



Asesoría en Desarrollo  
Empresarial y Familiar  
<http://iema-oriza.com>

## Las Competencias Laborales y la Inteligencia Emocional

PARTE 1

Por Jorge A. Oriza Vargas © (6-2009)

Diversas son las competencias laborales que tienen su sustento en la inteligencia emocional. Esto, entre otras cosas, le da seguramente una relevancia y actualidad al concepto de Inteligencia Emocional, sobre todo en lo que toca a su aplicación en el campo laboral. Si bien ya abordamos sucintamente el tema de la inteligencia emocional (cápsula 2ª), y podemos tener más información sobre el tema en nuestro *sitio WEB*, sólo recordemos por el momento que la Inteligencia Emocional se refiere al conjunto de aptitudes que desarrolla el individuo, y que le permiten *conocer y dominar sus emociones, para conducir las con apego a su marco de valores fundamentales, y con ello, comprendiendo también las emociones y sentimientos de los demás, lograr una conducta sustentada en la integridad y en la madurez, que le permita tener las mejores relaciones humanas*<sup>1</sup>.

Si bien esta definición nos permite ver que el desarrollar inteligencia emocional es un proceso que por lo general se inicia desde que somos pequeños, con nuestra educación en valores fundamentales, también es cierto que todos hemos desarrollado algún nivel de inteligencia emocional, al ser personas un *tanto maduras*, que nos conocemos a nosotros mismos en cuanto a nuestro temperamento, nuestras cualidades y defectos, y que controlamos *la mayoría de nuestros enojos, temores y tristezas*, aunque la verdad es que esto no sucede no siempre.

Sin embargo, siempre es importante reconocer en donde estamos parados y buscar el desarrollo de todas las aptitudes de la inteligencia emocional, y crecer y mejorar desde donde nos encontremos, considerando que en relaciones de causa y efecto, diversas competencias del individuo, particularmente las ahora llamadas laborales, *sólo pueden desarrollarse*, si se tiene un nivel importante de inteligencia emocional. Tal sería el caso, del servicio, o del trabajo en equipo, por solo citar algunas de las que aparecen

---

<sup>1</sup> Oriza Vargas Jorge A. *La Inteligencia Emocional en el Matrimonio*, Editorial Trillas, 2004, p.36



Asesoría en Desarrollo

Empresarial y Familiar

<http://iema-oriza.com>

en la gran mayoría de las actuales descripciones de puestos en cualquier organización contemporánea.

Podemos imaginar la mala *actitud de servicio* que muestra una persona que tiene carencias de inteligencia emocional; lo vemos en muchos ejemplos cotidianos; en un restaurante, el mesero desatento o altanero; en una tienda, un vendedor malhumorado, o en otros niveles de servicio, el médico que no es capaz de ser empático o siquiera tratar con cortesía al paciente, que lo busca temeroso o preocupado por sus padecimientos, etc.

Para entender mejor esto, tratemos de comprender que son las competencias; según la UNESCO<sup>2</sup>, son *el conjunto de comportamientos socioafectivos y habilidades cognoscitivas, sensoriales y psicológicas, que permiten llevar un desempeño eficaz*.

Es decir, las competencias tienen que ver con un conjunto de capacidades, aptitudes y habilidades, que juntas, se definen en, o integran, un solo concepto, y en el desempeño se observan como un todo. Pero no por ello, son sencillas de desarrollar, sino todo lo contrario, su desarrollo es dependiente del grado de desarrollo de cada una de sus componentes, y esto es de verdad complicado.

Y es más complicado si aunado a lo anterior, en relaciones de causa y efecto, diversas componentes de la mayoría de las competencias laborales más importantes, son como sostenemos, altamente dependientes de la inteligencia emocional; tal es el caso, por ejemplo, además del servicio y del trabajo en equipo, *el trabajar bajo presión, o la adaptabilidad al cambio; el manejo de conflictos, la confiabilidad, la comunicación interpersonal, el liderazgo, entre otras no menos importantes* y solo por mencionar algunas de las que, como decía, aparecen en la gran mayoría de las descripciones y perfiles de puestos actuales.

En la parte 2 de esta cápsula, desarrollaremos como ejemplo, el trabajo bajo presión, y en algunas cápsulas posteriores, desarrollaremos algunas otras.

**NOTA:** Este artículo puede ser compartido, con cualquier persona interesada en el tema, siempre y cuando se mencione la referencia de su autor, y no sea para fines de lucro. El autor se reserva todos los derechos sobre sus artículos, conforme a las leyes vigentes.

---

<sup>2</sup> Argudín Yolanda, *Educación basada en competencias*, Editorial Trillas, 2005. p.2.

**Otros temas en cápsulas siguientes: Las Competencias, parte 2; el Estrés y la salud, la Motivación Humana, el Liderazgo.**

# ADEF

Asesoría en Desarrollo Empresarial y Familiar

<http://iema-oriza.com>

Capacitación y asesoría en:

- Relaciones Humanas
  - Liderazgo
    - Desarrollo Organizacional

*Contenidos sustentados en*

*la inteligencia emocional y en los valores*

ARMONÍA Y PRODUCTIVIDAD PARA PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS