

**UNIVERSIDAD DE PAMPLONA**

**Facultad de Salud**

**Programa de Psicología**



**CARACTERÍSTICAS DE INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LOS GRADUADOS  
DE LA UNIVERSIDAD DE PAMPLONA VINCULADOS LABORALMENTE**

**Presentado por:**

**Angie Fernanda Mateus Torrado**

**Pamplona, Colombia**

**2017**

**UNIVERSIDAD DE PAMPLONA**

**Facultad de Salud**

**Programa de Psicología**



**CARACTERÍSTICAS DE INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LOS GRADUADOS  
DE LA UNIVERSIDAD DE PAMPLONA VINCULADOS LABORALMENTE**

**Presentado por:**

**Angie Fernanda Mateus Torrado**

**Directora**

**Eliana María Ibáñez Casadiegos**

**Pamplona, Colombia**

**2017**

**TABLA DE CONTENIDO**

Introducción	6
Problema de investigación	9
Planteamiento y descripción del problema	9
Formulación del problema	15
Justificación	16
Objetivos	20
General	20
Específicos	20
Estado del arte	21
Investigaciones internacionales	21
Investigaciones nacionales	23
Investigaciones locales	24
Marco teórico	27
Capítulo I. Psicología Organizacional	27
Psicología organizacional en colombia	30
La psicología organizacional en equipos de trabajo de sistemas informáticos	32
La psicología organizacional en la gestión administrativa	33
La psicología organizacional en la organización educativa	35
Administración científica de taylor.	36
La investigación hawthorne	38
Modelo general de la organización como sistema.	40
Teoría x.	40
Teoría y.	41
Capítulo II Trabajo	43
Empleabilidad y actores sociales implicados	47
Empleabilidad y exigencias desde los mercados de trabajo	48
Capítulo III Inteligencia Emocional	50
Emoción	50
Componentes de la emoción.	51
Inteligencia emocional y su aplicación en las organizaciones	54
¿Qué tipo de actitudes evalúan en sus trabajadores los empleadores de hoy?	55
¿Cuándo se desarrolla la inteligencia emocional?	61

Marco contextual	64
Programa de acompañamiento al trabajo pat	64
Misión.	64
Visión.	64
Marco legal	66
Metodología	68
Análisis y discusión de resultados	216
Análisis entrevista semiestructurada a graduados	217
Análisis entrevista semiestructurada a jefes inmediatos	229
Análisis de assesment center aplicado a graduados	233
Conclusiones	235
Perfil de aptitud emocional	240
Eecomendaciones	243
Estrategias de intervención	245
Bibliografía	250

**LISTA DE TABLAS**

Tabla 1. árbol de categorías	70
Tabla.2 entrevista a graduados	74
Tabla3. entrevista a jefes inmediatos	84
Tabla.4 assesment center, autoconocimiento	89
Tabla.5 assesment center, motivación	89
Tabla.6 assesment center, liderazgo	91
Tabla.7 assesment center, habilidades sociales	92
Tabla.8. ficha técnica del assesment center	93
Tabla.9 ejercicios assesment center	94
Tabla.10 assesment center, motivación	94
Tabla.11 informe assesment center	95
Tabla.12 respuestas entrevista semiestructurada-graduados	96
Tabla.13 respuestas entrevista semiestructurada-jefes inmediatos	189
Tabla.14 resultados assesment center	204
Tabla.15 ejercicios assesment center a realizar	205
Tabla.16 ficha de observación y registro de competencias sujeto 1	208
Tabla.17 ficha de observación y registro de competencias sujeto 8	209
Tabla.18 ficha de observación y registro de competencias sujeto 2	210
Tabla.19 ficha de observación y registro de competencias sujeto 5	211
Tabla.21 informe final sujeto 8	213
Tabla.22 informe final sujeto 2	214
Tabla.23 informe final sujeto 5	215
Tabla.24 perfil de aptitud emocional	240

## **CARACTERÍSTICAS DE INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LOS GRADUADOS DE LA UNIVERSIDAD DE PAMPLONA VINCULADOS LABORALMENTE**

### **Introducción**

Salovey & Mayer (1990) citado por Fernández, P & Extremera, M. (2009), postulan que la inteligencia emocional es toda aquella habilidad que posee una persona para observar, aceptar y regular tanto sus emociones como las emociones de los demás, además a partir de esta se permite desarrollar competencias que proporcionan una mejor regulación de las emociones, de este modo a futuro se logra mejorar los niveles de bienestar y el trabajo que si bien es cierto es concebido por Meda, D. (2007), como “ el fundamento del orden social y determina ampliamente el lugar de los individuos en la sociedad. Es el principal medio de subsistencia y ocupa una parte esencial de la vida de los individuos. Trabajar es una norma, un hecho social total”.

De esta manera podremos decir que la relación existente entre la inteligencia emocional y el trabajo es mucho más cercana de lo que se cree, teniendo en cuenta que está presente constantemente en las diferentes labores a realizar dentro de una organización, como lo puede ser la comunicación jefe-empleado, empleado-empleado, la resolución de problemas y el manejo de las emociones durante la ejecución del mismo, de esta forma es sumamente importante prestar atención a estas diferentes características no solo dentro de una organización si no también fuera de ella, ya que por su parte el trabajo y la inteligencia emocional juegan un papel fundamental en las diferentes esferas que rodean a estas personas y es allí en donde colocan a prueba todas sus capacidades y habilidades para lograr la correcta ejecución de sus emociones y a partir de esta se contribuye a futuro en cuanto al mantenimiento de una mejor calidad de vida.

Partiendo de lo anterior, se debe tener en cuenta una problemática que es muy frecuente en Colombia pues si bien es cierto, el desempleo es una constante que amenaza habitualmente a las distintas esferas poblacionales en el país ya que sin alguna distinción se

presenta el 11,9% en cuanto a la tasa anual de desempleados, por otro lado la tasa de ocupación se mantiene con un 56.9% significando esto que en el país se encuentran por lo menos unos 265 mil colombianos laborando sin embargo, el informe de mercado laboral también reveló que hay 21,7 millones de colombianos ocupados y 2,1 millones de desocupados. No obstante en Cúcuta, Norte de Santander se presenta una de las tasas más bajas de empleabilidad en todo el país puesto que el 15,4 equivalente a 352.591 ocupados y 64.375 desempleados.

Ahora bien, partiendo de lo ya mencionado cabe resaltar que esta investigación tiene como finalidad diseñar un perfil de aptitud emocional que permita la obtención de diferentes características sobre la misma en cuanto a personas que se encuentran vinculadas al sector laboral, teniendo como base de referencia la Universidad de Pamplona y los egresados del programa de Psicología, de esta manera se permite la utilización de dicha información para programas como el programa de acompañamiento al trabajo PAT.

Este estudio proporciona al sector laboral mayor capacidad de afrontamiento en cuanto las características de inteligencia emocional que si bien es cierto son fundamentales para el correcto desenvolvimiento de habilidades y destrezas dentro del campo laboral, pues estas permiten la obtención de mayores resultados en cuanto a los empleados puesto que sus funciones se desarrollan propiciando cambios notorios en el rendimiento laboral, el clima laboral, la autorregulación y la automotivación que se genere dentro de la organización en la que se desempeñen, dichos cambios pueden ser muy significativos a nivel general, teniendo en cuenta la influencia que se tiene dentro de la misma, así mismo se verán reflejados en las diferentes áreas, el manejo y la parte comercial de la empresa pues trae consigo trabajadores capacitados para cualquier organización.

Esta investigación cuenta con un enfoque cualitativo desde un diseño fenomenológico, mediante las técnicas entrevista semiestructurada y observación no participante la cual se realiza teniendo en cuenta la aplicación del Assesment center, esta aplicación se hace respectivamente con una muestra de ocho (8) personas graduadas y tres (3) jefes inmediatos de la Universidad de Pamplona del programa de Psicología. A partir de

esto y de la aplicación de los diferentes instrumentos, se realiza el respectivo análisis de los resultados mediante la triangulación de dicha información.

En consecuencia, se tiene que los graduados de la Universidad de Pamplona son personas que cuentan con diferentes características de inteligencia emocional, las cuales les permiten tener la capacidad de expresar a los demás quienes son, cuáles son sus habilidades, debilidades, y destrezas, también poseen la particularidad de ser empáticos y hábil socialmente por lo que se les facilita la generación de una nueva relación social, así mismo tienen el control de sus emociones lo que les permite la adecuada resolución de conflictos.

Se culmina la investigación dando a conocer que los psicólogos de la Universidad de Pamplona son personas idóneas, profesionales con capacidades intelectuales y principios éticos que basan su conocimiento en la construcción de una sociedad prospera. Partiendo de lo anterior, se recomienda al PAT, a la Universidad de Pamplona y a los graduados, continuar con la generación de procesos que aumenten la adquisición de conocimientos, con la finalidad de ofrecer al campo laboral personas ilustres con capacidades y habilidades superiores donde la inclusión laboral sea un paso dado en el que se obtengan resultados positivos.

## **PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **Planteamiento y Descripción del Problema**

El término empleabilidad ha sido desde los últimos años utilizado para recolectar todos los aspectos, conceptos y razones que puedan de alguna manera justificar el empleo y el desempleo, teniendo en cuenta diferentes entes, tales como la sociedad, el gobierno, los empresarios, los sindicatos y el mundo académico, cada uno tomándolo de otra manera; como afirma Hortal, (2010) la empleabilidad se entiende como la capacidad que posee una persona para obtener un empleo que satisfaga sus necesidades profesionales, económicas, de promoción y de desarrollo a lo largo de la vida y además de esto, reorientarse profesionalmente en otra posibilidad de empleo en el caso de la pérdida de este. Por otra parte, Bloch y Bates (1995) postulan que la empleabilidad se ve como un nuevo mecanismo de protección en el mercado laboral, al proporcionar a los empleados la posibilidad de obtener un empleo en caso de requerirlo (Forrier y Sels, 2003b).

Por otro lado el Departamento Nacional de Estadística DANE, da a conocer en el mes de enero del 2016 que la tasa de desempleo en Colombia fue de 11,9 por ciento mostrando un notorio aumento frente a la tasa de desempleo del mismo mes en el año anterior siendo este de 10,8 por ciento. Posteriormente a esto la tasa de ocupación se mantuvo invariable con un 56,9 por ciento. Teniendo en cuenta lo anterior y de acuerdo con las cifras mencionadas entre enero de 2015 y enero de 2016, aproximadamente unos 265 mil colombianos lograron conseguir un trabajo. En el informe de mercado laboral, también, reveló que hay 21,7 millones de colombianos ocupados y 2,1 millones de desocupados.

En cuanto a la capital de Norte de Santander, Cúcuta, se encuentra en el segundo lugar con la tasa de desempleo más alta del país ya que presenta un porcentaje de 15,4 en el año 2016 con referencia al anterior año que fue de 14,4. En el último año, la tasa de desocupados en la ciudad de Cúcuta en el trimestre de mayo a julio de 2015 pasó de 59.043 personas a 64.375 Cucuteños sin empleo formal en el presente año, sin dejar de lado que muchas de estas personas posiblemente hagan parte en estos momentos de empleo informal. Según el DANE, en Cúcuta hay 352.591 ocupados y 64.375 desempleados.

Ahora bien, en Colombia se crea la ley de formalización y generación de empleo que fue expedida el 29 de diciembre de 2010 por el congreso.

El objetivo principal de esta ley es, Formalizar empleos y empresas que hoy son informales; generar más empleos formales; mejorar ingresos de la población informal, de los desempleados en desventaja y de pequeños empresarios. La norma está dirigida a facilitar la creación, la formalización y la sostenibilidad de las empresas, especialmente las pequeñas empresas. (Ley 1429 de 2010).

Esta ley beneficia las nuevas pequeñas empresas que inicien adecuadamente sus operaciones de trabajo bajo las debidas matriculas expedidas por las cámaras de comercio de sus respectivas ciudades, a las empresas pequeñas que ya operaban informalmente antes de esta ley y a todas las demás empresas que operaban de manera formal y fueron creadas antes de la ley 1429, sin importar el tamaño que estas tengan. (Ley 1429 de 2010).

También beneficia a los menores de 28 años, a personas en proceso de reintegración, en situación de desplazamiento, en condiciones de discapacidad y a las mujeres mayores de 40 años que no hayan tenido un contrato de por lo menos en los 12 meses anteriores a su vinculación, a las personas que sean cabeza de familia y pertenezcan a los niveles más bajos del SISBEN y por ultimo también son beneficiadas aquellas personas que devenguen menos de 1.5 salarios mínimos y además de esto que sean individuos que aparecen por primera vez cotizando a la seguridad social. (Ley 1429 de 2010).

Partiendo de lo anterior, se ve la necesidad de implementar diferentes estrategias a raíz de la falta de empleo y la motivación que este genera, es por esta razón que hoy día es evidente el constante flujo de conocimientos e información y en gran medida el incremento del uso de diferentes métodos de aprendizaje para la correcta regulación de conductas que ayuden a afrontar sus respectivas dinámicas y exigencias dentro del plano laboral.

Según Universia Andorra. (2014), dentro de las diferentes estrategias que se pueden utilizar para mejorar la empleabilidad se destacan: Procurar ser visible, es decir, crear un ambiente agradable dentro de la organización, generando de esta manera relaciones con los demás compañeros, lo que le permitiría ser más proactivo, que se relaciona con el hecho de tener una actitud cambiante en cuanto a proponer cambios productivos dentro de la empresa, conserva el espíritu alegre, ya que está científicamente comprobado que tener una mejor actitud en el trabajo mejora las relaciones sociales dentro de la organización, incrementa las labores entre trabajadores, existe mayor confianza, aumenta la productividad y creatividad de los colaboradores.

Es importante tener en cuenta la innovación ya que siempre existirán diferentes formas de realizar el trabajo que sea requerido en la empresa u organización, mantener buenas relaciones con los compañeros, es supremamente importante una buena relación con el jefe ya que este es quien proporciona las referencias laborales y con los compañeros ya que esto ayuda en gran medida a que las labores sean mucho menos tediosas. Capacitación constantemente, esto para estar al tanto de las nuevas tecnologías o competencias que se solicitan en el mercado y de esta manera hacerse acreedor de nuevas habilidades en los campos que sean de interés personal.

Considerando lo mencionado anteriormente sobre las estrategias de la empleabilidad, su respectivo uso a favor de una estabilidad laboral y teniendo en cuenta las diferentes carreras que son tendencia en demanda laboral en Colombia, cabe mencionar la importancia que trae consigo la inteligencia emocional sobre todos estos factores y la relación estrecha que existe entre las mismas considerando que: según Salovey & Mayer (1990) citado por Fernández, P & Extremera, M. (2009), “La inteligencia emocional, definida como la habilidad para percibir, comprender, asimilar y regular las emociones propias y la de los demás, aparece como una destreza crítica que ayudaría a los adolescentes a guiar sus pensamientos y a reflexionar sobre sus emociones ayudándoles a mejorar sus niveles de bienestar” y la empleabilidad es según Hortal, (2010). “la capacidad que posee una persona para obtener un empleo que satisfaga sus necesidades profesionales, económicas, de promoción, y de desarrollo a lo largo de la vida y además de esto reorientarse profesionalmente en otro en el caso de pérdida del primero”.

De esta manera, podremos decir que la relación existente entre la inteligencia emocional y la empleabilidad es mucho más cercana de lo que se cree, teniendo en cuenta que está presente constantemente en las diferentes labores a realizar dentro de una organización, como lo puede ser la comunicación jefe-empleado, empleado-empleado, la resolución de problemas y el manejo de las emociones durante la ejecución de las diferentes relaciones interpersonales, de esta forma es sumamente importante prestar atención a estas diferentes características no solo dentro de una organización si no también fuera de ella ya que por su parte la empleabilidad y la inteligencia emocional juegan un papel fundamental también en aquellas personas que se encuentran desempleadas y es allí en donde ponen a prueba todas sus capacidades y habilidades para lograr la correcta realización de sus emociones y de esta manera encontrar una rápida solución a su estado actual de desempleo.

Ahora bien, la población con la que se desarrolla el presente estudio son psicólogos graduados de la Universidad de Pamplona que se encuentren vinculados laboralmente y que hayan participado en alguna de las actividades desarrolladas por el Programa de Acompañamiento al Trabajo PAT, este proyecto es dirigido por el Programa de Psicología de la Universidad y la Dirección de Interacción social, el objetivo principal de este es capacitar y orientar a bachilleres, técnicos, tecnólogos, a la comunidad de la Universidad de Pamplona y de la región, en habilidades para la inmersión y permanencia en el mundo laboral, siendo así, con la ayuda de este se permitirá en gran medida conocer por buenas fuentes aquellas características de inteligencia emocional que son fundamentales para el correcto desenvolvimiento de las habilidades dentro de un ambiente laboral. Es importante mencionar, que se hace con el fin de contribuir al mejoramiento de la calidad de la vida laboral a futuro de los usuarios del Programa de Acompañamiento al Trabajo.

Es por esta razón, que el acompañamiento de este programa será de gran provecho para la realización de esta investigación teniendo en cuenta su objetivo principal que es describir las características de inteligencia emocional de los psicólogos graduados de la Universidad de Pamplona vinculados laboralmente mediante la elaboración del perfil de aptitud emocional, para contribuir a futuro al mejoramiento de la calidad de vida laboral de los usuarios del Programa de Acompañamiento al Trabajo PAT, esta unión permitirá

obtener un conocimiento más amplio y veras a cerca de la importancia que requiere la implementación de la inteligencia emocional, no solo en el ámbito organizacional, pues también es fundamental la utilización de estas en las diferentes áreas de ajuste del individuo lo que permitirá trascender un poco más en cuanto al desarrollo de las mismas



### **Formulación Del Problema**

¿Qué características de inteligencia emocional son evidentes en los graduados del programa de psicología de la Universidad de Pamplona vinculados laboralmente?

## **Justificación**

Con la elaboración de esta investigación se podrá obtener información valiosa mediante la definición del perfil de aptitud emocional, obteniendo de esta manera diferentes características sobre la misma en cuanto a personas que se encuentran vinculadas al sector laboral, teniendo como base de referencia la Universidad de Pamplona, de esta manera se permite la utilización de dicha información para programas como el programa de acompañamiento al trabajo PAT. Muchas personas se benefician de este programa, ya que se les permite la obtención de información acerca de diversos temas que son elementales al momento de la vinculación laboral, y a futuro se logre en ellos el desarrollo de diversas habilidades que ayuden en el proceso de inclusión, lo que propicia la obtención de destrezas y estrategias para lograr un cambio significativo en la conducta que este realice teniendo en cuenta las diferentes características de inteligencia emocional que el individuo con anterioridad ha aprendido.

Para el sector laboral, es de suma importancia el conocimiento de estas características de inteligencia emocional, partiendo de la influencia que estas poseen en los empleados de una organización y no solo de ellos, pues también cumplen un papel importante en los directivos de la misma, la utilización correcta de estas variables genera resultados positivos, lo que incentiva mucho más la implementación de dichas características en el campo laboral, pues algunos de los resultados que estas pueden dar son: una correcta vinculación laboral y una buena comunicación entre empleados, generando de este modo una efectiva resolución de problemas, por lo que se da empleados más capacitados y aptos para cualquiera que sea el rango o puesto asignado por sus superiores.

De esta manera dentro del campo laboral se hace necesaria esta intervención con el fin de mejorar las capacidades de los graduados de la Universidad de Pamplona, específicamente del programa de psicología, optimizando su crecimiento empresarial ya que se podrán evidenciar notorios cambios en el rendimiento laboral, en el clima laboral,

en la autorregulación y en la automotivación que estos puedan generar dentro de la organización en la que se desempeñen, dichos cambios pueden ser muy significativos a nivel general, teniendo en cuenta la influencia que se puede generar dentro de la misma, así mismo se ven reflejados en las diferentes áreas, el manejo y la parte comercial de la empresa pues trae consigo trabajadores capacitados para cualquier organización.

Teniendo en cuenta lo anterior, es pertinente la realización el presente estudio en miras de aportar directamente al propósito misional del Programa de Acompañamiento al Trabajo el cual es, contribuir al mejoramiento de la calidad de vida laboral de la región. En su mayoría, los participantes de dicho programa corresponden a estudiantes de últimos semestres de los diferentes programas académicos de la Universidad de Pamplona, a quienes se les proporcionan las herramientas y estrategias necesarias al momento de obtener efectivamente la inclusión en el campo laboral y la permanencia oportuna dentro de las organizaciones, donde se logra marcar diferencias significativas con el desempeño y adaptación laboral de los graduados de la Universidad.

Es importante mencionar que dentro del PAT se manejan una serie de estrategias y de herramientas tales como: capacitaciones, talleres, conferencias, asesorías individuales y grupales, en las que se permite impartir información de vital interés a la población.

En vista de que en ocasiones los estudiantes de últimos semestres, técnicos, tecnólogos y graduados de la Universidad de Pamplona no poseen el conocimiento suficiente sobre diferentes pasos que se deben tener en cuenta dentro de la vinculación laboral, lo que pretende el PAT es llenar todos esos vacíos de información, con el fin de generar una inclusión positiva en el mundo laboral y de este modo posean las estrategias necesarias para obtener resultados en el transcurso de su desarrollo como trabajadores.

Por otro lado, es necesario resaltar la importancia que tienen los participantes de esta investigación, ya que, son un vocero más de la formación que se ofrece a partir de la elaboración del perfil de aptitud emocional, lo que permite generar conciencia y cambio en los diversos aspectos que la vida en particular forja para cada uno y como a partir de la

experiencia este conocimiento se puede ir replicando por generaciones al punto de formar cada vez más personas inteligentes emocionalmente.

Ahora bien, la correcta utilización de la inteligencia emocional en cada uno de nuestros ámbitos, proporciona un considerado desenvolvimiento en cualquier actividad que sea propuesta a realizar, si bien es cierto lo anterior y haciendo énfasis en el sector laboral, el adecuado manejo de las emociones trae consigo una objetiva realización de labores lo que permite la disminución del estrés y conflictos laborales, aumentando las capacidades intelectuales, resolución de problemas, una estable comunicación con los demás trabajadores entre otras diferentes características que permiten el control y manejo de las situaciones.

De este modo, dentro de la organización se empiezan a ver cambios significativos en cuanto a la ejecución de las diferentes actividades y necesidades entre empleados, lo que a grandes rasgos permite proporcionar mucha más seguridad en ellos mismos y empiezan a surgir aptitudes de liderazgo y compañerismo lo que propicia el cumplimiento de estrategias para la movilización de sus demás compañeros y de este modo se genera un espacio de entendimiento, dialogo y tolerancia; de esta manera es como empieza a verse una notoria sustitución de conductas, lo que a largo plazo beneficia a las organizaciones además de concebir interiormente en cada uno de los colaboradores una enseñanza que le es útil en cualquier ámbito en el que este se desempeñe.

En consecuencia con lo anterior, el clima laboral es una parte fundamental en cuanto al correcto desenvolvimiento de habilidades en los colaboradores de una organización ya que la permanencia del clima organizacional positivo permite la creación de relaciones sociales estables, cooperación, recompensas, comunicación asertiva, responsabilidad, vinculación, cohesión, sentido de pertenencia por la entidad y además de esto impulsa la generación del rendimiento laboral, es por esto que el engranaje entre estas es primordial, sin dejar de lado la influencia que se genera a partir de la presencia de factores que puedan ser percibidos tanto externos como internos.

De este modo se evidencia la existencia particular de diversos aspectos que pueden influir en el rendimiento laboral y como a partir de estos se diferencia entre positivo o negativo, como por ejemplo la motivación, las relaciones humanas, las percepciones individuales y la insatisfacción, estos diferentes aspectos desempeñan una finalidad única, es así como la organización se beneficia a partir de estos diferentes factores que si bien es cierto son bastante evidentes en torno al desarrollo del empleado dentro de la organización teniendo en cuenta las diferentes dinámicas que se generan a raíz de la constante evolución que se pueden presentar. García, M. (2009).

Teniendo en cuenta lo mencionado anteriormente, se tiene que el aporte a la sociedad es bastante significativo, ya que a partir de esta investigación se le permite al público en general la obtención más información con respecto a las características de inteligencia emocional que son evidentes en el transcurso de la vinculación laboral, además de obtener un acercamiento a los resultados arrojados en el perfil de aptitud emocional lo que les consiente una mayor asertividad en sus lugares de trabajo, a futuro genera un cambio radical en el clima laboral de una empresa y no solo en esta sino también en cualquier contexto en el que un individuo se desenvuelva.

## **Objetivos**

### **General**

Describir las características de inteligencia emocional de los psicólogos graduados de la Universidad de Pamplona vinculados laboralmente mediante la elaboración del perfil de aptitud emocional, para contribuir a futuro al mejoramiento de la calidad de vida laboral de los usuarios del Programa de Acompañamiento al Trabajo PAT.

### **Específicos**

Identificar la condición laboral de los psicólogos graduados Universidad de Pamplona

Describir las características de inteligencia emocional de los graduados Universidad de Pamplona vinculados laboralmente.

Determinar los factores de inteligencia emocional detectados por jefes inmediatos de graduados de la Universidad de Pamplona.

Elaborar el perfil de aptitud emocional de los graduados de la Universidad de Pamplona

Proponer estrategias de formación y orientación para los usuarios del Programa de Acompañamiento al trabajo PAT teniendo en cuenta el perfil de aptitud emocional elaborado

## **Estado del Arte**

En el siguiente apartado se abordan diferentes investigaciones que se toman como referentes ante la presente investigación, estas se tienen en cuenta de acuerdo a tres niveles, internacional, nacional y local. Con estas se pretende dar soporte en cuanto a la realización de investigaciones que se relacionan con la inteligencia emocional y empleabilidad.

### **Investigaciones internacionales**

Las investigaciones internacionales, permiten conocer cómo se encuentra este tipo de proyectos en otros países en los que existe un nivel mucho más alto en cuanto al desarrollo y posibilidad de generar investigación.

Inteligencia emocional y desempeño laboral de los directivos del corporativo adventista del norte de México, realizado por Guardiola, C & Basurto, K. (2015). San Martín, Perú. El objetivo principal de este estudio es conocer la autopercepción del nivel de Inteligencia emocional como predictor del desempeño laboral, también tiene como finalidad responder ante preguntas como la percepción que tienen los directivos sobre el desempeño laboral de sus empleados, la relación entre la inteligencia emocional y diferentes factores como el nivel académico y la organización en la que estos laboran.

Teniendo en cuenta además los diferentes instrumentos aplicados en esta investigación se puede decir que los resultados obtenidos determinaron que si existe una influencia positiva en cuanto al nivel de inteligencia emocional sobre el desarrollo que posee una persona en el desempeño de sus labores además que el nivel académico que no demuestra diferencia alguna sobre el desempeño dentro de una organización.

La siguiente investigación revisada tiene como título “nivel de inteligencia emocional y su influencia en el desempeño laboral” (estudio realizado con el personal de la

empresa servipuertas s.a. de la ciudad Quetzaltenango). Realizado por Pereira, S. (2012). Quetzaltenango, México. El objetivo principal de esta investigación es establecer la influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Servipuertas S.A. de la ciudad de Quetzaltenango. La metodología que ha sido empleada en la misma consta de 36 personas entre hombres y mujeres pertenecientes a al administrativo, mediante un diseño de investigación descriptivo. Los resultados presentes en este estudio fueron que la población presenta un nivel bastante normal o promedio en cuanto a la apropiación de la inteligencia emocional en la organización dando como variable un 72% de manejo en cuanto al desempeño y el desenvolvimiento de sus habilidades en la organización.

Posteriormente, encontramos una última investigación que se denomina, La inteligencia emocional y el trabajo docente en educación básica, Realizado por Samayoa, M. (2013). España. El objetivo principal de esta investigación es conocer el coeficiente de inteligencia emocional con el que cuentan en los profesores que trabajan en una institución de secundaria en Sonora, México, además se promueve el uso de las mismas y el desarrollo de estas para contribuir a la adquisición de aprendizaje. La metodología utilizada es, de corte cuasiexperimental, enfoque mixto cuali-cuantitativo, exploratorio y los instrumentos y técnicas son, Lista de Comprobación de la Autoevaluación del CE de Gallego y Alonso (2009). TMMS-24 de Fernández-Berrocal (2004). Grupos focales 4 de 10 profesores c/u. T. FODA a 60 profesores. Para el análisis: SPSS 20, Atlas.ti 6 y análisis de discurso, los resultados apoyaron elaboración del Taller. La conclusión a la que llega esta investigación es, los maestros no conocen lo que es la inteligencia emocional y tampoco cuentan en sus colegios con programas que le brinden información sobre la misma, además no parecen conocer la diferencia entre lo interpersonal e intrapersonal, en ninguna de sus esferas personales tienen algún conocimiento sobre la IE.

## **Investigaciones Nacionales**

Las siguientes investigaciones permiten conocer de ante mano cómo se da la inteligencia emocional en diversos contextos y áreas en las que esta sea aplicada.

Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los estudiantes en prácticas de la universidad ICESI por: Restrepo, T. (2013), Cali, Colombia. El objetivo principal de esta investigación es conocer el impacto que la inteligencia emocional tiene en el desempeño laboral en los estudiantes en prácticas de la universidad ICESI. La metodología de esta investigación es de tipo correlacional, refiriéndose al grado de variación conjunta existente entre las variables cuantitativas y la muestra utilizada fue de 616 estudiantes pertenecientes a las facultades de ingeniería, administración y humanidades de la universidad ICESI ubicada en la ciudad de Cali. Se utilizó un instrumento diseñado por el equipo de asesores encargados de esta investigación con el fin de recoger la evaluación de desempeño de los practicantes una vez terminado el semestre cursado, se busca información referente al estudiante en cuanto al sitio de práctica y los diferentes aspectos que puedan estar relacionados con él y el trabajo. Como conclusión, se da que la inteligencia emocional refleja una marcada relación en cuanto al desempeño laboral y además se afirma que es uno de los factores predisponentes para estos estudiantes en cuando a sus trabajos, por esto se les recomienda que enfatizen en: Autorregulación y Autoconocimiento.

Por otra parte, Chaves, D; Vargas, D & Barbosa, L. (2011), plantean el siguiente estudio, Liderazgo e inteligencia emocional en personas que ocupan jefaturas en una empresa de servicios, Universidad Javeriana, Facultad de psicología, Bogotá, Colombia. El objetivo principal de esta investigación es describir el estilo de liderazgo y el nivel de desempeño en las habilidades personales y sociales de la inteligencia emocional con que cuentan en la actualidad personas que ocupan jefaturas en una empresa de servicios de carga aérea. La metodología empleada fue un estudio de tipo descriptivo trasversal, con el fin de describir y caracterizar el estilo de liderazgo y el nivel de habilidades que tienen personas en una jefatura de empresa de servicios. Los instrumentos utilizados para lograr la

ejecución de esta investigación fueron: Descriptores sociodemográficos y ocupacionales como la edad y el género, MLQ Multifactorial Leadership Questionnaire; Bass y Avolio, 1990) versión adaptada y validada en Chile por Vega, C. y Zavala, G. en 2004. Cuestionario Multifactorial de Liderazgo y el Test de Wartegg: elaborado por Erigh Wartegg, distribuido por PSEA Ltda. Esta investigación concluye mencionando que los líderes tienen a autoevaluarse en cuando a las conductas que este realiza, refiriendo entonces que existe poco manejo en cuanto a las competencias personales y sociales de la inteligencia emocional y de esta manera como la influencias de los mismo se ven reflejados en la manera como se lidera y además en las variables de consecuencias organizacionales.

Ahora bien, se hace revisión del estudio denominado, Efecto de la Inteligencia Emocional y Flujo en el Trabajo Sobre Estresores y Bienestar Psicológico: Análisis de Ruta en Docentes, realizado por: Millán, A. C., García-Álvarez, D. J., & D'Aubeterre López, M. E. (2014). Bogotá, Colombia. El principal objetivo de esta investigación es confirmar el valor de la inteligencia emocional y la disposición a fluir en el trabajo como factores de protección personal ante las diferentes fuentes de estrés laboral y como promotores del bienestar psicológico. La metodología empleada en este estudio es de tipo explicativo transversal y contaron con una muestra de 199 docentes que se encontraban ejerciendo en instituciones superiores del país de Venezuela. Ahora bien esta investigación arroja resultados tales como que efectivamente las diferentes variables ejercer un papel muy importante en el sobre las fuentes que se encargan de propiciar el estrés laboral.

### **Investigaciones Locales**

A nivel local, se encuentran dos proyectos que tienen la modalidad de monografía, estas permiten tener un acercamiento en cuanto al conocimiento que se tiene sobre la inteligencia emocional en diferentes contextos, como ha sido aplicada la misma y además los distintos procesos que se ven involucrados en esta además de permitir conocer cómo se encuentran las investigaciones en el Programa de psicología en cuanto a la Inteligencia Emocional.

La primera monografía se titula, Relaciones de pareja: inteligencia emocional, comunicación y resolución de conflictos, dos estudios de caso, por: Bohórquez, L & Contreras, Y. (2015). Pamplona, Norte de Santander, Colombia. El objetivo principal de esta investigación es la búsqueda de estrategias y por medio de estas promover el mejoramiento y la estabilidad de las parejas de la ciudad de Pamplona. La metodología de esta investigación es de tipo descriptivo, cualitativo buscando especificar las características y los perfiles importantes de personas, grupos o comunidades y de este modo describir cómo se desarrolla la inteligencia desde una etapa del ciclo vital, la población con la que se realizó el proyecto fueron parejas estables de un promedio de 4 años de noviazgo, en donde dos fueron parte de la muestra a usar, por último los instrumentos que fueron utilizados son: la entrevista semi-estructurada y el análisis de documentos.

La segunda tesis se titula, inteligencia emocional una alternativa para prevenir el maltrato psicológico en pareja, realizado por: Fonseca, D. (2010). Pamplona, Norte de Santander, Colombia, el objetivo principal de esta investigación es hacer uso de la inteligencia emocional en sus relaciones de pareja como alternativa para prevenir el maltrato psicológico. La metodología empleada cuenta con un tipo de investigación mixta con un diseño no experimental, de corte transversal de tipo descriptivo, donde se realiza un acompañamiento a las parejas de séptimo semestre de la Universidad de Pamplona, la población son los estudiantes de séptimo semestre del programa de psicología de la Universidad de Pamplona, la muestra son tres parejas donde la mujer en cada una de ellas es quien hace parte de este programa en la Universidad, los instrumentos que se emplearon en esta investigación son: cuestionario del maltrato psicológico, un grupo focal y talleres reflexivos.

Seguidamente se encuentra la última de las investigaciones a tener en cuenta, esta se titula Desempeño laboral de los enfermeros (a) egresados de la Universidad Francisco de Paula Santander, elaborado por: Bautista, L, Jimenez, S & Meza,J. (2012), Cúcuta, Norte de Santander . El principal objetivo de este estudio es determinar el desempeño profesional de los egresados del programa de enfermería que laboran en instituciones hospitalarias. Ahora bien la metodología que ha sido empleada es un estudio cuantitativo descriptivo de

corte transversal, en la que se empleó una muestra significativa de 120 personas profesionales de esta carrera. Los resultados arrojados demuestran que el 85% de la población laboran de manera exitosa en diferentes hospitales de la ciudad de Cúcuta, Norte de Santander, además en diferentes sectores bien sea administrativos, gerencias o cuidados, además el 50% de ellos se encuentran cursando diferentes estudios posteriores a sus trabajos.

