entonces cabe la pregunta: ¿debe inmiscuirse el psicólogo en las competencias laborales, aprender las metodologías existentes, y considerarlas como algo distinto de lo que ha venido haciendo?.

Consideramos que el psicólogo sí debe participar en las competencias que se identifican y valoran en el trabajo, pues este es el verdadero campo de estudio del psicólogo: el comportamiento. La pregunta es ¿Cómo debe participar? Como hemos visto, al respecto de las competencias laborales, el psicólogo simplemente se ajusta a lo que otras disciplinas han definido como competencias, adoptando un lenguaje administrativo en lugar de uno psicológico para el estudio y modificación del comportamiento.

Lo verdaderamente sorprendente es que después de tanto tiempo, los psicólogos no hayan llegado a un acuerdo sobre qué se entiende por lo

psicológico en la industria, que no exista un lenguaje unívoco, se carezca de objetivos y funciones específicas en la intervención psicológica en la industria, se aborden funciones que corresponden a otras profesiones y que se continúe participando de acuerdo con las demandas específicas de cada empresa, al margen de un cuerpo de conocimientos teórico que regule dichas actividades.

Ante tal panorama, es evidente que si se quiere proponer una alternativa de trabajo en las competencias laborales, se debe partir de una reflexión del estado actual de la Psicología, su proceder, sus temas de estudio y las herramientas que actualmente utiliza. Por ello, en el siguiente capítulo se presentan observaciones a algunas características de la psicología industrial y las competencias laborales

### **3 OBSERVACIONES GENERALES A LA PSICOLOGÍA INDUSTRIAL Y COMPETENCIAS LABORALES**

Antes de proseguir, se debe puntualizar que en esta parte del trabajo se habla sobre la psicología industrial con la finalidad de ubicar el tema de las competencias laborales en un marco general. De ahí que sea necesario señalar en primer lugar las características del contexto general desde el cual se parte. Así, con base en la información presentada hasta el momento, se puede decir que la psicología Industrial (organizacional, del trabajo, de personal, etcétera) se caracteriza por lo siguiente:

#### **3.1 Surgimiento a partir de demandas**

De acuerdo con Rodríguez y DíazGonzález (2000), la Psicología Organizacional (industrial, del personal, entre otros.) surgió de los cambios sociales en los sistemas de producción. Además, cabe recordar que su objetivo era efficientar el comportamiento humano en las fábricas. El comienzo se puede trazar con los estudios de tiempos y movimientos llevados a cabo por Taylor, en los cuales se concebía al ser humano como un mal necesario con el cual se debía paliar si se quería obtener una buena producción, en otras palabras, el hombre era una máquina más. Posteriormente los estudios de Elton Mayo en la Fábrica de Howtorne, demostraron que el comportamiento humano afectaba en la producción de los bienes (Rodríguez, 1999). Ante esto, los industriales se vieron en la necesidad de destinar fondos para la investigación sobre temas tales como: formación de equipos de trabajo; liderazgo, iluminación, motivación y autoestima, comunicación, etcétera.

Con apego a los hechos que han dado lugar a hablar de las competencias laborales, se aprecia que también este tema surge por la necesidad del sector industrial de contar con mano de obra calificada (OIT, 2002), predecir y mejorar el desempeño laboral (Mertens, 1996 y Dale & Iles, 1992) y superar las deficiencias de la capacitación en México (Ibarra, 1997).

Con base en lo anterior, es posible ver que ni la psicología Industrial, ni la pertinencia de estudiar las competencias laborales surgen por interés científico o teórico; y sí por la necesidad de responder a criterios administrativos y de producción de la Industria.

### 3.2 El Pragmatismo

Desde sus inicios y en la actualidad, la psicología ha dispuesto herramientas que le permiten responder a una demanda social; así fue como se comenzaron a emplear estudios de tiempos y movimientos, satisfacción laboral, tratamientos estadísticos, entre otros; cualquier técnica que diera cuenta de la eficiencia y desempeño de los trabajadores.

### 3.3 El eclecticismo

Con las diversas teorías que pretenden explicar el comportamiento en la industria, el ejercicio de la psicología en la industria, no permite ceñir el trabajo del profesional en psicología a un cuerpo teórico coherente (Vargas y Velasco, 2002), lo cual es la principal causa de que en muchas funciones, se empleen elementos de diferentes enfoques teóricos para solucionar la demanda presentada. Ejemplo de ello es el caso de reclutamiento y selección de personal; donde adicionalmente a los procesos administrativos inherentes, el psicólogo debe determinar la personalidad del candidato a una vacante y predecir el comportamiento que tendrá el individuo dentro de la industria, con base en una entrevista, que puede estar fundamentada en un cuerpo teórico de tipo conductual, psicoanalítica o sin referencia a ninguno; de la misma forma, los test empleados pueden ser psicométricos, derivados de la teoría psicométrica, de personalidad y de actitudes, que pueden provenir de enfoques cognoscitivos o psicoanalíticos, y de desempeño, cuyo fundamento es el comportamiento observable, característica fundamental de la teoría conductista.

Esta misma tendencia a incorporar elementos de diferentes teorías en la explicación de un evento, también se observa en el tema de las competencias laborales, donde tres de los enfoques representativos que abordan el estudio de

las mismas, funcionalismo, constructivismo y conductismo, se entremezclan en la práctica, para evaluar y certificar el desempeño de los individuos en las empresas; este es el caso del Consejo de Normalización y Certificación de Normas técnicas de Competencia Laboral (Ibarra, 1997).

#### 3.4 La puesta en tela de juicio acerca de su efectividad

Adicionalmente, los test psicológicos, intervenciones e investigaciones sobre el comportamiento en la industria, han perdido credibilidad en su efectividad y capacidad predictiva.

Por ejemplo: el empleo de los test psicológicos se realiza principalmente en el proceso de reclutamiento, al respecto Aiken (1996) menciona que en ocasiones las puntuaciones obtenidas en los test se tratan de correlacionar con las medidas del desempeño de los individuos que han sido evaluados con dichas pruebas, encontrando que los resultados obtenidos no han sido alentadores; o de hecho son contradictorios, pues mientras algunos obtienen puntajes en el máximo percentil y presentan un desempeño exitoso, otros presentan desempeño deficiente. Como señalan Vargas y Velasco (2002) “no se ha podido lograr que la buena calificación de un test o el perfeccionamiento de las capacidades mentales aseguren un correcto desempeño laboral...” (Pág. 181).

Los efectos de este proceder se ven reflejados en la sociedad, pues considera que los métodos de selección, específicamente el uso de las pruebas psicológicas, no son lo suficientemente válidas; generando con ello temor y escepticismo, hacia la profesión (Richard, 1971).

Respecto a las intervenciones que se han hecho, es común encontrar que a raíz de una petición del patrón se desarrollen cursos para modificar actitudes, mejorar el liderazgo, entre otros temas, que se supone competen al psicólogo. Los resultados encontrados hasta hoy, en muchos casos, dejan ver que una vez terminado el curso y los empleados vuelven a su lugar de trabajo, siguen presentando los mismos problemas por el empleador (Richard, op. cit.).

Un ejemplo, de la falta de credibilidad en las investigaciones de la psicología industrial se deriva de los estudios realizados acerca de la satisfacción laboral, realizadas por los humanistas quienes suponían que existía una relación directa entre aquella y la productividad; hipótesis falsa que desalentó en mucho el subsidio de industriales para realizar este tipo de indagaciones.

### 3.5 Tiende al prejuicio

No se debe olvidar que la forma en que se inició el trabajo de los test mentales fue para segregar a las personas con debilidad mental de aquellas supuestamente normales, afectando a grupos minoritarios en cuanto a la educación impartida y en su desarrollo social (Buendía, 1999). Aunque en la actualidad, se dice que no hay tal prejuicio, es fácil ver como muchas personas en la industria que desconocen la construcción y empleo de los test, retoman el resultado bruto de los mismos y con base en los resultados etiquetan el comportamiento de los individuos, cayendo en el consabido “supuesto” de saber como será el individuo en determinada situación. De tal forma que si en los resultados de un test proyectivo de un individuo, el evaluador identifica rasgos de personalidad que tienden a la agresividad, muy probablemente se pensará que el individuo demostrará agresión con su jefe directo o sus posibles compañeros de trabajo, hará peticiones de forma poco asertiva, se mostrará molesto cuando no se cumplan sus demandas, entre otros comportamientos. Al hacer esto, se esta juzgando y prediciendo de antemano el comportamiento del individuo en cualquier situación, teniendo como única referencia el resultado de una prueba o test psicológico.

### 3.6 La carencia de un objeto de estudio definido

El considerar que la psicología debía estudiar el comportamiento del ser humano, favoreció que se fueran creando supuestas especializaciones de la psicología industrial, entre ellas: psicología del personal, conducta organizacional, psicología de la ingeniería, asesoramiento vocacional, desarrollo organizacional y relaciones laborales, entre otros (Rodríguez, 1999). Con esto, lo único que se deja ver es que las supuestas sub-especializaciones, hacían referencia a un segmento de la

conducta y al contexto en el que se hablaba de la psicología. De hecho, el cambio en el nombre de la Psicología del Trabajo a Psicología Organizacional, se debe no a una evolución en el contenido de los temas de estudio al interior de ésta, y sí a los cambios en las teorías de la administración de las empresas, al pasar de considerar la actividad de trabajo del hombre, como una organización de subsistemas dentro de un sistema más amplio (Laszlo, 1975 en Robbins, 1999).

Del mismo modo, si la psicología industrial no tiene un objeto de estudio definido, tampoco es posible esperar que los conceptos que se abordan para estudio o intervención, sean concisos y claros. Este hecho lo podemos observar en la definición de las competencias laborales, donde la diversidad de la documentación revisada, deja ver que el hablar de competencia laboral, significa hablar de un conjunto de conocimientos, habilidades, actitudes, aptitudes, capacidades, destrezas, aprendizajes, valores, relacionados con el desempeño óptimo en uno o más contextos dados y que se apega a un estándar o requerimientos específicos definidos por la industria o campo ocupacional (PMETyC, 2000; Vargas, 2001 y Zarifian, 1999; y la OIT, 2002; citados en Irigoin y Vargas, 2002). Provocando que éste término tenga múltiples acepciones y efectos que se comentarán más adelante.

Hasta aquí se han hecho algunas observaciones sobre la psicología en el campo del trabajo en la actualidad; sin embargo, como señala (Bernal, 1972; citado en Ribes, 1990 a) las prácticas teóricas y empíricas de la ciencia son influidas profundamente por la red de creencias y valores de una época determinada. Así, es posible ver como algunas de las concepciones que se tenían sobre el comportamiento humano alrededor del siglo XVII, siguen influyendo en la práctica de la psicología, este es el caso del dualismo, causalismo y uso del lenguaje que a continuación se describen:

### 3.7 Dualismo

La tradición del dualismo se le atribuye de manera Oficial a Rene Descartes (Ryle, 1949). "Para aquel, cada persona vive dos historias colaterales: una pública, relativa a su cuerpo y otra privada relativa a su alma. El alma racional determinaba la acción de la corporeidad material del hombre, de modo que su comportamiento podía estudiarse reduciéndolo a la acción mecánica y refleja, mientras que el alma (o lo mental) era lo causal interno que obedecía a principios propios. La acción del hombre como movimiento, debía estudiarse a través de la mecánica, mientras que la del alma, a través de una concepción paramecánica" (Ribes, 1982). Así, la cohabitación del alma racional y el cuerpo mecánico se concibió como una condición peculiar de interacción entre ambas entidades, en la que el cuerpo, como entidad material, solo podía moverse con base en el movimiento de otros cuerpos (los objetos del mundo) o mediante una paraacción voluntaria de la razón, la que ejercía su influencia desencadenando el movimiento de los espíritus animales a través de los nervios y la sangre por su contacto privilegiado con la glándula pineal. Por su parte, el alma racional padecía el influjo del cuerpo a través de las sensaciones internas y externas, pero su acción racional, como un aparato gramático-deductivo, le permitía distinguir las cosas verdaderas de las falsas. De este modo, el hombre resultaba ser un compuesto interactivo peculiar de dos sustancias que se influían diferencialmente: una iniciando acciones paramecánicas sobre el cuerpo y la otra, procurando la materia para que a la manera de una luz interior, la razón reflexionara sobre el material sensible para establecer el conocimiento verdadero respecto del mundo y todas las cosas.

En conjunto, el hombre (para Descartes) era concebido como un complejo sistema de acciones y paraacciones interactuando con base e los principios geométricos de la mecánica y la óptica (Ribes, 1990a).

De acuerdo con Ryle (1949), este dualismo constituye un error categorial, ya que: "Representa los hecho de la vida mental como si pertenecieran a un tipo o

categoría lógica (o rangos o tipos de categorías), cuando en realidad pertenecen a otra” (Pág.16).

La forma en que se práctica la psicología en la industria, permite apreciar la influencia del dualismo al momento de aplicar pruebas proyectivas; derivadas de un enfoque teórico como el psicoanálisis, donde se supone que es posible conocer su trayectoria académica, sus referencias personales, su historia laboral y su grado de conocimientos, pero no su carácter ni su forma de ser. Es por eso que se aplican pruebas de personalidad que tratan de conocer la otra parte del individuo que acude a solicitar empleo. Los resultados de la prueba utilizada, dirán qué rasgos son los que posee y tipificarán su forma de comportamiento. Así mismo, la explicación del comportamiento humano lleva una herencia dualista pues afirma la existencia interna de deseos, periodos de desarrollo psicosexual, mecanismos, impulsos y principios de la persona que le hacen actuar de uno u otro modo en la industria. Estos se pueden consultar en Garrido (1992).

La influencia del dualismo también se aprecia en las teorías cognoscitivas y abarca desde la clasificación de la capacidad del individuo en aptitudes mentales y físicas (Hughes, 1980); así como el estudio de las necesidades y motivos del ser humano en el trabajo, al considerar que los trabajadores tienen niveles de aspiración a un mayor nivel de aprendizaje, pero que no se puede dar por problemas psicológicos subyacentes, y reprimidos por la estructura de la organización (Silverman, 1975).

Adicionalmente al dualismo, el causalismo o causalidad también ha influido en la conceptualización del comportamiento humano. A continuación se comenta al respecto.

### 3.8 Causalismo

Una de las leyes de la física es que a toda acción corresponde una reacción, es decir, los cuerpos se mueven por que existe otro cuerpo o evento que provoca la

movilidad en éste. Con la misma lógica Descartes, escribió que “...las cosas permanecen en la naturaleza en el mismo estado hasta que algo las cambia. Esto es, [en] la mayoría de los cuerpos...todo movimiento es producido por el movimiento de otro cuerpo...En el hombre, el alma puede producir movimientos corporales. Los movimientos, como cambios de un estado del cuerpo, siempre deben tener una causa: el movimiento de otra sustancia...” (Ribes, 1990 b; Pág. 15). De ese modo, el hombre había sido dividido en dos mundos; el externo y el interno; en donde las interacciones que establecía con su entorno en tanto cuerpo, material, objetal, consistían en acciones gobernadas por leyes de física y mecánica, es decir, a cada acción del cuerpo humano correspondía una reacción. Un ejemplo de esta suposición sería la siguiente: *a la acción de cerrar el puño durante mucho tiempo tiene por reacción la fatiga muscular y finalmente el relajamiento de dichos músculos.*

Así, la lógica del dualismo se tradujo en el paradigma del reflejo en el estudio de la Biología y subsecuentemente, el conductismo lo incorporó para estudiar y explicar la conducta. La influencia del paradigma del reflejo se hizo presente en el condicionamiento operante, el cual explica que la conducta está en función de sus consecuencias. Tomemos por ejemplo el caso del niño que hace un berrinche a su mamá. - el niño al solicitarle una paleta a su mamá es ignorado, por lo que éste se suelta a llorar, patear y pegar a su mamá. La madre para calmar el comportamiento del niño, accede a comprarle la paleta-. Con ello el niño se queda tranquilo y cesa de llorar. La siguiente vez que el niño comience a llorar la madre dará al niño otra paleta; y de esa forma la conducta de llorar del niño, comienza a ser regulada por las consecuencias, que en este caso corresponde a las veces que la mamá entrega la paleta a su hijo.

En 1913 John B. Watson, en un intento por liberar a la psicología de formulaciones dualistas, definió a la conducta observable de los organismos como objeto de estudio “... limitando con ello el dominio empírico de la psicología, al de los movimientos. De esta manera, no solo resultó fácil transferir el paradigma del

reflejo de la Biología a la Psicología, sino que surgieron nuevas formas de dualismo. De hecho, al postular relaciones de contacto espacio-temporal entre variables, como único modo de explicación de la conducta, sugirió la idea de postular variables mediacionales para aquellos segmentos de comportamiento, en donde no se identificaban estímulos cercanos en tiempo y espacio a las respuestas...” (Rodríguez, DíazGonzález y Zarzosa, 2003; pág. 107). Conformando enfoques mediacionales y cognoscitivos.

Otra ejemplo de la influencia del causalismo se encuentra en el enfoque cognitivo-conductual, donde se aplican terapias que pretenden incidir en variables cognoscitivas para modificar el comportamiento, este es el caso de la terapia racional emotiva, el entrenamiento en autoinstrucción, la detención del pensamiento y la inoculación de estrés, entre otros (Rodríguez, 2002).

También se puede apreciar formas de causalismo en el Psicoanálisis, tan solo basta recordar que en los escritos del Fundador de dicho enfoque, se aseguraba que infancia es destino, dando a entender, que todas las relaciones y aprendizajes realizados durante los primeros años de vida son determinantes para configurar la personalidad del individuo adulto. Así por ejemplo, se dice en la actualidad que los individuos que gustan de ser apacibles o dormir en posición fetal, quedaron fijados a la etapa fetal, donde la fuente de placer provenía del vientre de la madre; mientras que individuos que se abstienen de obrar, que no pueden dejar inconclusas las actividades hasta su término, o bien, llevan a cabo actividades de limpieza exageradas, están fijados a la etapa anal, la cual aduce a que la fuente de placer provino del dominio que tenía el niño al retener su heces fecales (Bleichmar, 1984).

