

SOCIO-EMOTIONAL AND COGNITIVE FACTORS OF THE INDUSTRIAL CHEMICAL SECTOR IN SITUATIONS OF ADVERSITY

FACTORES SOCIOEMOCIONALES Y COGNITIVOS DEL SECTOR INDUSTRIAL QUÍMICO EN SITUACIONES DE ADVERSIDAD



Pérez, Jesús



Ibáñez, Neyda

RESUMEN

El objetivo del presente artículo fue valorar las habilidades socioemocionales y cognitivas de organizaciones del sector industrial químico, ante situaciones de riesgo e incertidumbre. Metodológicamente el estudio se ajusta a una investigación mixta de acuerdo con Ochoa, Nava y Fusil (2020). Entre los principales resultados se tiene el dominio de las habilidades socioemocionales (50%) por sobre las cognitivas (26%), y técnicas (24%); los factores que intervienen en ellas son: el liderazgo, las actitudes, conocimientos, el trabajo individual y en equipo, así como el aprendizaje del trabajador, verificando la hipótesis en cuanto a la valoración de las habilidades socioemocionales y cognitivas.

Palabras Clave: Habilidades socioemocionales, cognición, industria, entornos VICA.

The objective of this article was to assess the socio-emotional and cognitive skills of organizations in the chemical industrial sector, in situations of risk and uncertainty. Methodologically, the study conforms to a mixed investigation according to Ochoa, Nava and Fusil (2020). Among the main results is the domain of socio-emotional skills (50%) over cognitive (26%), and techniques (24%); the factors that intervene in them are: leadership, attitudes, knowledge, individual and team work, as well as worker learning, verifying the hypothesis regarding the assessment of social-emotional and cognitive skills.

Keywords: Socio-emotional skills, Cognition, Industry, VICA environments.

Fecha de recepción: 12-02-21

Fecha de aprobación: 07-03-21

DOI: <http://doi.org/10.5281/zenodo.4751451>

¹ Ingeniero Químico. Maestría en Administración. Doctorando del programa de ingeniería industrial de la Universidad de Carabobo, Venezuela. Formador de líderes en gestión comercial, activista de prácticas organizacionales positivas, Universidad de Oriente Anzoátegui-Venezuela, Correo electrónico: jesusrperez@gmail.com. ID ORCID: 0000-0002-3692-2993

² Economista. Maestría en Administración de empresas. Doctora en Ciencias Gerenciales. Profesora Titular de la Universidad de Carabobo, Venezuela. Coordinadora general del Centro de investigación y desarrollo de la pequeña y mediana empresa y la microempresa del Estado Carabobo (CIDPyMESMicro) de FACES-UC. Investigadora Senior del CIDPyMESMicro y acreditada PEII-ONCTI. Correo electrónico: nibanez@uc.edu.ve ID ORCID: 0000-0003-4954-0676

INTRODUCCIÓN

En el contexto mundial específicamente en el empresarial, se presentan diversas circunstancias que traen consigo numerosos factores de riesgos, que impactan por demás al elemento fundamental de toda nación o industria; su gente, tanto en lo cognitivo y social, como también, en el ámbito donde se desenvuelve.

El contexto mencionado, es definido como VICA por (2018), con las siglas de Volátil, Incierto, Complejo y Ambiguo, lo que equivale a cuatro conceptos que sintetizan las características más relevantes del entorno actual, y más aún cuando hay riesgo e incertidumbre ante la pandemia causada por el virus SARS CoV-2; el cual ha impactado significativamente en los negocios, las relaciones con sus clientes, proveedores, la comunidad, y sus grupos de interés, y es lo que se denomina situación de adversidad.

En este sentido, se tiene entonces que las organizaciones están en la búsqueda de métodos de cambio para poder sobrevivir en este entorno de adversidad, tal como expresa Roncal (2021) la agudización de las contradicciones de la crisis sistémica tiene como punto de inflexión a la pandemia Covid -19, la cual promueve con más fuerza modalidades de trabajo flexibles, móviles y una reconfiguración tanto de los entornos, como en las relaciones laborales, que requieren al hombre del conocimiento, de acuerdo con Drucker (2002), lleva consigo factores que en él inciden como: conocimientos, habilidades, destrezas, relación organizacional, entre otros; y si alguno de estos factores fallan, puede afectar la calidad de servicio y por ende, la productividad de la organización (Suarez, 2015). Desde esta perspectiva, la dinámica actual del sector industrial en Venezuela requiere de las nuevas reconfiguraciones y adaptaciones que exige el entorno, dependen del trabajador con sus habilidades blandas como: las socioemocionales y cognitivas.

No obstante, según Suarez (2015) el desconocimiento de algunas organizaciones así como de sus líderes hacia la gestión de estas habilidades podría estar generando retrasos en los procesos de retroalimentación de información, ya que la mayoría asume la aplicación de herramientas como una tarea exclusiva del área de recursos humanos quienes deben diseñar, entrenar, implementar, procesar, controlar y evaluar, mientras que el resto de los miembros de la empresa deben realizar la entrevistas de evaluación sin considerar la distinción entre estas habilidades socioemocionales y cognitivas, obligando a los mismos a trabajar en áreas no congruentes con sus habilidades, lo que dificulta el logro de objetivos, lo cual desencadena una serie de irregularidades donde el personal no está conforme; ya que al final del proceso, se siente mal compensado.

Esta situación se observa en el sector industrial químico en Valencia, Venezuela, en el cual estas habilidades transversales o fundacionales, también son modificables en la edad adulta, como lo establecen Prada, Rucci, y Urzúa (2019), quienes buscaron comprender la asociación causal entre habilidades y productividad, lo cual es esencial para diseñar programas de capacitación efectivos.

Con el fin de recaudar información precisa, que permita distinguir entre estas habilidades, para ubicar adecuadamente y de manera coherente al talento humano en el puesto de trabajo, ante la nueva reconfiguración de los entornos y de las relaciones laborales en esta situación de adversidad, resulta fundamental, corregir asertivamente las deficiencias que puedan estar influyendo en una disminución del ochenta y cinco por ciento (85%) de la producción, con respecto al año 2013.

Por las razones antes mencionadas en este estudio, se busca responder el siguiente cuestionamiento: ¿cuáles habilidades (socioemocionales, cognitivas o técnicas) son más valoradas por los gerentes en esta situación de adversidad? Ante lo cual se planteó como objetivo de investigación: valorar las habilidades socioemocionales y cognitivas de organizaciones del sector industrial químico, ante situaciones de riesgo e incertidumbre.

HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

En la investigación abordada se formuló la hipótesis general y a su vez las específicas de cada evento de estudio. A continuación, se presentan en el cuadro 1 cada una de ellas, manteniendo como contexto la línea de negocios de tratamiento químico, ante situaciones de riesgo e incertidumbre.

Cuadro 1: Hipótesis de la investigación

Hipótesis General
H1: Los gerentes del sector de tratamiento químico informan que valoran las habilidades necesarias para estos trabajos, no solo el conocimiento académico básico y las habilidades técnicas sino también las habilidades cognitivas y socioemocionales.
Hipótesis específicas
H1.1: Los gerentes sugieren que las habilidades cognitivas y socioemocionales contribuyen a la mitigación de las de las crisis.
H1.2: Los gerentes sugieren que las habilidades necesarias para trabajos en entornos VICA, son el conocimiento académico básico y las habilidades técnicas.

Fuente: Elaboración propia (2021).

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

HABILIDADES SOCIOEMOCIONALES Y COGNITIVAS REQUERIDAS EN LA INDUSTRIA, EN SITUACIÓN DE ADVERSIDAD

Según el análisis sistemático de literatura, para los fines prácticos de esta investigación se agrupan las habilidades en tres (3) dimensiones, se fundamentan teóricamente de la siguiente manera saber: las habilidades cognitivas, las técnicas y las socioemocionales.

Cuadro 2. Definiciones de las habilidades cognitivas, técnicas y socioemocionales

Autores	Habilidades cognitivas	Habilidades técnicas	Habilidades socioemocionales
Berniell, De La Mata, Bernal, Camacho, Barrera, Álvarez, Brassiolo y Vargas (2016); Chaves (2016)	Son las capacidades mentales para comprender, razonar y adquirir conocimientos; éstas pueden ser básicas, como por ejemplo la alfabetización fundamental y las destrezas matemáticas; y las avanzadas, como el pensamiento complejo y crítico o resolución de problemas	Son las adquiridas mediante estudio de ciencias aplicadas, además de la obtención de destrezas, pericias, cualidades, agudeza y conocimientos afines a trabajos de la economía laboral y cotidiana	Son las conductas, rasgos de personalidad, y las actitudes que permiten manejar con eficacia situaciones personales y sociales
Raciti (2015); Arroyo (2019)	Son adquiridas a través de la formación básica: lectura, escritura, comunicación oral.	Definidas como el dominio experto de las tareas y contenidos del ámbito de trabajo, aspectos técnicos relacionados directamente con el puesto de trabajo y no son fácilmente transferibles a otros puestos, ya que se refieren por lo general a puestos de trabajo específicos, se ignora el aspecto afectivo	Actitudes, se encuentran estrechamente relacionadas con el bienestar personal, estado afectivo, el ajuste social y la adaptación al contexto laboral
Guerra (2019)	Dirigidas a la solución de problemas, toma de decisiones, pensamiento crítico, autoevaluación, análisis y comprensión de consecuencias	Conocimientos que desencadenan en competencias técnicas o competencias duras	Se refiere al control emocional, aunque en la actualidad se prefiera denominarlas como habilidades para el manejo y reconocimiento emocional ante situaciones de estrés y sentimientos intensos, por ejemplo ira, tristeza y frustración

Fuente: Elaboración propia (2021).

