

Ser Bienestar

Competencias comportamentales

Introducción

El término competencia se refiere a la capacidad de una persona para realizar eficazmente una tarea o actividad, combinando conocimientos, habilidades y actitudes. Lo anterior conlleva aplicar estos elementos en diversos contextos; para el caso específico, en el ámbito laboral y profesional.

Las competencias comportamentales, también conocidas como competencias blandas o socioemocionales, son un conjunto de habilidades, actitudes y disposiciones que permiten a las personas interactuar de manera efectiva, empática y constructiva en diversos contextos. A diferencia de las competencias técnicas, estas no se limitan al saber hacer, sino que involucran el saber ser y saber convivir, pilares esenciales en entornos laborales centrados en el servicio, la colaboración y el bienestar colectivo.

En el contexto del servicio público, y especialmente en una entidad como el Bienestar Familiar, fortalecer las competencias comportamentales se vuelve fundamental, por lo que estas capacidades nos permitirán adaptarnos a contextos cambiantes, aprender de forma continua, comprender las necesidades del ciudadano, trabajar con otros hacia un objetivo común y mantener un compromiso genuino con la misión institucional.

Diversos estudios en psicología organizacional y liderazgo (como los modelos de Daniel Goleman sobre inteligencia emocional, o las competencias del servicio público definidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), han demostrado que las personas con sólidas competencias comportamentales son más resilientes, colaborativas y efectivas en sus roles. Asimismo, contribuyen a mejorar el clima organizacional, fortalecer la confianza institucional y elevar la calidad del servicio.

Esta guía presenta aspectos prácticos para fortalecer seis competencias clave: adaptación al cambio, aprendizaje continuo, orientación al usuario y al ciudadano, trabajo en equipo, compromiso con la organización y orientación al resultado. Cada una de ellas constituye una herramienta para el crecimiento individual y colectivo, y juntas representan un camino hacia el desarrollo de servidores públicos más conscientes, empáticos, comprometidos y capaces de aportar con sentido a la transformación social.

Potenciar estas habilidades es, en definitiva, una apuesta por el bienestar interno y externo: nos hace mejores personas, mejores compañeros, mejores servidores. Nos permite crecer desde adentro, proyectar lo mejor de nosotros hacia afuera y asumir nuestra labor con alegría, entrega y humanidad.

Esta es una invitación a activar ese potencial y construir, desde nuestras competencias, un mejor lugar para trabajar y una mejor sociedad para vivir.



¿Qué es una competencia comportamental?

Son las habilidades, actitudes y aptitudes que debe poseer un colaborador para desempeñar eficazmente sus funciones con el fin de realizar un mejoramiento individual sobre los compromisos funcionales. Las competencias comportamentales comunes a los servidores públicos son:



1. Adaptación al cambio

Se refiere a enfrentar con flexibilidad las situaciones nuevas, asumiendo un manejo positivo y constructivo de los cambios.

Las conductas asociadas son:

- Aceptar y adaptarse fácilmente a las nuevas situaciones.
- Responder al cambio con flexibilidad.
- Apoyar a la entidad en nuevas decisiones.
- Cooperar activamente en la implementación de nuevos objetivos, formas de trabajo y procedimientos.



2. Aprendizaje continuo

Responde a identificar, incorporar y aplicar nuevos conocimientos sobre regulaciones vigentes, tecnologías disponibles, métodos y programas de trabajo para mantener actualizada la efectividad de sus prácticas laborales y su visión del contexto.

Las conductas asociadas son:

- Mantener competencias actualizadas en función de los cambios que exige la administración pública para la prestación de un óptimo servicio.
- Gestionar fuentes de información confiable y participar de espacios informativos y de capacitación.
- Compartir saberes y habilidades con compañeros de trabajo y aprender ellos.



3. Orientación al usuario y al ciudadano

Dirigir las decisiones y acciones a la satisfacción de las necesidades e intereses de los usuarios (internos y externos) y de los ciudadanos, de conformidad con las responsabilidades asignadas a la entidad.

Las conductas asociadas son:

- Valorar y atender las necesidades y peticiones de los usuarios y de los ciudadanos de forma oportuna.
- Reconocer la interdependencia entre su trabajo y el de otros.
- Establecer el mecanismo para conocer las necesidades e inquietudes de los usuarios y ciudadanos.
- Incorporar las necesidades de usuarios y ciudadanos en los proyectos institucionales, teniendo en cuenta la visión del servicio a corto, mediano y largo plazo.
- Aplicar los conceptos de no estigmatización y no discriminación y generar espacios y lenguaje incluyente.
- Escuchar activamente e informar con veracidad al usuario o ciudadano.



4. Trabajo en equipo

Trabajar con otros de forma integrada y armónica para la consecución de metas institucionales comunes.

Las conductas asociadas son:

- Cumplir los compromisos adquiridos con el equipo.
- Respetar la diversidad de criterios y opiniones.
- Contribuir con el compromiso y la motivación de los compañeros.

- Planificar sus acciones y su repercusión en la consecución de los objetivos.
- Establecer una comunicación que permita compartir información e ideas con respeto y cordialidad.
- Integrar a los nuevos miembros y facilitar su proceso de reconocimiento y apropiación.



5. Compromiso con la organización

Alinear el propio comportamiento a las necesidades, prioridades y metas organizacionales. Las conductas asociadas son:

- Promover el cumplimiento de las metas de la entidad y respetar sus normas.
- Demostrar sentido de pertenencia en todas sus actuaciones.
- Tomar la iniciativa de colaborar con sus compañeros y con otras áreas cuando se requiere, sin descuidar las tareas propias.



6. Orientación al resultado

Realizar las funciones y cumplir los compromisos organizacionales con eficacia, calidad y oportunidad.

Las conductas asociadas son:

- Asumir la responsabilidad por sus resultados.
- Trabajar sobre la base de objetivos claramente establecidos y realistas.
- Diseñar y utilizar indicadores para medir y comprobar los resultados obtenidos.
- Cumplir con oportunidad las funciones de acuerdo con los estándares, objetivos y tiempos establecidos por la entidad.
- Gestionar recursos para mejorar la productividad y tomar medidas necesarias para minimizar riesgos.
- Hacer aportes para la consecución de resultados, enmarcando sus productos o servicios dentro de las normas que rigen a la entidad.



Conclusión

Desarrollar y aplicar las competencias comportamentales representa una ventaja real y sostenible en cualquier entorno, no solo el profesional, sino también el personal y el social. Investigaciones en psicología organizacional y neurociencia social han demostrado que estas habilidades no solo mejoran el rendimiento y la productividad, sino que también incrementan el bienestar emocional, fortalecen las relaciones interpersonales y reducen el estrés en el trabajo.

En un mundo en constante cambio, estas competencias se convierten en herramientas esenciales para enfrentar la complejidad con inteligencia emocional, actuar con responsabilidad ética y construir entornos más humanos y eficientes. Implementar estas competencias, en esencia, es una decisión de valor personal que impacta el bienestar colectivo y fortalece nuestra capacidad de servir.

#LoQueNosMueve



LÍNEA DE
ATENCIÓN A
NIÑOS, NIÑAS
Y ADOLESCENTES
PROTECCIÓN - EMERGENCIA - ORIENTACIÓN

Línea gratuita nacional ICBF:
01 8000 91 80 80
www.icbf.gov.co



ICBFColombia



@ICBFColombia



@icbfcolombiaoficial



@icbfcolombiaoficial