De estos y otros ejemplos más, se puede decir a modo de síntesis, que el causalismo es pensar que existen dos eventos, en donde uno es causa de otro. Su influencia se aprecia: en la teoría del condicionamiento clásico, desde el momento en que se identifica un estímulo incondicionado(Ei) que produce una

respuesta incondicionada( $R_i$ ), la cual puede ser reproducida por la asociación entre el estímulo incondicionado y el condicionado( $E_c$ ); en el condicionamiento operante, pues la triple relación de contingencia conformada por el (E)stímulo-(R)espuesta-(C)onsecuencia, es gobernada por este último elemento; y en los enfoques mediacionales, los cuales postulan la existencia de variables internas tales como pensamientos, motivos, y otros, los cuales causan el comportamiento. En todos estos enfoques, subyace la división cartesiana de la res cogita - mente y la res extensa – cuerpo, en la que la mente es causa del movimiento corporal.

La lógica del causalismo no sólo tuvo repercusiones en la elaboración del conocimiento científico, sino que sus implicaciones se pueden apreciar hoy en día en la práctica de la psicología industrial, en sus estudios e investigaciones.

Son muchas las situaciones en donde se puede observar la influencia del causalismo en la industria, aquí solo se mencionan algunas por su valor ilustrativo y no pretenden agotar la singularidad del contexto.

Por ejemplo, a menudo se considera que la puntuación obtenida de un individuo en un test de personalidad, por ejemplo “extrovertido”, tendrá el mejor desempeño en el área de relaciones públicas, considerando en una relación directa que los puntos de un test predicen el comportamiento futuro. Lo mismo ocurre cuando se considera el tipo de escuela, el nivel de estudios, la raza y el sexo, como determinantes para el desempeño efectivo en un puesto.

De igual modo, los estudios acerca de las necesidades y motivos llevados a cabo en la industria, suponen que éstos ejercen influencia directa sobre la conducta de un individuo (Silverman, 1975). En esta línea de influencia, se pueden considerar la teorías de motivación bifactorial de Herzberg y la teoría del valor de Locke, las cuales abordan la clasificación de la motivación intrínseca y extrínseca, aludiendo que una u otra tiene efectos directos en la conducta (De la Poza, 1999).

Sus efectos se pueden rastrear en entrevistas laborales, en las que se les pregunta a las personas sobre sus intereses. Por ejemplo: Si es una institución bancaria, y en una entrevista se deduce que el motivo del aspirante a una vacante es principalmente el dinero y además, se consideran los resultados de un test de intereses en el que el valor principal fue el monetario; seguramente el entrevistador supondrá que por tener un alto puntaje en el interés monetario, esa persona puede llegar a cometer una falta de probidad; razón por la cual no lo considerará como candidato a obtener el puesto.

Otra evidencia de la influencia del causalismo pero enfocada a la investigación, son los estudios llevados a cabo por los tayloristas, quienes consideraban que un cambio en las condiciones del ambiente tenía el poder de cambiar, casi por arte de magia la productividad de los trabajadores.

Para cerrar este comentario, se debe advertir que el considerar a los motivos (internos o externos) como determinantes en: la capacidad de aprender, de obtener éxito en el trabajo, etcétera, han llevado al psicólogo -erróneamente- a proponer incluso transformar la estructura burocrática para facilitar, la creación de oportunidades que hagan salir a flote las capacidades de los individuos y con ello alcancen el nivel de autorrealización (Silverman, 1975).

### 3.9 Lenguaje ordinario

Otra aspecto que hay que considerar que ha afectado a la conformación y práctica de una ciencia, es el lenguaje ordinario. Hay que recordar que el lenguaje ordinario, cumple con una función social que no tiene nada que ver con la ciencia; es la de comunicarse entre seres humanos.

Las expresiones del lenguaje ordinario, se refieren a múltiples significados que tienen que ver con el contexto y el uso que se les da. Ribes (1990a) menciona que “a nadie se le ocurre... inspeccionar la lengua de otro cuando éste dice que tiene una idea en la punta de la lengua... “las expresiones del lenguaje ordinario que aluden a actividades o estados mentales...no hacen referencia a acciones o

entidades que tienen lugar en una dimensión ajena al episodio...son expresiones que tienen significado sólo y exclusivamente en el contexto de su ocurrencia" (Pág. 55).

En este punto es donde se enlaza el tema de la cosificación del lenguaje, donde se debe recordar que el mito del fantasma en la máquina convirtió a las expresiones lingüísticas mentales en algo distinto de ellas mismas; las convirtió en pruebas o testimonio de la existencia de otras entidades o actividades ocultas a los términos y expresiones que identificaban o comunicaban propensiones, relaciones, cualificaciones y otras propiedades lógicas del uso del lenguaje en su contexto ordinario, se le transfiguró en indicadores de objetos, sustancias y actividades ocultas (Ribes,1990a). Es absurdo como dice Ryle (1949), predicar propiedades respecto a los términos del lenguaje ordinario con base en las categorías de la gramática formal. Así, "...a un extranjero que visita Oxford o Cambridge por vez primera se le muestra un número de colegios, bibliotecas, campos, museos, departamentos científicos y oficinas administrativas, luego el pregunta: - ¿Pero dónde esta la Universidad? He visto donde viven los miembros del colegio, dónde trabaja el administrador escolar, dónde experimentan y descansan los científicos. Pero todavía no he visto la Universidad donde residen y trabajan los miembros de su Universidad-.Se le tiene que explicar que la Universidad no es otra institución colateral, alguna contraparte ulterior a los colegios, laboratorios y oficinas que ha visto. La Universidad es sólo el modo en que todo lo que ha visto está organizado. Cuando son vistas y su coordinación entendida, se ha visto la Universidad. Su error yace en la suposición inocente que es correcto hablar de la iglesia de cristo, la biblioteca Bodleian, el museo Ashmolean y la Universidad, hablar como si, la universidad en la misma categoría a la que pertenecen las otras instituciones" (Pág. 16).

Según Ribes (1990a), "...no todos los sustantivos gramaticales corresponden a objetos ni todos los verbos corresponden a acciones. Predicar de los sustantivos propiedades lógicas de objetos o de los verbos propiedades

lógicas de acciones constituye el error categorial más grosero que puede cometerse. Cabe traer a colación que la teoría del condicionamiento ha incurrido en este error en sus diversas formulaciones históricas, al concebir la percepción y la emoción, por ejemplo, como respuestas. El carácter organocéntrico que se le ha otorgado a la definición de conducta, ha llevado a conceptualizar como acciones a términos disposicionales. Sin embargo se comete y con frecuencia. Muchas veces, como ocurre en las mitologías políticas, se identifican hechos de distinta clase: país y bandera, partido y constitución..." (Pág. 58).

De ahí que debe considerarse de acuerdo con Ribes (1990b), que la aceptación de eventos privados, ya sea como estímulos o como respuestas, tiene implicaciones no sólo para el teórico preocupado por los conceptos vinculados con el organismo como individuo, sino también para la orientación de prácticas tecnológicas que otorgan a dichos eventos supuestas propiedades funcionales.

El dualismo y el causalismo entre otras cosas han llevado a cosificar el lenguaje, postulando procesos mentales que no existen como tales en realidad, y que son generados a partir de la premisa de la existencia de la mente como estructura que causa comportamiento.

Esta cosificación del lenguaje ha llevado a estudiar términos referentes a lo mental como si fueran objetos, sustantivos con existencia en el espacio. Se habla de actitudes, motivación, inteligencia, personalidad, y otros temas relacionados, como si fueran entidades susceptibles de medirse y modificarse con la misma relación lógica con la que se mide la altitud, la profundidad o la velocidad. Basta con la construcción de un instrumento de medición para obtener dicha evaluación.

Y es que, "...cuando describimos a los demás ejercitando cualidades mentales, no nos referimos a episodios ocultos que causan sus expresiones lingüísticas y sus actos manifiestos, sino a las expresiones y actos en sí mismos" (Ryle, 1949; Pág. 26). Este autor también explica que muchas palabras que hacen

referencia al comportamiento humano son conceptos disposicionales. Entendiendo como disposición a una colección de casos, y no a la identificación unívoca del término con algún tipo de conducta en particular, la cual define una tendencia a actuar. Por ello, es pertinente considerar que "cuando se predicen de una persona epítetos tales como astuto, tonto, prudente o imprudente, tal disposición no le atribuye conocimiento o ignorancia de alguna verdad sino la habilidad o inepticia de hacer cierto tipo de cosas" (Ryle, 1949.; Pág. 28).

Por poner un ejemplo, " cuando un payaso actúa de manera torpe, se admira el ejercicio de una habilidad, el hecho de parecer torpe, y no el efecto de causas internas ocultas (...) una habilidad no es un acto (..) llegar a conocer que una acción es el ejercicio de cierta habilidad, es apreciar a la luz de un factor que no puede fotografiarse(...) -en este sentido- "la habilidad es una disposición o complejo de disposiciones; y una disposición es un factor de tipo lógico tal que no puede ser visto o no visto, grabado o no grabado" (Ryle, op. cit.; pág. 33).

Así, al referirnos a un gerente de relaciones públicas como competente; queremos decir que se trata de una persona que desarrolla un conjunto de funciones que lo caracterizan como hábil, es decir, que entabla relaciones de intercambio económico, político, financiero u otro particular; que implementa programas de intercambio entre escuelas-empresas; demuestra facilidad de palabra, establece acuerdos entre empresas-proveedores para realizar descuentos y ofrecerlos como beneficios a sus empleados, etcétera. Lo anterior quiere decir que la denominación "competente" se da en función del cumplimiento de una colección de ocurrencias y no de una sola de ellas. Así, una persona que ocupa el puesto de gerencia, por el solo hecho de demostrar facilidad de palabra frente a proveedores, no podrá ser considerado competente hasta que cumpla con otros criterios impuestos socialmente.

Otro ejemplo que se puede analizar en el trabajo, es aquel que refiere a alguien como extrovertido. Es común que en áreas de contacto con el cliente y

ventas se prefieran aquellas personas que en sus entrevistas y sus pruebas psicológicas se haya determinado tengan una personalidad extrovertida. Decimos de una persona que es extrovertida, por que saluda a varias personas, entabla conversación con otros, le gusta trabajar en equipo, y otras actividades afines. Mas no decimos de alguien que acabamos de conocer, que por el simple hecho de saludarnos, sea extrovertido.

De igual forma, cuando decimos que Meganito es inteligente, queremos decir que en determinadas circunstancias, resuelve problemas y se adapta a las circunstancias presentes. Al igual que en el caso anterior, no se puede decir que una persona fue inteligente durante dos segundos y que después ya no lo fue, ni tampoco decir que cuando digo que meganito es muy inteligente, se encuentre en esté instante haciendo algo inteligente.

En psicología, especialmente en sus aplicaciones en el contexto laboral, términos como competencia, capacidad, inteligencia, personalidad, motivación, etcétera, se abordan como si fueran palabras que tuvieran un referente empírico, se les toma como si fueran atributos, respuestas, eventos ocultos o procesos. Vemos que incluso se les estudia en esos términos. Por ejemplo, Hughes (1980) considera a las aptitudes como la capacidad y sensibilidad de un individuo. Describe que "...la capacidad incluye todas las aptitudes mentales y físicas de un individuo, presentes en el momento en que se espera que desempeñe su trabajo. Incluidas están la inteligencia (que viene en muchas clases y tamaños) y el empuje básico o nivel de energía. La capacidad en otras palabras, es la aptitud para aprender inherente a una persona. Nada tiene que ver con lo que se haya aprendido, pero es una evaluación de la capacidad para adquirir pericia y habilidad..." (Pág.141-142)

La inteligencia como capacidad señala Ribes (1990b), corresponde a la tendencia o probabilidad de que un individuo realice determinado tipo de actos. Ryle (1949) ha descrito los conceptos de capacidad como categorías

disposicionales, y las contrasta con términos que se aplican directamente a ocurrencias o eventos. “Los conceptos disposicionales, en la medida en que se refieren a tendencias o colecciones de eventos, no constituyen proposiciones categóricas (afirmación o negación de eventos), sino que se formulan como proposiciones hipotéticas (probabilidad de que ocurran o no cierto tipo de eventos). Sin embargo, dichas proposiciones hipotéticas no se refieren a entidades causales distintas de los actos que permiten identificar la capacidad” (Ribes, 1990a; Pág. 204).

Para el caso de la inteligencia no debe olvidarse que su estudio se ha dado como variable, la cual es concebida como continua e invariante en el tiempo. Es el caso de Colom (1997) quien menciona que la capacidad es la aptitud para operar en la esfera cognitiva intelectual, en la que se puede diferenciar la aptitud básica y efectiva. La aptitud básica es heredada y es un factor interno que define hasta donde puede llegar a aprender una persona y la aptitud efectiva, que es una muestra de la capacidad básica, es decir lo que la persona hace y se puede observar. Adicionalmente Stenberg (1986) agrega que las capacidades se han considerado como las responsables del comportamiento inteligente desde la teoría psicométrica, la cual considera que las capacidades son factores o estructuras mentales a las que se les responsabiliza de las diferencias individuales en el rendimiento observado en test de inteligencia, trabajos académicos, entre otros. Mientras que el enfoque del procesamiento de la información, intenta comprender las capacidades humanas en términos de mecanismos mentales básicos que subyacen a la conducta inteligente.

Aquí, cabe recordar que el estudio de la inteligencia "...surgió por el interés de medir estadísticamente la probabilidad de ajuste de un individuo a situaciones escolares o de desempeño laboral específicos..." (Ribes, 1990b: Pág. 69-70). Dicho concepto presenta una definición de tipo normativo, al considerar que las puntuaciones que obtiene un individuo en una prueba, se distribuyen de manera normal y que dichas puntuaciones son originadas por una capacidad subyacente o

bien, se deben a un concepto hipotético o al supuesto funcionamiento de ciertas áreas privilegiadas del sistema nervioso central.

Con base en la información referente al dualismo, podemos decir que al aceptar que la inteligencia es una capacidad interna, caemos nuevamente en un error categorial. Hay que reiterar que el simple hecho de observabilidad o no de un evento no define la categoría de interno. Como dice Ryle (1949) sólo en la edad media la gente aprendió a leer, sin hacerlo en voz alta, es decir en silencio, lo cual no quiere decir que cuando alguien lee en silencio, esté leyendo adentro de la cabeza, con ojos internos que recorren las líneas de texto.

Por otra parte, si consideramos que el solo hecho de resolver un problema o decir una palabra adecuada a las circunstancias, hace a la persona inteligente, caeremos en el riesgo de denominar cualquier comportamiento como inteligente. De ese modo, sería tan inteligente la caída de un payaso en una fiesta, como la resolución de una formula química de un ingeniero en un laboratorio, pues ambas son acciones adecuadas a las circunstancias.

Adicionalmente, si aceptamos la idea de que la inteligencia causa el comportamiento, o bien que existe una capacidad subyacente que hace a la persona inteligente, se retomaría el enfoque causal de la conducta, en donde la causa y el efecto son los únicos factores que provocan el actuar de las personas, soslayando el papel del contexto y la historia del individuo.

Finalmente, si aceptamos que la inteligencia es el coeficiente intelectual resultante del cociente entre la edad cronológica y la edad mental, esto llevaría a cosificar el concepto de inteligencia y nos llevaría al error categorial tratando el tema de la inteligencia como sustantivo, de la misma manera que se manejan las unidades de medida (Kg, Km, m) otorgándole propiedades que no le corresponden.

Para el caso de la psicología industrial, el concepto de inteligencia ha sido empleado de forma crucial, pues se considera que una persona con un nivel de inteligencia alto es un buen candidato para ocupar un determinado puesto; con base en este factor se ha llegado a clasificar a los individuos que pueden y que no pueden ser promocionados en el interior de la empresa; así mismo, el coeficiente intelectual es también evidencia que indica quien puede aprender cosas nuevas y quienes no.

### 3.10 Metodologías

La afectación que lleva en sí mismo el dualismo, el causalismo, el lenguaje ordinario y la cosificación del lenguaje se ve reflejada en las metodologías que se aplican. Los test, técnicas y conceptos que actualmente se emplean en el sector Industrial cargan con esta herencia del fantasma en la máquina.

Por ejemplo, en el caso de las pruebas psicológicas que se aplican en la selección de personal en la Industria, se define la característica de personalidad o inteligencia que se quiere evaluar y se aplica una batería de test. A partir de estos datos que arrojan estas pruebas, que en su mayoría son de papel y lápiz, los sujetos son tasados con referencia a desviaciones numéricas. Con estos test, se espera detectar el coeficiente de inteligencia y el tipo de personalidad que tiene el individuo. El índice numérico permite saber supuestamente la cantidad del atributo, con relación a una distribución normal, que se está midiendo en el individuo, sea autoestima, liderazgo, inteligencia, etcétera.

Si tenemos en cuenta que las competencias laborales son definidas de diferentes formas, se deja entrever que el lenguaje con el cual se ha construido el término competencia laboral, proviene de diferentes marcos teóricos y que por lo tanto su significado es multívoco y su uso confuso, pues para unos la competencia puede ser observable o inobservable, otros consideran que tienen características subyacentes o externas; en cuanto a su uso, la misma palabra “competencia” puede tener diferentes acepciones, entre ellas: de rivalidad, más cuando se habla de competencias laborales pues supone la disputa de un objeto; de pertinencia

como aquellos casos en donde los abogados explican que un caso legal es de la competencia de lo familiar, de lo laboral, de lo penal, etcétera; de la capacidad de una persona para realizar una tarea, por ejemplo: fulanito es competente para administrar, entre otros.

La herencia del fantasma en la máquina también se puede apreciar en las definiciones de competencia. En las siguientes líneas se describe su impacto.