De esta manera, se puede definir para efectos de esta investigación qué, las *habilidades cognitivas* implican los procesos intelectuales asociados al conocimiento, desarrolladas por el aprendizaje o la experiencia; mientras que las *habilidades técnicas* son las competencias para desempeñar un trabajo o actividad, producto de las formación, capacitación en una ciencia o función específica; y por último, se puede conceptualizar a las *habilidades socioemocionales* como aquellas empleadas en interacciones con personas y el entorno, permiten el relacionamiento y la emocionalidad.

En relación con lo anteriormente expuesto, las similitudes y combinaciones de los postulados en cada grupo, han sido contrastadas, para formar un cuadro subyacente de dichas investigaciones según la valoración, tal como se muestra en el cuadro 3, presentado a continuación.

Cuadro 3. Taxonomía de habilidades

AUTORES			
Mateo; Rucci, Amaral, Arias , Becerra, Bustelo, Cabrol, Castro, Caycedo, Duryea, Groot, Heredero, Hincapie, Magendzo, Navarro, Novella, Rieble, Rudio, Scartascini y Vezza (2019)	Berniell, De La Mata, Bernal, Camacho, Barrera, Álvarez, Brassiolo y Vargas (2016)	Guerra, Modecki, y Cunningham (2014)	Ndetei, Mutiso, Gitonga, Agudile, Tele, Birech, McKenzie (2019)
Creatividad	Determinación	Resolución de conflictos	Conocimiento de sí mismo
Comunicación	Extroversión	Resiliencia	Empatía
Trabajo en equipo	Amabilidad	Motivación al logro	Comunicación asertiva
Resolución de conflictos	Responsabilidad	Autocontrol	Relaciones interpersonales
Pensamiento crítico	Estabilidad emocional	Trabajo en equipo	Toma de decisiones
Aprender y desaprender	Apertura	Iniciativa	Solución de problemas y conflictos
	Tolerancia al riesgo	Confianza	Pensamiento creativo
	Autoeficacia	Sentido ético	Pensamiento crítico
			Manejo de emociones y sentimientos
			Manejo de tensión y estrés

Fuente: Elaboración propia (2021).

MATERIALES Y MÉTODOS

El objetivo de esta investigación fue valorar las habilidades socioemocionales y cognitivas de organizaciones del sector industrial químico, ante situaciones de riesgo e incertidumbre. En tal sentido, este trabajo posee un enfoque epistemológico mixto, el cual de acuerdo con Ochoa, Nava y Fusil (2020), alude a un tipo de investigación que acopla métodos cuantitativos y cualitativos, con el fin de disponer de las ventajas de ambos, minimizar los inconvenientes, y conseguir un estudio más

completo o detallado sobre un fenómeno determinado, propio de las ciencias empíricas (naturales), así como las asociadas al comportamiento del hombre en la sociedad (sociales). En relación con lo anterior, a continuación se especifican las fases ejecutadas en este estudio:

En una primera fase se aplicó el enfoque Positivista, el cual según Hernández y Mendoza (2018), se caracteriza por buscar los hechos o causas de los fenómenos, con independencia de los estados subjetivos de las personas que se encuentran cercanas, permitiendo obtener una visión de la realidad, como un espacio estable y estructurado, donde se relacionan los factores causales que afectan una determinada situación. Se agrega que el enfoque Positivista, está asociado a la investigación cuantitativa, que según Villamar (2015), hace uso de la medición de lo observado, por la vía de la estadística y la matemática, valiéndose de la relación que existe entre los planteamientos, para obtener resultados que pueden ser considerados como generalizaciones relacionadas con la teoría.

En él se empieza a partir de teorías que han sido elegidas con anterioridad, de las cuales se extrae la hipótesis general, con la cual se realiza el contraste durante la investigación, para confirmarla o desecharla. Esta investigación fue de tipo analítica, ésta de acuerdo con Rojas (2015), tiene por objeto, buscar la asociación o correlación entre variables, no establece relaciones causales, y el objetivo, las hipótesis y las variables, postulan “relaciones” probabilísticas.

En función del análisis y alcance de los resultados, el diseño ha sido no experimental, y a partir de la perspectiva de las fuentes de información consultadas, se ha clasificado como un diseño de campo; el cual según Arias (2016), consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar variable alguna; es decir, el investigador obtiene información pero no altera las condiciones existentes, fundamentándose en la observación directa, la obtención y análisis de la información asociada a la problemática estudiada, con la finalidad de describir y proponer alternativas para la solución del problema tratado.

Así mismo, se aplicó un cuestionario de 10 ítems, Arias (2016) indica que “es la modalidad de encuesta que se realiza de forma escrita mediante un instrumento o formato en papel contentivo de una serie de preguntas. Se le denomina cuestionario autoadministrado porque debe ser llenado por el encuestado, sin intervención del encuestador” (p.74). Dicho cuestionario, fue sometido a evaluación por parte de cinco (5) expertos, quienes han determinado la validez de criterio y de constructo, la cual ha alcanzado un noventa y cinco por ciento (95%) de confiabilidad, la técnica Kuder Richardson, valiéndose de preguntas dicotómicas, y en correspondencia con el uso del método deductivo.