Las investigaciones que se mencionaron anteriormente, sirven a este proyecto en cuanto a diferentes referentes que han sido usados en el marco teórico con respecto a la inteligencia emocional y que de igual manera son útiles para lograr la construcción del marco teórico pero en el presente estudio, de esta manera orienta en la conceptualización de los constructos revisado y es pertinente para la definición de categorías, construcción de técnicas de recolección de datos y el posterior análisis de información.

## MARCO TEÓRICO

### Capítulo I. Psicología Organizacional

Teniendo en cuenta la constante evolución en la que se encuentra nuestro país, surge la necesidad de explorar el campo de la psicología organizacional, ya que esta rama brinda la oportunidad de aprovechar diferentes aspectos en una organización que permiten tener un mejor acercamiento con la población empresarial, generando así cambios significativos que pueden en gran medida proporcionar beneficios tanto a trabajadores como a la organización con mayor empleabilidad, eficacia, inteligencia emocional, rendimiento laboral, entre otros factores que influyen y brindan nuevas alternativas de expansión a los mismos. De este modo se hace un análisis mucho más minucioso en cuanto a esta rama de la psicología.

La psicología organizacional surge a finales del siglo XIX y comienzos del siglo XX, pero se piensa que su inicio se dio a partir del año 1903 con los escritos de Walter Dill Scott, o en las publicaciones de Hugo Münsterberg en 1913, en los cuales el tema central era la selección de personal, los diferentes métodos que pueden ser elegidos como referente ante el aumento de la eficiencia de los trabajadores y además de esto se hacía mención a métodos para la generación de la publicidad y la estabilidad del mercado. Cabe resaltar que el término “Psicología industrial” fue pocas veces utilizado antes de la Primera Guerra Mundial y fue común denominarla como “Psicología económica”, “Psicología de negocios” y “Psicología del empleo” (Koppes & Pickren, 2007 p 134 citado por Gómez, M. 2015).

Durante la primera guerra mundial, la psicología industrial como era conocida obtiene un gran apogeo partiendo de la importancia que se le da a la misma, teniendo en cuenta la cantidad de soldados que deben ser asignados a las diferentes divisiones de las fuerzas armadas, los psicólogos se convierten en una fuerte importante ya que son ellos quienes hacen las pruebas respectivas a los soldados, remitiendo a cada uno de ellos al puesto en que más se ajuste. Los instrumentos que fueron usados para llevar a cabo la determinación a cada soldado fueron el test Army Alfa y Army Beta y pruebas de habilidad

mental, quienes respectivamente obedecen a cada una de las necesidades requeridas en la guerra.

Por otra parte, durante la primera guerra mundial John Watson, quien es el precursor del conductismo, ayudó al rango militar de Mayor del ejército de EE.UU con la implementación de pruebas motrices y perceptuales para pilotos y el psicólogo Henry Gantt amplió la eficiencia en los buques de carga y los esposos Frank Gilbreth y Lillian Moller Gilbreth se consolidaron como científicos mediante la generación de productividad y la disminución del cansancio en trabajadores mientras ejecutaban sus labores teniendo en cuenta los movimientos que estos realizan mediante se elaboran los mismos, de este modo llegan a la conclusión de reducir el número de movimientos durante sus trabajos limitándolos al uso de los movimientos estrictamente necesarios. (DiClemente y Hantula, 2000 p 135 citado por Gómez, M. 2015).

A partir del año 1924, según Muchinsky (2007) citado por Gómez, M. (2015), se comienzan a ejecutar una serie de exámenes en las fábricas Hawthorne de la Western Electric Company, con el fin de conocer diferentes características en la conducta del ser humano en relación al trabajo, de los cuales antes no se poseía algún conocimiento sobre estos. Gracias a los experimentos que fueron llevados a cabo por Hawthorne, se logra la detección de formas particulares en cuanto al rendimiento y producción que cada uno de estos tenía, además del valor que se le es dado a aquellos supervisores que son más tolerantes y flexibles, así como también se ve la necesidad de fomentar el buen trato hacia los mismos. Estos resultados fueron generación de más incógnitas lo que propicio el desarrollo de la investigación y el mayor conocimiento sobre el comportamiento humano dentro de una organización.

En consecuencia, a partir de los resultados que fueron generados en la investigación de Hawthorne, nace en los EE.UU una teoría de las relaciones humana que fue llamada la escuela humanista de la administración que fue producida por Elton Mayo y sus colaboradores (Blanch, Espuny, Galay Martín 2003 citado por Gómez, M. 2015), “ellos explican que estos experimentos tienen por propósito superar las diferentes dificultades de

rechazo de los trabajadores a la organización Taylorista, así como la obtención de mejoras en la productividad”

En la segunda guerra mundial en 1944, la American Psychological Association-APA, reconoce el nivel científico en el que se encuentra la psicología industrial y genera la división número 14 de psicología industrial y de los negocios, quien en 1970 cambia su nombre a psicología industrial y organizacional. Por otra parte la APA establece el primer código de ética en donde quedan plasmados los principios fundamentales tales como: “competencia, integridad, responsabilidad profesional y científica, respeto por la dignidad y los derechos de la gente, preocupación por el bienestar de los demás y responsabilidad social, atinentes por completo al ejercicio de la psicología organizacional en particular.” (Enciso Forero y Perilla Toro, 2004, p. 136 citado por Gómez, M. 2015).

A partir de esto en los años sesenta 60 surgen cambios en la legislación de estados unidos beneficiando a las minorías ya que los procesos de selección ahora son de igual manera para todos sin excepción alguna, de modo que no existen la discriminación a partir de esto (Muchinsky, 2007).

Es así como la psicología industrial y de las organizaciones a partir de diferentes épocas de cambios y luchas es conocida ahora como psicología organizacional y del trabajo. (Zepeda 1999 citado por Gómez, M. 2015). “define a la psicología organizacional como la rama de la psicología que se dedica al estudio de los fenómenos psicológicos individuales al interior de las organizaciones y a través de las formas que los procesos organizacionales ejercen su impacto en las personas”. Esto se complementa con la conceptualización de Dunnette y Kirchner (2005) citado por Gómez, M. (2015) que consideran que la psicología de la organización es el estudio de la organización, los procesos que tiene en su interior y las relaciones que establece con las personas que pertenecen a la misma.

Agregan que esta definición que obliga a los psicólogos a estudiar las áreas de conflicto potencial entre las personalidades de los trabajadores como las demandas que

hace la organización sobre ellos”. Por su parte, (Mastretta, G. 2006 citado por Gómez, M. 2015) “define la psicología del trabajo como un campo de estudio de la actitud, los procesos mentales, el comportamiento y la cognición, aplicados a la interacción humana en las actividades productivas”.

Partiendo de los diferentes conceptos que se tienen de psicología organizacional, es importante mencionar el objetivo que esta tiene, según Aamodt, M. (2010) la psicología organizacional busca el incremento en cuanto al rendimiento y producción de las organizaciones además de velar por el bienestar de los trabajadores, para que se logre esto existen dos puntos de vista importantes: el primero es el industrial, que es la que se enfoca en la productividad y rendimiento de los trabajadores en cuanto a sus destrezas y habilidades y como estas se pueden mejorar a través de la capacitación en temas particulares de cada área. La segunda es la organizacional, esta cumple un rol importante ya que es quien incentiva al trabajador a ser mucho más eficiente y efectivo en la ejecución de sus labores, ya que esta se encarga de proporcionar todo lo necesario para que su instancia en la organización sea segura, además de generar un clima laboral estable y gratificante.

Rentería Pérez (2009) citado por Gómez, M. (2015) menciona que en las últimas dos décadas se han dado una serie de transformaciones en las organizaciones y en las relaciones de trabajo, que hacen que la psicología organizacional explique su relación con la psicología del trabajo, y en otros temas de igual importancia, tales como: el desarrollo, la supervivencia y la efectividad de las organizaciones, y especialmente en lo que atañe a las formas de trabajar y a las relaciones de las personas con su trabajo.

### **Psicología organizacional en Colombia**

En Colombia la psicología organizacional también juega un papel muy importante, pues esta rama permite tener un engranaje con otros campos como el de la administración, el derecho y la ingeniería industrial, teniendo en cuenta que estas diferentes disciplinas también trabajan en el campo pertinente al manejo de personal aunque particularmente la

psicología organizacional se dedica a la administración en cuanto a los recursos humanos, “el rol del psicólogo se equipara al de un gestor administrativo con conocimientos y competencias multidisciplinares” (Enciso y Perilla, (2004) citado por Gómez, (2015).

En Colombia la formación de psicólogos organizacionales se ha limitado al enfoque administrativo en recursos humanos, dejando de la lado la importancia que se tiene en cuanto a la comprensión del comportamiento en el trabajo es decir, que existe una notable pérdida de diagnósticos e intervención para lograr de una manera muchos más integra y consistente el conocer la conducta de los trabajadores dentro de la organización (Gómez, Rodríguez y Quevedo, 2009 citado por Gómez, M. 2015).

Cabe resaltar que en este país una vez se es terminado el pregrado en psicología, estos individuos pueden entrar a ejercer en una entidad que bien sea con ánimo o sin ánimo de lucro a establecer un empleo, en los que particularmente se busca el rendimiento laboral, el posicionamiento y la productividad en las cuales se hace un proceso de selección de personal, capacitaciones, gestiones de desempeño, cultura y clima organizacional, al igual que es normal ver a estudiantes que aún no han terminado su pregrado, haciendo prácticas asen estas organizaciones apoyando dichos procesos. (Gómez, M. 2015).

Es así como la psicología organizacional permite el desarrollo adecuado dentro del mundo empresarial, generando espacios en los cuales la empresa como el personal que hace parte de la misma obtiene beneficios significativos que se ven reflejados en el clima laboral, el desempeño y rendimientos de los empleados así como en diversos factores que influyen en el correcto funcionamiento de los colaboradores.

## **La psicología organizacional en equipos de trabajo de sistemas informáticos**

Desde el ámbito informático se tiene en cuenta que es necesaria la adquisición de conocimientos que permitan el reconocimiento de habilidades y emociones, ya que con el transcurso del tiempo estas permiten que las personas que se encuentran en áreas como esta, logren un correcto desenvolvimiento en cuanto al trabajo en equipo, también para mejorar la capacidad de enfrentarse al público o tener la tenacidad de un buen líder además de poseer adaptación al cambio en cuanto a su perfil profesional.

Para Peiró, J. (1996) Elizade, R., Mollo, F & Flores, J. (2010), los procesos del trabajo son parte del contexto laboral y de su desarrollo, en esta se puedan encontrar diferentes aspectos como los temporales, así como también aquellos factores de tiempo es decir, la “duración de la jornada laboral, ritmo y cadencia del proceso productivo, variaciones en el flujo de trabajo, presiones y fechas tope para su finalización, el nivel de exigencias de proceso (estándares de calidad, picos en la producción, la amplitud en la supervisión, la sobrecarga cualitativa y cuantitativa (tanto física, como psicológica y emocional”. Todo lo anterior depende en gran medida de la capacidad que tiene el personal para crear una interdependencia que funcione estrechamente con las demás áreas de la organización y además que entre las mismas exista un constante flujo en cuanto al intercambio de la información.

Se tiene en cuenta también que diferentes estados de tensión o presión que son ejercidos por las labores que se tienen que llevar a cabo, son causa fundamental del bajo rendimiento, decremento en el ambiente laboral e igualmente la productividad también se ve afectada por este fenómeno. Por otro lado, se viene haciendo presente en las organizaciones la utilización del coeficiente emocional CE o también conocido como inteligencia emocional IE. Según investigaciones recientes, las personas que hacen uso de esta inteligencia poseen más capacidades en cuanto al manejo de relaciones interpersonales, comunicación asertiva y otros aspectos que les proporcionan estabilidad y eficacia en las diferentes actividades que se dirijan a hacer.

En consecuencia, autores como Daniel Goleman (1995) & Robert Cooper (1997), Elizade, R., Mollo, F & Flores, J. (2010, “plantean la aplicación de la Inteligencia Emocional al liderazgo y a las organizaciones. Para Goleman, las competencias emocionales son: autoconciencia, autodirección, aptitudes sociales, y relaciones de dirección, mientras que para Cooper su modelo de cociente emocional se basa en cuatro pilares: alquimia emocional, conocimiento emocional, profundidad emocional y aptitud emocional”.

Ahora bien Reven Bar-On (2000) Elizade, R., Mollo, F & Flores, J. (2010, afirma que dentro de la inteligencia emocional existen diferentes capacidades facilitadoras, que a su vez permiten un correcto desenvolvimiento de las habilidades y destrezas de estos, permitiendo que a través del optimismo, alegría y la autorregulación se pueda generar una efectiva integración entre pares, obteniendo así un ambiente laboral mucho más apto para efectuar los distintos intercambios de información, que si bien es cierto aportan beneficios en cuanto al aumento del rendimiento y la productividad en la organización.

### **La psicología organizacional en la gestión administrativa**

Partiendo de la psicología organizacional, Marybel Mollo Flores, se encuentra en la dura tarea de buscar una solución a la problemática de Recursos Humanos, en cuanto a la evaluación de desempeño laboral. Según Martha Alles (2006) Elizade, R., Mollo, F & Flores, J. (2010), lo que realmente importa dentro de una organización es que sus empleados produzcan resultados positivos sin importar el área de trabajo en el que estos se encuentren, de este modo lo que se busca es que el empleado aporte alguna utilidad que beneficie en gran medida a la organización. Para lograr que la ejecución de estas utilidades se lleve a cabo, es necesario que los trabajadores conozcan que es lo que se espera de ellos y a partir de esto, se pueda recibir un *feedback* es decir, que se debe capacitar a los mismos sobre su desempeño y posteriormente le sea recompensado por su desempeño dentro de la organización.

Ahora bien, las competencias también son un factor fundamental en cuanto a la definición del desempeño en los trabajadores ya que a partir de estos es que se genera la posibilidad de obtener mayores resultados que proporcionen beneficios a la organización. Uno de los enfoques con los que se relacionan las competencias con el desempeño de los empleados es el *management* en esta se encuentran en cascada dentro de la empresa, estos mismos objetivos lideran tanto a los empleados como a la organización en general, de esta manera los empleados se apropian de estos objetivos permitiendo que el logro generado a partir de estos no solo los beneficia a ellos, y de esta manera la producción aumenta y las ganancias son mucho más provechosas para todos los que hacen parte de la misma.

A partir de esto Martha Alles (2006) Elizade, R., Mollo, F & Flores, J. (2010) se considera que los objetivos más importantes en cuanto a la evaluación de desempeño son:

- a) El desarrollo personal y profesional de los colaboradores
- b) La mejora permanente de los resultados de la organización
- c) El aprovechamiento adecuado de los recursos humanos

Según lo mencionado por Martha Alles (2006) Elizade, R., Mollo, F & Flores, J. (2010), cada evaluación de desempeño debe aplicarse partiendo de las necesidades y las competencias que ya están establecidas para ese puesto, ya que hacerlo de esa manera permite:

- a) Se logra la toma de decisiones en cuanto a las promociones que se puedan presentar y a partir de estas se genera una remuneración.
- b) Se permite la recolección de datos de diferentes jefes en cuanto al rendimiento que ha obtenido el trabajador, ya que de esta manera se realimenta al mismo dándole a conocer de una u otra manera el grado de satisfacción que este proporciona a sus jefes.

- c) Por ultimo esperan que la realimentación se genere de buena manera proporcionando a los mismos la capacidad de aprender sobre las diferentes dificultades o fortalezas que se han visto presentes en el mismo.

### **La psicología organizacional en la organización educativa**

La psicología organizacional es enfocada en el área educativa como una herramienta dirigida a la intervención, la organización y la planificación. Según José Luis Martorell (2009) Elizade, R., Mollo, F & Flores, J. (2010, existen diferentes elementos que se deben tener en cuenta en el área de talento humano dentro de una institución u organización educativa:

- Selección: en esta se encuentran aquellas posibilidades de reclutar personas que posean capacidades con las que se puedan ejecutar las metas que ya se encuentra establecida dentro de la institución y además que sean generadoras de beneficios para la misma, aquí no solo se hace selección pues también se realizan capacitaciones, asesorías, orientación y la evaluación permanente del personal para verificar las óptimas condiciones en las que se encuentra el área de trabajo al que se fue asignado.
- Formación y desarrollo: aquí se evalúa el nivel en el que se encuentran las instituciones educativas y superiores tanto públicas como privadas, así como la calidad de educación que se está impartiendo por parte de los docentes que hacen presencia en las mismas, de esta manera se logra tener un índice de calidad en cuanto a la verificación de diferentes conductas que se pueden ver presentes en estas instituciones.
- Diagnostico intervención del ambiente laboral en el ámbito de la organización educativa: partiendo de lo mencionado por PRELAC (2005) citado por Elizade, R.,

Mollo, F & Flores, J. (2010) en este apartado se tienen en cuenta las diferentes descargas en cuanto a tiempo, es decir, que se estima la cantidad de horas en las que se labora y se llega a la conclusión de que la descarga realizada es mucho más alta en proporción al tiempo que las personas poseen para realizar otras actividades en ellas incluidas el descanso, de este modo puede empezar a verse la cantidad de tiempo empleado como un factor de riesgo en los trabajadores.

## **Teorías de la administración**

### **Administración científica de Taylor.**

Esta obra es conocida como la pionera en cuanto al reconocimiento de esta disciplina en el campo de la administración, su principal autor es Frederick Winslow Taylor, quien es calificado como el padre de la misma a partir de las investigaciones realizadas por este autor se aborda la difícil tarea de caracterizar a las empresas a finales del siglo XIX y principios de XX. Se parte de que la administración es aquella ciencia que estudia todo lo que si bien es cierto tiene estrecha relación con las organizaciones, esta posee un particular interés desde las cosas más pequeñas hasta lo más complejo que puede llegar a rodear a las mismas, es decir, que busca información sobre su nacimiento, el método que se usa en esta para darle paso al desarrollo, que objetivos son las que se proponen, así como la función que estos creen tener en cuanto a la sociedad mencionado por Carro, F & Caló, A. (2012).

Posteriormente, la obra principal de este autor según Álvarez, B. (2010) citado por Carro, F & Caló, A. (2012) fue inicialmente desarrollada en el siglo XX, en donde se denotaba una marcada búsqueda por la excelencia, la productividad, el raciocinio, y la ganancia como aspecto clave en el marco de una organización. Un poco más adelante se encuentra ya la automatización a cargo del Fordismo en donde se implementa la producción en niveles mucho más elevados teniendo en cuenta el ensamble a nivel masivo, y por otro lado, también se encuentra el Taylorismo en la que se implementaba la utilización de

maquinaria con alta calidad productiva manejada por una gran masa de obreros quienes tenían experiencia en estas.

Teniendo en cuenta lo anterior, Álvarez, B. (2010) citado por Carro, F & Caló, A. (2012), menciona que Estados Unidos es una pieza fundamental en cuanto al desarrollo que ha obtenido la administración en el último tiempo, ya que gracias a este se establecen diferentes condiciones en la que se da un salto reconociendo de esta ciencia permitiendo que las organizaciones desarrollen un pensamiento mucho más dominante. Por otro lado Taylor (1969) citado por Carro, F & Caló, A. (2012), expone sus principales motivos en cuanto a la fundamentación de su obra: “el impacto económico de la ineficiencia humana a nivel macro; el remedio para la ineficiencia, se origina en una cuestión administrativa y no en habilidades extraordinarias que tuvieron que tener los hombres.

En tal sentido, intenta probar las ventajas de una ciencia de la administración, principios y leyes aplicables a todo tipo de actividades humanas”. A partir de esto Taylor manifiesta su orientación positivista del conocimiento científico, en donde se pretende demostrar que las situaciones dentro de un contexto pueden ser verificables partiendo de la experiencia que se puede tener con el mismo, además de tener también una creencia inexplicable sobre el beneficio que ofrece la administración al aumento de progreso en diferentes contextos.

### **Escuela de relaciones humanas Elton Mayo**

Este enfoque teórico aparece en la década de los 20, en que los Estados Unidos se encontraba en un contexto en el que la sociedad enfrentaba dificultades y a partir de ello prestigiosas universidades como Harvard, Michigan y Yale dan su aporte en cuanto a lo académico, de esta manera la problemática es vista como un conjunto de conocimientos y técnicas que transforman la orientación a la construcción de la sociedad en la empresa, siendo así esta llamada como el factor humano presente en una organización (Caicedo M., 2010).

### **La investigación Hawthorne.**

Elton Mayo (1880-1949 citado Caicedo, M. 2010), era un psicólogo australiano que había emigrado a los estados unidos, una vez establecido allí empieza a hacer parte de la universidad de Harvard trabajando como profesor. A partir de las investigaciones realizadas en Hawthorne fue considerado como el padre de las relaciones humanas. Esta investigación se llevó a cabo en una empresa que se encargaba de la elaboración de equipos telefónicos, allí se plantean diferentes hipótesis en cuanto a la productividad del trabajador, los factores psicológicos a los que estos se encontraban expuestos y por ende pueden ser factores predisponentes e influyentes en cuanto al desempeño que estos pudieran llegar a tener. Cabe resaltar que esta investigación se dio en un momento en el que la economía mundial se encontraba en una crisis.

Partiendo de esta crisis, se presentan diversos eventos en los que se ven afectadas las familias ya que se aumenta la falta de empleo, las huelgas son interminables ya que se exigía el restablecimientos del empleo, por otro lado, se incrementa la especialización en cuando a temas de producción, la investigación científica y tecnológica, llegado así a la elaboración de estrictas rutinas de trabajo. Teniendo en cuenta esto, los obreros empezaron a exigir a sus jefes un trato más digno y humano y los patrones les correspondió empezar a preocuparte por generar a sus trabajadores diferentes pautas que aseguraran su bienestar pues en las empresas empezó a verse ausentismo y esto afectaba el rendimiento de los trabajadores y la productividad en la organización.

En consecuencia, mayo se dedicó a buscar durante años los factores que generaban en los trabajadores optar por reinar a sus trabajos y se encontró que muchos de ellos no soportaban las extensas y rutinarias horas de trabajo por lo que implemento una serie de pausas interconectadas con las labores para que todos los trabajadores obtuvieran pequeñas jornadas de descanso. De este modo, a partir de las investigaciones realizadas en Western Electric, se logra el afianzamiento del “factor humano” en las industrias, permitiendo de este modo que la psicología industrial u organizacional (Caicedo M., 2010).

De este modo, según (Chiavenato,1981 citado por Caicedo, M. 2010), se inicia un análisis exhaustivo de los diversos factores que afectan tanto el rendimiento laboral como la producción, encontrando características particulares en: la cantidad de tiempo laborado ya su vez el tiempo que estos tienen de descanso, la rotación del personal, los accidentes laborales y las causas por las que se generan, la regulación de los pagos individuales y la disminución de la monotonía en el sitio de trabajo, lo que al final permite que la producción en masa aumente considerablemente. Otro de los aspectos importantes que se empiezan a tener en cuenta son las relaciones sociales entre trabajadores, mayo lo llamó “el nuevo ambiente industrial” aquí se manejaron temas como la comunicación asertiva, la resolución de conflictos, la moral, la ética y el estado de ánimo.

### **El enfoque de sistemas y la teoría de la organización**

La primera persona que empieza a utilizar el enfoque de los sistemas en la administración es Chester Bernard, por su parte Herbet Simon Consideraba que una empresa u organización se caracterizaba por ser un sistema bastante difícil en cuanto a la toma de decisiones. A partir de esto, este sistema ha sido suscitado por otros escritores que han tenido mucho que ver en la rama de la administración. Así como existieron diferentes autores que apoyaban este enfoque, también hubo algunos teóricos como Churchman que descartaron la misma (Francisco V., 2000).

Por otra parte, el sociólogo George Homans ha utilizado en sus investigaciones conceptos que están relacionados con el enfoque de los sistemas, este menciona que una organización se encuentra compuesta por dos sistemas: el primer sistema es externo y es aquel factor ambiental que influye en la organización, y el segundo sistema es interno, aquí se encuentran presentes todos aquellos factores pertinentes a una relación social. Teniendo en cuenta existen tres elementos que componen un sistema social: las actividades, que todas aquellas labores que le son encomendadas a cada trabajador independientemente, las interacciones, aquí se ve presenta la relación que se establece entre trabajadores mientras se desarrollan las actividades requeridas y por último, los sentimientos, que son aquellos que se desarrollan a partir de la interacción entre ellos. Cada uno de estos elementos se

complementa entre si y cada uno necesita del otro para producir un resultado positivo (Francisco V., 2000).

### **Modelo general de la organización como sistema.**

Teniendo en cuenta lo ya mencionado, se tiene que las organizaciones son sistemas que requieren de cuidados constantes para lograr satisfacer las diferentes necesidades que se presentan, tanto internas como externas, así como también amerita procesos de adaptación en cuanto a los cambios que se generan proporcionados bien sea por el ambiente o por el restablecimiento de pautas dentro del mismo. Ahora bien, también se tiene presente que dentro de una organización se reciben insumos de diferentes contextos, ya sea de las personas a las que les ofrece un servicio, materiales requeridos y dinero de prestaciones que a su vez se convierten en beneficios para las misma, para sus colaboradores y para las personas que requieren de la prestación de un servicio (Francisco V., 2000).

### **Teorías X y Y de Douglas Mc Gregor**

Douglas Mc Gregor nace en 1906 y fallece en el año de 1964, este se desempeñaba como maestro en una recocida Institución Massachussets Institute of Technology, donde ejerce su profesión por más de 10 años, después de esto toma la decisión de ser presidente de un colegio llamado Antioch College, a partir de su experiencia pone en marcha la utilización de estas dos teorías en donde las organizaciones eran su principal objetivo

#### **Teoría x.**

Teniendo en cuenta lo mencionado por Mc Gregor. D, (1986), en esta teoría se puede evidenciar la existencia aspectos erróneos a partir de creencias que se tienen en

cuenta dentro de una organización, como lo es el comportamiento de las personas dentro de la misma, ejemplo:

La primera de estas es: que el hombre por naturaleza tiende a tornarse perezoso durante el trascurso de sus labores, evitando siempre realizar en un corto plazo trabajos y a su vez rinden lo más mínimo posible, pero siempre esperando una remuneración teniendo en cuenta el trabajo que este se dispone a realizar a diario, la segunda es: que el trabajador prefiere realizar siempre actividades que no generen mayor esfuerzo o responsabilidad, siendo así totalmente dependientes de sus jefes, la tercera es que el trabajador no comparte los objetivos establecidos por la organización ya que su ego se lo impide y este solo pretende relucir sus propios objetivos, cuarto: son personas que evitan en gran medida el cambio de perspectivas ya que no quiere salir de su zona de confort, pretendiendo no poner en riesgo sus habilidades y por ultimo: son tan dependientes de la organización que no poseen la capacidad de ser disciplinados o de tener control en sí mismos, dependen totalmente de la administración, Mc Gregor. D, (1986).

Teniendo en cuenta esto, se puede decir que la teoría X posee aspectos que son bastante relevantes en una compañía u organización, pues en la realidad cabe destacar que estos factores se hacen presentes y de este modo la teoría X puede verse de manera autocrática, estricta y rígida donde los trabajadores son vistos como un recurso no como personas capaces de proponer a la misma.

### **Teoría Y.**

En esta teoría Y se maneja una posición totalmente diferente a la anterior ya que si bien es cierto, esta permite una posición optimista, teniendo en cuenta esto se tiene en cuenta que:

Según Mc Gregor. D, (1986), Se dice que las personas normalmente poseen una actitud de aceptación frente a sus trabajos, claramente esto depende en gran medida de las

condiciones en las que este trabajador se desenvuelva, teniendo en cuenta esto el trabajo para el mismo puede convertirse de dos maneras, la primera es: en satisfacción o recompensa lo que indica que las labores realizadas son aceptables y por ende bien realizadas, por otro lado se encuentra el castigo y en esta se hace presente la evitación a ciertas conductas que requieran de mayor esfuerzo y potencia; se dice también que las personas tienen la capacidad para responder con sus propias facultades por el material y los objetivos que la empresa ha puesto a su disposición, cumpliendo con estos y obteniendo resultados positivos; en consecuencia este tipo de empleado acepta o busca ser responsable ante labores propuestas, también se hace evidente la falta de responsabilidad lo que genera una consecuencia insatisfactoria para el mismo.

Teniendo en cuenta se hace evidente que la teoría Y proporciona a sus empleados la capacidad de proponer la participación libre y dinámica, que se encuentra establecida en función de los valores, en donde es propiamente el individuo quien se traza el control lo que permite oportunidad de iniciativa.

Partiendo de la importancia que poseen todas estas teorías, es necesario resaltar que dentro de una organización se hace sumamente necesaria la participación de una de estas. En cuanto al desarrollo de este proyecto cabe mencionar que no se hace uso de alguna, pero lo que sí es realmente importante es que desde la inteligencia emocional el desarrollo de este tipo de procesos trae consigo la potencialización de una empresa obteniendo resultados positivos, lo que permitiría que los empleados propongan ideas y a su vez ayuden a que la organización cumpla con sus objetivos y a su vez ellos puedan lograr los propios sin realizar doble esfuerzo puesto que si la empresa gana el empleado inevitablemente obtiene beneficios por su participación en la misma, Se observa acá claramente el papel de la psicología organizacional en el avance de una empresa ya que se convierte en un facilitador al contribuir con el mejoramiento en cuanto a la motivación y toma de decisiones en los colaboradores.

## Capítulo II Trabajo

A través de la historia, el trabajo ha sido visto de distintas maneras, es así como en tiempos anteriores no se concebía al mismo como parte de la vida del hombre, es decir, que no se tiene en cuenta este como una acción dirigida al mejoramiento de la calidad de vida de las personas, así como tampoco una fuente de empleo era considerado un factor con el que se proporciona riqueza. Si bien es cierto, la tierra era la riqueza más preciada ya que de allí emergen todos los frutos para el sustento de las familias. El término producción y reproducción de la tierra no era conocido. Ahora bien los conocimientos sobre la agricultura, el arado de la tierra y la metalurgia surgen bajo dominios del Dios fuerte, el macho fecundador de la madre tierra, del cielo que era quien dejaba caer las aguas y la tierra se humedecía de este mismo se originada el rayo y el trueno.

Es así como nace la agricultura, bañada en leyendas, mitos y ritos sobre la tierra y la manera como esas deben ser utilizadas hasta tener en sus manos el fruto cosechado. En el arado se utilizaba al buey quien era el que penetraba las entrañas de la madre tierra asegurando la fertilidad de los campos, así como la siembra de las semillas y el abono que se utilizaba en las mismas, todos contribuían a la fecundidad de estos frutos. En consecuencia la idea de producción aún posee bajo sentido entre las poblaciones que practicaban ya la agricultura, de este modo la riqueza que era obtenida por el fruto que emerge de la tierra no era acumulado por el hombre. Es así entonces como la tierra produce lo necesario para que el hombre tuviera para su sustento familiar pero no era visto como modo de riqueza.

En la Grecia clásica, todo el que trabajaba era conocido como esclavo, no como hombre, ya que quien recibía el nombre de hombre no trabajaba, así como no muy lejano a la actualidad son usados tres términos que aún siguen siendo parte del trabajo, labor, poesis y praxis. Labor refiere todas las capacidades corporales en cuanto a la realización de tareas dispuestas a mantener el ciclo vital del hombre, un ejemplo claro de esto es cuando el campesino utiliza su cuerpo para extraer de la tierra los frutos que esta misma proporciona,

pero también se conoce como labor aquella actividad que ejerce la mujer en cuanto al parto y el hecho de traer al mundo un nuevo ser.

A partir de esto, *poesis* quiere decir por el contrario, aquella capacidad que utiliza el hombre no para su supervivencia, sino para el hacer es decir, la creación de esculturas, aquella forma en la que se expresa el arte. “*Poesis* es la trascendencia del ser, más allá de los límites de su existencia, lo que se manifiesta en una obra perdurable, un modo de afirmarse en el mundo natural y sobrenatural” Rieznik, P (2001). Y la *praxis* es aquello con lo que cuentan los seres humanos proveniente de los más innato del hombre, el lenguaje y las palabras, siendo privilegiado desde un ámbito social y político gracias a la polis. Se debe tener en cuenta que la *praxis* es lo que permite que las personas demuestren sus capacidades más intelectuales, identificándose y permitiendo su reconocimiento particularmente por esto.

Ahora bien, la *praxis* griega no se aleja a lo que actualmente posee una vinculación social estrechamente ligada a la conciencia, el hablar y la comunicación que se tiene entre los hombres, esto quiere decir que se tiene un principio constitutivo en cuando a la apreciación del trabajo que si bien es cierto se considera como una actividad única realizada y ejecutada por el ser humano. Anteriormente el trabajo que se conoce como intelectual, aquel que naturalmente se identifica por la libertad manifiesta y la esencia que proclama cada hombre. Ahora bien la tarea que posee un artesano sin necesidad de ser esclavo, no se entendía aun así como una expresión de libre, ya que lo que se tenía era la demanda del producto hacia el consumidor, y al mismo tiempo se convertía en un medio de sustento para el productor, seguirá siendo este esclavo de las necesidades de otro ya que las herramientas que este usa se valen del trabajo que y la capacidad que el mismo posee. Aquella actividad libre es la que no depende de su venta para producir algún tipo de sustento a quien lo realice.

Teniendo en cuenta la relación existente entre trabajo y la actividad ejercida por el hombre, en cuanto a la utilización de medios físicos, biológicos y el medio en el que este se desarrolla, “su apreciación está históricamente dominada por el tipo particular de vínculo

que se postula como humano entre el individuo, la sociedad y la naturaleza” Rieznik, P. (2001). Teniendo en cuenta las diferencias existentes entre el hombre y el mundo natural, es necesario entender como a partir de esto el hombre empieza a ejercer un papel fundamental dentro del espacio natural en que se encuentra y de la misma manera posee la capacidad de comprenderla y de dominarla.

“La división del trabajo dentro de la sociedad, dice años más tarde E. Durkheim a partir de un enfoque sociológico, da como resultado hacer más dependientes los seres humanos unos de otros y por eso mismo contribuye a relacionarlos entre sí. La división del trabajo en la manufactura y las condiciones de trabajo y de vida de los obreros estaban en el origen de la alienación. Sin embargo, la satisfacción con respecto al trabajo realizado y su contribución al desarrollo de la personalidad de quien lo ejecuta, no es un tema tratado de manera prioritaria en ese periodo” (Durkheim, E. 1970 citado por Neffa, J. 1999).

Ahora bien en la actualidad, el trabajo que si bien es cierto se denomina por un salario dependiendo la actividad que este ejerza se encuentra condicionado. El trabajo es uno una actividad realizada por el hombre, con el fin de satisfacer las necesidades del mismo a partir del desempeño que este obtenga en el mismo puede generar mucha más posibilidad de sustento para sí, es una labor que se realiza a partir de diferentes dimensiones vinculadas como lo puede ser: la economía, la tecnología, la sociedad, la ética, la moral, así como también se encuentran dimensiones cognitivas, subjetivas, afectivas y relacionales, así como el vínculo económico que mantienen entre sí.

El trabajo que es realizado por el hombre no solo es actividad que genera la demanda de esfuerzo humano, sino también la demostración de capacidades, habilidades personales, así como el aprendizaje que ha sido fruto de las experiencias que estos llegan a tener y su finalidad es representación de autonomía, responsabilidad, creatividad y la más importante es la adaptación ante los desafíos o metas que han sido propuestos en el mundo laboral. Teniendo en cuenta esto se debe entender que en muchas ocasiones las labores encomendadas no cumplen su objetivo siempre y cuando exista la colaboración o adaptación de parte de otros trabajadores para realizar con eficacia la finalidad de la

actividad. Incluso el taylorismo y el Fordismo –“ procesos de trabajo que se caracterizan por ser esencialmente rígidos -, para ser eficaces requieren la activa intervención humana, e incluso una inteligencia astuta, que puede conducir a hacer trampas, violar los reglamentos y las consignas del trabajo prescripto como condición necesaria para que el objetivo de la producción sea alcanzado” (Neffa, J. 1999).