Tomando como base la definición de Spencer y Spencer (1993), la competencia debe ser entendida como una característica profunda de la personalidad y que puede predecir el comportamiento en una amplia variedad de situaciones y desafíos laborales. Propone un modelo para identificar competencias, mismo que se asemeja a un Iceberg, donde la parte que sobresale corresponde a las competencias observables (destrezas y conocimientos); mientras que la parte debajo del agua, corresponde a las competencias inobservables (personalidad), se puede comentar lo siguiente:

La definición de Spencer y Spencer (op. cit.) se aprecia como dualista, ya que definen a la competencia como una característica profunda de la personalidad y que puede ser observable o inobservable, lo cual es inaplicable al comportamiento, pues lo observable y lo inobservable solo delimita la posibilidad de referir por parte de un tercero lo que otro hace o deja de hacer.

Es causalista, en la medida en que Spencer y Spencer (op. cit) aseguran que la competencia origina o anticipa el comportamiento y el desempeño, al margen de la situación de que se trate; en este caso lo que se entiende como competencia es causa del comportamiento.

Su significado y su uso teórico es impreciso, pues para Spencer y Spencer (op. cit.) conciben a la competencia como características, atributos o respuestas. De esa forma, pocos aspectos del ser humano dejan de ser competencia.

La forma en que se habla de competencia le atribuye propiedades del espacio físico, es decir se cosifica el término, pues para Spencer y Spencer (1993) la competencia existe en el interior del individuo, como si fuera algo que pudiera contarse, como si se tratara de elementos del sistema músculo- esquelético o algo similar..

Con esta breve descripción, se debe tener claro que las competencias entendidas como un conjunto de conocimientos, habilidades, aptitudes y actitudes, hasta el momento, han sido descritas como algo que es necesario que el individuo tenga y muestre para lograr los mejores resultados en el trabajo. Pero hay que advertir que con tal definición, quedan pocas características del comportamiento humano que no sean competencias. Lo anterior es solo un ejemplo de las herencias que nos ha dejado el mito del fantasma en la máquina, y la inconveniencia de estudiar fenómenos desde marcos teóricos confusos, apoyados en términos del lenguaje ordinario, y objetos de estudio dualistas.

Así, queda pendiente responder: ¿En que marco teórico debe basarse el psicólogo? ¿De qué forma el psicólogo debe dirigir su acción profesional? y ¿Cómo se deben entender las competencias laborales? Esta es una pregunta que trataremos de responder en las siguientes líneas.

## 4 EL MODELO INTERCONDUCTUAL

Ya hemos mencionado las características que presenta la Psicología industrial y las competencias laborales, toca ahora indagar sobre las posibles alternativas para reformular el estudio del tema. De inicio debe quedar claro que se necesita un marco teórico que regule la labor profesional en la industria, de esa manera el estudio de las competencias laborales deberá llevarse a cabo con criterios apegados al marco teórico científico de la psicología.

### 4.1 Ciencia y Tecnología

Si se tiene presente la distinción que hacen Ribes y López (1985) entre ciencia y tecnología, las cuales se diferencian en términos del modo de proceder, además del lenguaje que emplean y los objetivos que persiguen, se debe señalar que de acuerdo con el modo de proceder, la ciencia es analítica, pues opera con un lenguaje abstracto y su objetivo es explicar su objeto de estudio; mientras que la tecnología por su parte, procede sintéticamente, emplea un lenguaje concreto y tiene como objetivo modificar su objeto de estudio (Ribes y López, op.cit.).

La psicología como ciencia surge con la aparición del Manifiesto Conductista de Watson en 1913 (Ribes y López, op. cit.) con lo cual, se le otorgó a la psicología un objeto de estudio empírico, siendo las contribuciones de la psicología fisiológica y la psicología del reflejo, las que le proporcionaron el paradigma del conductismo, dándole sus premisas epistemológicas, lógicas y metodológicas.

Como tecnología, se puede distinguir en sus orígenes dos vertientes: una pragmática y otra que se apoyaba en investigaciones empíricas. En el pragmatismo se encontraban actividades relacionadas con la clasificación, la evaluación, la estandarización, etc. Actividades que eran solicitadas por encargo social. Mientras que la psicología que se centraba en la fundamentación empírica, buscaba extrapolar los principios de aprendizaje animal al ámbito aplicado con seres humanos en contextos naturales, caso del Análisis Conductual Aplicado,

que fue una tecnología derivada de los principios de aprendizaje y condicionamiento y se enfocó en el campo de la salud y educación (Ribes, 1982).

Sin embargo, con la inclusión de la Modificación de Conducta, la Terapia Conductual y los enfoques cognitivos, los objetivos generales de la psicología se desvirtuaron, de modo que la psicología, mencionan Vargas y Velasco (2002) se fue conformando por encomienda social, una realidad impuesta como encargo social hasta nuestros días.

Ante esta situación, se deben mencionar algunas apreciaciones: Partir del encargo social lleva a desarrollar una profesión que no contempla un objeto de estudio preciso y crea supuestas especializaciones de psicologías, definidas por el uso, escenario, poblaciones, objetivos y campos donde se inserta (psicología social, clínica, educativa, deportiva, industrial, etcétera), lo que en realidad corresponde a la división social del trabajo con existencia previa a la aplicación de la disciplina. Veamos cuales son las consecuencias de este modo de proceder:

Actuar profesionalmente, sin un cuerpo teórico que respalde la inserción del psicólogo afecta tanto a profesionales como a legos. Ya que les resulta indefinida y misteriosa la actividad profesional. Siguiendo con este argumento, el cúmulo de profesionistas que mantienen relación con el psicólogo lo llegan a concebir como un individuo que se entromete en el trabajo construido social y tecnológicamente diseñado para ser atendido por otras profesiones, mucho antes de la aparición de la psicología. Este es el caso de administradores y contadores, entre otros.

Con los intentos realizados hasta hoy, se debe considerar que si no se ha logrado consenso en el objeto de estudio de la psicología y en la aplicación del conocimiento psicológico, la psicología sigue siendo pragmática. De lo cual se desprende que la inserción del psicólogo en las empresas, al margen de un modelo teórico que de fundamento a su actividad profesional, lleva a: a) ejercer actividades que corresponden a otras profesiones, b) reducir fenómenos

complejos del comportamiento, c) apropiarse de técnicas y conocimientos de otras disciplinas como propios, y en general, a realizar actividades supuestamente de carácter psicológico, sin contar con criterios para evaluar su ejercicio profesional.

De tal modo que si se tiene presente que el modelo teórico permite delimitar las herramientas apropiadas para el fenómeno que se aborda, se hace necesario realizar una evaluación exhaustiva de las metodologías empleadas o bien, crear las pertinentes para orientar la actividad profesional del psicólogo en términos de la correspondencia entre ésta y su objeto de estudio.

Frente a esto “se propone que la función social aplicada de la psicología dependa del contenido de la psicología básica y que las demandas sociales queden subordinadas a dichos contenidos. Ello nos lleva a plantear la siguiente cuestión. Si partimos de la premisa de que la psicología estudia el comportamiento, entendido éste como la interacción construida históricamente entre ciertos elementos del organismo y ciertos elementos del medio, hay que considerar que pocas situaciones sociales y naturales no contienen problemas o fenómenos de tipo conductual. De este modo, la primera conclusión es que la psicología en su rama tecnológica no puede aplicarse al margen del trabajo, el desarrollo social, la salud, la educación, etc” (Rodríguez, 2002 a, pág. 13). Esto nos conduce a considerar que los problemas humanos no son problemas psicológicos, sino que tienen una dimensión psicológica identificable a partir del conocimiento básico (Rodríguez, op. cit.).

De acuerdo con la información presentada, en el quehacer profesional convendría replantear el trabajo del psicólogo desde un marco teórico exclusivo de la psicología, y no de las necesidades tecnológicas de la empresa. Así, el siguiente apartado, muestra las bases que sustentan la propuesta para reubicar el trabajo del psicólogo en la industria de acuerdo con la teoría y proponer una forma diferente de abordar el estudio de las competencias laborales.

## 4.2 Modelo teórico

Las bases de la perspectiva Interconductual se encuentran en Kantor (1924-1926), para quién el objeto conceptual de estudio es la conducta, entendida como la interacción entre el organismo individual y el ambiente en una relación de afección recíproca siendo la interacción el centro de interés, a diferencia de cómo lo hiciera Skinner en *The Behaviour of Organism*, donde la conducta es parte de la actividad general del organismo, es decir, como movimientos.

Kantor (1978) señala algunos de los supuestos en los que descansa la teoría: la psicología es una ciencia natural que describe pautas de comportamiento de la relación entre organismo y medio ambiente; lo humano no se encuentra más allá de la naturaleza; y el estudio de la conducta va de lo simple a lo complejo de tal forma que existe una organización jerárquica del comportamiento que se manifiesta en formas específicas de interacción.

Para Kantor (op. cit.), la unidad de análisis es el campo Interconductual, el cual es una representación conceptual de la interacción que incluye: el organismo, los objetos y eventos de estímulo, la función de estímulo y respuesta, el medio de contacto, los factores situacionales, la historia Interconductual y el límite de campo.

A partir de estos planteamientos, Ribes y López (1985) desarrollaron el modelo de campo en el que definen conceptualmente al campo interconductual, como “la interacción del organismo individual con su medio ambiente” (Pág. 42). Aportan características que delimitan el campo Interconductual entre las ciencias biológicas y las sociales y proponen una taxonomía de comportamiento que se compone de procesos o niveles funcionales que van del más simple al más complejo, son inclusivos, progresivos y cualitativamente diferentes entre sí. A continuación se mencionan de forma general.

La función contextual, en donde la respuesta del organismo depende de las relaciones espacio-temporales que no son alteradas por el organismo; la función suplementaria, donde el organismo altera la presentación de los eventos al responder diferencialmente; la función selectora, donde el estímulo selector es el elemento crítico y sus propiedades pueden o no tener un efecto contingente a la respuesta del organismo, mismo que se desliga de las contingencias inmediatas y responde ante la funcionalidad; la función sustitutiva Referencial, donde se requiere de la presencia de sistemas reactivos que permitan al organismo responder ante los eventos no presentes en tiempo y espacio, haciendo uso del lenguaje y desligándose de la situacionalidad; y la función sustitutiva no referencial, en la que el individuo se desliga de los sistemas reactivos convencionales y rebasa lo concreto. Los individuos interactúan con los eventos convencionales o con sus productos. Responde a acciones lingüísticas suyas y a las de otros (Ribes y López, 1985).

La jerarquización de niveles de conducta o taxonomía del comportamiento, el concepto de mediación, que refiere el proceso por el cual uno de los elementos participantes en el campo se vuelve crítico para la estructuración de la relación funcional de estímulo-respuesta, (Ribes y López, op. cit.); y el desligamiento funcional, donde el organismo responde desvinculándose de las situaciones presentes en tiempo y/o en espacio, son elementos que reconocen diferentes niveles de complejidad funcional. No es objeto de este trabajo explicar el modelo Interconductual (el lector interesado puede remitirse a consultar las obras de Kantor, 1978 y Ribes y López, op. cit.). Sin embargo, es importante señalar sus ventajas en la medida en que es el enfoque que da sustento a este trabajo.

El modelo teórico Interconductual, supera las características de las que adolece la psicología en general, incluida su aplicación, ya que:

Define con precisión su objeto de estudio pues desde la perspectiva Interconductual, lo psicológico se considera como un nivel de abstracción de la

realidad y se identifica a partir de lo definido a través de un lenguaje especializado (Díaz González y Carpio, 1996; Palacios y Montalvo, 1997, citados en Rodríguez 2002 a), el cual se refiere a un objeto conceptualmente definido, es decir, a la interacción de organismos individuales e intactos con elementos específicos de su medio ambiente.

Abandona la lógica causalista, para estudiar la conducta de manera sincrónica, a través de una aproximación de campo, a un nivel molar y en interdependencia con otros elementos del medio, proponiendo concebir a la conducta como una relación sincrónica (simultánea) entre eventos, en lugar de realizar un análisis lineal de causa-efecto (Ribes y López, 1985).

Incluye categorías disposicionales vs variables discretas, pues a diferencia del conductismo, donde la conducta se concibe en términos de variables más o menos discretas, como la relación E-R o E-R-C; el interconductismo considera que el comportamiento se integra por diversos factores agrupados funcionalmente en tres bloques: la función E-R, que refiere al contacto interactivo entre segmentos de respuesta y de estímulos; los factores disposicionales, que abarcan factores situacionales; y la historia Interconductual, las cuales probabilizan una determinada interacción y el medio de contacto, que se refiere a un conjunto de circunstancias que puede ser físico, químico y normativo (Ribes y López, op. cit.). Desde este modelo, se estudian las relaciones establecidas entre un individuo con otras personas y los objetos del ambiente, considerando propiedades cuantitativas y cualitativas de la interacción en situaciones delimitadas (Rodríguez, 2002 a).

Concibe el comportamiento en una escala evolutiva. Ribes y López (1985) explican que existe una evolución conductual en donde la presencia de un proceso del límite inferior es requisito para que se presenten procesos de niveles más complejos. Es por eso que un mismo organismo presenta una continuidad en las funciones conductuales. Así, mientras algunas funciones son compartidas con especies infrahumanas, otras son únicamente humanas y corresponden a

procesos sustitutivos, es decir, en los que el ser humano es capaz de comportarse desligándose del “aquí y ahora” y respondiendo a circunstancias no presentes en la interacción. Ejemplos de este tipo de comportamientos son la comunicación, la creación, la planeación, la valoración, entre otros más.

Rompe con el dualismo; pues al considerar que no existen procesos mentales o internos que afecten el comportamiento humano, el modelo Interconductual es naturalista y no alude a fenómenos sobre naturales, mas bien, los procesos mentales no son otra cosa que la descripción de eventos referidos como internos, privados o subjetivos, y que tienen su origen en la necesidad de expresar la reactividad biológica producto de un estímulo, es decir, poner en palabras lo que un individuo esta percibiendo según una serie de acciones de índole biológico o de lo convencional (Ribes, 1982; Ribes y López, 1985 y Ribes, 1990c).

Parte de una teoría general que hace posible iniciar nuevos campos de investigación, y permite derivar tecnologías para su aplicación, su origen comienza con Kantor (1924-1926,1959) quién propuso un metasistema, donde introdujo dos cambios sustanciales respecto al conductismo histórico. El primero fue destacar la definición de la conducta como interconducta, es decir, como la interacción del organismo-entorno. El segundo, fue formular un sistema descriptivo y explicativo que difiere del esquema causal clásico, es decir, la formulación del campo Interconductual, donde se pone de relieve el concepto de interdependencia en campos de relaciones y no formas funcionales de actividad del organismo. Enfatizando la interacción misma entre el organismo y el ambiente como centro del interés teórico.

El modelo interconductual permite desarrollar modelos interfase, que permiten vincular el conocimiento científico y aplicado, mediante la creación de conceptos específicos que no se contradicen con la teoría general de la interconducta. El ejemplo más claro es el modelo psicológico de la Salud,

desarrollado por Ribes (1990c) donde muestra la vinculación entre los modelos biológicos y los modelos sociales a través del comportamiento, delimitando en un contexto multidisciplinario la dimensión psicológica de la salud. Dicho modelo identifica los componentes y resultantes específicos del comportamiento que intervienen en el proceso de salud-enfermedad, al mismo tiempo que delimita las funciones que puede ejercer el psicólogo (Rodríguez, 2002 a).

Además de permitir desarrollar modelos interfase, el modelo Interconductual permite desarrollar tecnologías aplicables, basadas en el marco teórico que las fundamenta. Así, con fundamento en una aproximación de campo, y en particular en la taxonomía funcional elaborada por Ribes y López (1985), Ribes, DíazGonzález, Rodríguez y Landa (1986) crearon el Análisis Contingencial con una doble función: a) como sistema de análisis para el comportamiento humano individual y b) como metodología para el cambio de conducta individual (Rodríguez, 2002 b).

Partiendo de las premisas brevemente expuestas, en el siguiente capítulo se propone un esquema para abordar el estudio de las competencias laborales.

## **5 PROPUESTA PARA EL ESTUDIO DE COMPETENCIAS EN LA INDUSTRIA**

Hasta donde hemos visto, la taxonomía del comportamiento define niveles de interacción que no se superponen con otros conceptos teóricos. Lo psicológico definido de esta forma, no se entiende como el actuar de las personas, sino como un concepto abstracto que define la interacción del individuo construida históricamente con su medio; esto permite deducir que el hecho de que haya comportamiento involucrado en diversas situaciones sociales, educativas y laborales no determina que haya una psicología para cada contexto, ni que se deban reducir los eventos de estudio a identificar variables y causas psicológicas en los mismos. En lugar de ello, para la perspectiva Interconductual no todos los eventos que involucran comportamiento y son juzgados como problemas, son originados por lo psicológico, mas bien es posible delimitar la dimensión psicológica del comportamiento en determinado contexto, partiendo siempre de un marco teórico.

El marco teórico que fundamenta este trabajo ya fue expuesto en el capítulo anterior, por lo que iniciaremos revisando cuáles han sido los acercamientos que se han llevado a cabo desde la perspectiva Interconductual, para estudiar las competencias, primero en general y después en la industria. La exposición que se realiza, parte de la revisión obligada al querer proponer una forma de reformular las competencias en el campo industrial desde un marco teórico y proponer metodologías de aplicación en dicho campo.

Los factores disposicionales tales como: competencias, motivos y estilos interactivos han sido abordados por algunos autores, entre ellos se puede mencionar a Corral, Obregón y Frías (1994); Martínez (1994); Piña (2004), Martínez y Sánchez (1998) y Alarcón (1995), entre otros.

En el campo ambiental Corral, Obregón y Frías (1994) desarrollaron un estudio exploratorio para comparar diferencias en los niveles de competencias

proambientalistas entre estudiantes universitarios mexicanos y norteamericanos, en dos ciudades del desierto de Sonora. Las competencias fueron medidas a través de la aplicación de un cuestionario tipo likert, cuyo contenido exploraba seis áreas de interacción ambiental: definiciones del concepto de naturaleza, control de desechos sólidos, control de polvos y humos, uso racional de recursos, uso de áreas verdes y diseño arquitectónico; además de tres propiedades (fisicoquímicas, conductuales y convencionales) de la interacción organismo medio.

A través de un análisis factorial se encontró que había un factor único el cual se denominó como competencia proambiental, que al ser comparada entre las muestras obtuvo mayores puntajes en las áreas y propiedades de estudiantes mexicanos.

Otra aportación en este campo corresponde a Corral (2003) el cual parte de un análisis de las perspectivas teóricas sobre los mapas cognoscitivos, en el que describe las características, alcances y fallas y propone el concepto de competencias ambientales como alternativa a los mapas cognoscitivos.

Explica que las aproximaciones de los mapas cognoscitivos caen en las dicotomías externo-interno y el mito del fantasma en la maquina, y en el modelo de procesamiento de la información. Adicionalmente señala que metodológicamente, los mapas cognoscitivos han sido estudiados con un solo método y que este hecho pone en tela de juicio las correlaciones y la validez de constructo.

Ante esto propone el estudio de competencias ambientales en lugar de mapas cognoscitivos, esta propuesta se basa en lo planteado por Ribes (1990 c) como competencia, entendida como la posesión de destrezas y habilidades en respuesta a un requerimiento, en donde se identifica la correspondencia entre la morfología de la conducta y la morfología de los objetos o eventos situacionales.

Para Corral (2003) la aproximación de competencias ambientales especifica qué destrezas o habilidades se requieren para interactuar con las exigencias y oportunidades del medio ambiente. Propone que las competencias se pueden clasificar de acuerdo con la morfología de los estímulos y la morfología de la conducta en: Competencias fisicoquímicas, aquellas que se basan en propiedades fisicoquímicas de las interacciones sujeto-medio; competencias conductuales, aquellas basadas en atribuciones individuales de interacciones del organismo; y competencias convencionales, aquellas que se fundamentan en la utilización de prescripciones aprendidas para afrontar las exigencias del medio. Este autor explica que aun “cuando un determinado organismo exhibe sus competencias, debiera ser posible identificar una morfología simple como el elemento crucial que configura a esa competencia”...y agrega- ... “El reto metodológico es el de identificar el atributo mediador apropiado(morfología) usado en la conformación de la competencia” (Pág. 59).

Corral (2003) agrega que en la interacción de un individuo con su medio, las competencias se encuentran relacionadas con otros factores disposicionales como son los motivos y estilos interactivos de la siguiente manera. Los motivos influyen en las competencias, las competencias afectan a los motivos y los estilos interactivos pueden producir un cambio en ambos factores.

Respecto a la identificación de las competencias el autor citado comenta que los métodos con los cuales se pueden identificar las competencias deben considerar la correspondencia entre la definición especificada y los resultados esperados. Así, en las competencias con base fisicoquímica se debe hacer uso de listas de chequeo conductual, pruebas de ejecución, autoobservación, etc.; en el caso de las competencias con base conductual se deben utilizar cuestionarios abiertos y entrevistas; y en las competencias con base convencional, se deben emplear juego de roles, inventarios o cuestionarios, entre otros.

También aclara que el hecho de haber señalado a las morfologías de la interacción sujeto ambiente como los indicadores de la competencias, no significa que las morfologías sean los mejores o los únicos indicadores de esta variable latente. Dichos indicadores pueden variar; estos podrían ser formas cualitativas de los niveles funcionales de la conducta propuestos por Ribes y López (1985);o bien por su uso, por ejemplo "...al estudiar competencias proambientales de control de basura, la competencia pudiera ser identificada por la reducción, el reuso y el reciclaje de desperdicios, como indicadores particulares de uso de este tipo de competencias" (Corral, 2003; Pág. 69. ).

Por último, señala que el estudio de competencias ambientales en lugar de mapas cognoscitivos ofrece retos y oportunidades para interactuar con el ambiente, y puede obtenerse ventaja en la búsqueda de explicaciones satisfactorias de la percepción y conocimiento del ambiente.

Martínez (1994), en el campo de la educación, presenta un esbozo de la evolución psicológica individual desde una perspectiva Interconductual, enfatizando el aspecto competencial en relación con los procesos de transición funcional transcurridos en la historia interactiva de un individuo. Describe que en toda interacción aparecen tres aspectos diferenciados pero complementarios entre sí estos son: los aspectos morfológicos (físicoquímicos, organísmicos y convencionales), los aspectos funcionales de las diversas formas de desligamiento funcional (contextual, suplementaria, selectora, sustitutiva referencial y no referencial) y los aspectos competenciales. El autor explica que es necesario reconocer cómo las posibles formas funcionales menos complejas dan lugar a otras más complejas, lo cual constituye el centro del proceso o procesos de evolución psicológica. Como es tan amplio el análisis se limita a analizar el aspecto referente a las competencias. Retoma la definición de competencias propuesta por Ribes (1990c) en la que plantea que la noción de competencia implica la posesión de destrezas y habilidades en respuesta a un requerimiento en donde se identifica la morfología de la conducta y la morfología de los objetos o

eventos situacionales. En la que la habilidad y destreza pueden entenderse como un conjunto finito de respuestas con morfología determinada e invariante la cual guarda una correspondencia funcional necesaria para producir cambios, resultados o logros efectivos en relación con objetos, eventos o circunstancias que tienen morfologías determinadas. Agrega que una competencia varía de acuerdo con las exigencias funcionales prescritas como criterio de efectividad, de tal modo que las morfologías conductuales no son siempre invariantes, sino que pueden presentar un sin número de variaciones sin que por eso se afecte la competencia.

La finalidad del estudio realizado por Martínez (1994), radica en que el análisis funcional de la efectividad competencial tendría que servir para a) establecer el grado de correspondencia que una competencia puede tener con uno o varios de los cinco niveles funcionales, b) decidir si se requiere de una jerarquización de las competencias, c) determinar los pasos para que las competencias se desarrollen o evolucionen en nuevas o distintas competencias y d) explorar si las competencias evolucionan sincrónica o diacrónicamente. Con base en este razonamiento, Martínez (op. cit.) tiene como hipótesis que la identificación competencial es una alternativa viable para desarrollar una tecnología educativa eficaz a través de arreglar condiciones ambientales que permitan el establecimiento de relaciones contingenciales y su adecuada validación. La detección de las formas graduales de desligamiento para la adquisición funcional de los niveles más complejos son tareas pertinentes para el interés de la evolución psicológica. Esto permitiría diseñar situaciones de enseñanza aprendizaje que promuevan el desarrollo de competencias que gradualmente y de manera inclusiva, puedan incorporarse al repertorio conductual de los educandos. Así, las situaciones de enseñanza al prescribir el criterio de efectividad, deberían también tener diseñadas situaciones de entrenamiento o aprendizaje en el que las formas de evaluación estén en concordancia con el criterio de efectividad. La identificación competencial podría proporcionar un sistema para clasificar las competencias y derivar una metodología para su estudio.

En el campo de la salud Piña (2004) condujo un estudio que tuvo como objetivo evaluar la capacidad de predicción de eventos disposicionales (conocimientos, creencias, circunstancias sociales y motivos) sobre la práctica de cuatro conductas de riesgo para la infección de VIH en una muestra de estudiantes universitarios. De los resultados obtenidos, se concluye que los factores disposicionales que inciden con mayor influencia en la conductas de riesgo son los motivos. En ese mismo campo, Martínez y Sánchez (1998) basándose en el modelo psicológico de la salud propuesto por Ribes (1990c) y en las categorías de análisis contingencial desarrolladas por Ribes, DíazGonzález, Rodríguez y Landa (1986), desarrollaron dos instrumentos de evaluación, el primero identificaba la conducta instrumental indirecta de beber alcohol y el segundo; que fue diseñado con la finalidad de identificar las competencias funcionales presentes de personas valoradas como alcohólicas.

En el campo industrial Alarcón (1995) elaboró un trabajo que reformula el concepto de la inteligencia en la selección del personal y propuso entender a ésta como competencia, al tiempo que presentó una propuesta metodológica para la evaluación del comportamiento inteligente en la selección de personal, desde una aproximación Interconductual.

Alarcón (op. cit.) explica que la inteligencia es un comportamiento que se valora como tal y que está construido histórica y situacionalmente en el hacer y se encuentra influenciado por hábitos, habilidades e inclinaciones. La inteligencia como disposición se puede identificar en habilidades, competencias y aptitud funcional. Retoma para su estudio las cuatro niveles de competencias propuestas por Ribes (1989) a saber:

- a. Interacciones situacionales no instrumentales
- b. Interacciones situacionales instrumentales,
- c. Interacciones extrasituacionales y
- d. Interacciones transituacionales,

Dichos niveles no serán descritos en este momento y serán retomados posteriormente.

Adicionalmente, incorpora categorías definitorias a la taxonomía de Ribes y López (1985) propuestas por Carpio (1994) para identificar las características funcionales de las interacciones psicológicas en sus diferentes niveles de organización. Los cuales son ajustividad, efectividad, pertinencia, congruencia y coherencia definidas de la siguiente forma:

a) Ajustividad: es el comportamiento donde las respuestas se ajustan a criterios temporo / espaciales ante la presentación de los eventos estímulos y la respuesta sólo se ajusta a las dimensiones paramétricas de los eventos estímulos pero sin afectarlos. Las situaciones de condicionamiento clásico y algunos efectos preceptuales, ilustran a manera de ejemplo como la interacción simplemente se ajusta a los parámetros de estímulo sin afectarlos (Carpio, op. cit.).

b) Efectividad: en esta categoría, existe una adecuación del comportamiento en términos temporo / espaciales, topográficos y morfológicos de la respuesta, que regula la ocurrencia de los eventos. El condicionamiento operante ilustra apropiadamente este nivel, pues la efectividad de la respuesta es la característica central de la interacción (Carpio, op. cit.).

c) Pertinencia: en donde las interacciones requieren de una variabilidad de las respuestas y sus propiedades de acuerdo con la variabilidad del ambiente. La respuesta deber ser pertinente situacionalmente con respecto de las contingencias operativas y su variación. Ejemplo de lo anterior lo constituye los procedimientos de igualación a la muestra y los estudios sobre formación de conceptos en animales (Carpio, op. cit.).

d) Congruencia: que define interacciones donde el comportamiento del individuo se independiza de las propiedades físico-químicas, morfológicas y

temporo/ espaciales de la situación, ya que las contingencias se dan a través del lenguaje, o bien, “la congruencia se refiere a la correspondencia de las contingencias sustituidas lingüísticamente y las contingencias situacionales efectivas” (Carpio, 1994; pág. 65 ), es decir, la correspondencia entre el hacer y decir en como práctica efectiva con respecto a las situaciones en las que se dice y hace.

e) Coherencia: aquí las contingencias se dan a nivel sólo lingüístico, donde el individuo con su conducta establece nuevas relaciones entre productos lingüísticos. No incluye la ajustividad, efectividad ni la pertinencia (Carpio, op. cit.).

Estos niveles no son opuestos a los niveles competenciales propuestos por Ribes (1989) sino derivados y complementarios al modelo general. La diferencia radica en que la clasificación de los niveles de Carpio (op. cit.) delimita características funcionales de las interacciones psicológicas, en sus distintos niveles de organización, sin perder la lógica del modelo Interconductual.

Alarcón (1995) señala que se deben delimitar los aspectos psicológicos de los que no lo son y propone diferenciar entre dos dimensiones:

1. Dimensiones generales regulatorias del comportamiento individual en las organizaciones productivas (objetivos, cultura organizacional y políticas de la organización), encargadas de controlar y dirigir de manera general el comportamiento de los individuos en una organización de las que se derivan las:
2. Dimensiones locales regulatorias del comportamiento individual en las organizaciones productivas (manuales de procedimientos y productos), que son factores situacionales que controlan la interacción del individuo en situaciones específicas de trabajo, las cuales describen productos, entendidos como criterios de logro, en términos administrativos.

A partir de esto, identifica al proceso de reclutamiento y selección de personal dirigido por las dimensiones generales regulatorias y a la descripción de puestos como una dimensión local regulatoria del comportamiento individual.

Menciona que el reclutamiento y selección de personal deben asegurar el ajuste del individuo al puesto y a la organización, y propone identificar las competencias de acuerdo al nivel funcional que requiere el puesto. Para ello se basa en una clasificación de los puestos propuesta por Reyes (1990), quien los clasifica de acuerdo con la responsabilidad en forma ascendente: no calificados, calificados, criterio, técnicos, ejecutivos, administrativos y directivos. Posteriormente presenta una síntesis de algunas descripciones de puesto e identifica el nivel funcional al que responden las interacciones que se establecen en el desempeño del trabajo, sus criterios de logro y el tipo de competencias involucradas, con base en la descripción de puesto pertinente.

Alarcón (1995) propone una serie de categorías o tipos de competencias necesarias para el reclutamiento y selección de personal, las cuales engloban aspectos de cada nivel funcional o competencial propuestos por Ribes (1989) y de la taxonomía propuesta por Carpio (1994), las cuales son:

- a) "Competencias comparativas: las cuales implican actividades de ajuste del individuo reguladas por las características temporo / espaciales de los estímulos presentes. El criterio de logro establecido se alcanza por reacciones diferenciales del individuo, sin alterar la situación.
- b) Competencias instrumentales: las cuales se caracterizan por que existe una dependencia de la situación, se da una adecuación en tiempo y espacio a eventos de la situación, la alteración y afectación del individuo es igualmente variable con la afectación de la situación. La situación se modifica.
- c) Competencias adaptativas: aquí se incluyen características de la ajustividad y efectividad, es decir, dada una situación donde la funcionalidad de los eventos cambia momento a momento, así como sus criterios de logro, la respuesta es igualmente variable.

- d) Competencias analíticas: en este nivel se involucran respuestas cuya morfología es lingüística e histórica, ya que el individuo responde con base en su experiencia ante situaciones distintas. La situación presente no regula la efectividad de su comportamiento, pues se sustituye lingüísticamente y;
- e) Competencias de síntesis: donde a través del repertorio lingüístico, el individuo crea criterios propios que definen la funcionalidad de los eventos. Se establecen nuevas relaciones con criterios propios de efectividad a partir de convenciones” (Alarcón, 1995, pp. 135-137).

De lo anterior, la alternativa propuesta consistió en: “...evaluar las competencias conductuales, a partir de la identificación de las dimensiones psicológicas implicadas en el desempeño de los puestos de trabajo, es decir, identificar a qué nivel se dan las interacciones en las actividades que el individuo realiza y cuáles son los criterios de logro y competencias conductuales inmersas en dichas actividades...”(Alarcón 1995; Pág. 139).

Alarcón (op. cit.), en la tabla 1 describe un ejemplo de identificación de nivel competencial para un puesto de trabajo. Muestra un resumen de la descripción de un puesto que contiene: a) el nombre del puesto, b) una descripción genérica y c) una descripción específica de las actividades desarrolladas en el mismo. Enseguida se identifica y describe el tipo de competencia que puede ser (comparativa, instrumental, adaptativa, analítica o de síntesis), las cuales se derivan de un marco teórico Interconductual; se describe el criterio de logro (o resultados de puesto) impuesto por el análisis de puesto; se identifica y menciona el nivel funcional o clasificación de competencias al que pertenece, propuesta por Ribes (1990c).

<b>Nombre del puesto:</b>	Vaciador de moldes	<b>Descripción genérica:</b>	Vaciar metal a moldes de arena con una velocidad constante
<b>Descripción específica:</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pesar componentes químicos que se agregan al metal.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantener en buen estado y limpiar la olla de vaciado, etc.</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acercar la olla a la zona de fusión para que pueda ser llenada.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ayudar a colocar la tapa a la olla de vaciado.</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trasladar la olla al área de vaciado.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Calcular la altura e inclinar la olla para que el metal pueda ser vaciado en el molde.</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verter el metal candente por un orificio del molde a una velocidad constante.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Calcular la cantidad de moldes que pueden ser vaciados en proporción a metal existente en la olla de vaciado.</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Llenar el número de moldes requerido por el área de producción.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar la reparación de la olla de vaciado.</li> </ul>	
<b>Competencia:</b> Instrumental. En este puesto están involucradas ,morfologías de respuesta de tipo motor y visuales.		<b>Criterio de Logro:</b> Vaciar metal en moldes de arena a una velocidad que permita la solidificación adecuada del metal.	
<b>Nivel funcional:</b>			
Situacional instrumental			

Tabla 1. Describe un ejemplo de identificación de nivel competencial para un puesto de trabajo.

Una vez identificados estos elementos, se procede a la etapa de evaluación de competencias donde, tomando como base las actividades de la descripción de puestos, se pone a prueba la ejecución del individuo en una simulación de situaciones análogas a las actividades que se desempeñaran en el puesto de trabajo al que aspira el candidato, si la aprueba será una opción para ocupar un puesto en la organización de trabajo.

Otro trabajo es el que se ha desarrollado a partir de la necesidad de definir el marco teórico regulador de las actividades del psicólogo en el campo del trabajo y su respectiva relación con otras disciplinas, este es el que se presenta en la Fig. 2 donde Rodríguez y DíazGonzález (2000), delimitan la dimensión psicológica en

el trabajo para relacionar el conocimiento básico y aplicado al tiempo que derivan funciones susceptibles de llevarse a la práctica en la industria, fundamentadas a partir del objeto de estudio de la psicología, y no solamente en criterios específicos de instituciones y situaciones laborales. Abordan tres aspectos fundamentales: a) factores psicológicos relevantes a un contexto particular de la actividad humana, b) dimensiones no psicológicas en contacto con factores psicológicos, y c) funciones que puede ejercer el psicólogo en dicho contexto. Adicionalmente, advierten que una manera de que el psicólogo se desempeñe en la industria sería la de la desprofesionalización, incidiendo en el comportamiento a través del adiestramiento de otros; y que el contexto de aplicación del conocimiento científico exigiría el trabajo multidisciplinario en contraparte con el reduccionismo y psicologismo que actualmente se practica en la industria.