Como resultado de la aplicación de la técnica antes mencionada, se establece que el valor a obtener luego de la aplicación del instrumento, en la prueba piloto, corresponderá a 0 y 1, donde los valores cercanos a una unidad en este caso (0,95), indicó que el cuestionario fue fiable con mediciones consistentes. En ese sentido, por su alta confiabilidad fue oportuna su aplicación.

En una segunda fase del estudio, los procedimientos se basaron en el enfoque Fenomenológico, de acuerdo con Fuster (2019), “lo primordial es comprender que el fenómeno es parte de un todo significativo y no hay posibilidad de analizarlo sin el abordaje holístico en relación con la experiencia de la que forma parte” (p. 204). Por lo tanto, se puede decir que consiste en presentar descripciones detalladas de situaciones, eventos, personas, interacciones y comportamientos que son observables, además incorpora lo que los participantes dicen, sus experiencias, actitudes, creencias, pensamientos y reflexiones, tal como ocurren en su contexto natural. El estudio requirió del uso de las fichas, libretas de campo (manuscritos), y herramientas digitales (computadora), para respaldar los resultados de la indagación bibliográfica, la cual para Arias (2016), corresponde a una investigación documental, que es aquella donde los datos e información, son recogidos de otras investigaciones y de documentos escritos, manuscritos o digitales, que viene ya elaborados y procesados, según el autor que les dio origen, por ello se denominan secundarios.

Además, para recoger los datos e información requeridos para este trabajo, se usó el método inductivo; y como técnica la entrevista en profundidad estandarizada, no programada, que según Sordini (2019) y Zacarías (2016), se trata de una interacción exhaustiva con finalidades de diálogo sostenido, motivado, y acordado por los participantes, considerando el escenario y la confianza. Tomado en cuenta, los gestos corporales, movimientos de cara, énfasis, silencios, situaciones reactivas, manifestaciones de creencias, emociones, afectos, puntos de vista, y enfoques, propios de la recolección de información en estudios cualitativos.

Así mismo, se realizaron cuatro (4) entrevistas en profundidad, es decir se realizaron los encuentros necesarios, hasta agotar o saturar la conversación, lo cual implicó la elaboración de los instrumentos, con un guion flexible, sin un orden en las preguntas, personalizado y espontáneo, donde la información se centró en las características del entrevistado y su contexto (Bracho, Fernández y Díaz, 2021). Dichas entrevistas fueron aplicadas en tres (3) empresas, siempre hasta su saturación; dirigidas a quince (15) gerentes de las compañías del sector industrial químico del Estado Carabobo, Venezuela, siguiendo un criterio de intencionalidad, debido a que estos directivos tienen operaciones comerciales en la totalidad del país.

Este criterio de intencionalidad, está fundamentado en Ibáñez, Castillo y Mujica (2020), quienes exponen que una persona es un universo singular; de allí la importancia de las mediaciones por las cuales un individuo específico, totaliza una sociedad, y un sistema social se proyecta hacia un individuo; por tanto, es necesario tener una jerarquía de mediaciones. De los quince (15) gerentes, se consideraron cinco (5) por cada empresa de la línea de negocios de tratamiento químico, donde se han observado situaciones de adversidad, lo que ha permitido conocer sus percepciones acerca de los talentos humanos que están bajo su cargo. Abordándose los aspectos siguientes:

En la fase positivista-cuantitativa: ¿Cuáles habilidades (socioemocionales, cognitivas o técnicas), son más valoradas por los gerentes en la situación de adversidad?

En la fase fenomenológica-cualitativa: ¿Qué factores influyen en el desarrollo de las habilidades (socioemocionales y cognitivas), en condiciones no lineales, como herramientas para la mitigación de las crisis que se hagan presentes en las compañías?

Los datos e información alcanzados, en la fase cuantitativa, fueron procesados por la vía aritmética (frecuencia y porcentaje), siendo además sometidos a un análisis crítico reflexivo, al contraste con la teoría, y con los resultados de la segunda fase cualitativa.

Posteriormente se procedió a la integración de los dos (2) enfoques, desarrollándolos de manera conjunta, con base en el proceso de triangulación, que de acuerdo con Ochoa, et al (2020), se refiere al uso de varios métodos (tanto cuantitativos como cualitativos), de fuentes de datos, de teorías, de investigadores, o de ambientes en el estudio, de un mismo fenómeno. Pudiéndose observar como resultados de la triangulación, mostrando la frecuencia y las habilidades más demandadas para el sector químico, que según Sánchez (2019), la triangulación permite una aproximación más completa e integral del fenómeno, y con ello se pudieron obtener soluciones más adecuadas a las preguntas planteadas, que dieron origen a los objetivos e hipótesis.