El trabajo implicará siempre de la labor humana teniendo en cuenta que por más uso de la tecnología que se desee tener, las personas también juegan un papel importante en cuanto al manejo de las mismas de modo asistencial, de este modo el trabajador no pierde su reconocimiento ante la capacidad de realizar las actividades que cognitivamente la tecnología no podría lograr reconociendo activamente su identidad en la realización de las mismas.

Seguidamente, el trabajo demuestra ser cada vez más una fuente tanto directa como indirecta en cuando la actividad social que este ejerce ya que se ven reflejados valores culturales, la ética y las creencias que hacen que sea posible la coordinación. Se debe tener en cuenta que para la correcta ejecución de las actividades laborales también se debe contar con unas óptimas condiciones a la hora de realizar los trabajos para que el resultado de los mismos siempre sean positivos de este modo la empresa gana teniendo en cuenta que la efectividad en el cumplimiento de entrega de productos se realiza con prontitud, de no ser así la empresa corre riesgos en cuanto a sus estándares de producción y el desempeño de sus trabajadores puesto que se empieza a generar el ausentismo laboral, disminución de costos, calidad y cumplimiento en los plazos establecidos.

Cabe resaltar que independientemente del uso de las tecnologías en la actualidad el trabajo siempre será un derecho fundamental para las personas, así como también un deber social, la importancia de poder tener un empleo no arraiga solo en la parte monetaria que brinda la capacidad de sostenimiento y calidad de vida económica, ya que como muy se sabe es una actividad necesaria para la transformación y creación de servicios lo cual genera necesidad para la humanidad el resto de sus vidas Neffa, J.(1999).

## **Empleabilidad y Actores Sociales Implicados**

Existen diferentes actores sociales implicados de manera directa e indirecta en el proceso de empleabilidad, como lo puede ser el empleador, quien es el encargado de decidir, cómo, cuándo y de qué manera realiza la contratación de los diferentes empleados en su empresa, así como también se pueden encontrar los diferentes profesionales encargados del interés en el mercado, que pueden ser llamados asimismo los de la alta empleabilidad, y también encontramos los profesionales con bajo interés en el mercado, que son llamados como los de la baja empleabilidad. Dentro de estos actores también podremos encontrar los “hacedores de políticas”, que son aquellos grupos gremiales que son conformados por diferentes profesiones de diferentes ocupaciones. Renteria, E & Malvezzi, S, (2008).

Para (Carrieri y Sarsur 2002 citado por Renteria, E & Malvezzi, S.2008) “los empleadores consideran que aquellos que no logren mantener su trabajo son responsabilizados por ello con el despido y además de sentirse no comprometidos, son tratados así por el mercado que los marginaliza (p. 2)”. Y es por esta razón que la identificación individual de cada empleado debe ser encontrada por su empleador, independientemente de su profesión o el acceso que este tenga en la empresa.

De esta manera se tiene que la relación existente entre la empleabilidad y los criterios de recursos humanos, no es tan racional, teniendo en cuenta que este toma de una manera subjetiva las decisiones con respecto a las personas que hacen parte del proceso. Es por esto que Para (Brown y Hesketh 2004, p. 218 citado por Renteria, E & Malvezzi, S.2008), se tienen diferentes criterios de evaluación que son importantes, como lo puede ser la “reputación” con la que este cuente, partiendo del lugar en que realizó sus estudios profesionales, bien sea una universidad, un instituto o cualquier establecimiento en el que este hubiera podido recibir su formación académica, teniendo en cuenta que para ellos este es un elemento importante para definir la efectividad y cumplimiento del trabajador en el mercado laboral.

Las personas están mucho más preocupadas por obtener una correcta vinculación laboral, por mantener su trabajo o por lograr la movilización a otros que les ofrezcan mejores oportunidades, mientras que los empleadores se encuentran preocupados por conseguir empleados que cuenten con elevados estándares de productividad, a los que se puedan contratar y de esta misma forma se mantengan en su empleo desempeñándose bajo diferentes lineamientos, cumpliendo con los diferentes objetivos que ya están estandarizados dentro del ámbito organizacional.

Teniendo en cuenta lo mencionado anteriormente se puede concluir, que la empleabilidad es producto de las diferentes acciones que realizan los actores sociales, trabajando de manera autónoma entre sí, manteniendo diferentes estándares y dinámicas de productividad, sin dejar de lado el manejo particular de sus intereses.

### **Empleabilidad y exigencias desde los mercados de trabajo**

(Fugate y Ashforth 2003 citado por Renteria, E & Malvezzi, S.2008), plantean que el nacimiento de la empleabilidad se da a partir de los años 80 y 90 como la necesidad de explicar las diferentes posturas que un empleado debe adoptar, para lograr una correcta adaptación a la transición laboral de las organizaciones en las que se privilegiaba el empleo estable. En las que empezó a cambiar la reactividad de un empleado por la proactividad que este particularmente poseía, responsabilizándolo por su trabajo y la gestión del mismo, en el que se liga tanto la inclusión como la exclusión social.

Partiendo de las diferentes exigencias que se pueden ver presentes en el mercado laboral, es importante mencionar que existen diferentes tipos de relaciones entre las personas y el trabajo, como lo pueden ser la del proveedor – cliente, en las que se ven involucradas las competencias del empleado o según (Enriquez 2000<sup>a</sup> citado por Renteria, E & Malvezzi, S.2008) "autonomías controladas, tales como flexibilidad, creatividad, empoderamiento, autovigilancia y espíritu emprendedor", en donde la persona pone en marcha todo su potencial como empleado, para lograr de esta manera el mejoramiento de

sus habilidades y empleabilidad, viéndose obligado a recurrir a ser competente y competitivo en el mercado laboral.

Es así como la empleabilidad se encuentra en medio de diferentes contextos y las exigencias que trae consigo dentro de cada uno de ellos como trabajador u empleador, la importancia de tener en cuenta las diferentes características que debe poseer cada individuo para mantener un correcto desenvolvimiento en el mercado laboral además de obtener beneficios para una vinculación en la organización de forma exitosa Rentería, E & Malvezzi, S. (2008).

Cabe mencionar que el trabajo es un pilar importante a tener en cuenta en esta investigación, ya que aporta información valiosa en cuanto a la construcción de diferentes características, que si bien es cierto permiten del correcto desenvolvimiento de los empleados en sus lugares de trajo, además de aportar beneficios mediante estímulos lo que genera en los mismos la posibilidad de aumentar el rendimiento laboral y productividad en masa, de este modo las organizaciones también se benefician ya que sus estándares de fabricación se elevan.

### **Capítulo III Inteligencia emocional**

En la actualidad la inteligencia emocional ha sido utilizada por diferentes campos de la psicología debido a su efectividad en el desarrollo del ser humano, particularmente en la psicología organizacional ha generado un gran impacto en las empresas, ya que el uso de estas características trae consigo diversos cambios positivos, tales como: mayor estabilidad empresarial, mejoramiento en la productividad y rendimiento laboral, así como también la prevención de desastres corporativos.

Antes de abordar lo que significa como tal la inteligencia emocional se deben abordar dos conceptos que son fundamentales para el establecimiento del mismo, a partir de esto se dará un breve significado sobre las emociones y la inteligencia:

#### **Emoción**

Según Bisquerra, R(2003), las emociones son generadas a partir de la siguiente forma:

- La información sensorial llega primero a los centros emociones que se encuentra ubicados en varias partes del cerebro.
- A partir de ello se produce una respuesta neurológica
- Y por último el neocortex interpreta la información que va siendo transmitida al mismo.

Ahora bien, partiendo de la secuencia que tiene este mecanismo, se tiene en cuenta que particularmente sentir una emoción implica un estado en el que el cuerpo presenta perturbación que indispone al sujeto ante la precipitación de una respuesta muchas veces inesperada. Las emociones se presentan como resultado a un factor externo e interno.

Según Lazarus (1991) citado por Bisquerra, R. (2003). Existe una primera valoración sobre la importancia que posee el evento, ¿es positivo o negativo?, en una evaluación secundaria, se hace una introspección con el fin de saber si se cuenta con los recursos necesarios para afrontar el suceso ¿estoy en condiciones para hacerle frente a la situación? En muchas ocasiones no se conoce el resultado a partir de la generación de una emoción ya su respuesta suele ser automática. Es por esta razón se entiende que las emociones la mayoría de ocasiones subyacen de manera inconsciente.

### **Componentes de la emoción.**

Existen tres componentes en cuanto a las emociones: neurofisiológicas, conductuales y cognitivas. Las neurofisiológicas, “se manifiestan en respuesta corporales tales como: agitación cardiovascular, sudoración, hipertensión, tono muscular, rubor, sequedad en la boca, cambios en los neurotransmisores, secreciones hormonales y respiración” Bisquerra, R. (2003). Estas manifestaciones a nivel corporal son por lo general una respuesta involuntaria ante una situación que para el sujeto posee un nivel de complejidad en cuanto al control, es importante saber que existen diferentes técnicas con respuestas positivas como la relajación. Encontrarse contantemente en situaciones que demanden una alteración de las emociones implica también el incremento de enfermedades como la hipertensión, taquicardia o úlceras.

En cuanto a la conducta, para un individuo puede ser fácil conocer la emoción que está presentando en el momento, ya que se pueden percibir “expresiones faciales, como las del lenguaje no verbal, el tono de voz, el volumen, el ritmo y los movimientos del cuerpo” Bisquerra, R. (2003). Estas son señales que proporcionan el conocimiento sobre las emociones que se pueden estar presentando, aunque en muchos casos el control de las mimas puede facilitar que estas se puedan disimular, siendo bien visto el control de las emociones ya que indica madurez y estabilidad emocional en cuanto los lazos afectivos.

Por otro lado, la parte cognitiva, puede ser confundida con aquello que es llamado el sentimiento, ya que a partir de esta se tiene el conocimiento necesario sobre el miedo, la rabia y la angustia. De acuerdo a esto para diferenciar el componente neurofisiológico del cognitivo, se emplea la palabra emoción para lo corporal y el sentimiento para lo netamente cognitivo.

## **Inteligencia**

Las investigaciones que se han realizado alrededor de la misma inician bajo los estudios de Broca (1824 – 1880) citado por Bisquerra, R. (2003), quien se interesa por la medición del cráneo humano y consigo obtener las características necesarias del mismo; este descubre la ubicación sobre el área del lenguaje, diferentes teóricos se encontraban en ese momento realizando diversas investigaciones hasta que Binet (1857 – 1911) logra la elaboración del primer test de inteligencia, a partir de una demanda interpuesta por el ministerio de educación francés con el fin de determinar que sujetos requieren una educación especial. Más tarde Stern, (1912) Bisquerra, R. (2003), emplea el termino de coeficiente intelectual CI, traduciendo el test de Binet –simón al inglés, pero este es usado hasta 1916 con el nombre de Stanford-Binet, esta prueba fue implementada en la primera guerra para más de 1 millón de soldados americanos lo cual genera su vocería y conocimiento de la misma.

A partir de esto se construye gracias Spearman (1863-1945) y Thurstone (1887-1955) citado por Bisquerra, R. (2003) aplicaciones entorno al estudio de la inteligencia en la que determinan siete factores en los cuales puede ser medida la misma: comprensión verbal, fluidez verbal, capacidad para el cálculo, rapidez perceptiva, representación espacial, memoria y razonamiento inductivo., a partir de esto se habla de las inteligencias múltiples.

El siguiente aspecto a tratar es la inteligencia emocional, a partir de las diferentes investigaciones postuladas por diversos teóricos se logra la unión de estas dos grandes ramas, importantes en el desarrollo y evolución del ser humano, y como estas le permiten

un mejor desarrollando de sus conocimientos en los diferentes contextos en los que este se desempeña.

Según Goleman (1995), “la inteligencia emocional se define como la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y los de los demás, de motivarnos y de manejar adecuadamente las relaciones”. A partir de esto Salovey abarca cinco (5) competencias:

- El conocimiento de las propias emociones: aquí se habla de aquella capacidad que poseen las personas para reconocer sus propias emociones, es decir, que el individuo identifica que emoción está presentando justo en el momento en el que esta se manifiesta, de ahí un pilar fundamental para lograr la inteligencia emocional. Lograr el reconocimiento de las propias emociones, permite que las personas aprendan a conocerse a sí mismos, de otra manera, la incapacidad para lograrlo juega en contra de cada uno, ya que esto lo puede dejar a la deriva, tomando decisiones que pueda perjudicar al mismo. ahora bien, quien posee certeramente el manejo de sus emociones puede lograr tener una mejor evolución en cuanto a su vida ya que sus emociones le permiten reconocer lo que realmente desea hacer en una situación en particular
- Capacidad de controlar las emociones: tener la conciencia suficiente en el momento en el que las emociones se presentan, permite un adecuado reconocimiento de las mismas proporcionando la capacidad para controlarlas de manera adecuada. Tener en control de las emociones permite obtener resultados esperados ante un evento, permite tener la fortaleza necesaria auto cuestionarse ante las consecuencias que se puedan generar en caso perder el control de las mismas. Si bien es cierto, todo aquel que no posee la habilidad para controlar sus emociones, constantemente se encuentra rodeado de tensiones amargas e indeseables, mientras quien posee esta habilidad suele recuperarse mucho más rápido de sus tropiezos.
- La capacidad de motivarse uno mismo: aquí se menciona aquella capacidad que tienen las personas para obtener resultados positivos, manteniendo el control de

emociones y direccionando las mismas ante objetivos claros , con la ayuda de la creatividad, el autocontrol y la automotivación la persona logra mantener una estabilidad que le proporciona resultados esperados y de esta manera se convierten en candidatos óptimos y calificados para el total aprovechamiento de sus habilidades en una organización.

- El reconocimiento de las emociones ajenas: es aquí entonces, donde la empatía juega un papel fundamental en cuanto a la aceptación de las emociones ajenas, permitiéndole de esta manera a las personas llegar a socializar positivamente con otros, lo que genera la aceptación por parte de los demás propiciando relaciones armoniosas y además aportando la capacidad a los mismos de desenvolverse en áreas en las que obligatoriamente se necesita de una comunicación asertiva como lo pueden ser la docencia, las ventas y la gerencia de empresas.
- El control de las relaciones: es aquella capacidad que poseen las personas para vincularse de manera asertiva con otras personas y recibir por parte de estas un voto de aceptación, es saber manejar las propias emociones así como tener conocimiento sobre las emociones de los demás, lo que le permitirá generar empatía y lazos afectivos, además permite el desarrollo de habilidades interpersonales e intrapersonales. Cabe resaltar que no todas las personas poseen la capacidad de estrechar o mantener una relación social teniendo en cuenta que para ellos mismos es complejo mantener su propio control emocional Goleman, D. (1996).

### **Inteligencia emocional y su aplicación en las organizaciones**

En un inicio la escuela se encarga de impartir los primeros conocimientos lógico-matemáticos con los que puede ir contando una persona a lo largo de su vida, por esta razón al pretender vincularse a una empresa, lo primero que se realiza es una valoración a nivel intelectual, con el fin de medir el Coeficiente del aspirante ante un cargo postulado. También es importante resaltar que no solo se hace aplicación de pruebas a modo

cuantitativo, ya que con el establecimiento de la Inteligencia Emocional el mundo laboral empieza a evaluar las diferentes actitudes y aptitudes con el fin de obtener el perfil idóneo. En la medida en que implementan este tipo de evaluaciones, se empiezan a generar diferentes cambios a nivel de organización, ya que el clima laboral se hace mucho más asertivo y esto proporciona que los empleados sean mucho más eficientes y productivos Daniel Goleman (1999) citado por Urdaneta, U. (2005).

El paso por la escuela cuando se está niño, brinda el desarrollo de diferentes capacidades como lo puede ser la efectividad y la sensibilidad, esto se puede ver a través de los juegos, las coreografías, la disciplina que es muy importante, formando grupos en donde pueden impartir sus conocimientos de las diferentes disciplinas, de este modo, esta capacidad trasciende a lo largo del tiempo en cada persona proporcionando la capacidad a los mismos de ejecutar labores grupales, en las cuales su desempeño es bastante reconocido.

A partir de esto Daniel Goleman, insiste en la importancia de poseer una inteligencia emocional, ya que según él ésta está mucho más ligada a las acciones que terminan siendo exitosas, además que la utilización de la misma permite que cada individuo se apropie de sus capacidades y con ellos afloran diferentes aptitudes y actitudes que tal vez ni el mismo conocía.

*¿Qué tipo de actitudes evalúan en sus trabajadores los empleadores de hoy?*

Según estudios realizados por Daniel Goleman (1999) citado por Urdaneta, O. (2005), y sus colaboradores, “demuestran que lo más relevante, antes que los puntajes obtenidos académicamente por los aspirantes a un puesto, lo cual ha sido tradicionalmente evaluado por las pruebas de inteligencia, es la capacidad subyacente de aprender en el mismo puesto de trabajo, y muy especialmente, las aptitudes que ellos tienen” son:

- a) Aprenden a escuchar a los demás y se comunican verbalmente de manera asertiva.

- b) Se adaptan con facilidad a su puesto de trabajo y formulan respuestas creativas ante situaciones de tensión.
- c) Poseen diferentes características que le permiten el control en sí mismos, confianza en aquello que se dirigen a hacer, motivación ante las metas que ya han sido trazadas, además una fuerza interior que los impulsa a ejercer con orgullo su profesión y salir adelante a partir de ella.
- d) Tienen la capacidad de establecer vínculos con los demás trabajadores asertividad interpersonal, gusto por el trabajo en equipo, además de poseer características importantes para lograr una mediación entre sus pares.
- e) Efectividad y eficacia en la organización.

A partir de estas diferentes características solo es uno es parte de lo académico se trata de la eficiencia en cuanto a la lectura, la escritura y las matemáticas.

Ahora bien, en una investigación realizada por Urdaneta (1972) citado por Urdaneta, O. (2005), demuestra como a través de una metodología no dirigida, los ejecutivos de una organización se siente en la capacidad de ser mucho más propositivos, la relación grupal aumenta lo que permite que la imaginación de los mismos se eleve y el trabajo delegado se lleve a cabo con mucha más pericia e innovación ya que se pierde la dependencia de la autoridad.

En consecuencia, McClelland en (1973) citado por Urdaneta, O. (2005), afirma que debe ser mucho más importante la medición de la aptitud que el mismo resultado que arrojen las pruebas de inteligencia, ya que la evaluación del CI no permite conocer cómo será la persona más adelante cuando se encuentre en el puesto de trabajo, ni la forma como este proporcionará éxito tanto para él como para la misma empresa. Es importante hacer referencia sobre la aptitud ya que esta conlleva a la participación de un conjunto de

habilidades y destrezas que le permite a la persona generar una fuente de desempeño alto en un plazo determinado.

Las aptitudes emocionales son aquellas capacidades que se aprende a lo largo de las experiencias y que proporcional además un rendimiento laboral adecuado, estas son:

- a) Autococimiento
- b) Autorregulación
- c) Motivación
- d) Empatía
- e) Habilidades Sociales

Según Urdaneta, O. (2005), las aptitudes que se deben tener son:

- a) La independencia: es fundamental teniendo en cuenta que de ella depende en gran medida la generación de nuevas propuestas además de proporcionar mayor desempeño laboral en la organización.
- b) La interdependencia: es importante ya que cada disciplina necesita de la otra y de este modo el trabajo en equipo será mucho más provechoso
- c) La jerarquización: es decir que el conocimiento propuesto prima sobre todo además que también es importantes la autorregulación y la empatía como base para la generación de motivación ante diferentes situaciones
- d) Necesidad pero no suficiencia: tener alto conocimiento y aprendizaje sobre la inteligencia emocional no garantiza que el desenvolvimiento sea el

esperado, ya que en muchos casos es el clima organizacional quien define si estas habilidades son proporcionales al momento o no.

- e) Generalidad: el uso de las diferentes habilidades y destrezas de una persona pueden ser aplicables a distintos campos de acción o trabajos, pero tampoco significa que en algunos casos sobre o haga falta de la implementación de otros.

### **¿Cómo se compone nuestra inteligencia emocional?**

Estas se componen de cinco aptitudes básicas en las cuales se dividen de acuerdo a personales y sociales son:

#### **Aptitud personal**

##### **Autoconocimiento.**

- a) Conocerse emocionalmente.
- b) Confianza en sus capacidades, seguridad sobre sus habilidades y destrezas.
- c) Tener plena conciencia sobre las emociones que este posee y las consecuencias que estas le puedan traer.

##### **Autorregulación.**

- a) Autocontrol: saber cómo se manejan sus propias emociones además de distinguir las consecuencias que estas pueden traer consigo.
- b) Confiabilidad: aquí se deben las precauciones necesarias para mantener los estándares de seguridad ya establecidos, además de ser totalmente honestos e íntegros en cualquier actividad que se dispongan a realizar

- c) Escrupulosidad: Aquí se acepta la responsabilidad sobre el desempeño que se tiene en trabajo realizado
- d) Adaptabilidad: es aquella capacidad que se posee para aceptar cambios impuestos
- e) Innovación: diseñar nuevas estrategias para la elaboración de nuevos proyectos.

### **Motivación.**

- a) Afán de triunfo: es aquella autoexigencia que se imponen los trabajadores con el fin de rendir dos veces lo establecido proporcionando la excelencia.
- b) Compromiso: tener sentido de pertenencia por la entidad, propiciando el establecimiento de metas en la organización
- c) Iniciativa: aprovechamiento de las oportunidades necesarias como parte reconocimiento y liderazgo
- d) Optimismo: capacidad que se tiene para ver el lado positivos de las situaciones.

### **Aptitud social**

#### **Empatía.**

- a) Ser capaz de comprender a los demás, respetando sus sentimientos en particular.
- b) Permitir que los demás desarrollen sus ideas.
- c) Orientación hacia el servicio: ayudar, proporcionar aquello que se solicite a las demás personas.

- d) Aprovechar la diversidad: tener la capacidad para aprovechar las oportunidades que se presentan en diversas situaciones gracias a otras personas.
- e) Conciencia política: demostrar las diferentes emociones que perciben los demás, pertenecientes a un grupo y como estas tiene conexión con el poder.

**Habilidades sociales.**

- a) Tener la capacidad de persuadir a otros para lograr nuestro cometido.
- b) Influencia: capacidad de influenciar o persuadir a otros para lograr un objetivo trazado.
- c) Comunicación: tener asertividad en cuanto a la escucha y verbalización de contenidos logrando poder de convicción.
- d) Manejo conflictos: poseer la capacidad para ser mediador y solucionador de situaciones en las que se tenga que manejar un desacuerdo.
- e) Liderazgo: habilidad para delegar funciones en cuanto a grupos, además capacidad para que los mismos sigan su ejemplo y se motiven.
- f) Catalizador del cambio: proporcionar la invención de nuevas ideas que sean generadoras de cambios.
- g) Establecer vínculos: ser generador de relaciones.
- h) Habilidades para trabajo en equipo: capacidad para movilizar las masas con el fin de alcanzar un propósito grupal.

Es así como la utilización de la inteligencia emocional permite discernir entre un excelente trabajo a uno que no lo sea, es decir, que aquel que posea la capacidad para

utilizar de manera efectiva estas características genera en él mismo el aumento de habilidades y destrezas ante los demás.

### **¿Cuándo se desarrolla la inteligencia emocional?**

Para lograr que el desempeño laboral sea excelente, no solo basta con tener solo algunas aptitudes y habilidades, es importante tener en cuenta que en muchos casos es mejor no poseer capacidades solo para una cosa, si no tener el poder sobre varias que permitan tener un amplio conocimiento en muchos aspectos, de esta manera, no se tendría solo un fuerte, si no que se seria hábil y ágil en distintas situaciones. La inteligencia emocional les permite lograr un reconocimiento de experticia ante los demás.

#### **El autocontrol.**

Este se encuentra estrechamente ligado con el autoconocimiento, teniendo en cuenta que este refiere el manejo y control de las emociones, permitiendo que las emociones positivas estén mucho más elevadas que las negativas.

Según Héctor Fainstein (1997) citado por Urdaneta, O. (2005), las personas en la medida en que aprenden a conocer, a recapacitar, a estudiar, a él mismo y a los demás podrá ser capaz de manejar sus emociones ante una eventualidad, bien sea el fracaso o el éxito en lo que este se proponga, es por este que este autor menciona tres niveles de autoconocimiento, tales como:

- a) El nivel de lo que las personas pueden llegar a ser.
- b) El nivel de lo que las personas saben que pueden hacer y entiende que lo pueden hacer.

- c) El nivel de saber quién es cada uno y a partir de esto que se desea ser, teniendo en cuenta que el autococimiento, aumenta por la propia concepción que se tenga de sí mismo, que los demás tengan del mismo y por el desenvolvimiento que se tenga en cuanto a la vinculación con los demás.

### **La empatía.**

Partiendo de la importancia que tienen los procesos de selección del personal cuando se desea ser empleado en alguna entidad, se tienen en cuenta diferentes aspectos para reclutar al mismo, la parte cognitiva, el razonamiento lógico, la habilidad analítica y el desarrollo de la inteligencia emocional que es evaluada a través de las tres anteriores. En estas se encuentran:

- a) Establecer relaciones laborales: se tiene en cuenta aquella capacidad para trabajar en equipo, tener innovación en las ideas propuestas, es comunicarse, y escuchar a los demás, asumir un rol con madurez, seguridad e integridad.
- b) Llevar las cosas adelante: la habilidad de ser propositivo, pujanza, buenas relaciones laborales, sentido de pertenencia por la institución, emprendedor e independiente.
- c) Concordancia: mantener en vivo la comunicación con los colegas, ser amigo, mantener el respeto por los demás y ante todo honestidad.

### **La comunicación.**

Tener inteligencia emocional implica tener como primera medida comunicación asertiva, ya que esta facilita en grandes proporciones el establecimiento de vínculos sociales, afectivos o de trabajo, generando de esta manera una escucha atenta así como la fácil comprensión de información permitiendo el intercambio de ideas, también es importante la manifestación de más creatividad, energía y liderazgo.

### **El liderazgo.**

A partir de esta los miembros de un equipo comparten iniciativas e inspiraciones proporcionando para todos, energía y optimismo ante el cumplimiento de metas u objetivos trazados, se denota un marcado aumento de las capacidades en equipo siendo muy receptivos ante las opiniones o discurso de los demás.

### **La cooperación y la colaboración.**

Como ya es bien conocido, en el mundo moderno existe cualquier cantidad de dispositivos tecnológicos que permiten en gran medida el transporte de información, pero se está pasando por alto la comunicación que es importante a partir del acercamiento personal, de este modo la inteligencia emocional entre los mismos fluye mucho más.

Es importante saber que la colaboración hace parte de la inteligencia social, y que a partir de ello se aprende, la implementación de estas dos habilidades favorece al crecimiento de la inteligencia emocional a nivel grupal, es así como una persona de éxito puede decir con franqueza que su conocimiento no es netamente personal, sino que a partir de las experiencias se aprende un poco día a día de los demás.

Es por esta razón que la utilización de la inteligencia emocional en los diferentes ámbitos que rodean a una persona, trae consigo resultados positivos pues esta ayuda a cambiar diferentes aspectos que no fluyen de la mejor manera y que si bien es cierto, con la potencialización de diferentes habilidades los resultados que se quieren obtener en un determinado momento se logran en los mejores términos gracias a esta inteligencia emocional.

## **Marco Contextual**

### **Programa de Acompañamiento al Trabajo PAT**

#### **Misión.**

El Programa de Acompañamiento al Trabajo PAT de la Universidad de Pamplona implementa estrategias de formación para la búsqueda y mantenimiento del trabajo para estudiantes de últimos semestres, docentes y egresados de la Universidad de Pamplona, técnicos, tecnólogos, comunidad en general y empresas públicas y privadas. Actuamos con compromiso social, proactividad, servicio y adaptación al cambio para ser reconocidos a nivel departamental PAT (2012).

#### **Visión.**

En el 2020 el Programa de Acompañamiento al Trabajo PAT se constituirá como la agencia de empleo de la Universidad de Pamplona, consolidándose como un proyecto productivo para la Universidad, auto sostenible con calidad en los procesos de formación, apertura e inclusión.

PAT, programa de acompañamiento al trabajo, surge a partir de la necesidad de impartir conocimientos a las personas, especialmente el fortalecimiento de habilidades que están relacionadas al sector laboral, proporcionando preparación para procesos de selección, consecución y adaptación en cuanto a la vinculación en un nuevo empleo. El objetivo principal es “facilitar el acercamiento entre los mercados de capital humano y laboral, a través de la implementación de un programa de Acompañamiento al Trabajo dirigido al Público en general que permita el mejoramiento de la calidad de vida laboral en la región” PAT (2012).

El PAT, ofrece servicios a público en capacitaciones, consultorías e intervención en temas como: elaboración de hoja de vida, entrevista laboral, orientación en pruebas psicotécnicas, fuentes de empleo, derecho de los trabajadores y orientación vocacional, esto orientado a la búsqueda de empleo, en cuanto al mantenimiento laboral: trabajo en equipo, comunicación asertiva, inteligencia emocional, orientación al servicio y clima organizacional PAT (2012).

La población que es atendida por el PAT:

- a) Programa de comunicación social
- b) Programa de psicología
- c) Programa de ingeniería mecánica
- d) Programa de derecho
- e) Programa de terapia ocupacional
- f) ISER
- g) Red Unidos
- h) ICBF, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar

Profesionales, técnicos, tecnólogos, bachilleres o personas en general que sepan desempeñar un oficio.

### **Marco Legal**

En Colombia se crea la ley de formalización y generación de empleo que fue expedida el 29 de diciembre de 2010 aprobada por el congreso.

El objetivo principal de esta ley es, Formalizar empleos y empresas que hoy son informales; generar más empleos formales; mejorar ingresos de la población informal, de los desempleados en desventaja y de pequeños empresarios. La norma está dirigida a facilitar la creación, la formalización y la sostenibilidad de las empresas, especialmente las pequeñas empresas. (Ley 1429 de 2010).

Esta ley beneficia las nuevas pequeñas empresas que inicien adecuadamente sus operaciones de trabajo bajo las debidas matriculas expedidas por las cámaras de comercio de sus respectivas ciudades, a las empresas pequeñas que ya operaban informalmente antes de esta ley y a todas las demás empresas que operaban de manera formal y fueron creadas antes de la ley 1429, sin importar el tamaño que estas tengan. (Ley 1429 de 2010).

También beneficia a los menores de 28 años, a personas en proceso de reintegración, en situación de desplazamiento, en condiciones de discapacidad y a las mujeres mayores de 40 años que no hayan tenido un contrato de por lo menos en los 12 meses anteriores a su vinculación, a las personas que sean cabeza de familia y pertenezcan a los niveles más bajos del SISBEN y por ultimo también serán beneficiadas aquellas personas que devenguen menos de 1.5 salarios mínimos y además de esto que sean personas que aparecen por primera vez cotizando a la seguridad social. (Ley 1429 de 2010).

## **Constitución política de Colombia derecho al trabajo**

Los artículos mencionados a continuación se encuentran consignados en la constitución política de Colombia edición 2015 en donde se incluyen las dos últimas reformas constitucionales y Actos Legislativos expedidos por el Congreso de la República.

Artículo 25. El trabajo es un derecho y una obligación social y goza, en todas sus modalidades, de la especial protección del Estado. Toda persona tiene derecho a un trabajo en condiciones dignas y justas.

Artículo 53. El Congreso expide el estatuto del trabajo. La ley correspondiente tendrá en cuenta por lo menos los siguientes principios mínimos fundamentales: Igualdad de oportunidades para los trabajadores; remuneración mínima vital y móvil, proporcional a la cantidad y calidad de trabajo; estabilidad en el empleo; irrenunciabilidad a los beneficios mínimos establecidos en normas laborales; facultades para transigir y conciliar sobre derechos inciertos y discutibles; situación más favorable al trabajador en caso de duda en la aplicación e interpretación de las fuentes formales de derecho; primacía de la realidad sobre formalidades establecidas por los sujetos de las relaciones laborales; garantía a la seguridad social, la capacitación, el adiestramiento y el descanso necesario; protección especial a la mujer, a la maternidad y al trabajador menor de edad. El estado garantiza el derecho al pago oportuno y al reajuste periódico de las pensiones legales. Los convenios internacionales del trabajo debidamente ratificados, hacen parte de la legislación interna. La ley, los contratos, los acuerdos y convenios de trabajo, no pueden menoscabar la libertad, la dignidad humana ni los derechos de los trabajadores.

## **Metodología**

### **Tipo de Investigación**

Esta investigación es de tipo Cualitativa, según Baptista, P, Fernández, C., Sampieri, R. (2014), este tipo de proyecto se enfoca en estudiar de manera individual la comprensión que posee una persona de un tema en particular, visto desde una perspectiva mucho más natural sin llegar a intervenir en él, además de tener en cuenta el contexto en que este se desenvuelve. La finalidad de retomar este tipo de investigaciones es conocer de qué manera los participantes aprecian y observan los distintos fenómenos que los rodean en cada uno de los contextos con el que este tiene algún contacto (Punch, 2014; Lichtman 2013; Morse, 2012; Encyclopedian of educational Psychology, 2008; Lahman y Geist, 2008; Carey, 2007, y DeLyser, 2006 citado por Baptista, P, Fernández, C., Sampieri, R. (2014) , Es importante tener en cuenta que al no ser un tema como mucha exploración dentro de la Universidad de Pamplona ni sus alrededores, lo más recomendable es acercarse a las personas desde una perspectiva netamente cualitativa, además que se permite la obtención de mayor información lo que permitirá ahondar mucho más en la temática abordada (Marshall, 2011 y Preissle, 2008 citado por Baptista, P, Fernández, C., Sampieri, R. (2014).

Esta se lleva a cabo a partir de la utilización de dos entrevista y observación no participante, que permite la interpretación de los datos de manera cualitativa

### **Diseño de Investigación**

Esta investigación se lleva a cabo mediante un estudio fenomenológico, que tiene como objetivo principal según Baptista, P, Fernández, C., Sampieri, R. (2014) “Diseños fenomenológicos Su propósito principal es explorar, describir y comprender las experiencias de las personas con respecto a un fenómeno y descubrir los elementos en común de tales vivencias”, es decir que se examinan las experiencias que los participantes

en un contexto en particular, además este diseño permite la categorización de las mismas. Este diseño de investigación permite la elaboración de entrevistas y grupos de enfoque lo que es provechoso para este proyecto ya que su desarrollo depende completamente de la elaboración de estas.

De acuerdo con Creswell (2013b), Mertens (2010) y Álvarez-Gayou (2003) citado por Baptista, P, Fernández, C., Sampieri, R. (2014), el diseño fenomenológico se fundamenta en las siguientes premisas:

- a) La finalidad de este estudio es concebir el fenómeno a partir del conocimiento que cada participante tiene del mismo, siendo esta construida de manera grupal.
- b) Este diseño se basa en la observación de diferentes temáticas además de buscar los posibles significados de estos.
- c) El investigador aprende a comprender lo relatado por los participantes por medio de la imaginación y de este modo logra tener un mejor acercamiento con la experiencia que está siendo compartida.
- d) “El investigador contextualiza las experiencias en términos de su temporalidad (momento en que sucedieron), espacio (lugar en el cual ocurrieron), corporalidad (las personas que las vivieron) y el contexto relacional (los lazos que se generaron durante las experiencias)”.