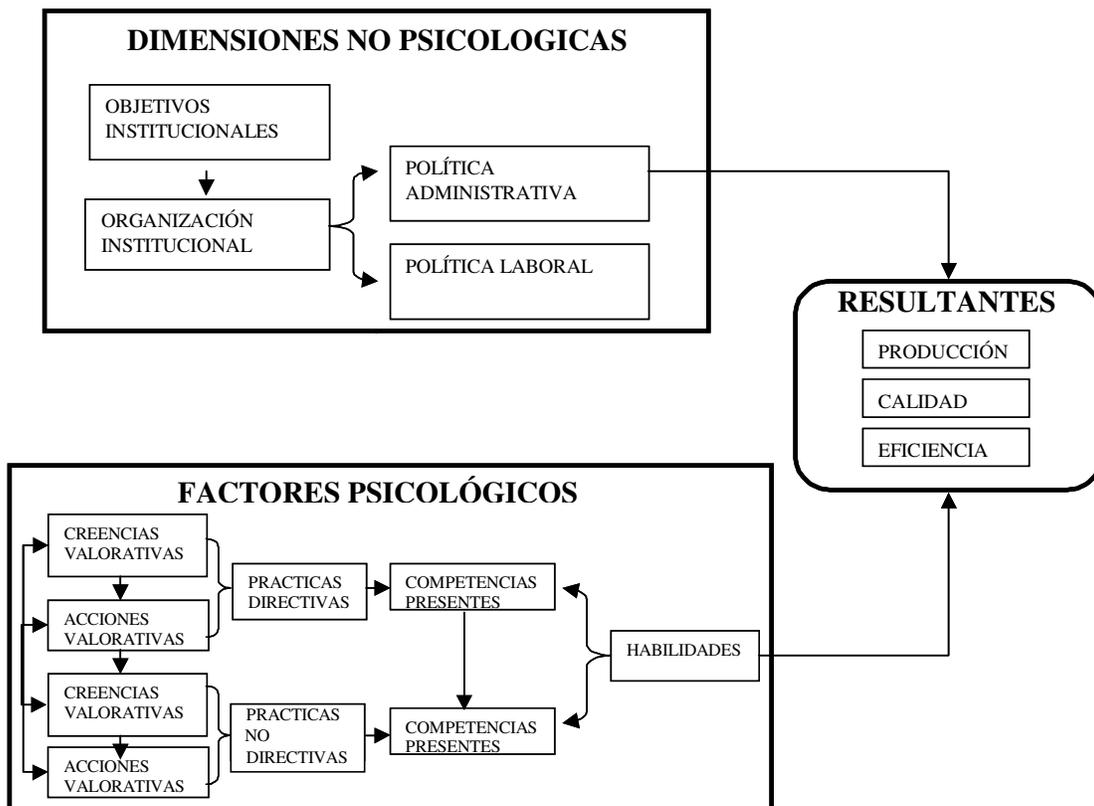


Fig. 2 Muestra el esquema de la dimensión psicológica en el trabajo de Rodríguez y DíazGonzález (2000).

En cuanto a las dimensiones no psicológicas en contacto con factores psicológicos, la primera parte de la Fig.2 describe el contexto general que influye en el comportamiento del individuo en el trabajo, representa las dimensiones no psicológicas; también denominadas por Alarcón (1995) como dimensiones generales regulatorias del comportamiento individual en las organizaciones productivas, que deben ser abordados por otras disciplinas, tales como la administración, la sociología y no la psicología. La influencia de estos factores se estudia en las prácticas concretas de individuos, con categorías propias de nuestra disciplina (Rodríguez y DíazGonzález, 2000).

Al respecto de los factores psicológicos, estos pueden ser dos tipos de prácticas; las directivas, que se refieren al comportamiento de individuos que tienen funciones directivas y estructuran contingencias que regulan el comportamiento de otros individuos y las segundas, comportamientos que están regulados por personas con funciones directivas.

La dimensión valorativa es el conjunto de acciones y creencias de los individuos con respecto a ciertos valores relacionados con aspectos morales y éticos de la institución. En el plano psicológico se estudiarían a través de comportamientos concretos de personas específicas. Rodríguez y DíazGonzález (op. cit.) plantean dos dimensiones en las que deben estudiarse tales prácticas valorativas: acciones y creencias, es decir, existen acciones concretas relacionadas con diversos valores éticos o morales, tales como: robar, mentir, hacer trampas, sobornar, etc., similarmente, los individuos tienen creencias relacionadas con dichas prácticas. En la Fig. 2 se plantea que ambas dimensiones deben de estudiarse con respecto al comportamiento de personas con funciones directivas y con funciones no directivas, debido a que en las distintas organizaciones, se desea que exista una correspondencia entre las prácticas valorativas y en las efectivas del personal directivo, que debe reflejar las políticas y objetivos institucionales, y las prácticas valorativas de los trabajadores relacionados con los objetivos de la institución.

El segundo factor que Rodríguez y DíazGonzález (2000) indican en la Fig. 2 corresponde a las practicas de directivos y no directivos de una institución laboral, el cual se compone de aspectos relacionados con la capacidad de los diferentes individuos que laboran en una organización, en otros términos, se refiere a las competencias presentes en las prácticas directivas y en las no directivas.

El término “competencia”, aunque se ha empleado en muchos contextos y de diversas maneras, aquí se emplea desde un punto de vista Interconductual; se refiere a una colección de ocurrencias que se caracterizan por lograr un criterio de efectividad. Se esta hablando entonces de un término disposicional, no de una forma concreta de responder, de una disponibilidad interactiva (Ribes y López, 1985). Como señala Ryle (1949) , “ competencia” es un factor disposicional que tiene que ver con logro. No equivale al concepto de habilidad ni se identifica con una forma concreta de comportamiento, sino que designa un conjunto de habilidades en potencia, y es por ello que el término se emplea en función de la historia de un individuo (Ribes, 1990c). Así pues, designa capacidad de un modo genérico, y por lo tanto no refiere un episodio concreto.

“Si se dice de alguien que es un profesor competente, ello no alude a ninguna conducta en concreto; de hecho, el comentario puede hacerse en una charla de café donde el citado profesor no esta en funciones. Se habla de su capacidad aludiendo a un conjunto de acciones, pero no a una en particular. Lo que si señala el enunciado es que dada una situación de enseñanza, es muy probable que el profesor lleve a cabo ciertas acciones, como explicar, ejemplificar, inducir la participación de los estudiantes, asignar tareas adecuadas, etcétera., con éxito” (Rodríguez y DíazGonzález, 2000; pág. 83).

Ahora, como se había señalado, el término "competencia" indica logro, y por ello es un término interactivo; porque para hablar de logro se deben considerar los requerimientos que una situación impone, la conducta del individuo y las consecuencias de su conducta, de modo tal que si la conducta se ajusta a los

requerimientos y cumple así con criterios de efectividad, éste será considerado un episodio que indica capacidad o competencia (Ribes, 1990c).

El tipo de competencias a estudiar depende siempre de las características de la propia institución laboral, además de la función asignada o esperada por parte de cada uno de los trabajadores. De este modo, cierto tipo de directivos deberá ser competente para administrar, solucionar problemas, manejar personal, etc., o cierto tipo de trabajadores deberá ser competente en el manejo de máquinas complejas. Lo significativo en el plano psicológico, es que al margen de las morfologías concretas que puedan identificarse como competencias, sabemos que éstas se conforman histórica y situacionalmente y que fungen como factores de probabilidad en cuanto a la ocurrencia de habilidades concretas.

Ribes (1990c) ha señalado que “...se pueden delimitar cuatro niveles funcionales en que pueden tener lugar las competencias efectivas en una situación: interacciones situacionales no instrumentales, interacciones situacionales instrumentales, interacciones extrasituacionales, e interacciones transituacionales” (pág. 47).

Así, en el primer caso, el individuo responde solamente reaccionando diferencialmente ante los objetos, personas y acontecimientos de la situación, sin alterar sus propiedades funcionales (Ribes, 1990c); esto podría ejemplificarse con un individuo que se encuentra manejando una maquina industrial y, al momento en que aparece una señal que implica una instrucción, lo que hace es seguir dicha instrucción (Rodríguez y DíazGonzález, 2000).

En el segundo caso (nivel situacional instrumental), el individuo introduce cambios en la situación como efecto de su conducta lo cual, a su vez, afecta favorable o desfavorablemente el comportamiento del individuo; este nivel podría ejemplificarse con la conducta de un supervisor cuando prescribe, por iniciativa, un periodo de descanso para los trabajadores (Rodríguez y DíazGonzález, op. cit.).

El nivel extrasituacional es aquel en donde " el individuo actúa frente a los elementos y contingencias presentes como si tuvieran las propiedades de otros elementos o contingencias... La interacción extrasituacional puede asumir diversas formas: a) el individuo puede reaccionar en ausencia de la situación como si estuviera en ella; b) el individuo puede reaccionar en una situación como si no estuviera en ella; c) el individuo puede reacciona en una situación como si fuera distinta; d) el individuo puede reaccionar en una situación  $x$  con las interacciones no instrumentales de la situación  $y$ ; e) el individuo puede reaccionar en una situación  $x$  con las interacciones instrumentales características de una situación  $y$ ; o f) cualesquiera de estas posibilidades en forma combinada, entre otras" (Ribes, 1990c, pp.48-49), ejemplos de este nivel son el de un trabajador que se pone tenso y ansioso días antes de que se vaya a evaluar su trabajo o bien antes de una cita con su jefe, o de aquel individuo que falta a trabajar con la esperanza de que algún compañero lo cubra (Rodríguez y DíazGonzález, 2000).

Por ultimo, el nivel transituacional se caracteriza porque el individuo responde ante una situación determinada al margen de las condiciones presentes efectivas, esto es, no enfrenta la situación con base en lo que le ocurre en ella o en lo que percibe, sino con base en su concepción sobre ésta. Un ejemplo de este nivel sería el de un individuo que nunca falta a trabajar , que cumple con todo lo que se le encarga, y más a aún, porque está convencido de que el trabajo es un deber fundamental; mientras que otro ejemplo sería el de aquel individuo que es incumplido, que cada que puede elude el trabajo, etc., porque esta convencido que no le pagan lo suficiente y no debe afanarse hasta que le paguen más. En los dos ejemplos estos comportamientos se darían al margen de consecuencias efectivas para su desempeño (Rodríguez y DíazGonzález, op. cit.).

Las competencias como factor disposicional se vinculan con habilidades laborales concretas. Así, si un individuo es competente en el manejo de máquinas industriales, su competencia probabilizará que en una situación en la que se requiera el manejo de una maquina nueva, el lo haga con efectividad. La habilidad

se entiende entonces como acciones particulares concretas que se ajustan a los requerimientos de una situación. Para analizar, tanto las habilidades como las competencias, Rodríguez y DíazGonzález (2000) proponen las categorías del análisis contingencial (ver Ribes, DíazGonzalez, Rodríguez y Landa, 1986); ellas permiten valorar en primer lugar, los factores vinculados a la interacción de algún individuo ya sea con otros individuos o con su ambiente físico, en segundo lugar, los requerimientos que caracterizan una situación particular, en tercer lugar, aquellos factores relacionados con condiciones orgánicas que regulan la interacción, en cuarto lugar, los factores sociales y culturales que promueven que una forma de relación cumpla con algunos criterios de efectividad y, en quinto lugar, aquellos factores de naturaleza histórica que en situaciones presentes promueven o interfieren las interacciones efectivas.

Dichas categorías se deben de entender de esta forma: la categoría de "situaciones" permite evaluar el contexto físico (lugar o lugares y objetos o acontecimientos físicos), social (circunstancia social y conductas socialmente esperadas) y personal (capacidad en el ejercicio de las conductas esperadas, inclinaciones y tendencias), que facilita o interfiere las acciones efectivas. Tales factores operan como factores disposicionales, es decir, como factores que probabilizan la interacción.

- a) "Para el ámbito del trabajo resulta importante tenerlos en consideración; por lo cual factores tales como: el espacio físico, los hábitos, motivos, tendencias e inclinaciones, deben analizarse, aunque considerando que tales factores pueden tener una influencia probabilística para interacciones específicas, y que solamente como resultado de su evaluación puede determinarse qué tan significativa es dicha influencia.
- b) Las "características de las conductas efectivas", nos permite evaluar las acciones concretas de los individuos en términos de sus morfologías. ello, aunado a la evaluación de la situación, posibilita conocer el nivel de aptitud al que el individuo responde.
- c) El rubro de "personas" permite examinar las relaciones de mediación a través de criterios funcionales. Establece cuatro posibles funciones que pueden

ejercer los distintos individuos en distintas situaciones, tales como: auspiciador, regulador, mediador y regulador de tendencias.

- d) Por último, la categoría de “efectos” se vincula con los criterios de efectividad que la situación establece. Permite evaluar la relación de consecuencia entre la conducta de un individuo y su impacto en el ambiente físico y/o social, ya sea en la propia situación o en otras”. (Rodríguez y DíazGonzález, 2000; Pág. 86)

Ahora bien, en la tercera parte de la Fig. 2 Rodríguez y DíazGonzález (2000) presentan los resultantes de la conducta de trabajo de los individuos. Tales resultantes no son objeto de estudio de la psicología, ya que se evalúan con criterios ajenos a la psicología, así que solamente se enlistan algunos de los tradicionalmente evaluados por otras disciplinas, tales como: producción, calidad y eficiencia.

Adicionalmente Rodríguez y DíazGonzalez (op. cit.), retoman las cinco distintas funciones profesionales que Ribes, Fernández, Talento, y Rueda, M (1980) han propuesto para guiar la labor del psicólogo: a) detección, que tiene que ver con la identificación de problemas, recursos, capacidades, necesidades, etc., vinculadas al comportamiento individual, b) desarrollo, que se refiere en general al entrenamiento de capacidades y competencias, c) planeación y prevención, que aluden al diseño de planes institucionales y la aplicación de estrategias para que no se produzcan determinados problemas, d) intervención, que se vincula con el uso de técnicas y procedimientos para la solución de problemas concretos ya existentes, y e) investigación, con la finalidad de eficientar los instrumentos y la metodología empleada. Agregan que el psicólogo debe ejercer la desprofesionalización, lo cual implica el adiestramiento en funciones de detección, desarrollo e intervención, a otros profesionales o paraprofesionales, redundando en una mayor efectividad de aplicación de la disciplina y el aprovechamiento de los Recursos Humanos.

Con la información revisada, se elabora una propuesta para enriquecer los estudios en el tema de competencias en la Industria:

#### PROPUESTA

Tomando en cuenta que hasta ahora la labor del psicólogo en la industria se realiza sin apego a un marco teórico psicológico que guíe su labor profesional, haciendo uso de cualquier herramienta para realizar su trabajo, y al mismo tiempo, que son pocas las investigaciones en este campo, nos parece importante señalar tres objetivos que constituyen la propuesta de este trabajo:

1. Contribuir a desarrollar el esquema propuesto por Rodríguez y DíazGonzález (2000),
2. Proponer herramientas metodológicas para la evaluación de las competencias en el trabajo, y
3. Delinear futuras investigaciones.

En primera instancia, el esquema de Rodríguez y DíazGonzález (op. cit.), con la contribución aquí propuesta se presenta en la figura 3, descrita en las siguientes páginas.

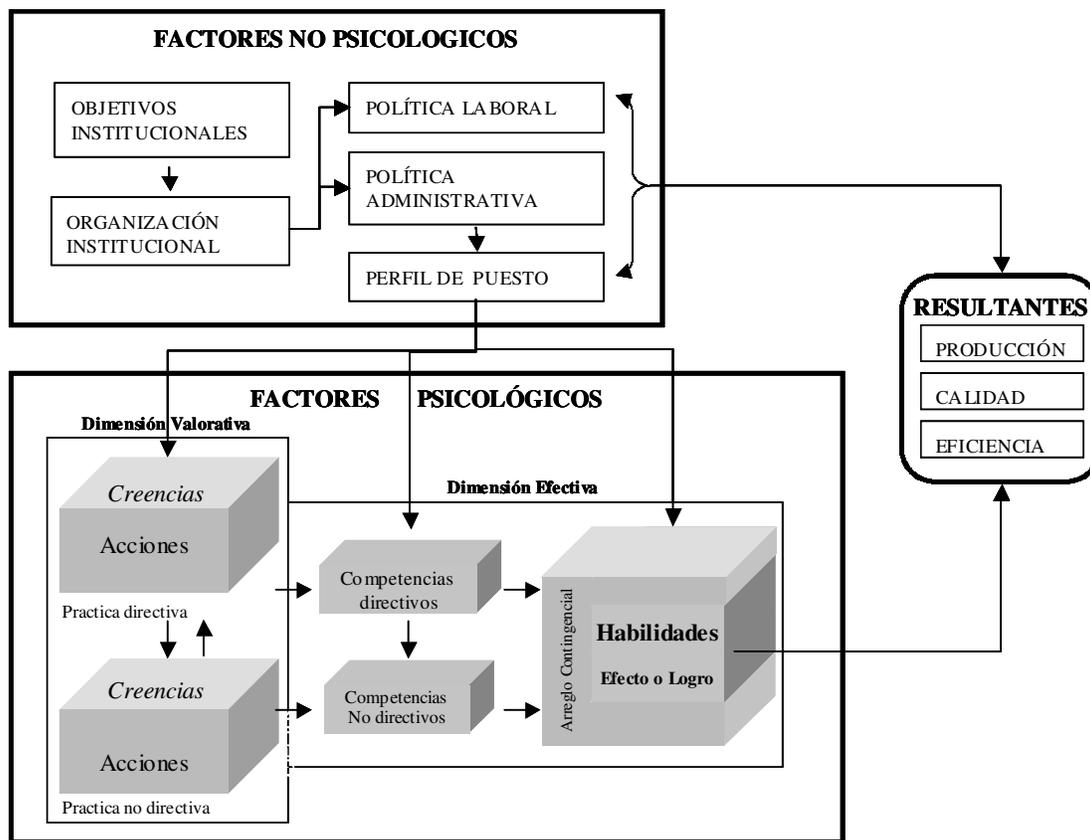


Fig. 3 Muestra la inclusión de los arreglos contingenciales en el esquema de la dimensión psicológica en el trabajo de Rodríguez y DíazGonzález (2000).

### DESARROLLO DEL ESQUEMA

Dado que la teoría de la administración ha definido con anterioridad la responsabilidad de los puestos en la organización, se debe tener en cuenta que los administradores son los encargados de: planear, organizar, dirigir y controlar los procesos administrativos y humanos necesarios para lograr el cumplimiento de los objetivos de la organización o empresa (Robbins, 1987). Estos pueden ocupar diversos cargos en la estructura de la organización, comúnmente conocidos como vicepresidentes, directores, gerentes, subgerentes, jefes, supervisores, etc. La característica que los distingue de aquellos que no son administradores es que tienen como responsabilidad la dirección y supervisión de otros individuos, mientras que los puestos no administradores, o bien, mejor conocidos como

operativos son aquellos que trabajan directamente en cualquier trabajo o tarea y que no tienen responsabilidad de supervisar la labor de otros (Robbins, 1987). Ejemplo de estos puestos de trabajo son: Auxiliares, técnicos mecánicos, vendedores, promotores, mensajeros, etcétera.

Los puestos que tienen la responsabilidad de dirigir las actividades de otros se caracterizan además por desempeñar uno o varios roles dentro de la organización. Robbins (op. cit.) señala que todos los administradores deben desempeñar tres roles: Rol interpersonal, en donde el individuo puede representar legalmente a la empresa, contratar, entrenar, motivar, disciplinar empleados y poner en contacto a las personas con el administrador; Rol Informativo, en el que el individuo transmite información del entorno tales como estudios de la competencia, cambios en gustos de consumidores y otros temas a los miembros de la organización; y finalmente el Rol decisional, cuyas características obligan al individuo a iniciar y supervisar nuevos proyectos, solucionar problemas, asignar recursos y negociar elementos para obtener ventajas para la empresa. De este modo, este autor plantea que en la medida en que se asciende dentro de una organización, se requiere que los puestos directivos desempeñen más las funciones genéricas de la administración (planeación, organización, dirección y control) y menos aquellas relacionadas con aspectos técnicos cotidianos.

Esta definición de funciones y roles de los puestos en una organización sirve para explicar en la Fig. 3, que el desempeño de los puestos está definido por un factor no psicológico que equivale a la política administrativa en general, y específicamente al perfil de puesto, lo cual significa que los comportamientos de los individuos pertinentes al contexto del trabajo, se identifican a partir de lo que otras disciplinas ya han definido como las actividades a realizar en una institución o empresa.

En la Fig. 3 puede observarse que se conserva la idea de clasificar prácticas directivas y no directivas (Rodríguez y DíazGonzález, 2000), pues se consideran grupos significativos, cuyos comportamientos pueden abordarse en términos de dimensión valorativa, o bien en términos de desempeño laboral, es decir la dimensión efectiva.

Puesto que el objetivo de este trabajo se enfoca en el desempeño laboral, no se hace ninguna propuesta relativa al estudio de valores y creencias, es decir, el análisis de la dimensión valorativa en el trabajo se deja para otro momento e intereses distintos al presente estudio. Con este señalamiento, se retoma la propuesta, elaborada por Rodríguez y DíazGonzález (op. cit.), en la que sugieren emplear las categorías del análisis contingencial como sistema de análisis para estudiar el comportamiento humano dentro de la industria; categorías tales como morfologías, personas, situaciones y efectos constituyen el marco conceptual con el que se puede identificar, también conceptualmente, las competencias desplegadas ante requerimientos específicos y característicos de situaciones de trabajo, razón que lleva a pensar que habrá diversas situaciones o trabajos que demanden ciertas competencias, de acuerdo con la actividad a desarrollar. La competencia al no ser identificable en lo abstracto, debe estudiarse en situaciones donde se observen indicadores que permitan su identificación; aquí se considera a la habilidad como un indicador adecuado para identificar las competencias requeridas y su respectivo nivel funcional, ya que la habilidad es una ocurrencia relativamente invariante, es decir, una acción específica que se da en una situación y que implica logro. Analicemos conceptualmente los siguientes casos:

Tomemos por ejemplo el caso de un vendedor de hamburguesas, a quien su jefe directo estipula que para ganar un premio y ser el mejor empleado del mes, establece que debe vender un determinado número de productos y sonreír al cliente. En esta situación, es posible determinar que las morfologías desplegadas por el vendedor son: saludar, sonreír, sugerir, capturar la orden, repetir la orden y cobrar el producto. En este rubro y a partir de las habilidades mostradas es

posible identificar competencia para vender que, en este caso, se ejerce en un nivel situacional instrumental, en la que el individuo se encuentra en una situación donde puede modificar las contingencias presentes. Las personas pertinentes en esta interacción son por un lado, el jefe que regula directamente la labor de aquel empleado; y por otro, los clientes que regulan las tendencias y propensiones de dicho trabajador; el criterio de logro corresponde a obtener el mayor número de productos vendidos en un lapso de tiempo. La situación en la que se encuentra el vendedor demanda que persista en la venta sugestiva hasta que el individuo acepte comprar, logrando con ello, el mayor número de productos vendidos y entonces reciba el premio.

Otro ejemplo en el que se puede identificar competencia, es aquel en el que el subdirector solicita a su gerente que mejore la administración del departamento de producción de focos. En este caso es posible que las morfologías exhibidas por el gerente sean: Recolectar y analizar información sobre tiempos y movimientos del departamento y su relación con otras áreas, medir los resultados del departamento, evaluar y estimar gastos e ingresos que genera su departamento, proponer mejoras a los procesos, etc. En este caso, es posible identificar a partir de las habilidades desplegadas una competencia administrativa que se ejerce en un nivel extrasituacional, ya que las acciones que realiza la persona parten de su información y experiencia específica, comportándose desligado de la situación en la que se encuentra. En cuanto a las personas significativas que intervienen en la interacción, el subdirector es quien determina el criterio de logro, que es mejorar la administración del departamento de producción. La situación en la que se encuentra la persona requiere que se tomen decisiones a partir de la información presente, experiencias personales y de las demandas solicitadas por la empresa.

Con estos ejemplos se pretende mostrar que las habilidades se encuentran relacionadas con el tipo de situación en la que el individuo se desempeña; pues como hemos visto, en el primer caso descrito se requería de persistir en la venta sugestiva de hamburguesas; mientras que en el segundo, tomar decisiones para

mejorar la administración del departamento. Así, se puede decir que al exigir a los puestos administrativos desempeñar roles que pueden ser de tipo interpersonal, informativo o decisional, éstos se encontrarán en contingencias distintas a las de puestos operativos. Este hecho lleva a incluir el estudio de las diversas situaciones, en la práctica laboral, desde una perspectiva psicológica en lugar de un enfoque administrativo. Así, la propuesta de la figura 3 consiste en introducir en el estudio de las competencias, los arreglos contingenciales como contexto en el que ocurren las habilidades requeridas, aún cuando Ribes (1990 b) los emplea para analizar los estilos interactivos en contingencias abiertas. Si consideramos que las competencias son colecciones de ocurrencias asociadas al cumplimiento de un criterio de logro, dichos arreglos pueden retomarse para evaluar competencias; de hecho, esto ya ha sido planteado por Rodríguez (2003), quien agregó un criterio de logro a cumplir en arreglos contingenciales de persistencia o logro y flexibilidad al cambio, para evaluar competencias en situaciones no vinculadas con estrés.

De los doce arreglos contingenciales que ha propuesto Ribes (1990 b) (toma de decisiones, tolerancia a la frustración, reducción del conflicto, tolerancia a la ambigüedad, tendencia al riesgo e impulsividad-no impulsividad, persistencia o logro, flexibilidad al cambio, tendencia a la transgresión, curiosidad, dependencia de señales y responsividad a nuevas contingencias) habrá que determinar cuáles caracterizan diversos puestos y habilidades en el ámbito laboral, dado que ello permitiría estudiar de una manera más sistemática las competencias requeridas, así como proponer y mejorar propuestas metodológicas de detección y desarrollo de las mismas.

## HERRAMIENTAS METODOLÓGICAS

Sin soslayar la importancia de futuras investigaciones y con base en la información presente, se proponen herramientas para llevar a cabo las funciones del psicólogo, considerando que la competencia se puede identificar a partir de una colección de habilidades simultáneas o sucesivas, siempre que satisfagan el

mismo tipo de criterio de logro; dichas herramientas deberían muestrear una variabilidad de habilidades de un individuo antes de determinar para qué es competente y el nivel de aptitud funcional con el que se comporta.

La propuesta general consiste en:

- a) Tomar en cuenta los arreglos contingenciales en los que se despliegan diversas habilidades,
- b) Partir de los perfiles de puesto propuestos por las disciplinas administrativas en los diferentes contextos de trabajo, y
- c) Considerar las diversas funciones profesionales a ejercer.

En relación al primer criterio, la herramienta metodológica que se emplee para detectar o desarrollar competencias debería partir, por un lado, del perfil de puesto y por otro, permitir el diseño de situaciones que contemplen las características definitorias de los arreglos contingenciales pertinentes. Si, por ejemplo, para la posición de gerente se demanda que se enfrente a una situación de toma de decisiones y se requiere el cumplimiento de logros específicos, debería ser posible diseñar instrumentos o situaciones características de un arreglo de toma de decisiones que permita identificar las competencias desplegadas en esas situaciones y su respectivo nivel de aptitud competencial. Esta forma de concebir la detección de competencias impacta en las funciones administrativas de selección y evaluación de personal, por lo que al llevarse a cabo con los puestos en una organización, es muy probable que cayeran en desuso las pruebas de personalidad, inteligencia y actitudes que hoy en día se utilizan para evaluar el comportamiento y que en realidad solo evalúan una parte del mismo.

En cuanto a la función de desarrollo, el establecimiento o mejora de competencias debería incluir el diseño de arreglos contingenciales con criterios de logro específicos, los cuales brinden la posibilidad de promover y evaluar el cumplimiento de las habilidades necesarias para lograr la movilidad horizontal y vertical en la estructura de la organización; de esta forma, la función tradicional de capacitación y entrenamiento se ejercería tomando en cuenta el comportamiento en términos de la satisfacción de criterios en situaciones generales y específicas diseñadas de acuerdo con el nivel inmediato al que se quiere acceder, es decir, si una persona ocupa el puesto de subgerente y desea acceder el nivel de gerente, debería ser posible entrenar sus habilidades de planeación, dirección y control de una forma sistemática y confiable que determine si las habilidades exhibidas satisfacen el criterio de logro estipulado para la posición de gerente.

Tómese en cuenta el siguiente ejemplo:

A un Investigador de tiempo completo, se le solicita, cumplir un determinado número de horas - clase y también un cierto tipo y número de publicaciones en revistas científicas al año. Invariablemente, los arreglos contingenciales a los que se enfrenta son distintos, en la medida en que como profesor debe ser competente para enseñar y como científico, para investigar.

Es muy probable que como profesor se encuentre ante arreglos contingenciales de: tolerancia a la frustración, persistencia o logro, flexibilidad al cambio, responsividad a nuevas contingencias y señales, entre otras, donde las habilidades sean muy variadas e incluyan desde: explicar, dar instrucciones, retroalimentar, controlar la disciplina de los estudiantes en el salón de clase, modelar comportamientos, diseñar estrategias didácticas, etcétera.

Como científico, quizá se encuentre frente a arreglos contingenciales diversos de: toma de decisiones, tolerancia a la frustración, persistencia o logro, responsividad a nuevas contingencias y otros más. Las habilidades son distintas a las que debe exhibir en su función de profesor. En este caso debería actualizar

sus conocimientos en el tema o área de especialización profesional, hacer preguntas de investigación, relacionar sus temas de estudio con otros, diseñar y dirigir investigaciones que exploren campos de estudio conocidos y heurísticos, publicar y exponer sus hallazgos, colaborar multi e interdisciplinariamente con otros profesionales, entre otras.

Con base en lo anterior y a reserva de mayor evidencia teórica, es posible pensar que ciertas profesiones se caractericen por requerir el desempeño del individuo en arreglos contingenciales que demanden el cumplimiento de grupos de habilidades en donde sea posible identificar competencias diversas.

Si se parte de que la literatura menciona que los administradores, son encargados de ejecutar roles tales como *interpersonal*, *decisional* e *informativo*, es posible pensar que para cada rol habrá una situación que caracterice dicha práctica, así el rol *interpersonal de un individuo* puede estar relacionado con arreglos contingenciales de logro o persistencia, toma de decisiones y flexibilidad al cambio, mientras que el rol *decisional* estaría vinculado fundamentalmente a un arreglo contingencial particular de toma de decisiones, reducción de conflicto y tolerancia a la ambigüedad; el rol *informativo*, por su parte, con situaciones de logro o persistencia y flexibilidad al cambio.

Considerando ahora lo propuesto en el segundo inciso, la tabla no. 2 muestra una guía propuesta para construir herramientas que permitan evaluar las competencias en diferentes puestos y en distintos arreglos contingenciales. En su condición de propuesta, se basa en un supuesto con respecto a perfiles de puesto generales, de modo que está sujeta a cambios derivados de más estudios al respecto:

<b>CLASIFICACIÓN DE PUESTOS</b> (Reyes, 1990 )	<b>PRACTICAS</b> Rodríguez y DíazGonzález (2000)	<b>COMPETENCIA REQUERIDA</b>	<b>NIVELES DE APTITUD COMPETENCIAL</b> (Ribes, 1990c)	<b>ARREGLO CONTINGENCIAL</b>
Nivel ejecutivo (Vicepresidente, director, subdirector, gerente)	Directivas	Solucionar problemas Establecer estrategias Diseñar planes Administrar proyectos Crear productos Predecir la economía Negociar con proveedores	Transituacional y extrasituacional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• TOMA DE DECISIONES</li> <li>• FLEXIBILIDAD AL CAMBIO</li> <li>• LOGRO O PERSISTENCIA</li> <li>• REDUCCIÓN DE CONFLICTO</li> </ul>
Puesto de criterio (Subgerente, Jefe, Subjefe Supervisor)		Organizar personal Diseñar presentaciones Presentar escritos Coordinar eventos	Extrasituacional	
Puesto calificado (vendedores, técnicos, secretarias )	No directivas	Realizar actividades técnicas Manejar maquinas de producción	Situacional Instrumental	<ul style="list-style-type: none"> <li>• LOGRO O PERSISTENCIA</li> <li>• DEPENDENCIA DE SEÑALES</li> </ul>
Puesto no calificado (ayudante)		Realizar actividades manuales Realizar actividades rutinarias	Situacional no instrumental y Situacional instrumental	

Tabla 2. Muestra la guía propuesta para elaborar herramientas metodológicas que permitan identificar competencias requeridas en puestos de trabajo, en arreglos contingenciales específicos.

De acuerdo con la Tabla 2 los puestos que administrativamente Reyes (1990) clasifica de acuerdo con el nivel de responsabilidad y toma de decisiones – columna 1- pueden clasificarse, a su vez, en prácticas directivas y no directivas como lo proponen Rodríguez y DíazGonzález (2000) –columna dos-, mientras que las competencias definitorias de cada puesto –columna tres- corresponden a niveles de aptitud funcional específicos que habrá que considerar de acuerdo con la clasificación hecha por Ribes (1990c) –columna 4- y, todo ello en el contexto de los arreglos contingenciales pertinentes –columna 5-. Dicho esquema pretende fungir como una guía para la elaboración de diversas propuestas metodológicas que permitan ejercer las funciones de detección, desarrollo e investigación para el psicólogo que labore en este campo. Tomando en cuenta que el perfil de puesto definiría las situaciones que deberán enfrentar los ocupantes de cada puesto, y que las mismas pueden muestrearse considerando arreglos contingenciales específicos, donde sea posible estudiar y alterar competencias.

Tomando como base el esquema propuesto en la Tabla 2. se pueden hacer propuestas metodológicas para el desarrollo de diversas funciones profesionales. Así, para la función de detección es posible considerar dos herramientas: la observación directa en situaciones naturales o simuladas y la construcción de instrumentos.

Para los puestos que se encuentran en la base del escalafón organizacional, y que corresponden a las prácticas no directivas en la Figura 3, sería conveniente planear una identificación de competencias en arreglos de flexibilidad al cambio, logro o persistencia y dependencia de señales, es decir, situaciones en las que se requiere identificar un conjunto de habilidades requeridas en el desempeño de sus ocupaciones, y en esa medida, competencias. En estas prácticas, dada la especificidad con que se demanda la ejecución en el trabajo, se sugiere retomar el trabajo de Alarcón (1995), para que la evaluación de competencias se realice a partir de situaciones concretas en las que se utilicen listas de cotejo, que sirvan para determinar las competencias que presentan el individuo en las actividades requeridas.

Es posible identificar las habilidades de un puesto catalogado en el esquema de la tabla 2 como *secretaria* en un arreglo de , PERSISTENCIA O LOGRO, el cual Ribes (1990 c) ha definido de la siguiente manera: “el individuo se encuentra en una situación en la que se le demanda un esfuerzo cada vez mayor para obtener consecuencias en las que : a) el individuo sabe que se le exige más para obtener lo mismo, b) el individuo sabe que se le exige más y obtendrá más, c) el individuo esta advertido de que va a obtener más sin esfuerzo adicional, y d) la presencia de instrucciones respecto a los requerimientos y consecuencias son importantes en la situación” (pp.39-40)

El diseño de la situación, debe realizarse a partir del perfil de puesto de secretaria e incluyendo criterios de logro a cumplir: para este caso, por un lado elaborar rápidamente y de acuerdo con las reglas gramaticales convencionales,

materiales escritos para informar al jefe directo de lo que sucede en su entorno y por otro, organizar citas y eventos, de acuerdo con la dinámica del departamento y la disponibilidad del jefe directo.