Así mismo, se empleó la estadística descriptiva para presentar la valoración de las habilidades socioemocionales y cognitivas de los integrantes de una organización del sector industrial, en la línea de negocios de tratamiento químico, ante situaciones de riesgo e incertidumbre, con estos resultados, se procedió a la verificación de la hipótesis formulada, y se obtuvieron las respuestas a los objetivos, para contribuir a prevenir futuros inconvenientes ligados al desempeño laboral, y el éxito empresarial, cuando se está ante un entorno de adversidad.

RESULTADOS

Luego del análisis de los datos obtenidos a través de la información que se derivó de la aplicación de la entrevista, se evidencia en siguiente contraste como producto de las hipótesis:

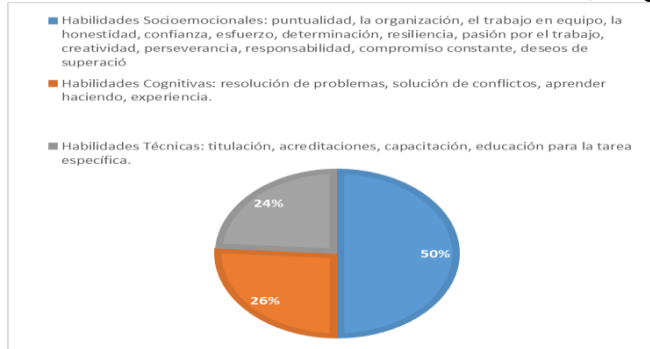
VALORACION DE LAS HABILIDADES

Del estudio cuantitativo, se observó la distribución de la valoración de las habilidades con base en los resultados a la pregunta:

¿Cuáles habilidades (socioemocionales, cognitivas y técnicas), son más valoradas por los gerentes en esta situación de adversidad?

Encontrándose que, las habilidades socioemocionales son las más demandadas o más valoradas, en un cincuenta por ciento (50%); siguiendo en un veintiséis por ciento (26%), la valoración a las habilidades cognitivas; y en un veinticuatro por ciento (24%), las habilidades técnicas. Tal como se muestra en la gráfico 1 a continuación

Gráfico 1. Valoración de Habilidades socioemocionales, cognitivas y técnicas



Fuente: Elaboración propia (2021).

FACTORES QUE INFLUYEN EN EL DESARROLLO DE LAS HABILIDADES SOCIOEMOCIONALES Y COGNITIVOS

Del estudio cualitativo, se encontraron ocho (8) factores que influyen en el desarrollo de las habilidades (socioemocionales y cognitivas), en condiciones no lineales, como herramientas para la mitigación de las crisis que se hagan presentes en las compañías; los resultados alcanzados, según las aportaciones de los quince (15) gerentes entrevistados, y de acuerdo a las declaraciones más significativas, según el alcance de la saturación de la información obtenida de las entrevistas, han sido resumidas en el cuadro 4 a continuación.

Cuadro 4. Factores que influyen en el desarrollo de las habilidades socioemocionales y cognitivas

Factores que influyen en el desarrollo de las habilidades socioemocionales y cognitivas	Declaraciones más significativas	Frecuencia	Habilidades
1.-El estilo de liderazgo adoptado por el gerente.	“tengo la percepción de que hay mayor eficacia de parte de los trabajadores, cuando adopto simultáneamente, la comunicación abierta pero con responsabilidad, puntualidad, logro de tareas al día”	80% de los entrevistados identificaron que tener un determinado estilo de liderazgo aplicado en el momento y situación adecuado, van a contribuir con el aumento del esfuerzo, la determinación, la perseverancia, la resiliencia y la pasión por lograr un objetivo, por parte de los talentos humanos involucrados	Pasión por el trabajo Resiliencia
2.-Las calificaciones que haga el gerente a sus trabajadores	“...evidentemente he notado que las evaluaciones se realizan en función de los alcances en sus labores, el tiempo para ello, y su frecuencia en el cumplimiento, lo cual puede en algunos casos motivar, pero otro dicen que nuestros estándares son muy altos para la realidad actual de Venezuela, con problemas de transporte, y pérdida de tiempo para la obtención de alimentos.... y otros”	73,33% de los gerentes en estudio, identificaron que las calificaciones a comportamientos positivos, contribuyen a aumentar las competencias de los trabajadores, como: el desarrollo personal y la creatividad, afinar la eficacia y la eficiencia, implementar estrategias para el cumplimiento y logro de los objetivos comunes, mejorar la conducta laboral y las y tácticas empleadas, proceder a la solución de conflictos, y al trabajo en equipo, alcanzándose más fácilmente la optimización del perfil y encaminar un plan de carrera apropiado y exitoso	Solución de conflictos Resolución de problemas Trabajo en equipo Creatividad Eficacia y eficiencia Honestidad
3.-Desarrollar habilidades socioemocionales y cognitivas por parte del trabajador	“ unos desarrollan habilidades para las artes, otros para la ciencia, otros nacen con facilidad para usar más un hemisferio de su cerebro, pero creo que el reto en esta realidad venezolana, está en identificar donde están las habilidades de cada uno y colocarlo en la labor indicada”	66,66% de los entrevistados identifican este factor debido a que perciben que existen destrezas que se alcanzan con un mayor logro o grado educativo, y con un mejor salario, tales como la perseverancia y la responsabilidad; puntualidad, honestidad, organización, mientras que otras se heredan por lo genes, es decir se nace con ellas	Perseverancia Responsabilidad Puntualidad Organización Confianza
4.-La actitud del trabajador	“Una actitud proactiva permite al trabajador caerse y volverse a levantar tantas veces como haga falta”	80% de los entrevistados identificaron este factor, asociando a las habilidades socioemocionales y cognitivas, con el esfuerzo, la determinación, y la resiliencia.	Esfuerzo Determinación Perseverancia Resiliencia
5.-La mentalidad de crecimiento del trabajador	“la mentalidad y deseos de crecer que tenga el trabajador, coadyuva a éste a desenvolverse eficaz y eficientemente en sus tareas...”	86,66% identificaron que el desarrollo de habilidades socioemocionales y cognitivas se corresponde con su personalidad, y sus deseos, necesidades y posibilidades de alcanzar el éxito, no solo en el campo laboral, sino en cualquier faceta de la vida	Deseos de superación
6.-El compromiso constante de parte del trabajador	“ciertas tareas se aprenden por el compromiso constante y razonando críticamente, para hacer bien las cosas”	60% identificaron el compromiso constante y e razonamiento crítico como factor que ayuda a desarrollar habilidades específicas que pueden mejorar la productividad de los trabajadores.	Compromiso constante eficacia
7.-El aprendizaje mediante la práctica de parte del trabajador	“La capacitación y aprendizaje en el trabajo ayuda a mejorar las habilidades orientadas a aumentar la productividad”	53,33% identificaron al aprendizaje mediante la práctica del trabajador para alcanzar mayores logros.	Aprender haciendo Capacitación Educación
8.-El uso de capacidades analíticas no rutinarias de parte del trabajador	“Ciertas tareas se aprenden naturalmente con la experiencia producto del trabajo constante”.	60% de los gerentes entrevistados, consideran que el uso de capacidades analíticas no rutinarias de parte del trabajador influye en el desarrollo de las habilidades socioemocionales y cognitivas de los trabajadores	Experiencia

Fuente: Elaboración propia (2021).

En el cuadro 4, también se pudo observar los resultados del proceso de la triangulación, lo que permitió introducir dos (2) métodos en el escenario de la misma investigación, y se mostró la frecuencia y las habilidades más demandadas para el sector químico.

La valoración estuvo en un cincuenta por ciento (50%), para las habilidades socioemocionales, entre las cuales se han destacado: la puntualidad, la organización, el trabajo en equipo, la honestidad, la confianza, el esfuerzo, la determinación, la resiliencia, la pasión por el trabajo, la creatividad, la perseverancia, la responsabilidad, el compromiso constante, el deseos de superación, la eficacia y la eficiencia.

La valoración estuvo en un veintiséis por ciento (26%), para las habilidades cognitivas, destacándose con ambos métodos: la resolución de problemas, la solución de conflictos, aprender haciendo, y la experiencia.

La valoración estuvo en un veinticuatro por ciento (24%), para habilidades técnicas, destacándose con ambos métodos: la titulación, las acreditaciones, la capacitación, y la educación para la tarea específica.

DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos del estudio cuantitativo permitieron valorar las habilidades socioemocionales y cognitivas de organizaciones del sector industrial químico, ante situaciones de riesgo e incertidumbre, en éste se mostró que los gerentes estudiados en este contexto, requieren en mayor medida al talento humano con habilidades socioemocionales (50%), con respecto a las habilidades técnicas (24%), y cognitivas (26%).

Por lo tanto, estos datos posibilitan la distinción entre estas habilidades, para ubicar adecuadamente y de manera coherente al talento humano en el puesto de trabajo, ante la nueva reconfiguración de los entornos de trabajo, y de las relaciones laborales en esta situación de adversidad, definido por el entorno Volátil, Incierto, Complejo y Ambiguo (VICA), unido al riesgo por la enfermedad causada por el virus SARS CoV-2.

Los factores que influyen en el desarrollo de las habilidades socioemocionales y cognitivas para el sector industrial químico, son: el estilo de liderazgo adoptado por el gerente; las calificaciones que haga el gerente a sus trabajadores; desarrollar habilidades socioemocionales y cognitivas por parte del trabajador; la actitud del trabajador; la mentalidad de crecimiento del trabajador; el compromiso constante de

parte del trabajador; el aprendizaje mediante la práctica de parte del trabajador; y el uso de capacidades analíticas no rutinarias de parte del trabajador.

Los resultados permiten expresar que se ha verificado la hipótesis formulada en este trabajo, ya que la valoración de las habilidades socioemocionales y cognitivas de los integrantes de una organización del sector industrial, en la línea de negocios de tratamiento químico, ante situaciones de riesgo e incertidumbre, puede contribuir a la mitigación de futuros inconvenientes ligados al desempeño laboral, y el éxito empresarial.

Además se verificó que los gerentes del sector de tratamiento químico, informan que valoran las habilidades necesarias para estos trabajos, no sólo el conocimiento académico básico, y las habilidades técnicas, sino también las habilidades cognitivas y socioemocionales.

Sin embargo, queda para investigaciones futuras la evaluación en el plano longitudinal, y cambios en el tamaño y la estratificación de la muestra que sugiere una ampliación del estudio, a través de un tipo de investigación ex post-facto y de investigación acción. Seguidamente se presenta el cuadro 5, relativo a las hipótesis aceptadas y rechazadas en este trabajo.

Cuadro 5. Hipótesis Aceptadas y Rechazadas

Hipótesis aceptadas
H1.1: Los gerentes sugieren que las habilidades cognitivas y socioemocionales contribuyen a la mitigación de las de las crisis
H1: Los gerentes del sector de tratamiento químico informan que valoran las habilidades necesarias para estos trabajos, no solo el conocimiento académico básico y las habilidades técnicas sino también las habilidades cognitivas y socioemocionales
Hipótesis rechazadas
H1.2: Los gerentes sugieren que las habilidades necesarias para trabajos en entornos VICA, son solo el conocimiento académico básico y las habilidades técnicas

Fuente: Elaboración propia (2021).

En relación con, los datos encontrados en la investigación, los gerentes informan que valoran mucho las habilidades necesarias para los trabajos en tratamiento químico, no sólo el conocimiento académico básico y las habilidades técnicas, sino también las habilidades cognitivas y socioemocionales.

CONCLUSIONES

Esta investigación tuvo como objetivo valorar las habilidades socioemocionales y cognitivas de organizaciones del sector industrial químico, ante situaciones de riesgo e incertidumbre. Entre los principales resultados, se obtuvo que la mayor valoración fue dirigida a las habilidades socioemocionales (50%), por sobre las cognitivas (26%), y técnicas (24%), y los factores que intervienen en ellas, son: el liderazgo, las actitudes, los conocimientos, el trabajo individual y en equipo, así como el aprendizaje, la mentalidad de crecimiento, el desarrollo de habilidades, y las capacidades analíticas no rutinarias del trabajador, verificándose la hipótesis; aceptándose que la valoración de las habilidades socioemocionales y cognitivas de los integrantes de una organización del sector industrial, en la línea de negocios de tratamiento químico, ante situaciones de riesgo e incertidumbre, contribuyen a prevenir futuros inconvenientes ligados al desempeño laboral, y el éxito empresarial.

Se obtuvieron ocho (8) factores que influyen en el desarrollo de las habilidades socioemocionales y cognitivas en las organizaciones del sector industrial químico, en Valencia, estado Carabobo, Venezuela, a fin de asegurar el desempeño de manera adecuada, tener buenas relaciones interpersonales, alcanzar los objetivos, las metas personales y comunes, entre otros.

Para ello, las habilidades socioemocionales y cognitivas requeridas ameritan desarrollarse, no sólo para afrontar las situaciones y problemas, sino también para conocer las debilidades y bondades en situaciones de adversidad, que involucra un entorno VICA, en relación con los riesgos asociados producto de la pandemia del Covid-19, de manera que, estas habilidades demandadas o de mayor valoración para el sector industrial químico, ayuden a confrontar los inconvenientes, resistir retos, las complejidades y los compromisos, propios de la dinámica del entorno.

Es posible que, con las dinámicas cambiantes en el futuro, se deba volver a analizar el mismo concepto de habilidades, teniendo en cuenta la naturaleza versátil del trabajo; pues, los empleos cambian, las tareas exigidas por esas ocupaciones evolucionan, y los trabajadores renovarse de ocupación con frecuencia. En futuras investigaciones, vale la evaluar los efectos de estas habilidades o característica de personalidad (no cognitivas) para mitigar el agotamiento del constructo, sobre variables como la productividad.