## **Población**

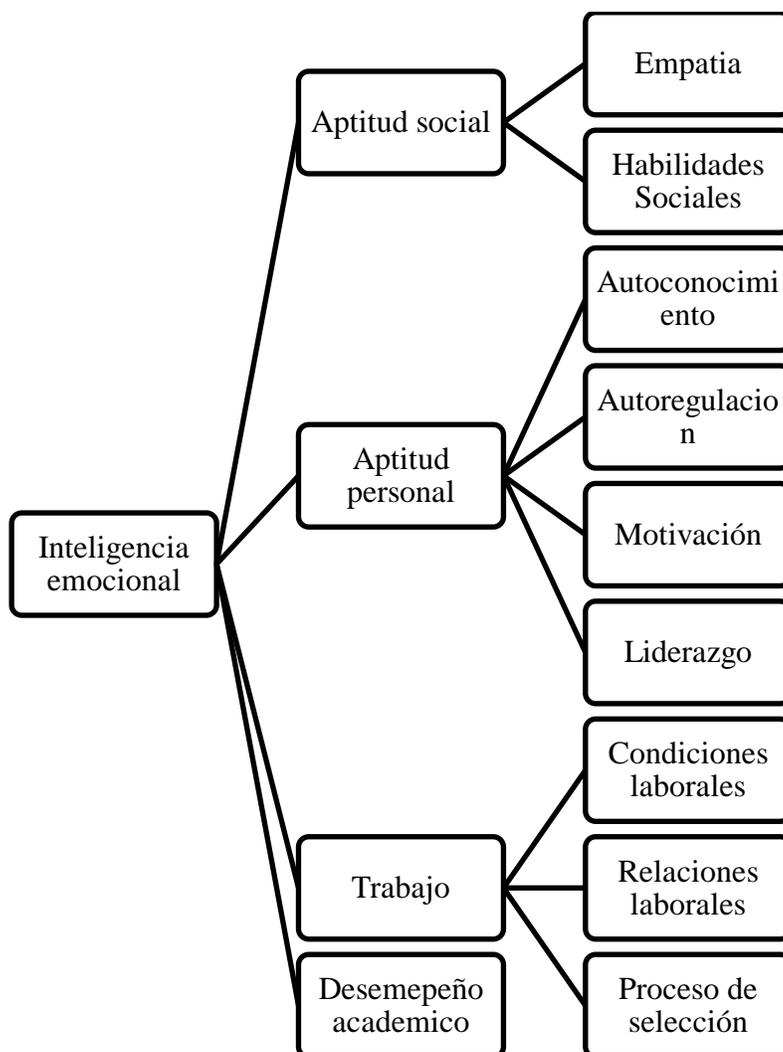
Tomando como base el periodo de mayo de 2017, la población total de graduados del programa de psicología de la Universidad de Pamplona es 1110

**Muestra**

En la presente investigación se tendrá en cuenta una muestra de (3) tres jefes inmediatos y ocho (8) egresados del Programa de psicología de la Universidad de Pamplona. La población debe obedecer a la condición de no haber excedido los 8 meses en cuando a la obtención de un empleo.

**Categorías: árbol de categorías**

*Tabla 1. Árbol de categorías*



## **Procedimiento**

Fase 1: inicialmente, se planea la construcción del árbol de categorías siendo este base fundamental para la identificación de elementos que constituyen la inteligencia emocional y el trabajo, con lo anterior se permitirá la realización de dos entrevistas semiestructuradas y una observación no participante.

En cuanto a la preparación de los instrumentos se tiene en cuenta principalmente la construcción de dos entrevistas semiestructuradas, una de ellas está dirigida a la población de los graduados del programa de psicología de la Universidad de Pamplona y la segunda está dirigida a jefes inmediatos, por otro lado también se planea una observación no participante mediante un Assesment center. Ahora bien para la validación de estos instrumentos se solicitó la revisión por parte de tres (3) expertos en el área organizacional, en donde teniendo en cuenta su experiencia realizan las respectiva correcciones de los mismos permitiendo de este modo la aprobación por parte de estos.

Fase 2: teniendo en cuenta la aprobación de los instrumentos, el siguiente paso es la aplicación de los mismos con los graduados del programa de psicología de la Universidad de Pamplona y los jefes inmediatos.

Fase 3: el respectivo análisis de estos resultados se llevará a cabo mediante la triangulación de las categorías que han sido planteadas, esto se realizara por medio de las entrevistas anteriormente aplicadas así como también con la observación no participante.

Fase 4: a partir de la información obtenida de los diferentes instrumentos mencionados anteriormente, se permitirá el diseño del perfil emocional en el cual se demostraran diferentes características de la inteligencia emocional y el trabajo con el fin de que los trabajadores y personas que acuden al PAT.

## **Técnicas**

### **La entrevista semiestructurada**

La entrevista semiestructurada es según, Díaz, L., Tocurro, U., Martínez, M., Varela, M. (2013), aquella que “presenta un grado mayor de flexibilidad que las estructuras, debido a que parten de preguntas planeadas, que pueden ajustarse a los entrevistados. Su ventaja es la posibilidad de apartarse a los sujetos con enormes posibilidades para motivar al interlocutor, aclarar términos, identificar ambigüedades y reducir formalismos”. De este modo se plantean dos entrevistas con la finalidad de extraer información fundamental para el diseño del perfil de actitud emocional, esta será aplicada a 13 participantes graduados de la Universidad de Pamplona, la aplicación constará de 60 minutos

### **Observación no participante**

La Observación no participante es aquella en la cual se recoge la información desde afuera, sin intervenir para nada en el grupo social, hecho o fenómeno investigado. Esto permitirá a la investigación lograr la recopilación de datos fundamentales que más adelante serán utilizados para la triangulación de la información (Díaz L, 2011).

### **Triangulación**

La triangulación se define teniendo en cuenta la utilización de varios métodos de aplicación o instrumentos, siendo estos cuantitativos o cualitativos lo cual permite obtener datos importantes en cuanto a una investigación o el estudio de cualquier fenómeno, la triangulación permite manejar un punto de referencia para la obtención de información ya que partiendo del mismo se logra una mejor demostración o interpretación de un resultado que esta sienta objeto de exploración. Cuando se utiliza la triangulación en una investigación cualitativa se tiene que el fenómeno a estudiar se realizará por medio de varios métodos, entrevistas, grupos focales entre otros, lo que permite a futuro generar una

estrategia para que los resultados que arrojen dichos métodos no sean sesgados sino que su información resulte ser valiosa ya que serán 3 instrumentos los que se llevarán a cabo en este estudio (Benavides M & Restrepo C, 2005).

Tener dentro de una investigación la posibilidad de ver los fenómenos desde diferentes perspectivas, permite aumentar la credibilidad de los resultados. Uno de los factores a favor de la triangulación es que los instrumentos mismos permitan obtener resultados similares lo genera una rápida corroboración de estos, pero si por el contrario los resultados son totalmente contrarios, la triangulación permite que la interpretación de estos sean mucho más grande ya que ofrece gran variedad de posibilidades (Benavides M & Restrepo C, 2005).

Se triangularan los resultados a partir de la utilización de 3 técnicas, dos de ellos entrevistas semiestructuradas que van dirigidas una a los egresados de la Universidad de Pamplona y la otra a tres jefes inmediatos, por último, observación teniendo en cuenta el como resultado de la ejecución de un assesment center en donde se pretende determinar conductas relacionadas con la categorías planteadas.

## Entrevista a Graduados

*Tabla.2 entrevista a graduados*

---

UNIVERSIDAD DE PAMPLONA

Facultad de Salud

Programa de Psicología

CARACTERÍSTICAS DE INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LOS GRADUADOS DE LA UNIVERSIDAD DE PAMPLONA VINCULADOS LABORALMENTE

Presentado por:

Angie Fernanda Mateus Torrado

Directora tesis:

Ps. Esp. Eliana Ibáñez Casadiegos

---

Objetivo de la Investigación: Describir las características de inteligencia emocional de los psicólogos graduados de la Universidad de Pamplona vinculados laboralmente mediante la elaboración del perfil de aptitud emocional, para contribuir a futuro al mejoramiento de la calidad de vida laboral de los usuarios del Programa de Acompañamiento al Trabajo PAT.

---

ENTREVISTA A GRADUADOS DE PSICOLOGÍA DE LA UNIVERSIDAD DE PAMPLONA

CATEGORÍAS DE 3RA				
CATEGORÍA	SUBCATEGORÍAS	GENERACIÓN	DEFINICIÓN	PREGUNTAS
Inteligencia emocional			Según Goleman (1995), “la inteligencia emocional se define como la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y los de los demás, de motivarnos y de manejar adecuadamente las relaciones”.	
	Aptitud personal			
		Autoconocimiento	Según Navarro M. (2009), el autococimiento es la capacidad de responder quien soy yo, el conocimiento que tenemos de nosotros mismos. Es lo específico de la persona, la consecuencia de sí mismo. Nos identificamos y evaluamos, no es fácil tener un autoconcepto claro. Esta disposición personal establece la autoestima.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Qué lo define a usted como persona?</li> <li>2. ¿Cuáles son sus principales características?</li> <li>3. ¿Cuáles son sus fortalezas?</li> <li>4. ¿Cuáles son sus debilidades?</li> <li>5. ¿Cuáles aspectos debe mejorar?</li> <li>6. ¿Cómo lo definen las demás personas?</li> <li>7. ¿Qué es lo que más lo apasiona?</li> <li>8. ¿Cuáles son sus principales valores?</li> <li>9. ¿Cuáles son sus temores?</li> </ol>

		10. En las últimas 24 horas ¿Cuáles emociones ha sentido y por qué?
Autorregulación	La autorregulación es un “proceso formando por pensamientos auto-generados, emociones y acciones que están planificadas y adaptadas cíclicamente para lograr la obtención de los objetivos personales” Zimmerman, (2000) citado por Panadero, E & Tapia, J. (2014).	<p>11. Por lo general ¿qué situaciones lo alteran?, ¿Qué emociones experimenta?</p> <p>12. ¿Sería capaz de comparar una emoción ya aprendida con otra recientemente experimentada?</p> <p>13. ¿Aprende de los errores que cometió?</p> <p>14. ¿Qué utilidad le brinda lo aprendido?</p> <p>15. ¿Es capaz de identificar las emociones experimentadas frente a diferentes situaciones de su vida? ¿Cuáles? Y ¿por qué?</p> <p>16. ¿Cómo actuó ante la presencia de una emoción negativa?</p> <p>17. ¿Cómo actuó ante la presencia de una emoción positiva?</p>
Motivación	Según Santrock (2002), la motivación es “el conjunto de razones por las que las personas se comportan de las	18. ¿De qué manera los beneficios económicos que recibe en su empleo

---

formas en que lo hacen. El comportamiento motivado es vigoroso, dirigido y sostenido” citado por Naranjo,M.(2009)

satisfacen sus necesidades básicas? ¿Por qué?

19. ¿Cómo se siente cuando se dispone a realizar alguna actividad en su trabajo?

¿Por qué?

20. ¿Cómo se motiva ante la realización de una tarea? ¿Realizar la misma le permite desarrollarse profesionalmente?

21. ¿Qué es lo que le gusta de su trabajo?

22. ¿Cuáles son sus metas personales?

23. ¿Cómo le gustaría avanzar dentro de la empresa?

24. ¿Cuáles son sus motivaciones personales?

25. ¿Qué lo impulsa a levantarte todas las mañanas?

26. ¿Qué lo impulsa a continuar en tu trabajo, a pesar de tener dificultades en el mismo?

27. ¿Cómo se proyecta en un futuro?

Liderazgo	<p>“El liderazgo se define como la capacidad de influir sobre otros, pero es posible identificar grandes diferencias en la manera en que se ejerce el liderazgo, pues algunos líderes pueden influir sobre otros según sus cargos, y otros en cambio pueden influir de acuerdo con sus características y actitudes, las cuales generan identificación o entusiasmo en los seguidores” (García, 2011 citado por Giraldo, D &amp; Naranjo, J. 2014).</p>	<p>28. ¿Qué es ser líder?</p> <p>29. ¿Cuál es la relación entre los líderes y sus equipos?</p> <p>30. ¿Qué se debe hacer para ser un buen líder?</p> <p>31. ¿Cuáles son las virtudes de un líder?</p> <p>32. ¿Cuáles son las debilidades de un líder?</p> <p>33. ¿De qué manera se comunica un líder?</p> <p>34. ¿De qué manera actúa un líder cuando debe enfrentar un problema?</p>
<hr/>		
Aptitud social	<p>Según Prieto,M.(2011)“es la capacidad de una persona para ponerse en el lugar del otro y poder así comprender su punto de vista, sus reacciones y sus sentimientos”</p>	<p>35. ¿Cómo se sentiría involucrarse en los problemas de los demás?</p> <p>36. ¿En qué momentos siente compasión por las demás personas?</p> <p>37. ¿De qué manera demuestra que desprecia la debilidad de otras personas?</p> <p>38. ¿Le resulta fácil ponerse en el lugar de otra persona?, ¿Por qué?, ¿Cómo lo</p>

---

		<p>hace?</p> <p>39. ¿Cómo Puede darse cuenta si alguien se siente molesto en un grupo?, ¿Por qué?</p> <p>40. ¿De qué forma se le facilitaría a usted entender a otras personas?</p> <p>41. ¿En qué momento le resulta difícil ver porqué algunas cosas molestan tanto a las otras personas?</p> <p>42. ¿En qué piensa cuando las otras personas se ofenden por lo que usted está diciendo?</p> <p>43. ¿Por qué cree que es capaz de tomar decisiones sin que lo influencien los sentimientos de los demás?</p>
<p>Habilidades sociales</p>	<p>Según Dongil, E &amp; Cano, A. (2014)“Las habilidades sociales se pueden definir como un conjunto de capacidades y destrezas interpersonales que nos permiten relacionarnos con otras personas de forma adecuada, siendo capaces de expresar nuestros sentimientos, opiniones, deseos o necesidades en diferentes contextos o situaciones, sin experimentar</p>	<hr/> <p>44. ¿Cómo inicia una nueva relación?</p> <p>45. ¿Cuáles relaciones de calidad considera que tiene?</p> <p>46. ¿Cómo se da el contacto inicial con personas que no conoce?</p> <p>47. ¿Qué siente cuando debe iniciar una conversación con alguien que no</p>

tensión, ansiedad u otras emociones negativas”

conoce?

48. ¿Cómo entabla una conversación con alguien que no conoce?

49. ¿Se le facilita o dificulta establecer algún tipo de relación social?, ¿por qué?

50. ¿Qué es lo más importante en el establecimiento de un vínculo social?

51. ¿Por qué es importante mantener una relación social?

52. ¿Qué genera que una relación social se dañe?

53. ¿Qué hace usted para fortalecer un vínculo social?

Trabajo

“El trabajo es uno de esos modos de actividad que se caracteriza por ser un esfuerzo realizado por el hombre para producir algo que es exterior a sí mismo, hecho en dirección de otros y con una finalidad utilitaria” (Neffa J., 1999) .

<p>Condiciones laborales</p>	<p>“elementos reales que inciden directa o in/directamente en la salud de los trabajadores; constituyen un conjunto que obra en la realidad concreta de la situación laboral” Nicolaci, M. (2008).</p>	<p>54. ¿Se considera bien remunerado?                      55. ¿Cuál es su actual trabajo?                      56. ¿Cuál es el tipo de contrato que tiene en la actualidad?                      57. ¿Cuál es el salario que devenga en la actualidad?                      58. ¿Usted tiene posibilidad de ascender de cargo en la organización?                      59. ¿Qué condiciones de su actual trabajo te gustaría cambiar?                      60. ¿Se siente afortunado en el ámbito laboral?                      61. ¿Cómo considera su desempeño laboral?, ¿por qué?                      62. ¿Cuenta con los recursos necesarios para desempeñar su labor</p>
<p>Relaciones laborales y comunicación</p>	<p>“El término relaciones laborales (también se utiliza relaciones industriales), hace referencia al sistema en el que las empresas, los trabajadores y sus representantes y, directa o indirectamente, la Administración, interactúan</p>	<p>63. ¿Cómo es su relación con los miembros de trabajo?                      64. ¿Cómo es la relación con los superiores en su organización?</p>

	<p>con el fin de establecer las normas básicas que rigen las relaciones de trabajo. Asimismo, alude al campo de estudio dedicado al análisis de dichas relaciones” Trebilcock, K. (2012). Y “La comunicación es el mecanismo por medio del cual existen y se desarrollan las Relaciones Humanas, es decir todos los símbolos de la mente junto con los medios para transmitirlos, a través del espacio y Preservarlos en el tiempo”. (Cooley, 1909 citado por Flores, J 2010).</p>	<p>65. ¿Cómo es el proceso de comunicación dentro de la empresa?</p> <p>66. ¿Ha tenido algún problema con sus compañeros de trabajo?</p>
Proceso de selección	<p>“Un dicho popular afirma que la selección es la elección del individuo adecuado para el cargo adecuado. En un sentido más amplio, escoger entre los candidatos reclutados los más adecuados, para ocupar los cargos existentes en la empresa, tratando de mantener o aumentar la eficiencia y el desempeño del personal, así como la eficacia de la organización” Bachenheimer, H, (2002).</p>	<p>67. ¿Cómo fue el proceso de selección para el trabajo actual?</p> <p>68. ¿Qué tipo de pruebas psicotécnicas le aplicaron?</p> <p>69. ¿Qué filtros paso para quedar seleccionados?</p>
Desempeño académico	<p>Según Jiménez (2000) citado por Navarro, R. (2003), el rendimiento académico es el “nivel de conocimientos demostrado en un área ó materia</p>	<p>70. ¿Cómo fue su desempeño en el proceso académico?</p> <p>71. ¿Qué logros obtuvo?</p>

---

comparado con la norma de edad y nivel académico”, encontramos que el rendimiento del alumno debería ser entendido a partir de sus procesos de evaluación, sin embargo. La simple medición y/o evaluación de los rendimientos alcanzados por los alumnos no provee por sí misma todas las pautas necesarias para la acción destinada al mejoramiento de la calidad educativa”.

72. ¿Qué dificultades se le presentaron?
73. ¿Cómo fue su proceso de prácticas?
74. ¿Cuál fue su modalidad de trabajo de grado?, ¿Cómo fue el proceso de trabajo de grado?
75. ¿Cuál fue la materia de su mayor interés? ¿Cuál es la de menor interés?
76. ¿Cuál fue su promedio académico?
77. ¿Cuál es su área de interés?
78. ¿En qué año se graduó?
79. ¿Cuántos años duro su proceso académico?

**Entrevista a Jefes Inmediatos**

*Tabla3. Entrevista a jefes inmediatos*

---

UNIVERSIDAD DE PAMPLONA

Facultad de Salud

Programa de Psicología

CARACTERÍSTICAS DE INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LOS GRADUADOS DE LA UNIVERSIDAD DE PAMPLONA VINCULADOS LABORALMENTE

Presentado por:

Angie Fernanda Mateus Torrado

Directora tesis:

Ps. Esp. Eliana Ibáñez Casadiegos

---

Objetivo de la Investigación: Describir las características de inteligencia emocional de los psicólogos graduados de la Universidad de Pamplona vinculados laboralmente mediante la elaboración del perfil de aptitud emocional, para contribuir a futuro al mejoramiento de la calidad de vida laboral de los usuarios del Programa de Acompañamiento al Trabajo PAT.

---

ENTREVISTA A JEFES INMEADIATOS

Categoría	Subcategorías	Categorías de 3ra generación	Definición	Preguntas
Inteligencia emocional			Según Goleman (1995), “la inteligencia emocional se define como la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y los de los demás, de motivarnos y de manejar adecuadamente las relaciones”.	
	Aptitud personal	Autoconocimiento	Según Navarro M. (2009), el autococimiento es la capacidad de responder quien soy yo, el conocimiento que tenemos de nosotros mismos. Es lo específico de la persona, la consecuencia de sí mismo. Nos identificamos y evaluamos, no es fácil tener un autoconcepto claro. Esta disposición personal establece la autoestima.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Cuáles son las principales características personales que analiza en los colaboradores graduados de la UP?</li> <li>2. ¿Cuáles son las fortalezas que busca usted como empleador en sus colaboradores graduados de la UP?</li> <li>3. ¿Cuáles aspectos deberían mejorar sus colaboradores graduador de la UP?</li> </ol>
		Autorregulación	La autorregulación es un “proceso formando por pensamientos auto-generados, emociones y acciones que están planificadas y adaptadas cíclicamente para lograr la obtención de los objetivos personales”	<ol style="list-style-type: none"> <li>4. Por lo general ¿qué situaciones alteran a sus colaboradores?</li> <li>5. ¿Cómo actúan mis colaboradores ante la presencia de una situación negativa como trabajo bajo presión o llamados de atención?</li> </ol>

	Zimmerman, (2000) citado por Panadero, E & Tapia, J. (2014).	6. ¿Cómo actúan mis colaboradores ante la presencia de una emoción positiva?
Motivación	Según Santrock (2002), la motivación es “el conjunto de razones por las que las personas se comportan de las formas en que lo hacen. El comportamiento motivado es vigoroso, dirigido y sostenido” citado por Naranjo,M.(2009)	7. ¿Sabe si los beneficios económicos que generan en su empleo satisfacen las necesidades básicas de sus colaboradores? ¿Por qué? 8. ¿Percibe cambios en el comportamiento o facciones que indiquen desagrado o agrado en sus trabajadores a la hora de realizar una actividad laboral? 9. ¿Cómo motiva sus colaboradores ante la realización de una tarea? ¿Realizar las tareas del cargo les permite a sus colaboradores desarrollarse profesionalmente?
Liderazgo	“El liderazgo se define como la capacidad de influir sobre otros, pero es posible identificar grandes diferencias en la manera en que se ejerce el liderazgo, pues algunos líderes pueden influir sobre otros según sus cargos, y otros en cambio pueden influir de acuerdo con sus características y actitudes, las cuales generan identificación o entusiasmo en los seguidores” (García, 2011 citado por Giraldo, D & Naranjo, J. 2014).	10. ¿Observa usted que entre sus colaboradores existe la presencia de un líder? 11. ¿Cuál es la relación entre los colaboradores que son líderes y sus equipos? 12. ¿De qué manera un colaborador que es líder se comunica? 13. ¿De qué manera actúan sus colaboradores que son líderes cuando deben enfrentar un problema?

Aptitud social	Habilidades sociales	Según Dongil, E & Cano, A. (2014)“Las habilidades sociales se pueden definir como un conjunto de capacidades y destrezas interpersonales que nos permiten relacionarnos con otras personas de forma adecuada, siendo capaces de expresar nuestros sentimientos, opiniones, deseos o necesidades en diferentes contextos o situaciones, sin experimentar tensión, ansiedad u otras emociones negativas”	14. ¿Las relaciones consolidadas por sus colaboradores graduados de la UP son de calidad? ¿Por qué? 15. ¿Cómo se da el contacto inicial de los colaboradores que provienen de la UP?
Trabajo	Condiciones laborales	“elementos reales que inciden directa o in/directamente en la salud de los trabajadores; constituyen un conjunto que obra en la realidad concreta de la situación laboral” Nicolaci, M. (2008).	16. ¿Los colaboradores tienen posibilidad de ascender de cargo en la organización? 17. ¿Cuenta con los recursos necesarios para desempeñar su labor respecto a sus colaboradores?
	Relaciones laborales y comunicación	“El término relaciones laborales (también se utiliza relaciones industriales), hace referencia al sistema en el que las empresas, los trabajadores y sus representantes y, directa o indirectamente, la Administración, interactúan con el fin de establecer las normas básicas que rigen las relaciones de trabajo. Asimismo, alude al campo de estudio	18. ¿Cómo se relacionan sus colaboradores con los demás miembros de la organización? 19. ¿Cómo es la relación con usted? 20. ¿Ha tenido algún problema con sus colaboradores en el trabajo como empleador?

---

dedicado al análisis de dichas relaciones” Trebilcock, K. (2012). Y “La comunicación es el mecanismo por medio del cual existen y se desarrollan las Relaciones Humanas, es decir todos los símbolos de la mente junto con los medios para transmitirlos, a través del espacio y Preservarlos en el tiempo”. (Cooley, 1909 citado por Flores, J 2010).

---

Proceso de selección

“Un dicho popular afirma que la selección es la elección del individuo adecuado para el cargo adecuado. En un sentido más amplio, escoger entre los candidatos reclutados los más adecuados, para ocupar los cargos existentes en la empresa, tratando de mantener o aumentar la eficiencia y el desempeño del personal, así como la eficacia de la organización” Bachenheimer, H, (2002).

- 
21. ¿Cómo fue el proceso de selección para que sus colaboradores estuvieran en el trabajo actual?
  22. ¿Qué tipo de pruebas psicotécnicas les aplicaron a sus colaboradores?
  23. ¿Qué filtros deben pasar sus colaboradores para quedar seleccionados?

**Técnica de observación Assesment center***Tabla.4 Assesment center, autoconocimiento*

Categoría	Autoconocimiento
Definición	Según Navarro M. (2009), el autococimiento es la capacidad de responder quien soy yo, el conocimiento que tenemos de nosotros mismos. Es lo específico de la persona, la consecuencia de sí mismo. Nos identificamos y evaluamos, no es fácil tener un autoconcepto claro. Esta disposición personal establece la autoestima.
Título	Marketing Personal
Tiempo	35 minutos
Desarrollo	Cada uno deberá realizar un eslogan publicitario, dándose a conocer y se presentará con él colocado a modo de cartel. Reflexionaremos acerca de las posibles dificultades que hemos encontrado a la hora de hacernos publicidad, buscando en nosotros y destacando alguna de nuestras cualidades.
Recursos	Hojas de block y marcadores.

*Tabla.5 Assesment center, Motivación*

Categoría	Motivación
Definición	Según Santrock (2002), la motivación es “el conjunto de razones por las que las personas se comportan de las formas en que lo hacen. El comportamiento motivado es vigoroso, dirigido y sostenido” citado por Naranjo,M.(2009)
Título	Hasta no ver no creer
Tiempo	10 minutos
Desarrollo	La psicóloga en formación empieza hablando un poco sobre la

motivación recalcando que esta se refiere “a un proceso interno, no externo, que da el razones para hacer una cosa”. Para ilustrarlo les dice al grupo “por favor levanten la mano derecha”. Se espere un instante, después se le da las gracias al grupo y se les pregunta: ¿Por qué hicieron eso? La respuesta será: “Porque usted nos lo dijo.” “Porque dijo ‘por’ favor” etc., este ejercicio de realizará 3 o 4 veces.

Luego, la psicóloga en formación pregunta ¿me hacen el favor todos de ponerse de pie y levantar sus sillas? (lo más probable es que nadie lo haga).

Posteriormente, la psicóloga en formación pregunta que harían “Si les dijera que hay billetes dispersos en el salón debajo de las sillas, podría eso motivarlos para ponerse de pie y levantarse” (esta instrucción generará curiosidad entre los participantes).

Entonces la psicóloga en formación de nuevo les dirá: “Permítanme decirles que sí hay billetes de banco debajo de algunas sillas.” (Se espera que dos o tres personas se levanten de sus asientos y después los seguirá lo demás. Conforme encuentran los billetes).

Se realizaran preguntas de reflexión:

¿Por qué necesité más esfuerzo para motivarlos la segunda vez?

¿Los motivó el dinero?

¿Cuál es la única forma real de motivar?

¿Qué los motiva?

¿Qué los mantiene motivados?

¿Qué hace que perder la motivación?

Tabla.6 Assesment center, Liderazgo

Categoría	Liderazgo
Definición	“El liderazgo se define como la capacidad de influir sobre otros, pero es posible identificar grandes diferencias en la manera en que se ejerce el liderazgo, pues algunos líderes pueden influir sobre otros según sus cargos, y otros en cambio pueden influir de acuerdo con sus características y actitudes, las cuales generan identificación o entusiasmo en los seguidores” (García, 2011 citado por Giraldo, D & Naranjo, J. 2014).
Título	Ajedrez Humano
Tiempo	30 minutos
Desarrollo	Los participantes inicialmente deben hacerse en grupos de 2 la cual uno de ellos esta con los ojos vendados, a partir de esto uno de ellos será en la primera partida una ficha y el otro una guía, ya en la segunda ronda intercambian roles, teniendo en cuenta lo anterior tendrán la oportunidad de reunirse durante 5 minutos para escoger 5 movimientos que son los que van a realizar en la primera ronda, estos 5 movimientos tienen que ser llamados con una clave para que su contrincante no sepa cuál es la acción que el otro grupo realiza. Ejemplo: un paso a la derecha será denominado “Batallón”, seguidamente se hace el cambio de roles una vez el anterior juego haya culminado y se encuentre un ganador, al empezar la siguiente ronda tanto los movimientos como las claves tendrán que ser totalmente diferente.
Recursos	Humanos.

Tabla.7 Assesment center, Habilidades sociales

Categoría	Habilidades Sociales
Definición	Según Dongil, E & Cano, A. (2014)“Las habilidades sociales se pueden definir como un conjunto de capacidades y destrezas interpersonales que nos permiten relacionarnos con otras personas de forma adecuada, siendo capaces de expresar nuestros sentimientos, opiniones, deseos o necesidades en diferentes contextos o situaciones, sin experimentar tensión, ansiedad u otras emociones negativas”
Título	Julia
Tiempo	30 minutos
Desarrollo	Socio Drama
Recursos	Humanos.

**Observación no participante**

Formato 1. Ficha técnica y logística del assessment center

*Tabla.8. ficha técnica del Assesment center*

UNIVERSIDAD DE PAMPLONA	FICHA TÉCNICA Y LOGÍSTICA	VERSIÓN 1	PÁGINA 1
FECHA	CARGO A EVALUAR		
OBJETIVO ASSESSMENT CENTER			
RESPONSABLES DE LA EVALUACIÓN			
Moderador	Observador asistente	Observadores pasivos	
Cargo	Cargo	Cargo	Cargo
PARTICIPANTES			
NOMBRE	EDAD	EDUCACIÓN	EXPERIENCIA
TOTAL PARTICIPANTES		FECHA PROGRAMADA ASSESSMENT CENTER	
TOTAL SESIONES PROGRAMADAS		LUGAR	

## Formato 2. Ejercicios a realizar

*Tabla.9 ejercicios Assesment center*

TIPO DE EJERCICIO	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	COMPETENCIAS A EVALUAR	TIEMPO	RECURSOS
1				
2				
3				
OBSERVACIONES				

## Formato 3. Ficha de observación y registro de competencias

*Tabla.10 Assesment center, Motivación*

CANDIDATO		
EVALUADO		
OBSERVADOR		FECHA
COMPETENCIA	NIVEL DE REQUERIDO	COMPORTAMIENTOS

Formato 4. Informe final

*Tabla.11 informe Assesment center*

FECHA		
NOMBRE DE CANDIDATO		
CARGO		
OBSERVADOR		
RESULTADOS FINALES		
COMPETENCIAS	NIVEL REQUERIDO	RESULTADO FINAL
COMPETENCIAS CRITICAS DE MEJORA	ESTRATEGIAS DE DESARROLLO	OBSERVACIONES

## RESULTADOS

Respuestas entrevista semiestructurada graduados de la Universidad de Pamplona

Tabla.12 Respuestas entrevista semiestructurada-graduados

CATEGORIA	PREGUNTA	RESPUESTA	ANÁLISIS
Autoconocimiento: Según Navarro M. (2009), el autococimiento es la capacidad de responder quien soy yo, el conocimiento que tenemos de nosotros mismos. Es lo específico de la persona, la consecuencia de sí mismo. Nos identificamos y evaluamos, no es fácil tener un autoconcepto claro. Esta disposición personal establece la autoestima	¿Qué lo define a usted como persona?	SJT 1 Mis cualidades personales en relación a la capacidad de escucha, disposición de ayuda y mi carácter fuerte	La inteligencia emocional posee cinco aspectos que son muy importantes, entre ellos se encuentra el autococimiento del cual se desprenden diferentes preguntas con la finalidad de conocer que opinan los participantes frente al mismo. los psicólogos de la Universidad de Pamplona se definen como personas con capacidad de liderazgo, escucha y disposición de ayuda, así como también mencionan ser personas socialmente activos pero sencillos, honestos y encaminados al servicio de lo demás y el beneficio de la
		SJT 2 Me define la capacidad de razonar las situaciones desde diferentes puntos de vista y el liderazgo	
		SJT 3 Soy una persona comprometida y responsable con mis obligaciones	
		SJT 4 Soy muy extrovertida, muy sencilla, muy tranquila y amable	
		SJT 5 La constancia y disciplina para realizar los objetivos, clarificación de ideas y organización para	

	compartirlas	comunidad, se caracterizan también
	SJT 6 Me defino como alguien recochero, tranquilo, con buenas habilidades sociales y enfocado	por ser empáticos y asertivos frente a las demás personas, con vocación de servicio, así como también se
	SJT 7 Me definen las cualidades y particularidades, propias e innatas que tengo como persona singular e individual, las habilidades, destrezas, fortalezas y manera autentica de pensar y actuar ante las diferentes situaciones.	mantienen enfocados en la potencialización de sus habilidades personales y profesionales con el fin de transmitir la mejor versión de sí mismos a la sociedad, la capacidad de trabajar en equipo es una característica importante, así como
	SJT 8 La gran sensibilidad y sentido de servicio, lo que me moviliza a ayudar a otros.	también la perseverancia frente a situaciones particulares, la responsabilidad es otra de las virtudes que poseen los psicólogos graduados de la universidad de pamplona..
¿Cuáles son sus principales características?	SJT 1 Honesta, comprensiva, empática, solidaria y perseverante	
	SJT 2 Soy una persona amable y empática	Mencionan también que algunas de sus debilidades son la falta de paciencia y tolerancia, así como
	SJT 3 Empatía, actitud positiva y perseverancia	también la dificultad para decir “no” lo que les genera malestar, de este mismo modo se les es difícil dar el
	SJT 4 Soy muy servicial y muy entregada en todos los ámbitos en los que me desenvuelvo	

---

	<p>SJT 5 Constancia, adquisición de conocimiento dinámico, organización, responsabilidad con el trabajo a ejercer</p>	<p>reconocimiento necesario a sus actos o reconocimientos ya que tienen a limitar sus capacidades por la falta de confianza y miedo de permitirse</p>
	<p>SJT 6 Honesto, sincero, concreto, emprendedor, impuntual y buen compañero</p>	<p>obtener nuevas oportunidades.</p>
	<p>SJT 7 Mis principales características es ser una persona activa, adaptable, amable, extrovertida, persistente, enérgica, tolerante, honesta y organizada.</p>	<p>En otra de las preguntas los participantes coinciden en que la puntualidad sería un aspecto importante por mejorar, así como también lograr ser mucho más asertivos y permitirse la obtención de</p>
	<p>SJT 8 Me considero propositiva, participativa, activa y líder, siempre busco dar un aporte en pro de mejorar</p>	<p>nuevos proyectos que permitan generar mayor autoconfianza, tolerancia y orgullo ante eventos que generen malestar emocional.</p>
<p>3¿Cuáles son sus fortalezas?</p>	<p>SJT 1 La honestidad de mis actos y la posición crítica ante los eventos circundantes</p>	<p>Particularmente la mayoría de los psicólogos consideran que las demás</p>
	<p>SJT 2 Liderazgo, ser responsable en las tareas propuestas, trabajar bajo presión</p>	<p>personas los consideran como personas alegres, estrictos, responsables, honestos y con buen</p>
	<p>SJT 3 Puntualidad, responsabilidad y compromiso</p>	<p>sentido del humor a las que les apasiona estar con su familia, tener un</p>

---

---

	SJT 4 Facilidad para generar nuevas amistades, no soy orgullosa y soy muy sencilla	mayor conocimiento sobre su disciplina para lograr impartir a los demás mucho más y la oportunidad
	SJT 5 Me dejo explicar, aprendo de los errores, sencilla y empática	frente a la igualdad de los derechos de los demás, formados en principios
	SJT 6 Soy flexivo, analítico, tengo motivación al momento de lograr mis objetivos y me gusta planear las cosas	tales como: la responsabilidad, el respeto, La lealtad, la sinceridad, el amor y la ética profesional .
	SJT 7 Mis fortalezas son el ser curioso en cosas que desconozco, ser íntegro y humilde con un humor positivo ante las diversas situaciones y adaptable ante los cambios que se presentan en el diario vivir.	La soledad y la inestabilidad económica son los principales temores de los psicólogos, así como también el no lograr realizar los proyectos establecidos y envejecer sin
	SJT 8 La responsabilidad y compromiso pero con mi profesión, soy asertiva y mediadora y muy afectuosa	ser una persona realizada, por lo que en constantes momentos es un estado de ansiedad quien se apodera de la estabilidad en la mayoría de situaciones que requieren de pensar
4¿Cuáles son sus debilidades?	SJT 1 Intolerancia, impaciencia y orgullosa	en lo que puede traer el futuro para sus vidas.
	SJT 2 Ansiedad al dirigirme ante el público nuevo	

---

---

SJT 3 Impaciencia

---

SJT 4 No soy capaz de decir “NO”  
ante cualquier situación

---

SJT 5 No tengo la capacidad de decir  
“NO” me quedo callada ante las  
desigualdades

---

SJT 6 Pensar que los demás son  
ingenuos, la impuntualidad, dar  
muchas vueltas sobre una misma  
idea, soy egocéntrico

---

SJT 7 Mis debilidades son la  
frustración ante situaciones que soy  
incapaz de resolver, la ansiedad que  
me produce algunos momentos y la  
ingenuidad de la buena fe de las  
personas.