La situación que muestree habilidades en situaciones de persistencia se deberá presentar a una persona que aspire al puesto de secretaria y explicarle que usualmente la secretaria realiza de tres a cuatro escritos al día y organiza dos eventos diarios de forma regular. Pero debido al crecimiento de la empresa frecuentemente se deben realizar 10 documentos diarios y organizar cinco eventos por día o más. Si es que desea realizar una prueba para cubrir este puesto, se deberá someter a un examen, en donde se le solicitara en primer lugar la elaboración de documentos y en segundo, la organización de una agenda. La forma de identificar las habilidades requeridas podría ser unas listas de cotejo basadas en el perfil de puesto, las cuales deberán estar aprobadas por las personas que califican el desempeño secretarial.

Se propone que los ejercicios que muestreen las habilidades, sean de duración corta. Para el puesto de la secretaria se propone realizar una serie de ejercicios con una hora de duración, tal y como se llevan a cabo las evaluaciones en el campo laboral de forma regular.

Para observar las habilidades mostradas durante la realización de documentos, durante los primeros 30 minutos, se debe solicitar la realización de 2 documentos, el primero sería un memorando para anunciar a los empleados de una determinada empresa el nuevo horario de trabajo, y el segundo un correo dirigido a un proveedor informándole de los procedimientos para establecer una relación comercial con la empresa.

La lista de cotejo o verificación propuesta para elaborar documentos, podría ser la que se describe a continuación:

1. ¿Recopiló la información necesaria para elaborar los documentos? Si ( ) No ( )
2. ¿La información en los documentos es clara? Si ( ) No ( )
3. ¿Corrigió redacción y ortografía de los escritos? Si ( ) No ( )
4. ¿Archivó los documentos? Si ( ) No ( )
5. ¿Utilizó las herramientas pertinentes para desarrollar sus actividades? Si ( ) No ( )
6. ¿La redacción del mensaje es la adecuada para el tipo de personas que recibirán la información? Si ( ) No ( )

Para observar las habilidades relacionadas con la organización de la agenda, se le pediría que en los 30 minutos restantes organice dos reuniones de trabajo de su jefe con otras áreas, en un solo día. La lista de cotejo propuesta podría ser:

1. ¿Verificó disponibilidad y horario del jefe directo y de los participantes? Si ( ) No ( )
2. ¿Envío convocatoria de reunión para la fecha señalada? Si ( ) No ( )
3. ¿Solicitó o reservó la sala y materiales para llevar a cabo la reunión? Si ( ) No ( )
4. ¿Verificó la disponibilidad de la sala y materiales el día de la reunión? Si ( ) No ( )
5. ¿Confirmó la asistencia de los participantes? Si ( ) No ( )
6. ¿Registró la cita y dio aviso al jefe directo? Si ( ) No ( )
7. ¿Revisó que ese día y a esa hora, no hubiera un evento paralelo? Si ( ) No ( )

La identificación de las habilidades en este arreglo contingencial de persistencia o logro, permite identificar un nivel de competencia situacional

instrumental, en donde el individuo responde a las contingencias presentes y puede modificar la situación.

Para otro tipo de puestos, por ejemplo *ejecutivos*, se pudieran diseñar instrumentos de papel y lápiz que permitan identificar las habilidades, y las competencias desplegadas, diseñando reactivos que correspondan a los arreglos contingenciales característicos de perfiles de puesto específicos. Para ilustrar brevemente, la lógica de construcción de este tipo de instrumentos, se describe un reactivo que podría ejemplificar la lógica seguida para evaluar habilidades de un individuo en un arreglo contingencial de TOMA DE DECISIONES, que Ribes (1990 c) define de la siguiente forma: “el individuo se encuentra ante dos o más situaciones simultáneas, que son: a) incompatibles física o normativamente, b) Imprevisibles física o normativamente, o c) demandan una opción y el individuo percibe la demanda, que demandan una opción y el individuo no percibe la demanda, o bien que el individuo percibe una demanda no existente” (Pág. 39).

Así, el siguiente ejemplo de reactivo ilustra una situación en donde las demandas son incompatibles física o normativamente. Se plantean dos preguntas para evaluar indicadores de competencia:

“Usted es un gerente de compras de ropa en una reconocida empresa y, como parte integral de su trabajo constantemente debe negociar con proveedores. Su hora de labores comienza a las 9:00 a.m. y en la agenda tiene programadas dos entrevistas para realizar acuerdos de compra. Un proveedor de Canadá lo visitará a las 11:00 a.m. y otro proveedor de España, se reunirá con usted a las 10:00 a.m. en su oficina. Lamentablemente, el proveedor catalán tuvo un retraso en el vuelo y no tuvo forma de comunicarse con usted para dar aviso y ha llegado a las 11:00 a.m. para exigirle lleve a cabo la reunión acordada. En ese momento le avisan que ambas personas esperan en la recepción, usted”:

1. ¿Qué hace?
2. ¿Quién y cómo califica lo que hace?

La respuesta a la pregunta ¿qué hace?, debería dar cuenta de las acciones que pudiera realizar, por ejemplo: llevar a cabo la entrevista de las 11:00 a.m. y dar por cancelada la reunión de las 10:00 a.m., darles la bienvenida y postergar la cita de las 10:00 a las 12:00 hrs. una vez terminada la primer reunión, señalarle a la persona que se atrasó que la cita era una hora antes y no una después, delegar la capacidad en otra persona para llevar a cabo las negociaciones en forma simultánea, etcétera.

Dichas actividades darían cuenta de una habilidad desplegada en un arreglo contingencial específico, una, entre un conjunto de habilidades que permitirían evaluar las competencias de un individuo en una posición laboral. Así, el diseño de reactivos debe partir del perfil de puesto, en este caso un puesto ejecutivo, así mismo, deberían muestrearse otros arreglos contingenciales que enfrenta este tipo de puestos. En este ejemplo de toma de decisiones; se espera la toma de una decisión que no afecte negativamente a la empresa; y por el nivel de aptitud funcional demandado en la situación, es posible identificar en este caso un nivel extrasituacional. Bajo esta lógica es posible diseñar instrumentos para la detección de competencias laborales.

En ese mismo arreglo contingencial, se ilustra otro reactivo para evaluar otras habilidades, presentando una situación en donde las demandas son Imprevisibles física o normativamente.

“Como gerente de compras de ropa, usted compró 10,000 camisetas tipo polo a \$50 pesos cada una, esperaba venderlas a \$100 y obtener una utilidad de \$500,000.00 pesos. Pero inesperadamente el valor de las telas cayó, puesto que han ingresado a territorio nacional el mercado Europeo y Asiático, que venden la misma camiseta con el mismo material a \$80 pesos la pieza. La SECOFI ha

estipulado que el valor promedio de la camiseta debe ser entre los 85 y 95 pesos; adicionalmente usted tiene como premisa asegurar el retorno de la inversión y además garantizar un porcentaje de utilidad no menor al 60%. Su jefe directo le ha pedido que se encargue de la situación, usted”:

1. ¿Qué hace?
2. ¿Quién y cómo califica lo que hace?

La respuesta a la pregunta ¿qué hace?, debería dar cuenta de las acciones que pudiera realizar, por ejemplo: regresar la mercancía comprada, vender la camisa a \$80, venderla a \$85, venderla a \$95, comprar 20,000 camisetas, negociando un costo de \$30 y venderlas a \$75 c/u, renunciar a su trabajo, incrementar los programas de publicidad, entre otras acciones.

Las respuestas a la preguntas: ¿quién y cómo califica lo que hace?, da razón de la persona que señala si se cumplió o no con las habilidades requeridas y del grado de apreciación que hace de la misma, es decir, la persona que evalúa puede considerar que la habilidad de un gerente es alta, moderada, baja y nula, dependiendo del parámetro que tenga para evaluar.

Las acciones identificadas formarían parte del mismo conjunto de habilidades requeridas para determinar si el gerente en cuestión es competente para realizar negociaciones, o bien, adecuarse al mercado en el arreglo de toma de decisiones.

Con estos dos ejemplos se pretende ilustrar los factores a considerar en el diseño de herramientas metodológicas para la detección de ciertas competencias laborales. Evidentemente, el objetivo de este trabajo no es la construcción de una prueba que evalúe las competencias para practicas directivas o no directivas, tan solo pretende proponer una lógica alternativa para su construcción. Así, quedaría

pendiente, indagar con la misma lógica otras habilidades y competencias en arreglos contingenciales distintos para otros puestos.

Un aspecto adicional que debería considerarse al estudiar competencias es el relacionado con los juicios de la persona que califica la competencia de un individuo. En este punto debe tenerse presente que no se hacen evaluaciones dicotómicas: competente / no competente, sino que la apreciación de la competencia convencionalmente, hace alusión a rangos que dependen del criterio del individuo que evalúa a otro, pensemos en los siguientes casos:

A dos gerentes se les solicita que administren durante un año dos departamentos de compra de ropa, uno cada uno, y que den solución a los problemas que se presenten. Finalizado el año, ambos gerentes planearon, controlaron y dirigieron el proceso de compra y, dieron solución a los problemas que se presentaron, sin embargo, uno de ellos tiene una división de tiendas más extensa, por lo que tuvo que comprar más ropa y por lo tanto, obtuvo más ventas. El jefe de estas dos personas considera que ambos son competentes, sin embargo uno más que otro.

Lo mismo sucede cuando a dos personas que lavan autos se les solicita que limpien dos carros idénticos, uno cada uno, y que entreguen las llaves cuando terminen. Ambas personas para limpiar el carro utilizarán: agua, franelas, líquido limpia autos, aspiradora, etcétera. Después de un breve lapso de tiempo, el jefe de los lava coches determina que ambas personas son competentes para lavar coches, pero uno más que el otro, porque uno terminó antes que el otro.

Estos ejemplos, pretenden mostrar que el juicio de la persona que califica la competencia de un individuo, puede ser tan variable como el tipo de competencias que pudieran requerirse, por lo que se recomienda que al momento de estudiar competencias se definan con claridad los criterios con los que se aprecia la competencia de un individuo. Aquí se propone utilizar las categorías: alta,

moderada, baja y nula; para referirse al grado con el que un individuo exhibe un conjunto de habilidades en un arreglo contingencial.

En cuanto a la función de *desarrollo*, propuesta en el esquema de Rodríguez y DíazGonzález (2000) sería conveniente, diseñar situaciones correspondientes a los diversos arreglos contingenciales y entrenar el conjunto de habilidades requeridas para cumplir con los criterios de logro establecidos por la organización, con el fin de favorecer la adquisición de habilidades y por lo tanto, competencias necesarias para movilizarse lateral o verticalmente en la estructura de la organización. Es muy probable que para puestos directivos sea necesario el diseño de situaciones de toma de decisiones, flexibilidad al cambio, logro o persistencia y reducción de conflicto, las cuales deberán permitir identificar una serie de habilidades a cumplir mediante instrucciones específicas, en un programa de computadora; mientras que para aquellos puestos no directivos, sea conveniente diseñar situaciones de logro o persistencia y dependencia de señales, análogas al puesto en que deseen desempeñarse.

#### FUTURAS INVESTIGACIONES

Por último, la investigación es un campo prometedor. Con base en esta reformulación de competencias en el ámbito de trabajo, hay muchas áreas de conocimiento por investigar. Los siguientes son ejemplos:

- 1) Identificar los arreglos contingenciales característicos de puestos
- 2) Identificar competencias requeridas por puesto
- 3) Desarrollar herramientas metodológicas para detección y entrenamiento de habilidades generales y específicas, entre otros.

Hay que recordar, que esta propuesta se basa exclusivamente en el ámbito competencial del comportamiento y que restaría iniciar otras investigaciones en cuanto al análisis de las correspondencias intra e intersujetos en cuanto a las prácticas valorativas en el trabajo, los mecanismos necesarios para llevar a cabo

la desprofesionalización, el vínculo entre prácticas laborales y salud-enfermedad, etc. Lo que este trabajo resaltó es tan solo un aspecto del desempeño del psicólogo en el trabajo. Cualquier otro fin que se pudiera derivar de este esquema, se deja a la libertad y criterio de cualquier psicólogo que se encuentre interesado en analizar el comportamiento humano en la industria, implementar una forma de trabajo que abandone la lógica dualista y causalista que ha venido arrastrando la profesión; fundamente el trabajo del psicólogo en un modelo teórico preciso, y se enfoque en su objeto de estudio: la interacción del organismo-ambiente.

## CONCLUSIONES

Al reformular el estudio de las competencias en la industria, este trabajo concibe a las competencias como un conjunto de ocurrencias que cumplen un criterio de logro, y que se pueden identificar a través de indicadores como son las habilidades. Esta definición anclada al modelo Interconductual permite concebir el estudio de las competencias a través de un conocimiento científico, que se aleja de la forma ideológica, pragmática, ecléctica, dualista y causal, que prevalece en el campo industrial.

La propuesta de incluir los arreglos contingenciales en el esquema de Rodríguez y DíazGonzález (2000), como contexto en el que se pueden identificar grupos de habilidades paralelas o simultáneas que satisfacen el cumplimiento de un criterio de logro, y por ende, identificar competencias, en diversos puestos de una organización; permite iniciar el desarrollo y perfeccionamiento de una serie de trabajos dedicados a ahondar más en el estudio de las competencias en la industria.

En este trabajo, conceptualizar el estudio de las competencias en la industria desde la perspectiva interconductual, permite llevar a cabo tres de las cinco funciones propuestas por Ribes, Fernández, Talento, y Rueda, M (1980) estas son las de detección, desarrollo e investigación en cuanto al aspecto competencial se refiere.

Por ultimo, queda aún pendiente iniciar líneas de investigación sobre el aspecto competencial que den cuenta de los arreglos contingenciales característicos de puestos, las competencias requeridas por puesto, el desarrollo de herramientas metodológicas para detección y entrenamiento de habilidades generales y específicas. Por otro lado, resta comenzar investigaciones en cuanto a

las correspondencias entre prácticas directivas y no directivas, la correspondencia de las prácticas valorativas inter e intra sujetos; e incluso explorar el vínculo entre prácticas directivas y no directivas con la dimensión de salud-enfermedad.

## DISCUSIÓN

El objetivo de este trabajo fue reformular lo que en la actualidad se conoce como competencias laborales, desde una perspectiva Interconductual, considerando las premisas de aplicación del conocimiento psicológico. Para cumplir con el fin descrito, se investigó la labor del psicólogo en el campo de la industria.

Las actividades características que la literatura marca como propias del psicólogo en la industria son muy diversas y van desde desempeñar las funciones tradicionales de reclutamiento y selección de personal, capacitación y desarrollo, hasta la realización de investigaciones diversas, entre ellas: fatiga, accidentes, estrés, satisfacción laboral, liderazgo, calidad, calidad de vida y condiciones de trabajo Fleishman (1986), De Board (1994), Edwin (1987), Parker (2001), Highhouse (2002), Singer (1996), Gerzina (2000), Hodgkinson (2003), Luthans y Kreither (1979), (López-Mena, y Veloz, 1990), Hernández (1998) y Vyera (1995). El fundamento en el que se basan todas estas actividades parte de considerar al factor humano como clave en el proceso productivo. De esta forma, si hay comportamiento humano involucrado en cualquier función administrativa, éste le corresponde al psicólogo, tan sólo por que este último es el profesional experto en el estudio de la conducta humana.

El desempeño del psicólogo de esta forma, a partir de criterios sociales, ha traído como consecuencia realizar actividades eminentemente pragmáticas, eclécticas e ideológicas. Adicionalmente provocan el colapso de funciones entre profesionales, subespecialización psicológica en áreas administrativas y el desinterés por desarrollar un marco teórico con un objeto de estudio definido para el desempeño de sus funciones en la industria.

En contraste, la alternativa presentada pugna por fundamentar el trabajo del psicólogo en un marco teórico general de la conducta, el interconductismo, al igual que lo hiciera Ribes (1990c) al delimitar la dimensión psicológica de la salud entre

el contexto biológico y social. Pero a diferencia de este autor, la alternativa presentada contribuye a desarrollar el esquema elaborado por Rodríguez y DíazGonzález (2000) en el que delimitan la dimensión psicológica en el trabajo pertinente de estudiarse y modificarse. En donde la desprofesionalización y el trabajo multi e interdisciplinario hacen posible el desempeño de las funciones pertinentes del psicólogo: detección, desarrollo, planeación y prevención, intervención e investigación.

En cuanto a competencias laborales se refiere, los trabajos de Gallart y Jacinto (1995) las definen como acción y conocimiento, mientras que Zarifian (1999) habla de afrontar una responsabilidad con éxito; en el contexto de la educación son definidas como la capacidad para actuar con eficiencia, eficacia y satisfacción sobre algún aspecto de la realidad personal, social, natural o simbólica (Pinto, 1999; citado en Irigoin y Vargas, 2002), mientras que en la industria las definiciones de competencias son diversas según sea el país desde el cual se les aborde. Mertens (1996) por ejemplo, menciona que aún cuando no hay consenso en la definición de competencia, desde cualquier perspectiva se pueden identificar ideas que se repiten en las definiciones tales como: a) la combinación de conocimientos, habilidades y actitudes; b) la idea de poner en juego y movilizar, capacidades diversas para actuar logrando un desempeño eficaz; y c) la idea que este desempeño puede darse en diversos contextos cuyos significados la persona debe ser capaz de comprender para que la actuación sea *ad hoc*.

La confusión en la que se encuentra la definición del concepto de competencias laborales radica en la evasión de ajustar su concepción de competencia a un marco teórico específico, a pesar de ello, se reconocen enfoques que aportan ideas sobre la competencia, que constituyen en realidad sistemas de interpretación y aplicación de un conocimiento coloquial, entre ellos están los enfoques funcionalistas, constructivistas y conductistas. Sin haber unanimidad en su definición, se han creado procesos administrativos de moda que pretenden estandarizar, evaluar y certificar lo que se define como competencia

laboral, es decir, el conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes que permiten el rendimiento óptimo en el trabajo (Mertens,1996; White (1959); McClelland (1973); Boyatzis (1982); Spencer y Spencer (1993); Caplan (1980); Bijou (1976); Fischer (1980); entre otros.

Incluso el profesional en psicología ha caído en confusiones sobre el rol que debe desempeñar en cuanto al estudio y alteración de competencias en el trabajo. Autores como Tagle (1997) y Nares (2001) han sugerido respectivamente, que es responsabilidad del psicólogo involucrarse en los procesos administrativos de certificación, normalización, evaluación y estandarización de competencias laborales, ya que estos procesos afectan al comportamiento y el estudio del mismo compete al psicólogo; debe, además, considerar los procesos administrativos de competencias laborales como la oportunidad del psicólogo de adaptarse a nuevas tecnologías en gestión de recursos humanos, para dirigir sistemas de organización y crear condiciones culturales y sociales.

En contraparte este trabajo toma en cuenta que si el psicólogo ha estudiado aspectos del comportamiento humano en el trabajo, tales como capacidades, conocimientos, habilidades y actitudes, ¿es pertinente considerar al concepto de competencia laboral como algo distinto a lo ya abordado?. Aquí se sostiene la idea de que el psicólogo ha estudiado estos temas con anterioridad a la aparición del interés administrativo por el estudio de las competencias laborales. Sin embargo lo ha hecho con influencias dualistas, causalistas y basado en un lenguaje ordinario.

Ante esto, el punto de partida para reformular las competencias laborales, debe comenzar considerando que el “error categorial” descrito así por Ryle (1949) ha llevado a representar hechos de la vida mental como si pertenecieran a un tipo o categoría lógica, cuando en realidad pertenecen a otra, es decir, se habla de competencias como si fueran atributos que existen en el interior del ser humano y que además influyen directamente sobre el comportamiento humano; adicionalmente debe tomarse en cuenta que el lenguaje coloquial ha sido

empleado para tratar de explicar la competencia laboral, provocando con ello que exista múltiples significados de la competencia en el trabajo.

Por el contrario, Ribes (1990b) habla de factores disposicionales, como aspectos que probabilizan una determinada interacción, uno de estos son las competencias, las cuales corresponden a una categoría del tipo lógico del cual no puede predicarse su ejecución, dado que son factores disposicionales, en otras palabras, que dan cuenta de la capacidad para realizar ciertas actividades y no corresponden al criterio de observabilidad. Como se ha mencionado, define a la competencia conceptualmente como el conjunto de ocurrencias que cumplen criterios de logro y a la habilidad como una ocurrencia relativamente invariante que puede ser identificable y propone cuatro niveles de aptitud funcional en los que se puede caracterizar la competencia de un individuo: nivel situacional no instrumental, situacional instrumental, extrasituacional y transituacional.

A partir de dicha información se han derivado investigaciones sobre factores disposicionales tales como: competencias, motivos y estilos interactivos. En los que se han diseñado instrumentos para investigar o desarrollar las competencias en los individuos, entre ellos están Corral, Obregón y Frías (1994); Corral (2003); Martínez (1995) y Alarcón (1995).

Este trabajo coincide con los escritos de Corral, Obregón y Frías (1994) y Corral (2003) en los que se estipula que los instrumentos de detección deben corresponder con los resultados esperados; es decir, debe haber instrumentos que detecten desde el nivel competencial más sencillo hasta el más complejo, ya que no todos los puestos requieren exhibir habilidades en el nivel competencial más complejo; coincide con Martínez (1994), en la necesidad de determinar los pasos para que las competencias se desarrollen o evolucionen en nuevas o distintas competencias mediante el diseño de situaciones de enseñanza aprendizaje que promuevan el desarrollo de competencias que gradualmente y de manera inclusiva, puedan incorporarse al repertorio conductual del trabajador.

Esta obra también encuentra coincidencia con el trabajo llevado a cabo por Alarcón (1995), quien reformula el concepto de inteligencia en la selección del personal y propone entenderla como competencia, al tiempo que presenta una propuesta metodológica para la evaluación del comportamiento inteligente en la selección de personal, desde una aproximación Interconductual. Lo que Alarcón (op. cit.) menciona como factores generales y específicos reguladores del comportamiento, es entendido en este trabajo como dimensiones no psicológicas, las cuales son totalmente ajenas a la psicología, pero determinan las actividades de los puestos en una organización y por lo tanto encuentran utilidad para explicar el esquema de la figura 2 propuesto por Rodríguez y DíazGonzález (2000), donde se delimita la dimensión psicológica del comportamiento humano en el trabajo, incluido el aspecto competencial.

Se sugiere que en trabajos posteriores, se tomen en cuenta, perfiles de puesto concretos con los que se puedan construir los instrumentos de detección de competencias que en este trabajo proponemos realizar. Así mismo, se recomienda trabajar conjuntamente con otros profesionales, en el diseño de situaciones laborales específicas donde la evaluación de habilidades en arreglos contingenciales constituyan el criterio de desarrollo para las personas que ocupan los puestos en una organización.

## REFERENCIAS

- Aiken, R. L. (1996). *Test psicológicos y evaluación*. México: Prentice Hall.
- Alarcón, G. V. (1995). *Una aproximación Interconductual al análisis de las competencias en la selección de personal*. Tesis de licenciatura no publicada. UNAM: Campus Iztacala, Edo. Méx., México.
- Bijou, S. W. (1976). *Child development: The basic stage of early childhood*. Englewood Cliffs, N. J.: Prentice Hall.
- Bleichmar, B. H. (1984). *Introducción al estudio de las perversiones*. Argentina: Nueva visión.
- Blum, I. M. (1985). *Psicología Industrial. Sus fundamentos teóricos y sociales*. México: Trillas.
- Blum, I. M. y Naylor, J. (2002). *La psicología industrial* [En red]. Disponible en: <http://unamosapuntos3.tripod.com/user/rechuma/psindus.htm#none>.
- Boyatzis, R. E. (1982). *The competent manager*. New York: John Wiley and Sons.
- Buendía, J. (1999). *Psicología Clínica. Perspectivas actuales*. Madrid: Pirámide.
- Caplan, R. (1980). An approach to preventive interventions in developmental psychology. *Canadian Journal of psychology*, 27, 671-682.
- Carpio, C. (1994) Comportamiento animal y teoría de la conducta. En: L. J. Hayes, E. Ribes y F. López (Eds.), *Psicología Interconductual. Contribuciones en honor a J. R. Kantor*. México: Universidad de Guadalajara.

Colom, M. R (1997). *Capacidades Humanas*. Madrid: Pirámide.

Corral, V. (2003). ¿Mapas cognoscitivos o competencias ambientales? En E. Díaz González y M. L. Rodríguez (Comps.), *Perspectivas sobre el cognoscitivismo en psicología*. UNAM :Facultad de Estudios Superiores Iztacala, Edo. Méx., México.

Corral, V., Obregón, F. y Frías, M. (1994). Educación Ecológica: Comparación de competencias pro-ambientales entre estudiantes universitarios mexicanos y estadounidenses. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 26, 3, 415-430.

Dale, M. & Iles, P. (1992). *Habilidades gerenciales*. Colombia: Legis.

De Board, R. (1994). *El psicoanálisis de las organizaciones*. Buenos Aires: Paidós.

De la poza, J. (1999). Satisfacción, clima y calidad de vida laboral. En A. R. Fernández (Ed), *Introducción a la psicología del trabajo y de las organizaciones*. México: Pirámide.

Dunnett, D. M. (1986). *Psicología industrial*. México: Trillas.

Edwin, A. L. (1987). *Psicología Proyectiva*. México: Paidós

Fischer, K. W. (1980). A theory of cognitive development: the control and construction of hierarchies of skills. *Psychological Review*, 87, 477-531.

Fleishman, E. (1986). *Estudios de psicología industrial y del personal*. México: Trillas.

- Fuentes, R. M. y Moreno, L. M. (1984). *Un paquete de entrenamiento dirigido al personal de enfermería de un hospital psiquiátrico para el uso de pacientes como modificadores de conducta*. Tesis de Licenciatura no publicada. UNAM: Campus Iztacala, Edo. Méx., México.
- Gallart, A. y Jacinto, C. (1995). *Competencias laborales: tema clave en la articulación educación-trabajo*. Argentina: Boletín de la red latinoamericana de educación y trabajo CIID-CENEP. [En red] Disponible en: [www.campus-oei.org/oeivirt/fp/cuad2a04.htm](http://www.campus-oei.org/oeivirt/fp/cuad2a04.htm)
- García, C. E. (1993). *Introducción a la psicometría*. España: siglo XXI.
- Garrido, M. (1992). *El trabajo desde la perspectiva psicoanalítica. El empleo-desempleo como relaciones de objeto*. España: Amarú.
- Gerzina, M. A. (2000). A multimodal cognitive-behavioural approach to anger reduction in an occupational sample. *Journal of Occupational & Organizational Psychology*, 73, 2, 14-181. Recuperado el 09 de Octubre de 2003, de EBSCO Número de acceso: 3258087.
- Gilmer, B. y Haller, H. (1986). *Tratado de psicología empresarial*. Barcelona: Martínez Roca.
- Harsch, H. C. (1985). *El psicólogo ¿Qué Hace?*. México: Alambra.
- Hernández, Q. G. (1998). *ISO 9000 y su vinculación con la psicología*. Tesina de licenciatura no publicada. UNAM: Campus Iztacala, Edo. Méx., México.

Highhouse, S. (2002). Assessing the candidate as a whole: a historical and critical analysis of individual psychological assessment for personnel decision making, *Personnel Psychology*, 55, 2, 34-363. Recuperado el 09 de Octubre de 2003, de EBSCO Número de acceso: 6950252.

Hodgkinson, G. (2003). The interface of cognitive and industrial, work and organizational psychology. *Journal of Occupational & Organizational Psychology*, 76, 1, 1-25. Recuperado el 09 de Octubre de 2003, de EBSCO Número de acceso: 9382656.

Hughes, C. (1980). *Fijación de objetivos*. México: Editorial Técnica.

Ibarra, A. E. (1997). *Formación Basada en Competencia Laboral: Situación Actual y perspectivas*. México: CINTERFOR.

Irigoin, M. y Vargas, F. (2002). *Competencia laboral: Manual de conceptos, métodos y aplicaciones en el sector salud*. Montevideo: CINTERFOR. [En red] Disponible en: [http://www.ilo.org/public/spanish/region/ampro/cinterfor/publ/man\\_ops/index.htm](http://www.ilo.org/public/spanish/region/ampro/cinterfor/publ/man_ops/index.htm)

Kantor, J. R. (1978). *Psicología Interconductual*. México: Trillas

López-Mena, L. y Veloz, A. J. (1990). Aplicaciones del refuerzo positivo a la reducción de accidentes en el trabajo. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 22, 3, 257-371.

Luthans, F. & Kreither, R. (1979). *Modificación de la conducta organizacional*. México: Trillas.

- Martínez, C. M. y Sánchez, G. M. (1998). *El papel de las competencias en sujetos valorados como alcohólicos*. Tesis de licenciatura no publicada. UNAM: Campus Iztacala, Edo. Méx., México.
- Martínez, S. (1994). Una identificación competencial en el estudio de la evolución psicológica. *Revista Mexicana de Psicología*, 11, 2, 155-161.
- McClellan, D. C. (1973). Testing for competence rather than for "intelligence". *American Psychologist*, 28, 1-14.
- Mertens, L. (1996). *Competencia Laboral. Sistemas, surgimiento y modelos*. Montevideo: Oficina Internacional del Trabajo.
- Nares, H. R. (2001). *Modelo de Competencias Laborales en México (estrategia actual de administración de recursos humanos)*. Tesina de licenciatura no publicada, UNAM: Campus Iztacala, Edo. Méx., México.
- OIT (2002). *Las 40 preguntas mas frecuentes sobre competencia laboral*. Montevideo: Centro Interamericano de Investigación y Documentación sobre Formación Profesional (Cinterfor / OIT) [En red]. Disponible en: <http://www.cinterfor.org.uy/public/spanish/region/ampro/cinterfor/temas/complab/xxxx/esp/index.htm>
- Parker, S. K. (2001). Future Work design research and practice: towards an elaborated model of work design. *Journal of Occupational & Organizational Psychology*, 74, 4, 28-413. Recuperado el 09 de Octubre de 2003, de EBSCO Número de acceso:5750687.
- Piña, L. (2004). Eventos disposicionales que probabilizan la práctica de conductas de riesgo para el VIH / SIDA. *Anales de psicología*, 20, 1, 23-32.

PMETyC (2000) *Avances y compromisos 1995-2000*. México: Consejo de Normalización y Certificación de Competencia Laboral.

Puente. A., Poggioli, L. y Navarro, A. (1989). *Psicología cognoscitiva. Desarrollo y perspectivas*. Venezuela: Mc Graw Hill.

Reyes, P. E. (1990). *Administración de Personal. 2ª. Parte, sueldos y salarios*. Limusa: México.

Ribes, E. (1982). *El conductismo: Reflexiones críticas*. Barcelona: Fontanella.

Ribes, E. (1989). La psicología: Algunas reflexiones sobre su qué, su por qué, su cómo y su para qué. En Urbina, S. (Comp.). *El psicólogo: formación, ejercicio profesional y perspectiva*. México: UNAM.

Ribes, E. (1990 a ). *Psicología General*. México: Trillas.

Ribes, E. (1990 b ). *Problemas conceptuales en el análisis del comportamiento humano*. México: Trillas.

Ribes, E. (1990 c). *Psicología y Salud: un análisis conceptual*. Barcelona: Martínez Roca.

Ribes, E. y López, F. (1985). *Teoría de la conducta*. México: Trillas.

Ribes, E., DíazGonzález, E., Rodríguez, M. L. y Landa, P. (1986). El Análisis Contingencial: Una alternativa a las aproximaciones terapéuticas del comportamiento. *Cuadernos de Psicología*, 8, 27-52.

Ribes, E., Fernández, C., Talento, M. y Rueda, M. (1980). *Ejercicio, enseñanza e investigación en Psicología*. México: Trillas.

- Richard, M. (1971). *Los dominios de la psicología*. Madrid: Ediciones Pirámide.
- Robbins, S. (1999). *Comportamiento organizacional*. México: Prentice Hall.
- Robbins, S. P. (1987). *Administración: teoría y practica*. México: Prentice Hall Hispanoamericana.
- Rodríguez, M. L. (2002 a). La inserción del psicólogo en el campo aplicado. *Psicología y ciencia social*, 5, 2, 11-19.
- Rodríguez, M. L. (2002 b). *Análisis contingencial*. México: Departamento de ediciones y publicidad de la FES Iztacala UNAM.
- Rodríguez, M. L. y DíazGonzález, E. (2000). La incidencia de la psicología en el campo de trabajo. *Integración y Desarrollo psicológico*, 14, 74-89.
- Rodríguez, M. L., DíazGonzález, E. y Zarzosa, L. (2003). Las psicoterapias cognoscitivas: una revisión. En E. Díaz González y M. L. Rodríguez (Comps.), *Perspectivas sobre el cognoscitivismo en psicología*. México: Departamento de ediciones y publicidad de la FES Iztacala UNAM.
- Rodríguez, M. L. (2003). Construcción de un instrumento para evaluar competencias en situaciones no vinculadas con el estrés. *Psicología y salud*, 13, 2, 175-185.
- Rodríguez, N. A. y Peñaranda, M. E. (2002). *Competencias Laborales en la Administración Pública*. Buenos aires: Serie para la Mejora Continua en las Organizaciones Públicas.

Rodríguez, F. A. (1999). *Paradigmas y modelos teóricos en Psicología del Trabajo y de la Organización*. Madrid: Ediciones Pirámide.

Ryle, G. (1949). *The concept of mind*. N.Y.: Barnes and Noble.

Silverman, D. (1975). *Teoría de las organizaciones*. Argentina: Nueva Visión.

Singer, M. S. (1996). Cognitive and volitional determinants of job attitudes in a voluntary organization. *Journal of Social Behaviour & Personality*, 11, 2, 16-313. Recuperado el 09 de Octubre de 2003, de EBSCO Número de acceso: 9610292169.

Spencer, L. M. y Spencer, S. M (1993). *Competence at work, models for superior performance*. Nueva York: John Wiley & Sons.

Stenberg, J. R. (1986). *Las capacidades humanas. Un enfoque del procesamiento de la información*. Barcelona: Labor.

Tagle, M. L (1997). *La función del psicólogo del trabajo dentro de la certificación de Competencias Laborales*. Tesis de licenciatura no publicada. UNAM, Facultad de Psicología, México.

Vargas, J. A. y Velasco, V. (2002). Psicología Organizacional. Consideraciones generales. En G. Mares y B. Guevara. (Comps.) *Psicología Interconductual*. México: Departamento de ediciones y publicidad de la FES Iztacala UNAM.

Vargas, Z. F. (2001). *Capacitación y empleo*. Panamá: CINTERFOR.

Vyera, S. C. (1995). *Calidad total, calidad de vida y salud ocupacional*. Tesis de licenciatura no publicada. UNAM: Campus Iztacala, Edo. Méx., México.

White, R. V. (1959). Motivation reconsidered: the concept of competence. *Psychological Review*, 66, 297-333.

Zarifian, P. (1999). *El modelo de la competencia y sus consecuencias sobre el trabajo y los oficios profesionales*. Montevideo: CINTERFOR OIT. [En red]  
Disponible en: [http://www.ilo.org/public/spanish/region/ampro/cinterfor/public/papel/8/pdf/papel8\\_1.pdf](http://www.ilo.org/public/spanish/region/ampro/cinterfor/public/papel/8/pdf/papel8_1.pdf)