REFERENCIAS

- Arias, F. (2016). *El Proyecto de Investigación: Introducción a la Metodología Científica*. Quinta Edición. Caracas, Venezuela: Editorial Episteme, C. A.
- Arroyo (2019). *Revolución Tecnológica: La Era de las Competencias Blandas. Trabajo de Grado en Administración y Dirección de Empresas*. Universidad de Cantabria, España.
- Berniell, L., De La Mata, D., Bernal, R., Camacho, A., Barrera, F., Álvarez, F., Brassiolo, P., Vargas, J. (2016). RED 2016. Más Habilidades para el Trabajo y la Vida: Los Aportes de la Familia, la Escuela, el Entorno y el Mundo Laboral. Bogotá, Colombia: CAF. Recuperado de: <http://scioteca.caf.com/handle/123456789/936>
- Bracho, M. S., Fernández, M., Díaz, J. (2021). Técnicas e instrumentos de recolección de información: análisis y procesamiento realizado por el investigador cualitativo. *Revista Científica UISRAEL*, 8(1), 107-121.
- Bracho, O. (2018). Dé los Buenos Días a la Productividad: Liderazgo y Desempeño en Entornos VICA. DEBATES IESA. Volumen XXIII. Número 1, enero-marzo 2018. <http://www.debatesiesa.com/debatesweb/wp-content/uploads/2018/08/Bravo-EM-2018.pdf>
- Chaves, C. (2016). Habilidades del Siglo XXI. *Revista Conexiones*. Vol. 8. No. 2. Pp. 12-18. Recuperado de: <https://revistas.uam.es/tendenciaspedagogicas/issue/download/489/306>
- Drucker, P. F. (2002). *Los Desafíos de la Gerencia para el siglo XXI*. Cali, Colombia: Grupo Editorial Norma S. A.
- Fuster, D. (2019). Investigación Cualitativa: Método Fenomenológico Hermenéutico. *Revista Propósitos y Representaciones*. Vol. 7. No. 1. Pp. 201-229.
- Guerra, S. (2019). Una Revisión Panorámica al Entrenamiento de las Habilidades Blandas en Estudiantes Universitarios. *Revista Psicología Escolar e Educacional*. Vol. 23. Recuperado de: <https://doi.org/10.1590/2175-35392019016464>
- Guerra, N.; Modecki, K.; Cunningham, W. (2014). Developing Social-Emotional Skills for the Labor Market: *The PRACTICE Model*. Policy Research Working. Paper No. 7123. World Bank Group, Washington, DC. Recuperado de: <https://openknowledge.worldbank.org/handle/10986/20643>
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación. Las Rutas Cuantitativa, Cualitativa y Mixta*. Ciudad de México, México: Editorial Mc. Graw Hill.
- Ibáñez, N. y Castillo, R. y Mujica, M. (2020). *Investigación Cualitativa. Historia de Vida*. España: Editorial Académica Española.

Mateo, M., Rucci, G., Amaral, N., Arias, E., Becerra, L., Bustelo, M., Cabrol, M. y Castro, J. (2019). *El futuro ya está aquí: Habilidades transversales de América Latina y el Caribe en el siglo XXI*. Washington, Estados Unidos: Banco Interamericano de Desarrollo (BID). 10/2019. p. 305. Recuperado de: <http://dx.doi.org/10.18235/0001950>

Ndetei, D., Mutiso, V., Gitonga, I., Agudile, E., Tele, A., Birech, L., McKenzie, K. (2019). World Health Organization Life-Skills Training is Efficacious in Reducing Youth Self-Report Scores in Primary School Going Children in Kenya. *Early Intervention in Psychiatry*. Vol. 13. No. 5. Pp. 1146-1154.

Prada, M.; Rucci, G.; y Urzúa, S. (2019). *Training, Soft Skills and Productivity: Evidence from a Field Experiment in Retail*. Chile: Interamerican Development Bank. Recuperado de: <http://dx.doi.org/10.18235/0001714>

Raciti, P. (2015). *La Medición de las Competencias Transversales en Colombia: Una Propuesta Metodológica*. Serie de guías y manuales. Programa de cohesión social para Latinoamérica de la Unión Europea. Recuperado de: <http://sia.eurosocial-ii.eu/files/docs/1444897404-DT34.pdf>

Rojas, M. (2015). Tipos de Investigación Científica: Una Simplificación de la Complicada Incoherente Nomenclatura y Clasificación. *REDVET. Revista Electrónica de Veterinaria*. Vol. 16. No. 1. 2015. Pp. 1-14.

Roncal, X. (2021). Teletrabajo y Capitalismo de Vigilancia. *Telos: Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*. Vol. 23. No. 1. Pp. 177-192. DOI. Venezuela. Recuperado de: www.doi.org/10.36390/telos231.14

Ochoa, R., Nava, N., Fusil, D. (2020). Comprensión epistemológica del tesista sobre investigaciones cuantitativas, cualitativas y mixtas. *Orbis: revista de Ciencias Humanas*, 15(45), 13-22. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7407375>

Sánchez, F. (2019). Fundamentos Epistémicos de la Investigación Cualitativa y Cuantitativa: Consensos y Disensos. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*. Vol. 13. No. 1. Pp. 102-122.

Sordini, M. (2019). La Entrevista en Profundidad en el Ámbito de la Gestión Pública. *Revista Reflexiones*. Vol. 98. No. 1. Pp. 75-88.

Suarez, L. (2015). Comportamiento Organizacional y su Influencia en el Desempeño Laboral de los Trabajadores en el Área de Producción. *Trabajo de Maestría*. Universidad de Carabobo, Venezuela.

Villamar, J. (2015). El Positivismo y la Investigación Científica. *Revista Empresarial*. Vol. 9. No. 35. Pp. 29-34.

Zacarías, E. (2016). La Entrevista en Profundidad en los Procesos de Investigación Social. *Revista La Universidad*. Vol. 8. Pp. 75-95. Recuperado de: http://ri.ues.edu.sv/id/eprint/9542/1/Revista_La_Universidad_8c6.pdf