---

SJT 8 Tiendo a minimizar mis logros,  
creo que la falta de confianza y el  
miedo me han limitado

---

¿Cuáles aspectos debe  
mejorar?

---

SJT 1 Aunque estoy trabajando en  
eso, he mejorado considerablemente,  
pienso que la puntualidad, pero falta

---

---

mucho por trabajar

---

SJT 2 Debo mejorar en la percepciones en ocasiones, negativa de algunos proyectos que emprendo

---

SJT 3 Ser capaz de decir “NO” mejorar mi carácter frene a algunas situaciones

---

SJT 4 Comunicación asertiva (no porque no la tenga, evitar situaciones comprometedoras), relaciones públicas (relacionarme más con personas, conocer gente)

---

SJT 5 Ser más puntual, resolver las situaciones en momentos más precisos, no dejar todo para última hora

---

SJT 6 Creo que debo mejorar mi carácter fuerte, mi orgullo y comunicación no verbal en los mementos estresantes.

---

---

SJT 7 La confianza en mis capacidades, el atreverme a emprender proyectos y no desanimarme facialmente

6¿Cómo lo definen las demás personas?

---

SJT 1Creo que me definen como una persona seria, estricta, inflexible, pero al mismo tiempo, como alguien compasiva y solidaria

---

SJT 2 Como una persona carismática, alegre

---

SJT 3 Como una persona, alegre, responsable y comprometida

---

SJT 4 Me definen como una persona alegre, amable, enérgica, cariñosa, responsable y comprometida

---

SJT 5 Juiciosa, responsable, comprometida

---

SJT 6 Me definen como alguien compañerista, buen amigo, que mantiene siempre el humor, líder, responsable y buen profesional

---

SJT 7 Cree que me definen como una persona responsable, puntual, atenta y

---

---

eficaz en las actividades que se me asignan, siendo capaz de dar respuesta y alternativas antes las dificultades que se pueden presentar.

---

SJT 8 Carismática, alegre y servicial

---

7¿Qué es lo que más lo apasiona?

SJT 1 Me apasionan las noches cotidianas, los derechos y la libertad animal, los derechos humanos frente a la desigualdad social

---

SJT 2 Pasar tiempo de calidad con mi familia

---

SJT 3 Me apasiona aprender nuevas cosas cada día y ser más competente

---

SJT 4 Mi trabajo con los niños y estar con mis hijo, así como la música

---

SJT 5 Mi hijo (cada paso, avance, crecimiento, es una felicidad más), mi profesión (conocer más, aprender, trabajar más campos), disfrutar mi familia, cosas que podemos hacer juntos.

---

---

SJT 6 La docencia, la música, el arte,  
la psicología y la aventura

---

SJT 7 Me apasiona ver feliz a mi  
familia, y personas que se sienten  
austos y conformes con la persona  
que ven en mí, con todo mi conjunto  
de habilidades y debilidades.

---

SJT 8 Me encanta compartir con mi  
familia, pero realmente me apasiona  
mi trabajo, el sentir que soy un  
instrumento para que las otras  
personas logren su transformación

---

8¿Cuáles son sus principales valores?

---

SJT 1 Justicia, solidaridad

---

SJT 2 Respeto hacia mí y hacia los  
demás, compromiso, lealtad,  
humildad tolerancia

---

SJT 3 Respeto, tolerancia

---

SJT 4 Amabilidad, sinceridad,  
responsabilidad, tolerante y paciente

---

SJT 5 Integridad, respeto, empatía

---

---

	SJT 6 El respeto, la honestidad, el amor, y la responsabilidad
	SJT 7 La tolerancia, el respeto, solidaridad y la responsabilidad.
	SJT 8 Responsabilidad, respeto, amor y ética
9¿Cuáles son sus temores?	SJT 1 El dolor que pueda causar en mi hijo cuando fallezca
	SJT 2 Quedar desprotegida económicamente junto a mi familia
	SJT 3 La soledad
	SJT 4 Perder a mis hijos
	SJT 5 Me preocupa mucho el futuro, que pueda pasar, anticipaciones y suposiciones antes de hacer las cosas
	SJT 6 “envejecer” y no alcanzar la autorrealización
	SJT 7 Mis temores son el no poder realizar mi proyecto de vida o no poder superar las barreras que se presentan en mí día a día.

---

---

	SJT 8 Lo lograr una estabilidad económica, equivocarme en un procedimiento que me ocurra un proceso legal
10 En las últimas 24 horas ¿Cuáles emociones ha sentido y por qué?	<p>SJT 1 Ansiedad, tristeza, entusiasmo, se debe al retomar actividades laborales y sentir que no descansé lo suficiente</p> <p>SJT 2 Ansiedad, debía realizar taller de padres</p> <p>Alegría, cuando supe que lo había hecho bien</p> <p>Tristeza, en la mañana no me tuvieron en cuenta para tomar una decisión importante</p> <p>SJT 3 Alegría de emprender un nuevo proyecto</p> <p>SJT 4 Estrés porque hacía informes respectivos al trabajo, tristeza por malos recuerdos, alegría porque veo el lado positivo de las cosas</p>

---

SJT 5 Ansiedad por un segundo trabajo (no salió),  
felicidad mi familia ya casi está unida,  
tranquilidad, estabilidad laboral,  
comienzo de nuevo estudio

---

SJT 6 Alegría por compartir con personas, compañeros y amigos, con mi pareja.

Ira por una discusión con mi hermano.

Euforia porque venía en la moto rápido

---

SJT 7 Asombro, al conocer los lineamientos que requiere el ICBF para la elaboración del POAI y con modelo pedagógico.

Alergia, al saber que no debía realizar los registros de valoración de los infantes recién nacidos del programa.

Ira, en oportunidades de ver que no me salir algunas actividades como las había planeado.

---

		<p>SJT 8 Preocupación por tener varias cosas por cumplir y no tener el tiempo suficiente para cumplir</p>	
<p>Autorregulación: La autorregulación es un “proceso formando por pensamientos auto-generados, emociones y acciones que están planificadas y adaptadas cíclicamente para lograr la obtención de los objetivos personales” Zimmerman, (2000) citado por Panadero, E &amp; Tapia, J. (2014).</p>	<p>La 11 ¿Por lo general ¿Qué situaciones lo alteran?, ¿Qué emociones experimenta?</p>	<p>SJT 1 Que ocurran eventos machistas, que hablen de los animales como objetos y siento ira</p> <hr/> <p>SJT 2 Saber que debo tener intervención de último minuto me genera ansiedad</p> <hr/> <p>SJT 3 Me alteran situaciones que generan un ambiente de intranquilidad, desconfianza, esto genera emociones de miedo y sensación de preocupación</p> <hr/> <p>SJT 4 Que otras personas se metan en mi vida, en mi trabajo, rabia, impotencia es lo que siento</p> <hr/> <p>SJT 5 No cumplir las con las cosas a tiempo</p> <hr/> <p>SJT 6 Cuando alguien es injusto, cuando algo se impone; experimento la ira</p>	<p>Para que un psicólogo de la Universidad de Pamplona se altere es necesario estar presente en un ambiente en el que se vulneren los derechos y la desconfianza sea un factor latente, así como también que su vida personal sea denigrada u obstruida por otros dando paso a preocupaciones y la intranquilidad, otro de los aspectos que pueden incidir en una alteración de los mismos es la imposición de normas o criterios sobre las demás personas sin consentimiento alguno, la incapacidad de tener el control en situaciones particulares que se presenten en sus vidas es un predisponente a esta reacción también.</p>

	<p>SJT 7 Me altera, me da enojo y miedo el no poder dar respuesta oportuna a situaciones que se me presentan a nivel laboral y personal, me altera el desorden en el hogar con las personas que convivo.</p>	<p>Por otro lado, son personas que aprenden de los errores cometidos, puesto que a partir de los mismos intentan sacar las mejor versión de sí mismos, tomando la experiencia como una nueva oportunidad de redimir acciones a los demás desde el lado positivo y el aprendizaje que esto trae consigo, aunque mencionan que llegado el momento aun sabiendo las consecuencias que se corre el cometer uno de estos volverían a cometerlos sin embargo tienen claro que esto les permite obtener un crecimiento tanto personal como profesional y de este mismo modo los errores no se comenten dos veces de la misma forma.</p>
	<p>SJT 8 Que sean groseros y no me sepan decir las cosas, me da mucha rabia</p>	
<p>12 ¿Sería capaz de comparar una emoción ya aprendida con una emoción recientemente experimentada?</p>	<p>SJT 1 Si, la tristeza</p> <hr/> <p>SJT 2 Si, uno está asociando constantemente los estímulos que va viviendo y se van presentando</p> <hr/> <p>SJT 3 Sí, porque experiencias previas pueden generar cuestionamientos en emociones anteriores</p> <hr/> <p>SJT 4 Si, capaz de compararlas teniendo en cuenta la situación y las personas con las que se presente</p> <hr/> <p>SJT 5 La tranquilidad es aprendida para diversas situaciones</p> <p>La ansiedad por la alteración del</p>	<p>esto trae consigo, aunque mencionan que llegado el momento aun sabiendo las consecuencias que se corre el cometer uno de estos volverían a cometerlos sin embargo tienen claro que esto les permite obtener un crecimiento tanto personal como profesional y de este mismo modo los errores no se comenten dos veces de la misma forma.</p> <p>Por otro lado se tiene que la presencia de una emoción negativa en muchas</p>

	<p>contexto, nuevos trabajos implican reacomodar, el tiempo, significa nuevos retos</p>	<p>ocasiones puede generar intranquilidad o desequilibrio, en esta ocasión los participantes concuerdan</p>
	<p>SJT 6 Sí.</p>	<p>en que es necesario hacer un alto y</p>
	<p>SJT 7 Si, se diferenciaría por las circunstancias que la generan y la intensidad e inestabilidad que puede generar.</p>	<p>pensar con tranquilidad obre las emociones y sentimientos que esto puede traer consigo y a partir de la presencia de los mismos se puede obtener mayor claridad frente a la acción que se llevara a cabo reflexionando y teniendo buena actitud en la situación determinada.</p>
	<p>SJT 8 Sí; la tristeza frente a una perdida, la he experimentado últimamente por una ruptura afectiva y pues ya haberla vivido me permite entender lo que falta por vivir y cómo afrontarla</p>	<p>Ahora bien frente a la presencia de una emoción positiva se tiene que los participantes algunos en particular prefieren estar tranquilos y en silencio para mantener un estado de calma, mientras que los demás manifiestan estas emociones con euforia y espontaneidad haciendo que las demás personas se enteren de la felicidad que los embarga en ese</p>
<p>13 ¿Aprende de los errores que cometió?</p>	<p>SJT 1 Claro que sí, aunque a veces sabiendo y teniendo claridad sobre las consecuencias del asumir actos determinados vuelvo y las tomo</p>	<p>para mantener un estado de calma, mientras que los demás manifiestan estas emociones con euforia y espontaneidad haciendo que las demás personas se enteren de la felicidad que los embarga en ese</p>
	<p>SJT 2 Si, a no volverlos a cometer, a levantarse y aprovechar las oportunidades que la vida nos brinda</p>	<p>para mantener un estado de calma, mientras que los demás manifiestan estas emociones con euforia y espontaneidad haciendo que las demás personas se enteren de la felicidad que los embarga en ese</p>

---

SJT 3 Si, considero que de eso se momento.  
trata la dinamiza de la vida

---

SJT 4 Todo error trae consigo un  
aprendizaje, intento no volver a  
cometer errores pasados

---

SJT 5 Si, cuando los noto en seguida  
trato de hacer los cambios necesarios  
para remediarlos, cuando los nota y  
son expresados por las personas  
siento que tienen más peso, pero trato  
de que el cambio se dé por mi

---

SJT 6 Si

---

SJT 7 Sí, no quiere decir que aprendo  
de ellos y no los vuelvo a cometer,  
pero si procuro no volver a  
cometerlos o no dar la oportunidad  
para ello.

---

SJT 8 Si por lo general evaluó mi  
desempeño a las experiencias  
difíciles buscando crecer y trascender  
a partir de los errores

---

---

14 ¿Qué utilidad le brinda lo aprendido?	SJT 1 No lo vuelvo a hacer o hacerlos de una manera distinta
	SJT 2 Para aplicarlo a modo personal
	SJT 3 Nuevas experiencias y aplicación a la vida cotidiana, además del crecimiento personal
	SJT 4 No caer en los mismos errores y a partir de esto mejorar en los aspectos en los cuales fallé
	SJT 5 Muchísimo, crecer como profesional, que en este punto de mi carrera es importante, adquirir nuevas cosas y conocimiento, el aprovechamiento para estudiar y darme a conocer como profesional
	SJT 6 Potencializar más ese aspecto que aprendí
	SJT 7 El poder tomar decisiones rápidas, oportunas y efectivas para lo necesario en el día a día
	SJT 8 Pensar un poco más en mí, aprender a decir no, confiar en mí, no

---

---

dejarme minimizar por otros

15 ¿Es capaz de identificar las emociones experimentadas frente a diferentes situaciones de su vida? ¿Cuáles? Y ¿por qué?

---

SJT 1 Ira, amor, alegría, tristeza, miedo... las identifico porque son emociones que a partir de experiencias previas puedo identificar con fuerte facilidad

---

SJT 2 Si por ejemplo, ansiedad, tristeza, alegría, porque son muchas y el estado de ánimo va cambiando y hace parte de reconocer estas emociones y el poder manejarlas

---

SJT 3 En algunas ocasiones si, por ejemplo la alegría porque se experimenta sensaciones de bienestar

---

SJT 4 Alegría, tristeza. Rabia, euforia, estrés, impotencia, porque cuento con una inteligencia <emocional y soy capaz de reconocer mis emociones ante diversas situaciones

---

SJT 5 Si, recientemente la intranquilidad por la angustia de no

---

conseguir trabajo, la separación de mi familia, la alegría de encontrar trabajo, la tranquilidad de la estabilidad, ansiedad por querer más cosas, la alegría de nuevas cosas que hace mi hijo

---

SJT 6 Soy capaz y me baso en el comportamiento consiente al momento de ver esa situación, ira, miedo, alegría, tristeza, asco.

---

SJT 7 Soy capaz de identificarlas en el momento que me causan gran impacto al experimentarla, como el asombro, las alegría y el enojo, puesto que pueden llegar a causar respuestas fisiológicas en mi como aceleración del ritmo cardiaco, sudoración, y agitación.

---

SJT 8 Por lo general emociones como la rabia se me notan mucho en el rostro, pero el identificar lo que siento me facilita controlarlo y no cometer acciones de las cuales me arrepienta

---

---

16 ¿Cómo actuó ante la presencia de una emoción negativa?	SJT 1 Pienso en lo que siento y trato de encontrar el motivo de mis sensaciones e ideas
	SJT 2 Depende del estímulo que la está produciendo, puede ser mantener el silencio, reflexionar y cuando sea necesario llorar
	SJT 3 En ocasiones me he dejado llevar por la emoción, pero finalmente se aprende a mejorarlo
	SJT 4 Me quedo muy callada y evito cualquier problema
	SJT 5 La buena actitud, el poder combatir los posibles aspectos que hacen que exista esa emoción negativa, en algunos momentos la angustia se hace notar por no avanzar académicamente, pero se lee y aprende autónomamente
	SJT 6 Primero identifiqué porque se da y trato de autorregularme, a veces tengo éxito a veces no

---

---

	<p>SJT 7 Dependiendo de la situación y el lugar, cuando estoy solo y estoy ofuscado, grito y tensos los músculos, pero cuando estoy en presencia de otras personas, respiro profundo y si es muy fuerte me retiro del espacio para no demostrarle nada a los demás.</p>
	<p>SJT 8 Ante la frustración o tristeza tiendo a aislarme socialmente, me cuesta asumirla y por lo general me trae problemas pues luego cargo con una fuerte desmotivación</p>
17 ¿Cómo actuó ante la presencia de una emoción positiva?	<p>SJT 1 Me comporto de acuerdo a la emoción, creo que mi actitud mejora.</p>
	<p>SJT 2 Guarde silencio, pensé en la situaciones y busque soluciones</p>
	<p>SJT 3 Con una actitud netamente satisfactoria</p>
	<p>SJT 4 Mucha felicidad y mucha euforia</p>
	<p>SJT 5 Encuentro la manera de hacerlo sentir, que las personas se puedan contagiar de la emoción positiva que</p>

---

proyecto, la mayoría de veces aludo al tema de pensar bonito y atraer cosas buenas

---

SJT 6 Lo hago consiente, lo auto regulo, y mantengo un comportamiento apropiado

---

SJT 7 Dependiendo de la situación, si estoy solo sonrío, grito, salto, pero cuando estoy en presencia de las demás personas y de la situación que se presente solo sonrío o lo contengo, ejemplo: si es en un lugar cerrado y me entero de algo que me puede alegrar, contengo y solo sonrío y contengo, pero si es un espacio más público y poco formal, reiría a carcajadas, saltaría y lo expresaría verbalmente.

---

SJT 8 En ese sentido soy muy expresiva cuando estoy alegre, soy muy sonriente, canto, soy efusiva más afectuosa de lo normal, más dinámica y motivo todo el tiempo a mi equipo

---

---

		o a las personas que están a mi alrededor	
<p>Motivación: Según Santrock (2002), la motivación es “el conjunto de razones por las que las personas se comportan de las formas en que lo hacen. El comportamiento motivado es vigoroso, dirigido y sostenido” citado por Naranjo,M.(2009)</p>	<p>18 ¿De qué manera los beneficios económicos que recibe en su empleo satisfacen sus necesidades básicas? ¿Por qué?</p>	<p>SJT 1 El dinero que consigo a través de mi labor satisfacen mis necesidades más que básicas, por ¿que tengo la posibilidad de invertirlo en aspectos que complacen y no son vitales</p>	<p>El dinero que los psicólogos reciben como remuneración a la prestación de sus servicios en la entidad a la que estos asisten es usado beneficiosamente para cubrir gastos que sean necesarios mensualmente, así como también en muchos casos no solo permite cubrir necesidades básicas si no también disfrutar de aspectos que complacen o también se permite en cuanto a la inversión de proyectos o la adquisición de objetos materiales que si bien es cierto contribuyen al mejoramiento de la calidad de vida de estos.</p>
		<p>SJT 2 De manera positiva, porque con este suplo necesidades básicas en mi hogar, con mis hijos</p>	
		<p>SJT 3 En gran manera porque permiten costear gastos primarios</p>	
		<p>SJT 4 De todas las maneras ya que me permiten sustento para mí y para mis hijos.</p>	
		<p>SJT 5 Totalmente, el trabajo a pesar de todo es una contraprestación, las necesidades básicas son suplidas a cabalidad, también retribuyo parte a mis papas, ahorro para estudiar y mi hijo</p>	<p>Teniendo en cuenta lo mencionado anteriormente, es importante resaltar que los psicólogos de la Universidad de Pamplona concuerdan en su</p>

---

---

	<p>SJT 6 Me permite cumplir con mis responsabilidades, pagar servicios, vestimenta y alimentación</p>	<p>mayoría con que asisten a sus lugares de trabajo siempre con una motivación de llegar a realizar cosas</p>
	<p>SJT 7 Beneficia un 100% de mis necesidades básicas, puesto que me con el beneficio económico que recibo del mes puedo comprar y acceder a lo que necesito mes a mes, aunque no suple el 100% de lo que uno quisiera tener además de las necesidades básicas, como ahorrar para la continuación de estudios, comprar un vehículo con un solo sueldo, etc.</p>	<p>nuevas y que beneficien a otros con la prestación de su servicio, buena actitud, buena energía, entusiasmo y motivación son las principales características que poseen los participantes de esta investigación frente a la asistencia a sus lugares de trabajo. La motivación no es solo generada a partir del factor monetario o la asistencia al lugar de trabajo, detrás de esto se encuentran aspectos</p>
	<p>SJT 8 Me permite vivir cómodamente, pagar un arriendo, alimentación, salud, puedo ayudar a mi mama y pues ahora estoy cancelando un préstamo.</p>	<p>muy importantes y es el enriquecimiento intelectual, emocional, conductual y profesional que permite sentir satisfacción por llevar a los demás ayuda a partir de la</p>
<p>19 ¿Cómo se siente cuando se dispone a realizar alguna actividad</p>	<p>SJT 1 Me siento motivada y un tanto entusiasmada porque realizaré una actividad que proyectare mi modo de ser, mis conocimientos y</p>	<p>sabiduría que cada uno de ellos posee y es esta razón lo que más genera motivación en los psicólogos participantes, poder compartir con los</p>

---

---

<p>en su trabajo? ¿Por qué?</p>	<p>competencias, como tal son retos</p>	<p>demás su conocimiento que es lo más</p>
<hr/> <p>SJT 2 Depende de la población, cuando son estudiantes me siento muy bien</p>	<p>valioso además comprenden que cada ejercicio realizado en su trabajo permite el afinamiento en temáticas particulares que le generan a ellos</p>	<p>gratitud a sí mismos así como ganas de continuar ya que están realizando lo que para algunos es su gran pasión y están llevando bienestar a diferentes poblaciones.</p>
<hr/> <p>SJT 3 Lo realizo con la mejor actitud, con la finalidad de cumplir responsabilidades</p>	<p>Las metas que se plantean estos profesionales en el área de la salud son el afianzamiento de conocimientos en el área, el poder disfrutar a sus hijos, obtener una mejor estabilidad emocional, familia e hijos en un futuro y económica así</p>	<p>como superar sus estudios en el área específica en la que se inclina cada uno. Es importante resaltar que muchos de estos profesionales no poseen la libertad de aspirar a un</p>
<hr/> <p>SJT 4 Con mucha energía porque debo trabajar con niños, además de tener muchas disposición porque me gusta mucho lo que hago</p>	<p>SJT 5 Totalmente agradecida por estar en ese momento, en ese puesto de trabajo laborando</p>	<p>como superar sus estudios en el área específica en la que se inclina cada uno. Es importante resaltar que muchos de estos profesionales no poseen la libertad de aspirar a un</p>
<hr/> <p>SJT 6 Motivado, con incertidumbre y siempre en la búsqueda de un enfoque hacia el objetivo</p>	<p>SJT 7 Me siento satisfecho, alegre y conforme con las capacidades y habilidades que tengo y adquiriré en mi proceso de formación porque aunque en el proceso académico no se</p>	<p>como superar sus estudios en el área específica en la que se inclina cada uno. Es importante resaltar que muchos de estos profesionales no poseen la libertad de aspirar a un</p>

---

aprendió y abordo todo a lo que uno se enfrenta en la vida laboral, se me facilita indagar, adaptar y tener la creatividad de saber articular y poder realizar las actividades que requieren que aborde de diferentes maneras.

SJT 8 Motivada dentro del campo en el que me encuentro, me permite realizar diferentes acciones y movilizar acciones desde el campo psicológico a favor de comunidades que realmente lo necesitan

puesto mucho más avanzado en la organización en la que esta, por lo que se puede convertir en un foco de estancamiento para los mismos, para otros si es posible pero requiere de mucho más estudio y conocimiento en o área específica para permitirse postularse a un puesto más avanzado. Una motivación para seguir en sus trabajos es el reconocimiento ante la buena labor realizada con una comunidad, así como también lo es el

20 ¿Cómo se motiva ante la realización de una tarea? ¿Realizar la misma le permite desarrollarse profesionalmente?

SJT 1 Saber que mi trabajo y mis ideas hacen parte de mis convicciones ya que además ese trabajo será analizado, revisado e incluso juzgado por otros

SJT 2 Cada vez que uno interviene el agradecimiento de las personas es muy reconfortante

dinero que le permite sostener su hogar o simplemente la satisfacción de saber que el puesto de trabajo en el que se encuentra puede beneficiar a más personas de las que se imaginan gracias a la gestión que se permitan realizar a partir de este.

SJT 3 Me motiva el hecho de pensar que estoy haciendo lo que me gusta y contribuye a mi crecimiento

Por otra parte las aspiraciones que los participantes tienen para el futuro están muy relacionadas con la

---

SJT 4 Depende de la actividad que valla a realizar así no me guste siempre permitirá obtener nuevos conocimientos en mi campo laboral superación a nivel de conocimientos y como a partir de esto pueden generar bienestar en las diferentes poblaciones en las que intervengan,

SJT 5 Porque siempre se aprende algo nuevo, la gratificación de la gente y niños es generador de satisfacción, todas las actividades permiten crecer así como también se visualizan emprendiendo en proyectos que les permitan obtener mayores entradas y una economía estable, la

SJT 6 Busco siempre dar lo mejor de mí y busco mejores resultados partiendo de este siento satisfacción y me siento realizado profesionalmente conformación de una familia y la generación de investigación con la finalidad de aportar mayor conocimiento al área específica por el

SJT 7 Pensando en el beneficio que le que estos se inclinan

trae el que yo realice la tarea a las demás personas, tratando al máximo de cubrir con todas las necesidades, empapándome del tema para no que no quepan dudas a la hora de instruir a los demás, siendo esta manera una ayuda a mi desarrollo profesional.

SJT 8 En términos psicológicos por lo general siempre utilizo la autoinstrucción permitiéndome ir

---

---

hacia los objetivos.

---

21 ¿Qué es lo que le gusta de su trabajo?

---

SJT 1 El trabajo con la comunidad, aprender sobre la profesión y generar otras perspectivas en los estudiantes respecto a la psicología

---

SJT 2 Poder compartir con la población ya sea estudiantes, padres de familia o compañeros

---

SJT 3 Me gusta interactuar y aprender del personal humano con el cual tengo contacto

---

SJT 4 La interacción con los niños

---

SJT 5 Que es organizacional, las capacitaciones a empresas, desenvolverse ante una importante cantidad de gente, los jefes

---

SJT 6 Conocer nuevas personas, leer, analizar, enseñar, liderar, orientar y ayudar

---

SJT 7 La flexibilidad que tengo para realizar el trabajo, puesto que no cumplo horarios, puedo ordenar mis

---

---

actividades a realizar mes a mes, me puedo disponer de tiempo para descansar entre semana o tomar varios días en un mes al finalizar lo que me comprometo a realizar en el mes, además de ello que la población que tengo asignada para laborar es muy agradecida con el trabajo que realizo con ellos y disponen de tiempo e interés para desarrollarlo.

---

SJT 8 La oportunidad de educar, de movilizar en mis estudiantes el compromiso y el respeto y amor por tan valiosa labor que hacemos

---

22 ¿Cuáles son sus metas personales?

---

SJT 1 Ser una profesional generadora de cambio, estudiar postgrados, ya sea sobre genero DDHH, psicología social o comunitaria y hacer feliz a mi hijo

---

SJT 2 Poder tener la capacidad académica y laboral para ser independiente

---

SJT 3 Realizar estudios que me fortalezcan como profesional y que me ayuden a crecer como persona

---

SJT 4 Especializarme y optar por conseguir un empleo donde me paguen más

---

SJT 5 Corto plazo: estudiar la maestría

Mediano plazo: tener una estabilidad laboral, trabajar en diferentes campos

Largo plazo: trabajar, vivir y demás

---

SJT 6 Alcanzar mi doctorado, viajar, compartir, con mis amigos, y mi pareja, comprar mi casa y tener mi familia

---

SJT 7 A nivel profesional continuar estudiando, realizar una maestría en Psicología clínica y ser sexólogo; y además de poder cumplir estas metas, en el transcurso de estas poder ayudar a mi familia y cumplir con sueños como viajar, divertirme y realizar deportes extremos.

---

---

	SJT 8 Sueño en realizar un doctorado en psicología clínica, tener un familia y ser una gran mamá
23 ¿Cómo le gustaría avanzar dentro de la empresa?	SJT 1 Obtener el reconocimiento del programa y la comunidad universitaria en general
	SJT 2 Realizando las labores a cabalidad y teniendo la confianza de poder lograrlo
	SJT 3 Gradualmente
	SJT 4 No tengo un escalón más dentro de mi organización al que puedo aspirar
	SJT 5 Si, recursos humanos, talento humano
	SJT 6 Ocupando cargos que me exijan a un más como profesional
	SJT 7 Dentro de la dinámica de la corporación donde trabajo, pienso que es mejor en cargo que tengo que cualquier otro cargo, debido a que trabajo por prestación de servicios y

---

---

tengo unos de los sueldos más altos comparados con los que están por contrato laboral, así que el único avance que me gustaría tener dentro de la empresa sería ser el profesional de apoyo con más capacidad de aplicar y suplir las necesidades que demanda la corporación.

---

SJT 8 Desarrollar algún proyecto nuevos, explorar otros campos de acción

---

24 ¿Cuáles son sus motivaciones personales? SJT 1 Saber que existen personas con criterios similares a los míos y ganas de transformar positivamente la sociedad

---

SJT 2 Mis hijos, mi familia, mi trabajo, el poder cumplir con lo propuesto

---

SJT 3 Mi familia y mi desarrollo personal

---

SJT 4 Mis hijos

---

SJT 5 Mi hijo

Seguir accediendo académicamente profesionalmente

Brindar la oportunidad de conocer lugares, viajar ir a cine y parques

---

SJT 6 La enseñanza, una buena aspiración salarial, el aprendizaje, el viajar, conocer lugares nuevos, y personas nuevas, mi parte espiritual, compartir con mi pareja y mi familia

---

SJT 7 Me motivo de manera intrínseca y extrínseca, la primera porque me sigue aportando día a día en conocimientos y habilidades y seguir conociendo y creando actividades pertinentes para poder ayudar en las necesidades que demanda la población con la que trabajo, y de la segunda porque además que realizo actividades que son de mi agrado y me divierto haciéndolas, me pagan por realizarlas.

---

---

25 ¿Cuáles son sus  
motivaciones personales?

SJT 8 Dar lo mejor y confiar que mi acción puede ayudar a alguien, ser un orgullo para mi familia

---

SJT 1 Mi hijo

---

SJT 2 Principalmente mis hijos y mi trabajo

---

SJT 3 El emprender un nuevo día que permitirá nuevas emociones, sensaciones y aprendizajes

---

SJT 4 Mi trabajo para el sustento de mis hijos

---

SJT 5 El tener trabajo en lo que me gusta, donde quiero, estar cerca de mi hijo

---

SJT 6 La responsabilidad el cumplir con las metas

---

SJT 7 Cumplir mis metas y mi proyecto de vida.

---

SJT 8 La oportunidad de un día nuevo, de hacer algo valioso por alguien el sueño de construir o gestar varias oportunidades para mi

---

---

<p>26 ¿Qué lo impulsa a continuar en su trabajo, a pesar de tener dificultades en el mismo?</p>	<p>SJT 1 El deseo de impactar o influir la postura de los estudiantes respecto a su rol y la profesión de la psicología</p>
	<p>SJT 2 El amor que siento a mi carrera y la satisfacción de poder ayudar así sea con una palabra a alguien que lo necesita</p>
	<p>SJT 3 La motivación de que se puede hacer algo mejor</p>
	<p>SJT 4 mis hijos y el salario</p>
	<p>SJT 5 Que es experiencia adquirida, reconocimiento por actividades anteriores realizadas, aprender cosas nuevas</p>
	<p>SJT 6 No tengo dificultades en mi trabajo</p>
	<p>SJT 7 El tipo de población y agradecimiento de la misma población con el trabajo que se realiza con ellos, manifestando agrado con el trabajo que se realiza con ellos.</p>

---

---

	SJT 8 Sentir que en mis manos están futuros psicólogos a los cuales con el ejercicio diario les puedo enseñar el valor de nuestra profesión y nuestra responsabilidad en una comunidad determinada
27 ¿Cómo se proyecta en un futuro?	SJT 1 Como una persona y una profesional capacitada para apoyar los procesos de rehabilitación psicosocial en distintos contextos del postconflicto
	SJT 2 Como una psicóloga organizacional
	SJT 3 Superándome a nivel personal y académico
	SJT 4 En un trabajo con un mayor sueldo, en una ciudad as grande y con una especialización
	SJT 5 Con mi maestría, en una ciudad con mi familia estable, escalando dentro de mi profesión en trabajos significativos

---

---

SJT 6 Como un emprendedor con mi propio centro de orientación vocacional siendo independiente laboralmente

---

SJT 7 A corto plazo, culminando el programa con satisfacción de haber realizado todo de la mejor manera, a mediano plazo, trabajando y aprendiendo más con poblaciones del área rural, aportando más conocimiento a mi capacidad profesional, y a largo plazo, me proyecto cumpliendo mis metas de la continuidad académica.

---

SJT 8 Con una familia, con una estabilidad económica y desarrollando investigación que le aporte conocimiento a esta profesión que tanto amo, pero más allá que ayude a una comunidad o a una persona que lo necesite

como la capacidad de influir sobre otros, pero es posible identificar grandes diferencias en la manera en que se ejerce el liderazgo, pues algunos líderes pueden influir sobre otros según sus cargos, y otros en cambio pueden influir de acuerdo con sus características y actitudes, las cuales generan identificación o entusiasmo en los seguidores” (García, 2011 citado por Giraldo, D & Naranjo, J. 2014).

<p>SJT 1 Tener la capacidad de orientar equipos de trabajo para la obtención de logros y metas asumiendo actitudes motivadoras que incentiven dicha consecución</p>	<p>encaminadas a conocer lo que lo participantes entienden y creen que es lo que puede significar el liderazgo en diferentes aspectos, positivos así como negativos. ahora bien la palabra liderazgo significa para los</p>
<p>SJT 2 Ser líder es poder llevar a mi equipo de trabajo hacia un objetivo propuesto, ayudar en esto y ser parte de este</p>	<p>psicólogos de la Universidad de Pamplona la oportunidad de orientar o guiar a un equipo de trabajo, en donde tanto el líder como los demás</p>
<p>SJT 3 Es una persona que tiene las habilidades de guiar a un grupo teniendo presente todas las características del mismo</p>	<p>participantes del mismo trabajan con una finalidad en común, por objetivos que se han trazado en donde todos obtengan un beneficio no solo el líder</p>
<p>SJT 4 Es ser capaz de dirigir a un grupo orientándolo a ser mejor y mejor y mejorando los aspectos que tengan que trabajar</p>	<p>si no todos, es tener la capacidad de ver las habilidades, virtudes y debilidades de cada uno de sus miembros y fomentar a partir de esto</p>
<p>SJT 5 Persona que propone coaccionando sus ideas con su equipo, buenas relaciones interpersonales, organiza y su impacto en pensamientos y acciones</p>	<p>la igual, la unión en equipo y la participación conjunta para lograr alcanzar las metas que se han propuesto, además se tiene que la relación que un líder debe generar</p>

	<p>es alto</p>	
	<p>SJT 6 Es ser el primero en escuchar al otro, tener la habilidad para enfocarse, ser honesto, ser visionario</p>	<p>con su equipo debe estar basada principalmente en la armonía de una dinamiza basada en la tranquilidad, la igualdad, el respeto, la honestidad, la cordialidad, la comunicación asertiva,</p>
	<p>SJT 7 Ser la persona capaz y suficiente de aportar a un equipo de trabajo para un bien común, buscando el beneficio a partir de las habilidades de los miembros del equipo y promoviendo el sentido de pertenencia del equipo de trabajo.</p>	<p>los limites y las normas, así como la asignación de funciones específicas incluyéndose él.</p>
	<p>SJT 8 Es una persona que logra movilizar a una equipo en la consecución de un logro construido con sus colaboradores y aprovechando las potencialidades del otro.</p>	<p>Por otro lado, para que una persona logre ser un buen líder debe comprender diferentes aspectos según los participantes: debe tener plena conciencia de que todos son seres humanos con necesidades, alegrías y tristezas, debe ser una persona que comprenda la personalidad y actitudes de los otros, debe ser una</p>
<p>29¿Cuál es la relación entre los líderes y sus equipos</p>	<p>SJT 1 Una relación basada en la confianza, el respeto, la tolerancia y la responsabilidad</p> <p>SJT 2 En que las personas que a conforman están trabajando por un</p>	<p>persona empática que piense en el bien común y no solo el suyo, así como también debe tener conocimiento de las habilidades y</p>

---

mismo fin	destrezas que cada uno de sus
SJT 3 Tienen un mismo propósito y buscan un bien en común	compañeros posee para tener mayor capacidad de delimitar funciones, por
SJT 4 La buena comunicación	ultimo debe ser una persona que se caracterice por generar motivación
SJT 5 Debe ser comprometida, básicamente el equipo es la unidad de habilidades que se aprovechan y organizan para el logro	ante el logro o meta que se obtendrá, un líder es una persona capaz,
SJT 6 La dinámica para mi debe estar llena de respeto , cordialidad, límites y reglas	tolerante, amigable, consiente, honesta, paciente, solidario, justo,
SJT 7 En que son los que asignan funciones o aporta soluciones o estrategias con los equipos de trabajo para cumplir con determinadas tareas	comprometido y por sobre todo responsable ante su equipo. Es
SJT 8 Que se establece una relación bidireccional honestidad y logro	impórtate tener en cuenta que un líder debe evitar caer en el abuso de
30¿Qué se debe hacer para ser un buen líder?	SJT 1 No olvidar que la otra persona es un ser humano con necesidades, tristezas, tener la capacidad de
	autoridad, el dominio de su equipo, la falta de comunicación, así como en la
	imposición de acciones las cuales su equipo no esté dispuesto a realizar,
	así como también debe entender que su rol de líder le hace conciliador y
	mediador ante algún enfrentamiento de él hacia sus compañeros o
	viceversa, en donde se debe manejar

---

---

comprensión.

la prudencia, la tolerancia y la imparcialidad para poder lograr la solución ante el percance presentado.

---

SJT 2 Tener empatía con cada integrante del equipo, identificar las necesidades de los demás

---

SJT 3 Tener en cuenta las características propias y las necesidades del otro

---

SJT 4 Primero tener conocimiento de las habilidades de las demás personas, para sacar su mayor potencial y segundo lograr que todos trabajemos en equipo

---

SJT 5 Es una herramienta que se adquiere

---

SJT 6 Entrenarse en habilidades sociales, estar apasionado y motivado de lo que va a hacer

---

SJT 7 Tener en cuenta y conocimiento de las habilidades, capacidades, destrezas, y fortalezas de los miembros de sus equipos de trabajo para asignar a las mismas

---

---

tareas que sean de sus competencias.

---

SJT 8 Justificar las personalidades de cada miembro del equipo y motivar a partir de ellos orientar y canalizar cada a porte en dirección al objetivo

---

31¿Cuáles son las virtudes de un líder? SJT 1 Tolerante, comprensivo, motivador, solidario, justo, propositivo

---

SJT 2 Empatía, tener claras las metas, imparcialidad, escucha y confidencialidad

---

SJT 3 Compromiso, buena comunicación y empatía

---

SJT 4 No ser mandón, paciente, ser comprensivo, tener la capacidad de colocarse en los zapatos del otro

---

SJT 5 Buenas relaciones interpersonales, comunicación asertiva, empatía y generador de ideas

---

SJT 6 Primero tener muy clara su identidad, el amor por lo que hace y

---

---

la capacidad de persuadir al otro

---

SJT 7 Ser responsable ante la realización de tareas.

---

SJT 8 Dinámico, motivador, estratégico

---

32¿Cuáles son las debilidades de un líder? SJT 1 Absorbente, injusto, inflexible, autoritario, intolerante, desconsiderado, impulsivo

---

SJT 2 Que en ocasiones no tenga dominio de su equipo

---

SJT 3 Abuso de autoridad y falta de compromiso

---

SJT 4 Dejársela montar, no tener claro su rol

---

SJT 5 La imposición de ideas sobre los demás, el egoísmo, logros personales pero no colectivos

---

SJT 6 Que no escuche, que se ponga primero el, antes que las necesidades de su grupo

---

SJT 7 Puede llegar tener debilidades en el momento que imponga órdenes,

---

---

actividades o funciones que no puedan cumplir los miembros de sus equipos de trabajo, convirtiéndose en un líder autocrático y no democrático.

---

SJT 8 Que no confié en su equipo, que sea desarrollo directivo, no saber escuchar al equipo, no ser asertivo, falta de humildad y que utilice el poder para minimizar al otro

---

33 ¿De qué manera se comunica un líder?

---

SJT 1 De forma empática, directa y asertiva con claras ideas respecto a las expectativas

---

SJT 2 De manera directa con los objetivos claros, empáticamente y de manera formal

---

SJT 3 La forma adecuada es a través de la asertividad

---

SJT 4 Empáticamente

---

SJT 5 De las diferentes maneras en las que se comuniquen los integrantes del grupo para empatizar y hacer más fácil la comunicación

---

---

SJT 6 Utiliza un buen tono de voz, intenta generar confianza con sus actos, mantiene una comunicación bidireccional y está atento a las necesidades que los demás le hagan saber

---

SJT 7 Debe de comunicarse de manera asertiva con los miembros de sus equipos, así sea de manera verbal o no verbal.

---

SJT 8 Es claro, práctico y puntual en algunos casos su voz es fuerte cuando quiere movilizar acciones

---

34 ¿De qué manera actúa un líder cuando debe enfrentar un problema?

---

SJT 1 Debe ser tolerante y analítico, proponer alternativas y soluciones

---

SJT 2 Siendo el conciliador de la situación, observando desde diferentes puntos de vista, el inconvenientes y buscando solución a cada una de las partes

---

SJT 3 Debe contemplar ventajas, desventajas, y demás posibilidades para ser neutral y oportuno en su

---

---

decisión

---

SJT 4 Muy tranquilo, dispuesto al dialogo

---

SJT 5 Con la ayuda de su equipo, todo su equipo está dotado de habilidades que permite afrontar la situación

---

SJT 6 Muy sereno, tranquilo, analítico

---

SJT 7 Debe de actuar con responsabilidad, teniendo siempre clara cuáles son sus metas a propósitos.

---

SJT 8 Debe ser estratégico, debe calmarse y pensar y luego actuar

---

Empatía: Según Prieto,M.(2011)“es la capacidad de una persona para ponerse en el lugar del otro y poder así comprender su punto de vista, sus reacciones y sus sentimientos”

35 ¿Cómo se sentiría involucrarse en los problemas de los demás?

SJT 1 De alguna manera se siente comprometida para que dicha dificultad sea resuelta y siempre intervengo

---

SJT 2 Depende de cómo se involucre si es de manera positiva aportando críticas constructivas pero al punto

Ahora bien se presentan una serie de preguntas que están relacionadas a la empatía que tenemos con los demás y como esta puede influir en gran medida en el desarrollo normal de cualquiera. Muchos de los psicólogos opinan que en ocasiones es necesario

---

---

<p>que no se mezcle lo personal</p> <hr/> <p>SJT 3 Suelo tener una posición neutral</p> <hr/> <p>SJT 4 Evito involucrarme en los problemas de los demás</p> <hr/> <p>SJT 5 Por respeto no lo hago, pero quedo abierta por si en algún momento lo necesitan</p> <hr/> <p>SJT 6 Incomodo</p> <hr/> <p>SJT 7 Creo que se siente ser responsable de ayudar a dar una respuesta oportuna y positiva ante el problema de los demás.</p> <hr/> <p>SJT 8 En algunos casos lo creo pertinente sobre todo la escucha y es algo que en el ejercicio clínico vivo a diario</p> <hr/> <p>SJT 1 Nunca considero que existen otras formas más positivas de comprensión del otro, no me gusta</p>	<p>compartir e involucrarse de cierto modo en las problemáticas de los demás, con el fin de ayudar o generar un apoyo para que este pueda ser resuelto de mejor forma, aportando críticas constructivas o la ostentación necesaria permitiendo soluciones pasivas y positivas, así como también otras consideran que es incómodo o que mantienen una posición neutral frente a esta clase de situaciones. Es importante mencionar que la compasión es un aspecto fundamental a tener en cuenta frente a diferentes procesos que ocurren a las demás personas, los participantes concuerdan en que la compasión no es algo que normalmente las personas sientan por otros, pero también tienen en cuenta que ellos suelen sentir esta por otros cuando su situación es bastante desafortunada y necesita del</p>
---	---

---

36¿En qué momentos siente compasión por las demás personas?

---

<p>ver como alguien desprotegido y víctima a los demás, prefiero la empatía</p>	<p>apoyo de alguien más para lograr solucionar o mejorar la situaciones por la que esté pasando en ese momento en el que se puede percibir muy vulnerable a la otra persona.</p>
<p>SJT 2 Pienso que la compasión es algo que muy pocos tienen y se debe sentir la mayor parte del tiempo porque nadie sabe los problemas o los inconvenientes de los demás, hay que saberlo manejar</p>	<p>En diferentes ocasiones los participantes manifiestan que cuando una persona muestra sus debilidades algunos de ellos valoran el hecho de poder conocer sinceramente al mismo, pero otros mencionan que no toleran convivir con personas a las que ya conocen sus debilidades y por más ayuda que se les ha ofrecido aún siguen en estado de víctimas y olvidan sus responsabilidades lo que genera un mayor grado de desagrado frente a estas conductas por lo que se ven en la necesidad de retirar su confianza y se puede empezar a dirigir ante ellos de una manera mucho más seria. Por otro lado es</p>
<p>SJT 3 Cuando evidencio que son situaciones injustas</p>	<p>algunos de ellos valoran el hecho de poder conocer sinceramente al mismo, pero otros mencionan que no toleran convivir con personas a las que ya conocen sus debilidades y por más ayuda que se les ha ofrecido aún siguen en estado de víctimas y olvidan sus responsabilidades lo que genera un mayor grado de desagrado frente a estas conductas por lo que se ven en la necesidad de retirar su confianza y se puede empezar a dirigir ante ellos de una manera mucho más seria. Por otro lado es</p>
<p>SJT 4 Cuando están atravesando un momento muy difícil en su vida</p>	<p>algunos de ellos valoran el hecho de poder conocer sinceramente al mismo, pero otros mencionan que no toleran convivir con personas a las que ya conocen sus debilidades y por más ayuda que se les ha ofrecido aún siguen en estado de víctimas y olvidan sus responsabilidades lo que genera un mayor grado de desagrado frente a estas conductas por lo que se ven en la necesidad de retirar su confianza y se puede empezar a dirigir ante ellos de una manera mucho más seria. Por otro lado es</p>
<p>SJT 5 Trato de no sentirlo, creo que no es muy positivo</p>	<p>algunos de ellos valoran el hecho de poder conocer sinceramente al mismo, pero otros mencionan que no toleran convivir con personas a las que ya conocen sus debilidades y por más ayuda que se les ha ofrecido aún siguen en estado de víctimas y olvidan sus responsabilidades lo que genera un mayor grado de desagrado frente a estas conductas por lo que se ven en la necesidad de retirar su confianza y se puede empezar a dirigir ante ellos de una manera mucho más seria. Por otro lado es</p>
<p>SJT 6 Cuando sufren, cuando no tienen un apoyo, cuando están desorientadas, cuando son maltratadas, y son vulnerados los derechos de ellos</p>	<p>algunos de ellos valoran el hecho de poder conocer sinceramente al mismo, pero otros mencionan que no toleran convivir con personas a las que ya conocen sus debilidades y por más ayuda que se les ha ofrecido aún siguen en estado de víctimas y olvidan sus responsabilidades lo que genera un mayor grado de desagrado frente a estas conductas por lo que se ven en la necesidad de retirar su confianza y se puede empezar a dirigir ante ellos de una manera mucho más seria. Por otro lado es</p>

---

---

	<p>SJT7 En el momento que se demuestran el cambio y propósitos positivos.</p>	<p>importante no perder la capacidad de ser empáticos con los demás, de este modo los participantes manifiestan</p>
	<p>SJT 8 Cuando veo su realidad de vulnerabilidad o su necesidad</p>	<p>que en diversas situaciones no les resulta tan fácil ponerse en los</p>
<p>37¿De qué manera demuestra que desprecia la debilidad de otras personas?</p>	<p>SJT 1 No desprecio la debilidad de los demás considero que son aspectos de los cuales es posible aprender y es el caso le expreso al otro que de alguna forma esa debilidad le dificulte la comprensión y el desempeño</p>	<p>zapatos de los demás, en ocasiones cuesta puesto que los puntos de vista son diferentes, sin embargo se muestra un apoyo a la otra persona con el fin de manifestarle su presencia, en muchos casos los participantes manifiestan que al</p>
	<p>SJT 2 Alejándome y en ocasiones entrando en dialogo con estos.</p>	<p>intentar colocarse en el puesto de los demás terminan ellos mismos afectado su estado emocional por lo</p>
	<p>SJT 3 Suelo no hacerlo</p>	<p>que se ve afectado en diferentes ámbitos. Teniendo en cuenta lo</p>
	<p>SJT 4 En lugar de despreciar valoro que los demás demuestren sus debilidades</p>	<p>anteriormente mencionado se puede mencionar que da pie para generar en un momento en particular malestar frente algún aporte realizado, es</p>
	<p>SJT 5 Focalizando las buenas cosas, cualidades y virtudes de esas personas</p>	<p>entonces cuando las demás personas tanto verbal como no verbalmente</p>

---

---

	<p>SJT 6 Cuando la otra persona n sale de su zona de confort, cuando solo da excusas a pesar de la ayuda</p>	<p>demuestran su inconformidad, bien sea por un gesto, una mala palabra o una actitud inadecuada frente a la presencia del otro.</p>
	<p>SJT 7 De la manera que no confía en esas personas, retirándole actividades importantes o de alta responsabilidad.</p>	<p>Posteriormente surge la necesidad entender a los demás y lograr mantener un equilibrio, de este modo los participantes manifiestan que sería</p>
	<p>SJT 8 Me cuesta trabajar con las personas irresponsables o que uno llama flojos que hacen las cosas por hacerlas, se me nota en el rostro y como que se genera el choque</p>	<p>mucho fácil entender a alguien cuando este decide comentar o comunicarse con el mismos para contarle que es lo que sucede de una manera muy abierta pero</p>
<p>38 ¿Le resulta fácil ponerse en el lugar de otra persona?, ¿Por qué?, ¿Cómo lo hace?</p>	<p>SJT 1 Tiendo a asumir la vivencia del otro y puedo llegar a sentir y pensar lo que la otra persona, creo que ocasiones es un aspecto contraproducente para mi salud mental</p>	<p>manifestando comprensión ante el evento, mantener una escucha activa puede ser clave para obtener buenos resultados. Existen momentos en los que los participantes</p>
	<p>SJT 2 En ocasiones porque hay que abordar una situación desde diferentes puntos de vista y diferentes factores que pueden estar afectando</p>	<p>inconscientemente pueden hacer alusión a algún aspecto que ofenda a otros, es precisamente ese aspecto el</p>

---

su comportamiento.

---

SJT 3 En ocasiones me cuesta porque es complicado realizarlo cuando uno está ubicado desde otra perspectiva

---

SJT 4 No es fácil pero intento hacerlo ya que siempre quiero manejar un buen ambiente y lo hago demostrando apoyo a los demás

---

SJT 5 Es muy fácil aplico al escucha activa

---

SJT 6 Sí, me resulta fácil, pienso que soy muy sensible ante el sufrimiento humano lo hago conocer a través del diálogo dado a conocer mi punto de vista a personas que me pidan que los comprenda

---

SJT 7 No siempre es fácil ponerse en el lugar de las otras personas, pero uno lo logra en el momento que la persona confía en uno y le cuenta sus necesidades o problemas con el fin de que uno como persona le sirva de

que lleva a una reflexión sobre cómo se está comunicando con los demás, ante esto ellos responden: Que hay personas a las que les molesta todo pero sin embargo cuando ocurre algo enfocado a esto no se tiene la plena conciencia de que son aspectos que generen malestar en los demás, de lo contrario no serían manifestados, por otro lado también se puede hacer consiente ya que un participante manifiesta que en ocasiones antepone su ego y lo que este mismos quiere antes de pensar en que querrán los demás o so están de acuerdo con su petición.

A partir de esto se genera un pensamiento sobre la acción, verbalización o comportamiento que se está teniendo en cuenta, debido a esto los participantes opinan que

---

	<p>guía o ayuda para solucionarlas, generando empatía con esta persona y haciéndole saber que si me importa sus condiciones y que pretendo ayudarlo o ayudarla para que este mejor.</p>	<p>cuando se establece una dificultad entre él o ella con otras personas suelen pensar</p> <p>En el comentario que causo tanto malestar, algunos creen que no es importante puesto que todos tienen el</p>
	<p>SJT 8 Por lo general siempre miro más allá y busco entender el porqué de otras personas trato de acercarme a su humanidad, escuchar, preguntar o hablar</p>	<p>derecho a opinar y a tener puntos de vista diferentes, pero otros opinan que fueron injustos y poco consecuentes pero también manifiestan que en casos la presencia de molestia fue la</p>
<p>39 ¿Cómo Puede darse cuenta si alguien se siente molesto en un grupo?, ¿Por qué?</p>	<p>SJT 1 Por las actitudes que asume, el lenguaje verbal y no verbal que proyecte</p>	<p>identificación con aquello que se dijo y les afecta aceptarlo de algún modo.</p>
	<p>SJT 2 Por su lenguaje no verbal</p>	<p>Ahora bien, se les plantea una pregunta que se fundamenta en la capacidad de tomar decisiones sin que</p>
	<p>SJT 3 Por sus cambios de actitudes</p>	<p>otras tengan algo que ver en las mismas, partiendo de esto los</p>
	<p>SJT 4 Porque la otra persona maneja una actitud inadecuada</p> <p>SJT 5 Las personas son muy gestuales, su rostro siempre evidencia su disgusto, también la disposición y</p>	<p>participantes concuerdan en que su autonomía y capacidad de toma de decisiones les permite pensar en una</p>

---

---

	actitud a hacer las cosas	decisión que esté acorde a sus beneficios, que no lastime a otros que pero si traiga para ellos mismos nuevas oportunidades y experiencias
	SJT 6 Sus gestos, por la manera como se dirige hacia a mí, y su comportamiento no verbal, su tono de voz	
	SJT 7 Por la comunicación no verbal de esta persona, la participación y la manera de expresarse o referirse frente algunas situaciones.	
	SJT 8 Su comunicación no verbal, las expresiones defensivas o cuando nada le gusta	
40 ¿De qué forma se le facilitaría a usted entender a otras personas?	SJT 1 Escuchar, dialogar, sobre el evento	
	SJT 2 Sabiendo escuchar las razones de los demás	
	SJT 3 A través de la comunicación	
	SJT 4 Que me dijeran las cosas que están pasando en su vida	
	SJT 5 Tal vez he sido testiga directa por las situaciones que ellos expresan	

---

---

	SJT 6 Cuando son personas conocidas, familiares o amigos
	SJT 7 Escuchándolas con el propósito de querer entenderlas y ayudarlas.
	SJT 8 Escucharlos y preguntarles como están, creo que no solo somos maquinas si no seres humanos con realidades complejas
41 ¿En qué momento le resulta difícil ver porqué algunas cosas molestan tanto a las otras personas?	SJT 1 Porque no soy consciente sobre esos aspectos y para mí no generan dificultad
	SJT 2 Cuando las personas se acostumbran a quejarse por todo
	SJT 3 Cuando son situaciones de tipo autónomo o muy personal
	SJT 4 Porque yo siento que hago las cosas bien como para que las otras personas estén molestas
	SJT 5 Por la misma conducta de uno puede ser que uno mismo piense y accione “creyendo la mejor conducta” y no todas las personas están de acuerdo

---

---

SJT 6 Cuando antepongo mi ego ante la situación que él está atravesando, cuando no respeto en el otro su punto de vista

---

SJT 7 En el momento que se tornan indecisas frente a las situaciones en vez de hacerle frente a ellas, viendo que les está causando un malestar negativo a sí mismas.

---

SJT 8 Cuando creo que la persona está más centrada en su comodidad o criterio personal y no el bienestar común

---

42 ¿En qué piensa cuando las otras personas se ofenden por lo que usted está diciendo?

SJT 1 Que ignoran otros puntos de vista y que de cierta manera tengo razón en mis ideas o pensamientos

---

SJT 2 Que tenemos formas diferentes de pensar, pero de todas maneras hay que respetar estas diferencias

---

SJT 3 En que debo mejorar como comunico las cosas

---

SJT 4 Pienso en que fue lo que hice para que estén ofendidos

---

---

SJT 5 Principalmente me fana, entonces siempre antes de decir pienso muy bien, nunca soy grosera, pero no digo las cosas con tantos rodeos, la idea no es crear conflicto

---

SJT 6 En que no lo debí hacer, que debo tener más tacto y en ocasión en que quiero confrontar las creencias de esa persona

---

SJT 7 Que se sienten identificadas con ello y no quieren asumirlo frente a los demás, queriendo conservar sus opiniones o razones por más erróneas que sean estas.

---

SJT 8 Que mi aporte lo lastimó, lo hirió, que no soy justa, que se sintió atacado y va en mi contra

---

43 ¿Por qué cree que es capaz de tomar decisiones sin que lo influencien los sentimientos de los demás?	SJT 1 Porque tengo claridad sobre mis ideas, tengo criterios y fundamentos para sostenerme
	SJT 2 Aunque es difícil pienso que siendo muy neutral

---

SJT 3 Porque como persona trato de ser decidida en mis decisiones después de pensar muy detenidamente todas las opciones

---

SJT 4 Porque son decisiones que debo tomar

---

SJT 5 Porque es lo que me puede beneficiar a mí laboralmente, ya en el aspecto familiar no tomamos decisiones sin antes consultarlas con nosotros mismos

---

SJT 6 Cuando esas decisiones me afectan a mí en lo personal

---

SJT 7 En los momentos que soy capaz de tomar estas decisiones, creo que soy capaz de hacerlo porque tengo claro que es la mejor solución o respuesta para algunas situación que se esté presentando, donde más adelante darán cuenta de que fue la mejor opción.

---

SJT 8 Si es algo que me cuesta mucho, tiene que haber sido un gran

---

		beneficio para todos, pero hacerlo porque por lo general no es fácil.	
<p>Habilidades sociales: Según Dongil, E &amp; Cano, A. (2014)“Las habilidades sociales se pueden definir como un conjunto de capacidades y destrezas interpersonales que nos permiten relacionarnos con otras personas de forma adecuada, siendo capaces de expresar nuestros sentimientos, opiniones, deseos o necesidades en diferentes contextos o situaciones, sin experimentar tensión, ansiedad u otras emociones negativas”</p>	<p>44 ¿Cómo inicia una nueva relación?</p>	<p>SJT 1 Escuchando y conversando y dándome la oportunidad de conocer al otro</p> <hr/> <p>SJT 2 Saludando, siendo amable</p> <hr/> <p>SJT 3A través de la comunicación</p> <hr/> <p>SJT 4 Conociendo a la persona</p> <hr/> <p>SJT 5 Hablando, me gusta y me atrae la gente que conoce nuevas cosas que en primer momento que puedo aprender y me aportan, inicio una buena relación con personas sencillas y no presumen</p> <hr/> <p>SJT 6 Conversando sobre temas de interés general</p> <hr/> <p>SJT 7 Dándome a conocer tal cual como soy, independientemente de cual sea la relación, como sentimental, afectiva o laborar.</p>	<p>En esta oportunidad se precisa sobre la importancia que tienen las habilidades sociales, a partir de esto se generan un par de preguntas enfocadas al reconocimiento de estas en la vida cotidiana. Los participantes indican que al iniciar una nueva relación social, inician valga la redundancia con un saludo cortés y amable, dándose a conocer tal cual son, así como también permitiéndole a los demás demostrar cómo son ellos, utilizan los temas de interés general como estrategia de empatía y a partir de esto se permita un discurso mucho más abierto y ameno; mencionan que su vínculo social más importante son sus familiares, esposos e hijos en algunos casos; al</p>

---

	<p>SJT 8 Saludando, al principio me cuesta pero luego si soy muy abierta busco como un tema en común</p>	<p>disponerse a conocer a alguien sienten un poco de Curiosidad, ansiedad, tranquilidad, seguridad, así como la necesidad de agradar a los demás.</p>
<p>45¿Cuáles relaciones de calidad considera que tiene?</p>	<p>SJT 1 Mi madre, mis hermanos, mis verdaderas amistades y por su puesto mi hijo</p>	
	<p>SJT 2 Con mi esposo, mis hijos. Mi familia en general. Algunos compañeros de trabajo y ex compañeros de estudio</p>	<p>Por otro lado, algunos de ellos presentan dificultad establecer aún relación social puesto que no es de su interés interactuar mucho con las demás personas, sin embargo las demás mencionan que se les hace muy fácil ya que muestran una actitud amable y gentil ante los demás lo que les permite indagar y empezar el proceso de generar un nuevo amigo, Entendiendo que lo más importante de este vínculo es iniciar mostrando confianza que existan temas en común para poder seguir hablando, además de una comunicación asertiva y que desde el principio sepan que cuenta el uno con el otro haciendo ver</p>
	<p>SJT 3 Relaciones familiares, personales y sociales</p>	
	<p>SJT 4 Con mis hijos y mi mejor amiga</p>	
	<p>SJT 5 Mi circulo es muy pequeño, pero es constante con ellos que se puede contar y aprender</p>	
	<p>SJT 6 Mis padres, mis hermanos, mi círculo social</p>	
	<p>SJT 7 La relación que tengo a nivel laboral, donde se trata con respeto y responsabilidad de parte y parte para el beneficio mutuo.</p>	

---

---

	<p>SJT 8 Me considero muy asertiva entonces pues eso me ayuda a tener muy buenas relaciones, en mi familia y amigos soy muy afectuosa</p>	<p>siempre la importancia que tiene la generación de nuevas amistades ya que a partir de los mismos se pueden conseguir muchos beneficios a un futuro, compañía, trabajo, apoyo emocional entre otras; también se debe tener en cuenta la honestidad y sinceridad ya que puede ser un factor importante para que esta misma amistad deje de existir, la lealtad, la falsedad, la falta de confidencialidad</p>
<p>46¿Cómo se da el contacto inicial con personas que no conoce?</p>	<p>SJT 1 Escucho</p> <hr/> <p>SJT 2 Con un saludo</p>	<p>y comunicación que también son aspectos importantes. En otra posición es preferible fortalecer estos vínculos a través de la escucha, el apoyo, demostraciones de cariño, la amabilidad y empatía que si bien es cierto ayudan a que un vínculo social sea mucho más fuerte y que realmente sea eso un vínculo con el que se cuente en diversas ocasiones</p>
	<p>SJT 3 A través del dialogo de aspectos que me lleven a profundizar un poco en las características de la persona</p>	
	<p>SJT 4 Soy muy abierta con todo el mundo</p>	
	<p>SJT 5 Ya cuando hay una presentación oficial, lo más importante que he notado es el grado de profesionalismo, no hablando específicamente de la disciplina, si no manteniendo una conversación cualquiera con un dialogo, argumento</p>	
	<p>SJT 6 Hablo de temas en común</p>	

---

---

SJT 7 Trato de que sea un contacto positivo y claro, siendo empático con ellos.

---

SJT 8 Por lo general cuando me los presentan no soy tan entrona en lugares desconocidos

---

47 ¿Qué siente cuando debe iniciar una conversación con alguien que no conoce?

---

SJT 1 Curiosidad

---

SJT 2 Depende de la persona y depende de la disposición de esta, pero en un principio creo que curiosidad por conocer más de esta

---

SJT 3 Curiosidad y ansiedad

---

SJT 4 Tranquilidad y seguridad

---

SJT 5 La expectativa es grande, laboralmente el contacto en empresas en con el gerente, directores administrativos, he conocido gente sencilla y así es fácil entablar conversación

---

SJT 6 Siento ansiedad, siento motivación, siento como la necesidad

---

---

de agradecerle

---

SJT 7 Me siento ansioso de saber con qué nuevo mundo me encontrare y qué expectativas tiene esa persona que no conozco.

---

SJT 8 Lo pienso dos veces, cierto grado de ansiedad

---

48 Cómo entabla una conversación con alguien que no conoce

---

SJT 1 Escucho e indago un poco sobre sus gustos y preferencias o un tema cotidiano

---

SJT 2 Dependiendo del contexto si es laboral saludando y dialogando sobre algún tema en general como esta y dependiendo de su respuesta se entabla con conversación

---

SJT 3 Inicialmente trato de hablar de un tema que sea interés en general y después temas más específicos

---

SJT 4 Empiezo por preguntarle su nombre y seguidamente a que se dedica

---

---

SJT 5 Un saludo confortable es necesario, preguntar más allá del ¿Cómo está?

---

SJT 6 Hablando de algo general en un contexto

---

SJT 7 Inicial mente preguntando como esta, que hace, a que se dedica y que piensa de algún tema en general.

---

SJT 8 Saludando o realizando una pregunta

---

49 ¿Se le facilita o SJT 1 Se me facilita en la medida que dificulta establecer algún procura ser cordial pero no tomo la tipo de relación social?, iniciativa siempre para entablar una ¿por qué? conversación con un desconocido

---

SJT 2 En ocasiones cuando no hay cosas y temas en común

---

SJT 3 No, me gusta interactuar

---

SJT 4 Se me facilita porque soy muy extrovertida

---

SJT 5 Se me dificulta, mi circulo de relaciones es muy limitado,

---

---

principalmente no soy de las personas que tenga vida social muy activa, estoy mejorando continuamente en habilidades sociales y timidez

---

SJT 6 Se me facilita, porque pienso que es importante compartir con las personas y conocer otros puntos de vista

---

SJT 7 La mayoría de veces se me facilita establecer relaciones sociales, debido a que me propongo a ser positivo y tratar con calidad y respeto a las demás personas.

---

SJT 8 Me cuesta el inicio si estoy en un lugar nuevo o desconocido para mí, pero si las personas llegan a mi espacio me siento bien y en confianza y se me hace fácil acercarme

---

50¿Qué es lo más importante en el establecimiento de un vínculo social?

SJT 1 Mostrarme con una persona honesta y sencilla, en quien las personas pueden confiar

---

SJT 2 La confianza

---

---

SJT 3 La comunicación y el respeto

---

SJT 4 Que haya entendimiento entre las dos personas

---

SJT 5 Para mí, que la gente no sea presumida, arrogante y antipática, prefiero personas que se dejen hablar, que coman lo que sea, que no importe lo físico ni que vivan las etiquetas

---

SJT 6 Para que quiero establecer ese vínculo social, si me beneficia o me perjudica

---

SJT 7 Creo que lo más importante es la comunicación.

---

SJT 8 Contar con alguien

---

51 ¿Por qué es importante mantener una relación social? SJT 1 Porque ante alguna dificultad pueden ser de ayuda y soporte para hallar soluciones

---

SJT 2 Porque dan compañía, se da un espacio de confianza en el cual lo que se recibe es reciproco

---

SJT 3 Porque influye en el crecimiento personal al conocer diferentes posturas y personalidades genera visiones diferentes

---

SJT 4 Porque necesitamos de vínculos externos, es necesario socializar

---

SJT 5 Por lo que va más allá de lo que realmente tener amigos, conocidos significa, he aprendido que se puede gestionar muchas cosas conociendo personas (trabajo, estudio, documentos, actividades).

---

SJT 6 Compañía, aprendizaje, por metas

---

SJT 7 Porque somos seres sociales, que tenemos la necesidad de establecer vínculos o relaciones con el medio que nos rodea, esperando que este sea adecuado y que sirva de apoyo

---

SJT 8 Nos permite desarrollar proyectos en conjunto, son un soporte

---

---

emocional valioso

- 
- 52 ¿Qué genera que una relación social se dañe?
- 
- SJT 1 Confrontación pero deduzco que si fracasó fue porque no era una relación genuina
- 
- SJT 2 Falta de sensibilidad, falta de confianza, falta de comunicación
- 
- SJT 3 La mala comunicación y la desconfianza
- 
- SJT 4 La falsedad
- 
- SJT 5 No mantener ese contacto constante
- 
- SJT 6 La comunicación poco fluida
- 
- SJT 7 Generaría cambios personales de los que se ven inmersos en esa relación social, tanto como pueden verse más prevenido con las demás relaciones sociales o puede ser esquivo a establecerlas de nuevo.
- 
- SJT 8 La mala comunicación, la percepción errada de una situación
-

53 ¿Qué hace usted para fortalecer un vínculo social?

SJT 1 Valorar a la persona y cuando se da la posibilidad demostrarle mi gratitud y afecto

SJT 2 Trato de hablar y entablar conversaciones en común

SJT 3 Tengo en cuenta las necesidades del otro y la escucha activa

SJT 4 Ser leal

SJT 5 Estoy como muy pendiente, como estas, prestarme como tal a lo que pueda colaborar

SJT 6 Estoy al pendiente, soy detallista, escucho, ayudo

SJT 7 Seguir siendo empático con las personas que me socializo en el día a día

SJT 8 Ser amable en algunos casos detallista

Condiciones laborales “elementos reales que inciden directa o in/directamente en la salud de los

54 ¿Se considera bien remunerado? ¿Por qué?

SJT 1 Creo que la labor que se hace con los estudiantes, los docentes, las instituciones y comunidad implica

En esta parte del análisis en la investigación se desea reconocer diferentes características del trabajo.

trabajadores; constituyen un conjunto que obra en la realidad concreta de la situación laboral” Nicolaci, M. (2008).

bastante dedicación y esfuerzo por lo que considero falta mayor remuneración

SJT 2 En ocasiones porque tengo bajo mi cargo varios procedimientos que demandan mucha responsabilidad y tiempo

SJT 3 Si porque me siento contenta con mi trabajo y con lo que hago

SJT 4 Sí, porque es un muy buen sueldo

SJT 5 Familiar: el apoyo constante de ellos

Laboralmente: tengo un trabajo buen pago

Socialmente: normal

SJT 6 Sí, porque puedo recuperar lo invertido en mi formación

SJT 7 Por las actividades a realizar no, pero por el tiempo que tardo en ejecutarlas sí.

SJT 8 Si con el sueldo actual he podido organizarme mejor

Se le pregunta a los participantes si consideraban que en sus trabajos eran bien remunerados piensa uno de ellos que para la cantidad de dedicación y esfuerzo que requiere su labor de docente la remuneración debería ser mayor, mientras tanto los demás participantes consideran que en sus trabajos la remuneración es buena ya que les permite recuperar lo que un día fue invertido en su educación, además les permite obtener mayores responsabilidades. La mayoría de los psicólogos participantes de esta investigación trabajan actualmente en la docencia en la misma universidad de Pamplona, otros se encuentran diferentes entidades como confaoriente, el ICBF que es una entidad del estado o en colegios. El contrato con el que los participantes cuentan en este momento es docente- ocasional tiempo completo contrato

<p>55 ¿Cuál es su actual trabajo?</p>	<p>SJT 1 Docente universitaria</p> <hr/> <p>SJT 2 Psicóloga en un colegio</p> <hr/> <p>SJT 3 Docente</p> <hr/> <p>SJT 4 Coordinadora de cultivarte, Davivienda en Pamplona</p> <hr/> <p>SJT 5 Orientadora laboral-psicóloga de agencia de gestión y colocación de empleo de confaorienta pamplona</p> <hr/> <p>SJT 6 Docente</p> <hr/> <p>SJT 7 Profesional de Apoyo psicosocial en una Corporación contratista de ICBF en el marco de la Estrategia de Cero a Siempre</p> <hr/> <p>SJT 8 Docente universitaria</p>	<p>Obra- labor, contrato por Ops, prestación de servicios; El promedio de pago de cada uno de estos se encuentra entre el 1,400.000 y los 2'600.000. Mencionan también que las posibilidades de aspirar a un ascenso en su trabajo para algunos es posible y para otros no puesto que ocupan el último grado al que podrían aspirar o simplemente no saben cuál sería el requisito para poder aspirar a este.</p> <p>Cabe resaltar que para algunos sería importante cambiar aspectos en la dinámica de sus trabajos como la comunicación, el clima laboral, tener el apoyo de alguien más en cuanto a la cantidad de responsabilidades delegadas, que no fuera directivo, así como también considera uno de los participantes que no es necesario</p>
<p>56 ¿Cuál es el tipo de contrato que tiene en la actualidad?</p>	<p>SJT 1 Docente-tiempo completo ocasional</p> <hr/> <p>SJT 2 Contrato inferior a una año, a término fijo</p> <hr/> <p>SJT 3 Donde ocasional- 4 meses</p>	<p>el apoyo de alguien más en cuanto a la cantidad de responsabilidades delegadas, que no fuera directivo, así como también considera uno de los participantes que no es necesario</p>

	SJT 4 Contrato Obra-labor	realizar algún cambio puesto que le gusta totalmente la dinámica de su empresa. Por otro lado todos concuerdan en que se sienten muy afortunados de estar en este trabajo ya que pueden contribuir en la formación de estudiantes, la generación de nuevos empleos, por la oportunidad rápida de conseguir el mismo, además de dar un beneficio desde cada uno de estos empleos a la comunidad.
	SJT 5 Ops. Prestación de servicios, renovable cada 3 meses	
	SJT 6 Docente, tiempo completo ocasional	
	SJT 7 Orden de Prestación de Servicios	
	SJT 8 Docente ocasional-tiempo completo	
57¿Cuál es el salario que devenga en la actualidad?	SJT 1 2'600.000	Consideran que independientemente de su sueldo, o la dinámica que este trae consigo siempre están dando un 100% de sí mismos con la finalidad cumplir con los objetivos que fueron planteados desde un principio, además tener como base principal la responsabilidad sobre todo lo que hacen, además que la instrucción o empresa cuenta con la prestación de las herramientas necesarias para dar
	SJT 2 1'400.000	
	SJT 3 2'000.000	
	SJT 4 1'515.000	
	SJT 5 1'910.000	
	SJT 6 2'400.000	
	SJT 7 2.3 SMMV aproximadamente	
	SJT 8 2'380.000	

<p>58 ¿Usted tiene posibilidad de ascender de cargo en la organización?</p>	<p>SJT 1 Si</p> <hr/> <p>SJT 2 Por el momento no</p> <hr/> <p>SJT 3 Si</p> <hr/> <p>SJT 4 No tengo la posibilidad de ascender</p> <hr/> <p>SJT 5 Si</p> <hr/> <p>SJT 6 Si, si estudio mas</p> <hr/> <p>SJT 7 No</p> <hr/> <p>SJT 8 No sé realmente porque no conozco la dinámica de dichas oportunidades</p>	<p>cumplimiento a las tareas establecidas, en uno de los casos se menciona que no, que la institución no aporta el material necesaria para realizar intervenciones con la comunidad por lo que él/ella debe asumir el costo de los mismos.</p>
<p>59 ¿Qué condiciones de su actual trabajo le gustaría cambiar?</p>	<p>SJT 1 La organización y el tipo de liderazgo de los procesos y el ambiente laboral</p> <hr/> <p>SJT 2 Clima laboral</p> <hr/> <p>SJT 3 El clima organizacional</p> <hr/> <p>SJT 4 Que tuviera un apoyo de otra persona que se responsabilice por los</p>	

---

niños

---

SJT 5 Ninguna, estamos trabajando para implementar pruebas de selección como valor agregado para las empresas

---

SJT 6 El número de meses trabajado que fueran 12 y no 8

---

SJT 7 Que me dejaran más población del área rural y me asignaran más población a atender.

---

SJT 8 La rapidez y la dinamiza directiva donde en varios casos no siento la confianza de mi superior frente a mi trabajo, siento que no son muchas las posibilidades para ser participativa o hacer algo nuevo

---

60 ¿Se siente afortunado en el ámbito laboral? SJT 1 De cierto modo sí, tengo la posibilidad de contribuir a la formación profesional de estudiantes

---

SJT 2 Sí, es una gran oportunidad en la cual he crecido como persona y profesionalmente

---

---

SJT 3 Sí, porque cumple mis expectativas

---

SJT 4 Si, muy afortunada porque es un muy buen trabajo

---

SJT 5 Si, considero que tengo un buen trabajo, muy buenos jefes y una empresa importante

---

SJT 6 Si

---

SJT 7 Sí, porque en las ofertas laborales para los recién egresados son escasas y tuve la oportunidad de incorporarme tan pronto culmine estudios.

---

SJT 8 Si es maravilloso lo que hacemos, me encanta arrancar procesos que buscan beneficiar una comunidad al trabajar diferentes líneas

---

61 ¿Cómo considera su desempeño laboral?, ¿por qué? SJT 1 Satisfactorio ya que doy cumplimiento a las metas y objetivos establecidos

---

SJT 2 Bueno, trato de hacer las cosas lo mejor que pueda dejando una huella positiva

---

SJT 3 Adecuado pero siempre hay cosas por mejorar

---

SJT 4 Muy bueno porque ha sido reflejado en las evaluaciones hechas por mis jefes

---

SJT 5 Eficiente, doy más de lo que principalmente está estipulado y pues cualquier idea que proyecten cuentan conmigo como profesional

---

SJT 6 Optimo, porque creo que para la excelencia todavía me hace falta perfeccionar algunas cosas

---

SJT 7 Bueno, porque cumplo a cabalidad con los acuerdos contractuales, independientemente de los pocos recursos que hay para las intervenciones y realización del trabajo.

---

SJT 8 Soy responsable, busco dar lo mejor tanto para con mis estudiantes

---

---

como en el equipo

---

62 ¿Cuenta con los recursos necesarios para desempeñar su labor?  
¿Por qué?

---

SJT 1 A nivel general cuento con lo necesario para desarrollar mi labor, hace falta mayor apoyo para contar con material como las fotocopias

---

SJT 2 Si, la institución me brinda los recursos necesarios

---

SJT 3 Si, en ocasiones los recursos permiten realizar mi labor

---

SJT 4 Sí, porque tengo todo el material necesario

---

SJT 5 Si, absolutamente todo lo provee la empresa, los recursos tecnológicos y físicos

---

SJT 6 Si cuento con los recursos necesarios porque la universidad permite los escenarios y los recursos necesarios

---

SJT 7 No, porque no se me facilitan herramientas o materiales para realizar trabajo con la comunidad, y este debe de ser gestionado por uno

---

mismo, donde hay limitaciones para estar invirtiendo dinero para realizar actividades deseadas con la población y creando estrategias con el material que dan de apoyo.

SJT 8 Si cuento con las herramientas

El término relaciones laborales (también se utiliza relaciones industriales), hace referencia al sistema en el que las empresas, los trabajadores y sus representantes y, directa o indirectamente, la Administración, interactúan con el fin de establecer las normas básicas que rigen las relaciones de trabajo. Asimismo, alude al campo de estudio dedicado al análisis de dichas relaciones” Trebilcock, K. (2012). Y “La comunicación es el mecanismo por medio del cual existen y se desarrollan las Relaciones Humanas,

63 ¿Cómo es su relación con los miembros de trabajo?

SJT 1 Es una relación cordial y cuento con compañeros de trabajo de confianza

SJT 2 Buena, trato de ser empática con mis compañeros de trabajo

SJT 3 Adecuada

SJT 4 Muy buena

SJT 5 Bueno, me favorece el poco tiempo que llevo, no estamos conociendo, todos son muy amables y colaboradores

SJT 6 Muy buena

SJT 7 Buena, en el marco que hay distinciones de relación profesional -

Ahora bien, se realizan una serie de preguntas con el fin de conocer como es el ambiente en cuanto a las relaciones laborales dentro de la organización; las respuestas de los participantes indican que dicha relación entre colaboradores es cordial y adecuada pues las personas son empáticas y el ambiente de trabajo es colaborativo y se ve el apoyo entre estos, de este mismo modo, la relación que se tiene con los funcionarios a cargo se encuentra basada en el respeto, el liderazgo, la confianza y la comunicación.

es decir todos los símbolos de la mente junto con los medios para transmitirlos, a través del espacio y Preservarlos en el tiempo”. (Cooley, 1909 citado por Flores, J 2010).

64¿Cómo es la relación con los superiores en su organización?

laboral y relación personal.

SJT 8 Bueno, el equipo es cordial y dinámico y he encontrado apoyo en mis compañeros lo cual facilito la adaptación en el proceso

SJT 1 Es una relación cordial

SJT 2 Buena, aunque en ocasiones hay choques por ideologías, disponibilidad de tiempo

SJT 3 Adecuada y respetuosa

SJT 4 Muy buena

SJT 5 Muy bien, los superiores más que jefes son líderes con ellos se puede hablar muy bien, aparte de lo laboral también lo social

SJT 6 Respeto

SJT 7 Buena, en el marco que tengo la confianza de acercarme a ellos de manera verbal y expresar inconformidades o ideas para la

Por otro lado la comunicación es un tema que es indispensable saber manejar entre pares según lo mencionado por los participantes en algunos casos la comunicación entre ellos es excelente, asertiva y directa pero otros mencionan que existe dificultad en la misma ya que hay muchos conflictos, falta de tolerancia y respeto entre ellos puesto que no se tiene la confianza suficiente para saber construir en conjunto. Partiendo de lo mencionado anteriormente los participantes mencionan que no han llegado a tener problemas con sus demás compañeros a pesar de la falta de comunicación y demás, pero uno de ellos manifiesta que precisamente por la falta de comprensión y comunicación se han presentados discusiones en su trabajo

---

planeación de actividades a realizar  
con la población

---

SJT 8 Buena, cordial, no he tenido  
dificultades o choques

---

65 ¿Cómo es el proceso  
de comunicación dentro  
de la empresa?

---

SJT 1 Es conflictiva, no existe  
transparencia se generan muchos  
rumores que dificultan las relaciones  
interpersonales

---

SJT 2 Lineal, aunque en ocasiones se  
pierde la comunicación

---

SJT 3 La comunicación en ocasiones  
es oportuna

---

SJT 4 Excelente

---

SJT 5 Como todo es un protocolo, acá  
en Pamplona hay un jefe superior,  
cuando es pertinente todo es a través  
de él, pero en la mayoría es autónomo  
uno puede llamar directamente a los  
jefes en la central.

---

SJT 6 Asertiva

---

---

SJT 7 De manera personal tengo una comunicación asertiva y directa con cada uno de los miembros con los que me veo relacionado laboralmente, en casos donde lo expresado verbalmente se debe de manifestar de manera escrita para poder tener en cuenta las opiniones, cambios o manifestaciones de parte del personal

---

SJT 8 Creo que muchas personas se guardan las cosas, no hay la confianza para construir y aportar y eso reduce posibilidades de crecimiento

---

66 ¿Ha tenido algún SJT 1 Ninguno

problema con sus  
compañeros de trabajo?

---

SJT 2 No

¿Cuál?

---

SJT 3 No

---

SJT 4 Si, a veces no hay la comprensión ni comunicación necesaria

---

SJT 5 No, por el poco tiempo que llevo

---

---

SJT 6 Ninguno

---

SJT 7 Gracias a que no manejo personal, no he tenido problemas con mis compañeros de trabajo, pero si he visto aspectos negativos que me veo en la obligación de abordarlos de manera individual y grupal para la buena dinámica laborar como equipo de trabajo y un buen rendimiento en el trabajo.

---

SJT 8 No, por lo general intento respetar a cada uno con su personalidad

---

“Un dicho popular afirma que la selección es la elección del individuo adecuado para el cargo adecuado. En un sentido más amplio, escoger entre los candidatos reclutados los más adecuados, para ocupar los cargos existentes en la empresa, tratando de mantener o aumentar la eficiencia y el desempeño del personal, así como

67 ¿Cómo fue el proceso de selección para el trabajo actual?

---

SJT 1 Me llamaron de la institución por mi perfil en derechos humanos

---

SJT 2 Mediante entrevista con psicóloga, rectora y assessment center

---

SJT 3 Fue un proceso adecuado en donde se tuvo presente la formación académica y el perfil

---

SJT 4 Me presente a una convocatoria, presente pruebas

El reclutamiento de cada uno de ellos es particular, en algunos casos solo fue basado en su perfil sin necesidad de presentar alguna prueba para ser aceptados, pero en otros pasaron varios filtros hasta la finalidad de estos, entrevistas, assessment center, presentación de sus hojas de vida, así como exámenes médicos exigidos en

---

la eficacia de la organización”

Bachenheimer, H, (2002).

psicotécnicas y una entrevista laboral

---

SJT 5 Presente la hoja de vida, entrevista laboral acá en Pamplona, examen laboral en Cúcuta, presentación y firma del contrato en Cúcuta. Inducción.

---

SJT 6 Por estudio

---

SJT 7 Para el trabajo actual, presente hoja de vida con la experiencia de las prácticas formativas y los estudios complementarios durante los semestres académicos, como seminarios, cursos y simposios; debido a la complejidad para la labor que tenía el cargo, pocas personas se sentían aptas o dispuestas o interesadas en realizar la labor, debido a que era en zona rural y urbana con comunidades indígenas en el 67% de la población a atender y el 33% con población del casco urbano; cumpliendo con los requerimientos

algunos casos, la prueba que fue aplicada para uno de ellos el assessment center anteriormente mencionado y la prueba psicotécnica Wartec, pasando por algunos filtros como: Pasar por una entrevista con el jefe inmediato, presentación de documentos y un examen laboral en algunos casos

---

	que tenían en cuenta en la entrevista de selección y los criterios para el cargo.
	SJT 8 Me presente y me entrevistó mi jefe inmediato
68 ¿Qué tipo de pruebas psicotécnicas aplicaron?	SJT 1 Ninguna
	SJT 2 Ninguna, Assesment center
	SJT 3 Ninguna
	SJT 4 Wartec
	SJT 5 Ninguna, fue entrevista con el jefe y explicación del trabajo como tal
	SJT 6 Ninguno
	SJT 7 No se realizaron pruebas
	SJT 8 Ninguno
69 ¿Qué filtros paso para quedar seleccionados?	SJT 1 Selección interna de perfiles profesionales
	SJT 2 Entrevistas

---

---

SJT 3 Entrevista, presentación de documentación, incluyendo formación académica

---

SJT 4 Prueba psicotécnicas y entrevista

---

SJT 5 Entrevista y examen laboral

---

SJT 6 Puntos por experiencia laboral y estudios de postgrado

---

SJT 7 Hoja de vida, entrevista

---

SJT 8 Ninguno

---

Según Jiménez (2000) citado por Navarro, R. (2003), el rendimiento académico es el “nivel de conocimientos demostrado en un área ó materia comparado con la norma de edad y nivel académico”, encontramos que el rendimiento del alumno debería ser entendido a partir de sus procesos de evaluación, sin embargo. La simple medición y/o evaluación de los rendimientos

70 ¿Cómo fue su desempeño en el proceso académico?

---

SJT 1 Fue satisfactorio y me destaque entre mis compañeros de semestre

---

SJT 2 Buena, siempre trate de dar lo mejor que pude

---

SJT 3 Fue un desempeño adecuado y satisfactorio

---

SJT 4 Buena

---

SJT 5 Sobresaliente, disciplinada y responsable con las obligaciones

---

SJT 6 Promedio

Por último se indaga sobre algunos aspectos que fueron relevantes en el proceso académico de cada uno de los participantes. Alguno de ellos obtuvieron el mérito de lograr destacarse de entre sus demás compañeros, para otros simplemente fue bueno, satisfactorio o sobresaliente. En otros aspectos a resaltar se dio la realización de diferentes actividades para lograr el

---

alcanzados por los alumnos no provee por sí misma todas las pautas necesarias para la acción destinada al mejoramiento de la calidad educativa”.

71 ¿Qué logros obtuvo?

SJT 7 Promedio, teniendo en las actividades fuera del ámbito educativo que realizaba para mi sustento

SJT 8 Bueno, durante lo promedio

SJT 1 Reconocimiento de mis competencias

SJT 2 Sacar una buena monografía, excelentes prácticas formativas, buenas relaciones con docentes y compañeros

SJT 3 Fortalecimientos académicos, crecimiento personal y record académico adecuado

SJT 4 Graduarme

SJT 5 Buenas practicas, buena tesis, de excelencia

SJT 6 Pasión e interés por el área de la psicología, liderazgo

SJT 7 Culminar mi estudio y tener la satisfacción de aprender y gozar al

sustento de su educación, en dos casos particularmente debido a su estado de embarazo se tuvo que hacer un pare en el camino pero finalmente obtuvieron su título de psicólogos. El mejor reconocimiento obtenido por ellos mismos fue reconocer sus competencias y habilidades, despertar pasión por una disciplina, así como haber obtenido una buena monografía o solo la satisfacción de haber obtenido su título universitario después de tantos sacrificios. Algunas de las dificultades que se hicieron presentes durante el transcurso del pregrado como lo fueron dudas ante si era o no lo que realmente se quería estudiar, la adaptación ante el proceso, el nacimiento de un hijo, el mal trato entre docente – estudiante y la pérdida de confianza en varias

---

	máximo del proceso académico, oportunidades.	
	lograr aplicar a los escenarios de práctica deseados.	El proceso de prácticas es un momento en el que el estudiante puede permitirse vivir experiencias nuevas y únicas, para los participantes un proceso productivo, enriquecedor, satisfactorio, la oportunidad de desarrollar nuevas habilidades y destrezas, lo catalogan como una de las mejores experiencias en sus vidas, durante este proceso dedican realizar tesis y algunos monografía. En el trascurso y desarrollo del pregrado materia de mayor interés fue la clínica, social y educativa, mientras que la de menor interés fue: organizacional, deportiva y psicometría, siendo finalmente la organizacional, clínica, social o educativa el área por donde se inclinaron y el promedio académico
	SJT 8 El reconocimiento y confianza de mis docentes	
72 ¿Qué dificultades se le presentaron?	SJT 1 Se presentaron dudas sobre continuar en la carrera, pero decidí continuar	
	SJT 2 En ocasiones disponibilidad de tiempo por mi hijos	
	SJT 3 Adaptación al proceso	
	SJT 4 Mis embarazos durante la época de estudio	
	SJT 5 La época más angustiante fue cuando nació mi hijo, la adaptación al cambio fue radical, la presentación de trabajos, tiempo para él, pero todo fluyó	
	SJT 6 Ninguno, todo fluyo	
	SJT 7 Inconvenientes con un docente al inicio de la carrera por ser	

---

extrovertido.

de estos oscilo entre 3.7 y 4.3 y finalmente su proceso académico culmina después de 5 años, en dos casos particularmente 6 años y el otro 10 debido a que sus embarazos no le permitían continuar.

---

SJT 8 Creo que hay varios en algunas áreas como medición, me gustó mucho una docente que fue muy hiriente y cuando llegue a prácticas pensé que no lo iba a lograr por lo que me había dicho la docente anterior, pero mi asesora me ayudo a retomar mi confianza

---

73 ¿Cómo fue su proceso de prácticas?

SJT 1 Fue productivo en escenarios de impacto social

---

SJT 2 Muy enriquecedor, crecí mucho como persona y profesional

---

SJT 3 Fue un proceso muy satisfactorio y enriquecedor a nivel académico y personal

---

SJT 4 Fue de mucho aprendizaje, conocí excelentes personas además de muchas experiencias

---

SJT 5 Sobresaliente, satisfactorias tanto a nivel personal, como profesional, en el INPEC fueron

---

SJT 6 Fue excelente, creo que desarrolle muchas de las habilidades que ya tenía y genere un impacto positivo en cada uno de los escenarios en los que estuve

---

SJT 7 Las primeras prácticas formativas fueron de manera individual, en el consultorio jurídico de la universidad de Pamplona en el área social, donde tuve experiencias positivas y significativas que proporcionaron gran conocimiento a mi formación, luego fue en el área clínica en el Hospital Mental Rudesindo Soto, donde tenía altas expectativas y en el camino tuve altibajos por el horario e intensidad y rendimiento dentro de la jornada, donde logre afianzar más mis conocimientos y termine agradecido por los grandes retos y el aprendizaje que tuve en el proceso del mismo.

---

---

SJT 8 Creo que fue la mejor experiencia que he tenido, en su momento fue de crisis pero tuve una docente supremamente exigente, pero tenía un comportamiento muy humano, por eso signifíco mucho

---

74 ¿Cuál fue su SJT 1 Realce tesis y como tal el modalidad de trabajo de proceso de investigación donde se grado?, ¿Cómo fue el elaboró una cartilla son el tema: proceso de trabajo de resiliencia grado?

---

SJT 2 Monografía, realice un diplomado

---

SJT 3 Tesis de grado, fue un proceso excelente

---

SJT 4 Monografía, me toco un semestre más por los embarazos para poder sustentar

---

SJT 5 Tesis, fue todo muy bien la población se contactó y la profesora asesora excelente todo muy bien.

---

SJT 6 Trabajo de grado, fue promedio, no estaba tan enfocada mi idea de investigación

---

---

SJT 7 Fue en psicología social, con población indígena de la Guajira, un proceso de un semestre con apoyo una colega de allá facilitando el conocimiento previo de la zona y la población el contexto y la localización de la comunidad.

---

SJT 8 Tesis

---

75 ¿Cuál fue la materia de su mayor interés? ¿Cuál es la de menor interés?

SJT 1 Mayor interés: ps. Social, educativa, clínica, y construcción social del sujeto

Menor interés: ps organizacional

---

SJT 2 Mayor interés: psicología clínica y profundización

Menor interés: psicología deportiva

---

SJT 3 Mayor interés: psicología clínica

Menor interés: psicología organizacional

---

SJT 4 Mayor interés: procesos psicológicos básicos

Menor interés: psicología clínica

---

---

SJT 5 Mayor interés: psicología clínica y toda su línea

Menor interés: catedra faría y las complementarias

---

SJT 6 Mayor interés: educativa y psicología positiva

Menor interés: psicometría

---

SJT 7 Mayor interés fue las de la línea de psicología clínica, en especial profundización en psicología clínica.

La de menor interés fue la de psicología jurídica.

---

76 ¿Cuál fue su promedio académico?

SJT 1 3.8

---

SJT 2 3.8

---

SJT 3 4.3

---

SJT 4 3.7

---

SJT 5 4.3

---

SJT 6 4.0

---

---

SJT 7 3.8

77 ¿Cuál es su área de interés?

SJT 1 Psicología social y comunitaria

SJT 2 Psicología organizacional y clínica

SJT 3 Área clínica

SJT 4 Área social

SJT 5 Psicopatología: clínica y de la salud, practica de psicología organizacional

SJT 6 Educativa, orientación vocacional, psicología positiva y coaching

SJT 7 Me interesan varias áreas, pero la de mayor interés es la Clínica.

78 ¿En qué año se graduó?

SJT 1 2012

SJT 2 2016

SJT 3 2016

SJT 4 2016

---

---

SJT 5 2016

---

SJT 6 2011

---

SJT 7 2016

---

SJT8 2011

---

79 ¿Cuántos años duro su proceso académico?

---

SJT 1 5 años

---

SJT 2 10 años, teniendo en cuenta que me ausente por un tiempo de 5 años por maternidad

---

SJT 3 Cuatro años y medio

---

SJT 4 Seis años

---

SJT 5 5 años

---

SJT 6 5 años

---

SJT 7 5 años y medio

---

Respuestas entrevista semiestructurada jefes inmediatos Universidad de Pamplona

Tabla.13 Respuestas entrevista semiestructurada-jefes inmediatos

CATEGORIA	PREGUNTA	RESPUESTA	ANÁLISIS
Autoconocimiento Según Navarro M. (2009), autococimiento es la capacidad de responder quien soy yo, el conocimiento que tenemos de nosotros mismos. Es lo específico de la persona, la consecuencia de sí mismo. Nos identificamos y evaluamos, no es fácil tener un autoconcepto claro.	1¿Cuáles son las principales características personales que analiza en los colaboradores graduados de la UP?	SJ1 personalidad responsable, conocimiento y estabilidad <hr/> SJ2 Seguridad en sí mismo Presentación Personal. Expresión Oral Empatía y Colegaje. Asertividad <hr/> SJ3 Dentro de las características analizadas se encuentran: Trabajadores idóneos, responsables, comprometidos, creativos y con un alto sentido de pertenencia, que permita orientar acciones encaminadas al cumplimiento de objetivos de nuestro programa.	Los jefes inmediatos de la Universidad de Pamplona mencionan que las principales características de personalidad que pueden analizar de sus empleados es la responsabilidad, el sentido de pertenencia, la autonomía, que tengan el conocimiento necesario sobre su campo o línea de especialidad, que sean personas comprometidas con todo lo que se les es encomendado y a partir de esto de cumplimiento a lo confiado por el programa, que sean seguros y tengan la capacidad de tomar decisiones así como la facilidad de adaptación frente a un contexto, el trabajo en equipo es un factor importante a tener en cuenta y la puntualidad, pues esto permite que el acceso a espacios entre pares sea mucho más ameno y enriquecedor para todos.  Entre los aspectos que los trabajadores de la Universidad de Pamplona deben mejorar se
	2¿Cuáles son las fortalezas que busca usted como empleador en sus colaboradores graduados de la UP?	SJ1trabajo en equipo, poder de decisión y autonomía <hr/> SJ2 Responsabilidad. Puntualidad en cumplimiento de horarios y tareas asignadas. Autonomía y toma de decisiones,	

<p>Esta disposición personal establece la autoestima.</p>		<p>asociados a las responsabilidades asignadas.</p>	<p>encuentran la profundización sobre las diferentes áreas de desempeño en la psicología es decir que no solo se queden con información superficial si no que es necesario tener un amplio conocimiento acerca de todos puesto que esto permite tener mayor capacidad de afrontamiento en situaciones particulares, otro de los aspectos a tener en cuenta es que se permitan ser más independientes y autónomos en sus labores.</p>
	<p>3¿Cuáles aspectos deberían mejorar sus colaboradores graduador de la UP?</p>	<p>SJ3 Capacidad para resolver problemas Experiencia en el área Docente Fácil adaptación Habilidades comunicativas Facilidades para trabajar en equipo</p> <hr/> <p>SJ1profundización en cada de las áreas de desempeño</p> <hr/> <p>SJ2 Sentido de pertenencia Independencia Laboral</p> <hr/> <p>SJ3 Las relaciones interpersonales Iniciativa Confianza en el equipo de trabajo</p>	
<p>Autorregulación La autorregulación es un “proceso formando por pensamientos auto-generados, emociones y acciones que están planificadas y</p>	<p>4Por lo general ¿qué situaciones alteran a sus colaboradores?</p>	<p>SJ1que no haya seriedad en los procesos, que no haya claridad en el trabajo que se solicita y la pérdida del reproceso</p> <hr/> <p>SJ2 Trabajo bajo condiciones de estrés. _No manejo oportuno de la información. Cuando se allegan las fechas límites para entrega de productos. Cuando no existen los materiales o recursos necesarios, en el cumplimiento</p>	<p>Los jefes inmediatos consideran que los aspectos que alteran a sus colaboradores es la falta de seriedad en los procesos, el trabajo bajo presión, el que no se les informe oportunamente sobre una situación en particular lo que acarrea más tiempo de realización en un proceso, que no se cuente con la facilidad de obtener recursos para la implementación de la labor encomendada, además de no sentir motivación sobre las labores que son encomendadas.</p>

<p>adaptadas cíclicamente para lograr la obtención de los objetivos personales” Zimmerman, (2000) citado por Panadero, E &amp; Tapia, J. (2014).</p>	<p>de las funciones.</p>	<p>SJ3 El trabajo bajo presión Los cambios Cuando perciben el trabajo asignado como algo poco motivador Asignación de Trabajo con pocas herramientas para elaborarlo</p>	<p>Frente a una situación negativa los colaboradores de la Universidad de Pamplona, actúan de manera asertiva buscando el lado positivo y aceptando en llegado caso la amonestación que se les presentada, ahora bien cuando se presenta una emoción positiva suelen abiertamente expresar el porqué de su felicidad, así mismo es evidente pues la productividad y la calidad de los lazos interpersonales se fortalecen lo que genera mayor integración entre ellos mismos, suele verse que el ambiente laborar cambia de forma positiva también.</p>
<p>5¿Cómo actúan mis colaboradores ante la presencia de una situación negativa como trabajo bajo presión o llamados de atención?</p>	<p>SJ1 muy receptivos a trabajar ante cualquier adversidad SJ2 Generalmente respetuosos, y asumen la situación cuando la consideran justa. Cuando se trabaja bajo presión en ocasiones el rendimiento disminuye.</p>	<p>SJ3 Algunos evalúan la finalidad positiva de la amonestación Se percibe objetivamente Se asocian a retos para el crecimiento profesional Se molestan</p>	
<p>6 ¿Cómo actúan mis colaboradores ante la presencia de una</p>	<p>SJ1 muy receptivos y el ambiente laboral se nota, cambia a manera positiva SJ2 No restringen su emoción, la</p>		

	<p>emoción positiva?</p>	<p>expresan públicamente.                  Suelen compartir el motivo de la emoción</p> <hr/> <p>SJ3 Surge efecto en la productividad del programa</p> <p>Sus acciones reflejan un mayor compromiso con el programa</p> <p>Refuerza las relaciones interpersonales</p> <p>Poseen una actitud positiva y proactiva</p>	
<p>Motivación Según Santrock (2002), la motivación es “el conjunto de razones por las que las personas se comportan de las formas en que lo hacen. El comportamiento motivado es vigoroso, dirigido y sostenido” citado por</p>	<p>7 ¿Sabe si los beneficios económicos que generan en su empleo satisfacen las necesidades básicas de sus colaboradores? ¿Por qué</p>	<p>SJ1nunca se van a sentir bien remunerados</p> <hr/> <p>SJ2 Generalmente existe satisfacción de las necesidades básicas, en algunos casos los colaboradores desarrollan actividades complementarias, para fortalecer sus ingresos y calidad de vida. Se conoce la información, debido al dialogo abierto que se sostiene con ellos.</p> <hr/> <p>SJ3 Sí. El salario se encuentra acreditado según el grado de formación del empleado y ofrece todas las prestaciones establecidas por ley.</p> <hr/> <p>SJ1 si, mala actitud, negativismo, gestos</p>	<p>Ahora bien, se tiene que el salario que los Colaboradores de la Universidad de Pamplona reciben como remuneración a su trabajo según dos de los jefes inmediatos no es suficiente ya que en primera medida o no están conformes con el mismo o en segunda instancia su salario no es suficiente ya que recurren a la realización de otras labores para lograr obtener un extra en su economía, sin embargo una de las empleadoras manifiesta que el salario está diseñado para cubrir en su totalidad las necesidades del trabajador.</p> <p>Por otro lado es evidente observar en los colaboradores manifestaciones a nivel no verbal, en situaciones particulares mostrando mala actitud,</p>
	<p>8 ¿Percibe cambios en el</p>		

Naranjo,M.(2009)	<p>comportamiento facciones que indiquen desagrado o agrado en sus trabajadores a la hora de realizar una actividad laboral?</p>	<p>SJ2 Generalmente se denota agrado y apoyo en las actividades, he percibido desagrado en algunas situaciones, que no tienen relación directa con el desarrollo de una actividad</p> <hr/> <p>SJ3 Si, de manera permanente.</p>	<p>negativismo, desagrado que si bien es cierto es percibido a través de la realización de una actividad; de este modo se intenta disminuir estos malos momentos a partir de acciones que generen motivación ante la realización de una actividad permitiendo la celebración de cumpleaños, el avance en cuanto al poder seguir estudiando para seguir</p>
9	<p>¿Cómo motiva sus colaboradores ante la realización de una tarea?</p>	<p>SJ1reunion semana para capacitación. sí, todos incentivan proyectos desde la disciplina propia</p>	<p>escalando en conocimiento, se realizan también reuniones en donde el tema sea de interés y ellos sean quienes participen activamente de las mismas,</p>
	<p>¿Realizar las tareas del cargo les permite a sus colaboradores desarrollarse profesionalmente?</p>	<p>SJ2 Principalmente desde el aporte y valor que tiene la educación, enfatizando en la importancia y lo que representan para los estudiantes. Desde mi punto de vista considero que el cargo permite la realización profesional, abre nuevas oportunidades, por ejemplo el desarrollo post-gradual, el fomento de la investigación entre otros.</p>	<p>así mismo cuando se dan logros se genera el reconocimiento a nivel social y público para exaltar la labor realizada.</p>
		<p>SJ3 Asignaciones de acuerdo al perfil</p> <p>Actividades recreativas</p> <p>Reconocimientos sociales</p> <p>Celebración de cumpleaños</p>	

		Celebración fechas especiales	
		Respeto por sus jornadas laborales y sus horas de descanso	
Liderazgo	10 ¿Observa usted que entre sus colaboradores	SJ1 sí, siempre hay un líder en las diferentes áreas de trabajo	Dentro de la Universidad de Pamplona en el programa de psicología se da la presencia de líderes,
“El liderazgo se define como la capacidad de influir sobre otros, pero es posible identificar grandes diferencias en la manera en que se ejerce el liderazgo, pues algunos líderes pueden influir sobre otros según sus cargos, y otros en cambio pueden influir de acuerdo con sus características y	existe la presencia de un líder?	SJ2 Desde mi perspectiva, todos son líderes desde el rol para el cual fueron vinculados, desde las actividades de docencia y las iniciativas que se plantean, las cuales siempre son tenidas en cuenta, para revisar la viabilidad de las mismas	pues es notorio que unos resaltan más que otros por en cuanto a la vocería que toman particularmente para la realización de actividades, estos líderes se dirigen a sus demás compañeros de manera cordial y respetuosa pues la finalidad es que puedan trabajar en equipo y por una meta en común que es cumplir con los objetivos encomendados, siempre pensando en que todos estén de acuerdo con la realización de esta.
		SJ3 Si, efectivamente dentro de los grupos de trabajo, empiezan a destacarse líderes que promueven y generan acciones relacionadas con la misión del programa, poseen buena comunicación y facilitan el trabajo en equipo.	Estas personas se comunican de manera asertiva, respetuosa, promoviendo principios y ética, así mismo pidiendo la colaboración de todos sus compañeros, además saben escuchar y
	11 ¿Cuál es la relación entre los colaboradores que son líderes y sus equipos?	SJ1 cordialidad, relación de cordialidad	Explican con claridad las tareas que se deben desarrollar para estar todos en la mismas capacidades.
		SJ2 La relación es basada en el colegaje, el respeto, y en PRO de la institución y del programa que se representa, el equipo	

<p>actitudes, las cuales generan identificación o entusiasmo en los seguidores” (García, 2011 citado por Giraldo, D &amp; Naranjo, J. 2014).</p>	<p>y el liderazgo se encuentra consolidado en un mismo grupo, donde se ubica todo el cuerpo docente. En toda interacción social existen sub-grupos, no queriendo decir que existan líderes que influyen sobre otros. En términos laborales, nos ubicamos hacia la misma dirección</p> <hr/> <p>SJ3 Generan confianza</p> <p>Desarrollan acciones rápidas e integran a todo el grupo</p> <p>Guían actividades</p>	<p>En situaciones en las que se presentan un problema el líder según los jefes inmediatos afrontan las situaciones de forma asertiva, comunicando el malestar que les impide seguir adelante y en equipo toman una decisión que sea de beneficio para todos, además se piensa en lo que genere productividad para el logro de las tareas encomendadas.</p>
<p>12¿De qué manera un colaborador que es líder se comunica?</p>	<p>SJ1 con respeto, se conserva el direccionamiento</p> <hr/> <p>SJ2 La comunicación es abierta, formal, accesible y favorecedora de los procesos y necesidades que puedan surgir. Enfatizo en el hecho, que todos son colaboradores, todos son líderes.</p> <hr/> <p>SJ3 Se caracteriza por la asertividad</p> <p>Sabe escuchar</p> <p>Explica con claridad las tareas que se deben desarrollar</p>	

---

Integra las ideas de todo el grupo

13 ¿De qué manera actúan sus colaboradores que son líderes cuando deben enfrentar un problema

SJ1 asertivos en la forma en que se comunica.  
 SJ2 Intenta resolverlo a partir de la autonomía que existe en su cargo y funciones, posteriormente se reporta al Jefe Inmediato, generando gran importancia al seguimiento de los conductos regulares, hasta que sea posible una solución pronta y efectiva.

SJ3 Se apoyan en los líderes de los procesos  
 Se asesoran antes de tomar decisiones  
 Toman en cuenta el resultado de experiencias anteriores

---

Habilidades sociales

14 ¿Las relaciones consolidadas por sus colaboradores

SJ1 si, muy buenas condiciones de calidad son muy buenos en todo aspecto, tanto personal como de conocimiento

Según los jefes inmediatos las relaciones establecidas por los colaboradores se encuentran basadas en la comunicación y asertividad siendo su

Según Dongil, E & Cano, A. (2014)“Las

graduados de la UP son de calidad? ¿Por qué?

SJ2 Considero que son favorables y consolidados, partiendo del hecho, que existe un conocimiento previo,

parte personal y del conocimiento una forma de resaltarlos, estas relaciones favorecen en gran medida a la conformación de un clima laboral

---

<p>habilidades sociales se pueden definir como un conjunto de capacidades y destrezas interpersonales que nos permiten relacionarnos con otras personas de forma adecuada,</p>		<p>prestablecido durante la formación profesional con los mismos. Al formar parte del equipo de trabajo, la interacción previa favorece la consolidación de una relación laboral que aporta al clima organizacional y desarrollo de funciones</p> <hr/> <p>SJ3 Sí. Son formales. Se comunican con un lenguaje positivo Motivan, informan, proponen</p>	<p>positivo, formal y de comunicación abierta, fomentando la motivación y la proposición de actividades.</p> <p>El contacto que estos tiene hacia ellos mismos es de forma cordial y respetuosa, respetando puntos de vista, son personas muy seguras y con un sentido de pertenencia hacia la institución.</p>
<p>siendo capaces de expresar nuestros sentimientos, opiniones, deseos o necesidades en diferentes contextos o situaciones, sin experimentar tensión, ansiedad u otras emociones negativas”</p>	<p>15 ¿Cómo se da el contacto inicial de los colaboradores que provienen de la UP?</p>	<hr/> <p>SJ1 contacto cordial y receptividad frente a sus compañeros</p> <hr/> <p>SJ2 Principalmente por base de datos, referencia de otros Docentes, petición formal de los colaboradores de la UP, todo lo anterior principalmente enmarcado en la realización previa de estudios post-graduales, que garanticen las condiciones mínimas, para la formación de los equipos de trabajo. .Es importante precisar que en la institución que represento, no me corresponde la figura de empleador, la</p>	

vinculación y contratación, es un proceso ajeno a mis funciones, existiendo solo una Oficina encargada de dicho proceso (Talento Humano UP)

SJ3 Se comunican de manera óptima y reflejan constantemente el sentido de pertenencia por el Programa.

Se expresan con propiedad y seguridad

<p>Condiciones laborales “elementos reales que inciden directa o in/directamente en la salud de los trabajadores; constituyen un conjunto que obra en la realidad concreta de la situación laboral” Nicolaci, M. (2008).</p>	<p>16 ¿Los colaboradores tienen posibilidad de ascender de cargo en la organización?</p>	<p>SJ1no se puede, pero si se aumenta de conocimiento y de poder adquisitivo</p> <hr/> <p>SJ2 Es un proceso complejo, que requiere de experiencia, acompañado de formación académica post-gradual y actualización constante. Es posible cuando se generan algunas vacantes, principalmente administrativas, en algunos casos, existen posiciones que suelen tener más rotación que otras. Se precisa, que independientemente de posibles ascensos de cargo, la labor docente, siempre permanece.</p>	<p>No es posible ascender de cargo sin embargo si de poder adquisitivo teniendo en cuenta que la ejecución de nuevos conocimientos permite que se dé mayor compensación, por otro lado se permite el crecimiento y construcción del personal dentro de la organización, de haber una vacante abierta para un puesto administrativo de hace saber a los colaboradores sin embargo esto no los desliga del todo de su labor docente , siendo así la adquisición de conocimiento es el mayor escalón a perseguir dentro de la Universidad de Pamplona. Por otro lado la universidad en cuanto a infraestructura si permite obtener los recursos necesarios para la labor docente, sin embargo para la</p>
--	--	--	--

	<p>SJ3 Si. El programa concede oportunidades a sus trabajadores para que crezcan dentro de la organización, aspecto que los motiva y que permiten su permanencia</p>	<p>realización académica se queda corta pues no se cuentan con los recursos necesarios para llevar a cabo esta labor cuando se está en una situación en particular, de este modo podría decirse que sí y no al mismo tiempo pues es subjetiva esta respuesta</p>
<p>17 ¿Cuenta con los recursos necesarios para desempeñar su labor respecto a sus colaboradores?</p>	<p>SJ1 son reducidos</p> <hr/> <p>SJ2 En términos generales, se cuentan con los recursos, teniendo en cuenta que somos una institución pública, en ocasiones es demorada la obtención de algunos recursos, a manera de ejemplo lo asociado a papelería. En términos de infraestructura, la dotación asignada es pertinente, favorece y permite el normal desarrollo de las actividades.</p> <hr/> <p>SJ3 Claro que sí.</p>	<p>teniendo en cuenta las labores que realice cada docente.</p>
<p>Relaciones laborales y comunicación: “El término relaciones laborales (también</p>	<p>18 ¿Cómo se relacionan sus colaboradores con los demás miembros de la organización?</p> <hr/> <p>SJ1 muy buenas relaciones, canales de comunicación abiertos</p> <hr/> <p>SJ2 Asertivamente, basados en el respeto, el apoyo y servicio en cuanto sea posible. La comunicación se genera en doble vía, formal e informal, según sea el</p>	<p>A pesar de las diferencias que puedan existir entre ellos los canales de comunicación son bidireccionales lo que permite la asertividad, el apoyo y comprensión ante situaciones lo que permite que el ambiente laboral se mantenga en un buen estado, a partir de esto la relación que tienen</p>

<p>se utiliza relaciones industriales), hace referencia al sistema en el que las empresas, los trabajadores y sus representantes y, directa o indirectamente, la Administración, interactúan con el fin de establecer las normas básicas que rigen las relaciones de</p>		<p>caso y la modalidad de interacción.</p>	<p>los colaboradores con sus jefes se encuentra basada en el respeto, la responsabilidad, la confianza y la honestidad, viendo a estos como un líder, el dialogo es abierto y constante, cordial y bueno.</p>
<p>trabajo. Asimismo, alude al campo de estudio dedicado al análisis de dichas relaciones” Trebilcock, K. (2012). Y “La comunicación es el</p>	<p>19 ¿Cómo es la relación con usted?</p> <p>20 ¿Ha tenido algún problema con sus colaboradores en el trabajo como empleador?</p>	<p>SJ3 Existen diferencias como en cualquier organización, a pesar de ello, se mantiene un buen ambiente laboral.</p> <hr/> <p>SJ1 de respeto, buena, de cordialidad</p> <hr/> <p>SJ2 Respetuosa, basada en la confianza, la lealtad, honestidad, dialogo abierto, el apoyo mutuo en los procesos y en procura de atender las necesidades y prioridades de nuestro programa</p> <hr/> <p>SJ3 Respeto y reconocimiento como líder</p> <hr/> <p>SJ1si, más de tipo personal que de tipo laboral</p> <hr/> <p>SJ2 Nada que se considere significativo o trascendental, en algunas ocasiones fallas en la comunicación, muy propias de toda cultura organizacional, pero no comprometen en ningún caso la relación laboral, o los objetivos institucionales</p> <hr/> <p>SJ3 Ninguno.</p>	<p>Los jefes inmediatos manifiestan dos de ellos que si se han dado problemas por falta de comunicación pero nada que trascienda y que genere un malestar más de lo debido, otro de ellos manifiesta que las diferentes existentes son más de tipo personal que de trabajo pero sin embargo eso no afecta en nada el rendimiento laboral y el tercer empleador manifiesta que hasta el omento no ha tenido ningún problema con alguno de sus colaboradores.</p>

mecanismo por medio del cual existen y se desarrollan las Relaciones Humanas, es decir todos los símbolos de la mente junto con los medios para transmitirlos, a través del espacio y Preservarlos en el tiempo”. (Cooley, 1909 citado por Flores, J 2010).

<p>Proceso de selección: “Un dicho popular afirma que la selección es la elección del individuo adecuado para el cargo</p>	<p>de 21 ¿Cómo fue el proceso de selección para que sus colaboradores estuvieran en el trabajo actual?</p>	<p>el SJ1banco de legibles                  SJ2 A. Algunos casos por banco de elegibles los demás por necesidad del servicio.                  B. Recepción y revisión de la hoja de vida.                  C. Entrevista con la Dirección de Programa y/o Coordinación de Programa.</p>	<p>El proceso dentro de la universidad esta guiado por el banco de legibles que posee la misma a partir de esto permite la revisión de las hojas de vida, y el perfil de cada profesional con el fin de ver la idoneidad que tienen para su elección al cargo, posteriormente se lleva a una entrevista en la que participan varias personas evaluando diferentes aspectos del convocado, se da la selección del</p>
--	--	--	--

<p>adecuado. En un sentido más amplio, escoger entre los candidatos reclutados los más adecuados, para ocupar los cargos existentes en la empresa, tratando de mantener o aumentar la eficiencia y el desempeño del</p>		<p>D. Visto Bueno de la Decanatura (Entrevista Opcional)  E. Visto bueno de la Vicerrectoría Académica (entrevista Opcional)  F. Recepción y cumplimiento de documentos.  G. Contratación y Vinculación por parte de la Oficina de Talento Humano.</p>	<p>mismo y por último se pasa a la firma de contratación.  En este trascurso no se presenta la aplicación de ningún tipo de prueba psicotécnica por parte del entrevistador.</p>
<p>personal, así como la eficacia de la organización”  Bachenheimer, H, (2002).</p>	<p>22 ¿Qué tipo de pruebas psicotécnicas les aplicaron a sus colaboradores?</p>	<p>SJ3 No tengo inferencia en los procesos de selección, nuestro Programa cuenta con un equipo que se encarga de ello.  <hr/> SJ1ninguna  <hr/> SJ2 La aplicación de pruebas psicotécnicas, tienen lugar para concursos públicos de méritos (vinculaciones de planta), en la vinculación ocasional, no se emplean pruebas.</p>	
	<p>23 ¿Qué filtros deben</p>	<p>SJ3 No tengo conocimiento al respecto.  <hr/> SJ1 recepción de la hoja de vida, revisión</p>	

---

pasar sus colaboradores del perfil, entrevista donde participan 2 o  
para quedar 3 personas, selección y contratación  
seleccionados?

---

SJ2 REVISAR RESPUESTA # 20.

Utilizar la información a conveniencia.

Sumado a lo anterior, se tiene en cuenta perfil profesional del colaborador y el del cargo vacante, lo anterior en términos académicos, más no administrativos.

---

SJ3 No manejo el proceso, por cuanto no podría responder a la pregunta.

---

Resultados del Assesment center

Tabla.14 Resultados Assesment center

UNIVERSIDAD DE PAMPLONA	FICHA TÉCNICA Y LOGÍSTICA	VERSIÓN 1.0	PÁGINA 1
FECHA	26 de agosto de 2017	CARGO A EVALUAR	Estudiante
Objetivo: observar los comportamientos relacionados a la inteligencia emocional en los psicólogos graduados de la universidad de pamplona por medio del Assesment center.			
RESPONSABLES DE LA EVALUACIÓN			
Moderador: Angie Mateus	Observador asistente: Eliana Ibáñez y Angie Mateus	Observadores pasivos : Eliana Ibáñez y Angie Mateus	
Cargo	Cargo	Cargo	Cargo
PARTICIPANTES			
NOMBRE	EDAD	EDUCACIÓN	EXPERIENCIA
SUJETO 1	NA	Esp. Derechos humanos	Desempeño en diferentes áreas de la psicología
SUJETO 8	NA	Esp. Psicología clínica	Desempeño en diferentes áreas de la psicología
SUJETO 2	NA	Psicóloga	Desempeño en diferentes áreas de la psicología
SUJETO 5	NA	Psicóloga	Desempeño en diferentes áreas de la psicología
TOTAL PARTICIPANTES	4 cuatro	FECHA PROGRAMADA	26 de agosto de 2017
ASSESSMENT CENTER			
TOTAL SESIONES PROGRAMADAS	1 una	LUGAR	Salón 202 Colegio el Rosario, Pamplona, Norte de Santander

Formato 2. Ejercicios a realizar

Tabla.15 Ejercicios Assesment center a realizar

TIPO DE EJERCICIO	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	COMPETENCIAS A EVALUAR	TIEMPO	RECURSOS
1. marketing personal	<p>Cada uno debe realizar un eslogan publicitario, dándose a conocer y se presentará con él colocado a modo de cartel.</p> <p>Reflexionaremos acerca de las posibles dificultades que hemos encontrado a la hora de hacernos publicidad, buscando en nosotros y destacando alguna de nuestras cualidades.</p>	Autoconocimiento	35 minutos	Hojas de block y marcadores.
2. hasta no ver no creer	<p>La psicóloga en formación empieza hablando un poco sobre la motivación recalcando que esta se refiere “a un proceso interno, no externo, que da el razones para hacer una cosa”. Para ilustrarlo les dice al grupo “por favor levanten la mano derecha”. Se espere un instante, después se le da las gracias al grupo y se les pregunta: ¿Por qué hicieron eso? La respuesta es: “Porque usted nos lo dijo.” “Porque dijo ‘por’ favor” etc., este ejercicio de realizará 3 o 4 veces.</p> <p>Luego, la psicóloga en formación pregunta ¿me hacen el</p>	Motivación	10 minutos	Billetes didácticos, pupitres

favor todos de ponerse de pie y levantan sus sillas? (lo más probable es que nadie lo haga).

Posteriormente, la psicóloga en formación pregunta que harían “Si les dijera que hay billetes dispersos en el salón debajo de las sillas, puede eso motivarlos para ponerse de pie y levantarse” (esta instrucción generará curiosidad entre los participantes).

Entonces la psicóloga en formación de nuevo les dirá: “Permítanme decirles que sí hay billetes de banco debajo de algunas sillas.” (Se espera que dos o tres personas se levanten de sus asientos y después los seguirá lo demás. Conforme encuentran los billetes).

Se realizaran preguntas de reflexión:

¿Por qué necesité más esfuerzo para motivarlos la segunda vez?

¿Los motivó el dinero?

¿Cuál es la única forma real de motivar?

¿Qué los motiva?

¿Qué los mantiene motivados?

¿Qué hace que perder la motivación?

3. Ajedrez

Los participantes inicialmente deberán hacerse en Liderazgo

30 minutos

Recurso humano

humano	<p>grupos de 2 la cual uno de ellos estará con los ojos vendados, a partir de esto uno de ellos será en la primera partida una ficha y el otro una guía, ya en la segunda ronda intercambian roles, teniendo en cuenta lo anterior tendrán la oportunidad de reunirse durante 5 minutos para escoger 5 movimientos que serán los que van a realizar en la primera ronda, estos 5 movimientos tienen que ser llamados con una clave para que su contrincante no sepa cuál es la acción que el otro grupo realizará. Ejemplo: un paso a la derecha es denominado “Batallón”, seguidamente se hará el cambio de roles una vez el anterior juego haya culminado y se encuentre un ganador, al empezar la siguiente ronda tanto los movimientos como las claves tendrán que ser totalmente diferente.</p>			
4. Julia	<p>La psicóloga en formación explica la situación a la que deben responder.</p>	Habilidades sociales	30 minutos	Recurso Humano.
OBSERVACIONES	<p>Todas las actividades se llevan a cabo con total cumplimiento, teniendo en cuenta lo estipulado en un principio.</p>			

## Formato 3. Ficha de observación y registro de competencias

Tabla.16 Ficha de observación y registro de competencias sujeto 1

CANDIDATO EVALUADO	SUJETO 1	
OBSERVADOR	Angie Mateus	FECHA
COMPETENCIA	NIVEL DE REQUERIDO	COMPORTAMIENTOS
Autoconocimiento	A	Durante la aplicación de la actividad se muestra bastante abierta, en la explicación de su producto o eslogan fue concreta y emocional, dio a conocer que el símbolo expuesto hace alusión al cuidado animal porque ella es animalista y feminista también explica, el amor por su familia y el respeto que posee hacia el otro, el valor que le da a los derechos humanos la importancia de que la sociedad se fije mucho más en eso
Motivación	A	El sujeto 1 acata las ordenes indicadas por la psicóloga en formación y no se interpone a las siguientes ordenes, pero al momento de la realimentación da a conocer que ella seguiría realizando la orden solo porque se lo están diciendo mas no porque a ella le esté causando algo de motivación hacerlo es decir que ya se empezaba a preguntar cuál era el objetivo de la actividad
Liderazgo	A	En la actividad de liderazgo el sujeto 1 asumió el rol del líder y era ella quien decidía que movimiento realizaba su ficha. Dijo que a ella la actividad le gusto y quería generar competencia pero que no pensaba en la estrategia solamente de ganar si no que quería seguir y seguir jugando. Tuvo una buena comunicación con su ficha, pero nunca elaboraron una estrategia para ser las ganadoras en las dos partidas.
Habilidades sociales	A	Participa de una forma muy empática y además se mantuvo en el papel que le correspondió. Respondió muy bien al estímulo que fue estar en el papel de un payaso pero en una situación en particular

Tabla.17 Ficha de observación y registro de competencias sujeto 8

CANDIDATO EVALUADO	SUJETO 8		
OBSERVADOR	Angie Mateus	FECHA	26 de agosto de 2017
COMPETENCIA	NIVEL DE REQUERIDO	COMPORTAMIENTOS	
Autoconocimiento	A	Dibuja un signo de psicología y una mariposa explica que si eslogan tiene un significado en cuanto a la pasión que siente por su profesión y como a partir de ella puede generar cosas positivas para la comunidad. Su significado estuvo ligado a la tranquilidad y la pasión por hacer lo que sea que ella se proponga a hacer.	
Motivación	A	Es el único caso en particular porque ella mostraba en su rostro la inconformidad por realizar acciones que solo están siendo ordenadas pero que no tenían un sentido aparentemente. Ella menciona que seguiría realizando la acción solo porque se lo ordenan pero que la motivación en ella ya se había perdido porque no conocía la finalidad de lo que hacía	
Liderazgo	A	En esta actividad el sujeto 8 fue la ficha y ella cumple con exactitud lo que su líder le ordena, aunque refiere que a veces pensaba que era bueno realizar un movimiento diferente al que su líder le decía.	
Habilidades sociales	A	En esta actividad ella fue muy expresiva y cumplió el rol que le fue encomendado, así como sus demás compañeras. Permitió que desde el inicio la actividad se diera de la mejor manera	

Tabla.18 Ficha de observación y registro de competencias sujeto 2

CANDIDATO EVALUADO	SUJETO 2		
OBSERVADOR	Angie Mateus	FECHA	26 de agosto de 2017
COMPETENCIA	NIVEL DE REQUERIDO	COMPORTAMIENTOS	
Autoconocimiento	A	El sujeto 2 dibuja en su eslogan la importancia que poseen sus hijos en su vida y como todo lo que ella realiza diariamente siempre está siendo pensada para que ellos estén bien y su calidad de vida y crianza siempre sea mejor. Siempre enfatiza en la importancia que tiene para ella ser madre y dar lo mejor de sí misma	
Motivación	A	acata las ordenes que son dadas por la psicóloga en formación, al momento de hacer la realimentación manifiesta que ella seguiría realizando mil veces la acción pero que ya no tenía sentido lo que estaba haciendo y que ya estaba aburrida	
Liderazgo	A	En la tercera actividad del ajedrez el sujeto 2 también fue guía al igual que el sujeto 1, ella por otro lado siempre fue muy estratega y competitiva, buscando la forma de ganar y generar en su contrincante inestabilidad para poder lograr su objetivo. La tenía muy clara y siempre busco la forma de ser mejor que el otro equipo, eso fue evidente.	
Habilidades sociales	A	En la actividad final también fue una persona que se mostró muy activa y participativa, cumpliendo el rol y permitiendo que muy extrovertidamente sus demás compañeras de actividad se contagiaron un poco de su energía pues era muy ocurrente en lo que decía	

Tabla.19 Ficha de observación y registro de competencias sujeto 5

CANDIDATO EVALUADO	SUJETO 5		
OBSERVADOR	Angie Mateus	FECHA	26 de agosto de 2017
COMPETENCIA	NIVEL DE REQUERIDO	COMPORTAMIENTOS	
Autoconocimiento	A	dibuja dos hormigas, en una de ellas se define ella misma diciendo que se dibuja de esa manera porque ella considera que es muy trabajadora y luchadora por sus ideales y que siempre se esmera por ayudar a los demás y la otra hormiga significa su hijo y como ella le enseña a su hijo a ganarse las cosas en la vida por medio de su propio esfuerzo	
Motivación	A	ella cumple con las ordenes estipulada por la psicóloga en formación y no hace alguna observación mientras se realiza la actividad, por otro lado cuando se hace la realimentación al igual que las demás participantes menciona que en algún momento preguntaría ya que su motivación se estaba perdiendo pues empezaba a perder sentido lo que estaba haciendo	
Liderazgo	A	En esta actividad el sujeto 5 fue una ficha ella se limita a cumplir las órdenes establecidas por su guía. Hubo buena conexión entre las dos aunque se le nota un poco insegura al realizar algunos movimientos que le indica su guía, al momento de la realimentación ella menciona que en algún momento pensó en que una u otra estrategia podría ser mejor a la que su guía le había ordenado	
Habilidades sociales	A	En la última actividad demuestra cierta dificultad por realizar las acciones que les fueron encomendadas, es decir que ella las realizo pero era notorio que no se sentía del todo cómoda realizando las actividades	

Formato 4. Informe final *Tabla.20 informe final sujeto 1*

FECHA	26 de agosto de 2017	
NOMBRE DE CANDIDATO	SUJETO 1	
CARGO	Docente Universidad de Pamplona	
OBSERVADOR	Angie Mateus	
RESULTADOS FINALES		
COMPETENCIAS	NIVEL REQUERIDO	RESULTADO FINAL
Autoconocimiento	A	Teniendo en cuenta el concepto de Navarro (2009). La participante posee características significativas ya que en su discurso logra representar con exactitud el conocimiento que tiene de sí misma y de su identidad, además se encuentra muy segura de la información que se plasma en su cartelera y que es dirigida hacia las demás participantes.
Motivación	A	En esta estrategia la participante acierta en cuanto a la definición de Santrock (2002), ya que se tiene que la misma manifiesta durante la aplicación la pérdida de motivación frente al estímulo que se les fue presentado.
Liderazgo	A	La docente muestra claramente su liderazgo frente a la actividad y manifiesta que para ser un líder es necesario tener en cuenta la palabra de los demás, hace muy bien su labor ya permite ver que tanto ella como la otra persona con quien trabajó mantuvieron cierta concordancia y manejo de la situación.
Habilidades sociales	A	demuestra su capacidad de afrontar situaciones en las que se permite interactuar con las demás personas y obtener una experiencia positiva, expresando asertivamente sus emociones frente a un momento determinado, además de permitirse salir de su zona de confort y hacer dinámicas que quizá ella no imaginaba hacer posible en su entorno cotidiano.

Tabla.21 informe final sujeto 8

FECHA	26 de agosto de 2017	
NOMBRE DE CANDIDATO	SUJETO 8	
CARGO	Docente Universidad de Pamplona	
OBSERVADOR	Angie Mateus	
<b>RESULTADOS FINALES</b>		
<b>COMPETENCIAS</b>	<b>NIVEL REQUERIDO</b>	<b>RESULTADO FINAL</b>
Autoconocimiento	A	Demuestra ante los demás participantes la presencia de autoconocimiento, puesto que frente a su discurso se mostró bastante segura y emocionada ante el relato del porque este esquema contemplaba todo lo que para ella en su vida significa ser.
Motivación	A	Con el sujeto 8 hubo algo en particular y es que antes de culminar la actividad ella manifiesta la falta de motivación ante el estímulo que se les estaba presentado, lo que permite evidenciar que posee la habilidad de reconocer y dar a conocer en qué momentos de su vida algo deja de ser significativo.
Liderazgo	A	Esta competencia se permite observar en ella en el momento en el que junto a su compañera de actividad, manifiesta de forma asertiva y amena la proposición de algún movimiento en especial. Lo que es también una característica de una persona que permite a todo su equipo aportar y ser parte del aporte.
Habilidades sociales	A	Fue evidente que en el sujeto 8 la habilidad social es parte de su fuerte, pues se muestra una gran acogida ante la actividad a realizar así como las ganas de salir de lo cotidiano y realizar algo que le permite ser y reaccionar de formas espontaneas.

Tabla.22 informe final sujeto 2

FECHA	26 de agosto de 2017	
NOMBRE DE CANDIDATO	SUJETO 2	
CARGO	Psicóloga en Colegio Cambridge en Pamplona	
OBSERVADOR	Angie Mateus	
<b>RESULTADOS FINALES</b>		
<b>COMPETENCIAS</b>	<b>NIVEL REQUERIDO</b>	<b>RESULTADO FINAL</b>
Autoconocimiento	A	Demuestra poseer un conocimiento significativo acerca de sus capacidades, habilidades, además de tener claro sus objetivos en la vida y el porqué de la misma, lo que permite evidenciar claramente que la participante tiene claridad sobre sí misma.
Motivación	A	En esta participante también es evidente la falta de motivación frente a la actividad que se realiza, pues ella manifiesta que podría repetir la actividad muchas veces pero que no tendría sentido alguno hacer en cualquier aspecto de la vida algo que no genere algún grado de motivación. De este modo se permite decir que la participante tiene claridad frente a situaciones que generen la pérdida de motivación o por el contrario aumente.
Liderazgo	A	Es un buen líder, pues se evidencia frente a su participación que posee esta capacidad que además es competitiva para ella. Permite observar la utilización de estrategias junto con su compañera de equipo logrando en la competencia ser ganadoras.
Habilidades sociales	A	En este aspecto el sujeto 2 demuestra que sus habilidades sociales son significativas y que afrontar situaciones que puedan generar malestar o ansiedad en otras personas para ella es algo totalmente espontáneo.

Tabla.23 informe final sujeto 5

FECHA	26 de agosto de 2017	
NOMBRE DE CANDIDATO	SUJETO 5	
CARGO	Psicóloga confaorienta	
OBSERVADOR	Angie Mateus	
<b>RESULTADOS FINALES</b>		
<b>COMPETENCIAS</b>	<b>NIVEL REQUERIDO</b>	<b>RESULTADO FINAL</b>
Autoconocimiento	A	Es una persona que demuestra las capacidades de autoconocimiento, ya que reconoce sus debilidades y fortaleza frente a los demás pero lo asume desde una posición muy madura y tranquila. Menciona todo lo que en su vida es importante y como a través de lo que hoy en día se proyecta hacia un futuro.
Motivación	A	Para el sujeto 5 no es fácil facialmente observar si le gusta o le disgusta la actividad, pero si menciona que podría realizar mil veces más el ejercicio simplemente porque se le fue ordenado y no porque ella sienta motivación o ganas de hacerlo.
Liderazgo	A	Es una líder muy comprensiva ante las situaciones pero no toma esta posición con frecuencia teniendo en cuenta que no le gusta dar órdenes o delegar funciones, pero si le gusta el trabajo en equipo.
Habilidades sociales	A	Es una de las competencias en las que debe trabajar puesto que se evidencia la falta de acercamiento a los demás por su timidez ante nuevas situaciones sociales

### **Análisis y discusión de resultados**

A continuación, se hace mención de los resultados arrojados a partir de la aplicación de dos entrevistas semiestructuradas; la primera de ellas consta de 79 preguntas y la segunda de 23, la aplicación de una de las entrevistas se lleva a cabo con ocho (8) egresados de la Universidad de Pamplona que no excedían los ocho (8) meses en conseguir su primer empleo y la segunda se realiza con tres (3) jefes inmediatos del programa de psicología, cabe resaltar que cada una de estas se encuentran construidas teniendo en cuenta las categorías y sub categorías de la inteligencia emocional tales como: el autoconocimiento, la autorregulación, la motivación y el liderazgo entre otras, así como del trabajo Por último, se da la realización de un assesment center, en el cual participan 4 personas quienes también hacen parte del primer proceso de entrevista, en esta solo se evalúan 4 aspectos fundamentales de la inteligencia emocional como lo es el autococimiento, el liderazgo, motivación y habilidades sociales.

La aplicación de las entrevistas semiestructuradas y el assesment center se lleva en tres oportunidades diferentes teniendo en cuenta la disponibilidad de la población que se solicitaba.

Ahora bien, la primera categoría a evaluar es la aptitud personal de la cual se desprende: el autoconocimiento, la autorregulación, la motivación y el liderazgo; en la segunda categoría de encuentran las habilidades sociales, por otro lado en cuanto a la categoría de trabajo podemos encontrar: condiciones laborales, relaciones laborales, comunicación y el proceso de selección. Por último es importante tener en cuenta que en este mismo orden son presentados los análisis de resultados.

## **Análisis entrevista semiestructurada a graduados**

El análisis de las entrevistas se realiza a partir de la división de dos grandes categorías tales como: la inteligencia emocional y el trabajo.

### **Inteligencia emocional**

Se da inicio con la sub-categoría de inteligencia emocional, autoconocimiento, entendido como la capacidad de responder quien soy yo o el conocimiento que se tiene sobre sí mismo; es lo específico de la persona, la consecuencia de sí, las personas identifican y evalúan su conductas; aunque no es fácil tener un autoconcepto claro, esta disposición personal establece la autoestima, Navarro M. (2009).

Partiendo de la definición del autoconocimiento, los participantes, tienen muy claro en sus vidas cuales son las características principales que permite tener una definición de sí mismos, por ejemplo, el SJT 1 menciona “Mis cualidades personales en relación a la capacidad de escucha, disposición de ayuda y mi carácter fuerte” otro de los participantes menciona SJT 2 “Me define la capacidad de razonar las situaciones desde diferentes puntos de vista y el liderazgo” esto indica que sí tienen un concepto claro sobre lo que ellos son en sus vidas.

Así mismo se logra recopilar una serie de características que definen a los graduados de la Universidad de Pamplona, pues estos tienen cualidades muy particulares como: su capacidad de liderazgo frente a cualquier situación o contexto, suelen ser personas a las que se les facilita la escucha activa de los demás, teniendo así claro el ayudar con el fin de proporcionar bienestar a quien lo necesite pues la comunidad es uno de sus objetivos principales en cuanto a la atención pues naturalmente se muestra la vocación. Son personas sencillas, honestas a quienes se puede fácilmente identificar por su empatía y asertividad al momento de comunicarse.

Los psicólogos graduados de la Universidad de Pamplona partícipes de la investigación son personas que se mantienen enfocadas en la potencialización y adquisición

de nuevas habilidades tanto a nivel personal como a nivel profesional, con la finalidad de impartir a los demás la mejor versión de sí mismos y a partir de esto generar conocimiento en los demás dejando huella por su participación frente a procesos que involucran el crecimiento personal de otros.

Por otro lado, la capacidad de trabajar en equipo es una de las características que más se evidencia en los graduados, así como también la perseverancia frente a cualquier situación que se imponga; otra de las particularidades a resaltar en los participantes es su responsabilidad y compromiso frente a la adquisición de labores encomendadas por sus superiores.

Algunas de las debilidades presentes en los psicólogos de la Universidad de Pamplona es la dificultad para decir “no” ante cualquier situación, es decir, la incapacidad de negarse a realizar una acción así se encuentre totalmente ocupado su tiempo lo que genera malestar e inconsistencia emocional, además tienen poca paciencia y tolerancia, una de las debilidades más marcadas es la falta de reconocimiento así mismo por labores realizadas con éxito, pues aun sabiendo que obtuvo un mérito por su desempeño les es difícil creerse merecedor del mismo, esto debido a la falta de confianza y el miedo ante la generación de nuevas oportunidades que puedan llegar gracias al ejercicio realizado.

También es importante que parte del autoconocimiento sea conocer cuáles son los aspectos más relevantes para dar mejoramiento a estos, la puntualidad fue una de las constantes de cambio entre los participantes así como el permitirse la generación de nuevos proyectos y que a partir de estos se pueda dar inicio a una mayor confianza en sí fortaleciendo además la capacidad de tolerancia a la frustración ante eventos que impliquen un elevado aumento en la emociones

Generalmente los psicólogos son vistos por su más cercano vínculo social como personas alegres, estrictas, responsables, honestas y que además mantienen el sentido del humor, pues dejan evidenciar estos aspectos con sus familias que si bien es cierto son parte de su pasión. Entre los principales temores que poseen son la soledad y una posible

inestabilidad económica, así como el no lograr realizar proyectos que se tienen trazados, y por último envejecer sin lograr la realización personal y profesional, esto genera un estado constante de ansiedad e inestabilidad ya que pensar en lo que el futuro puede traer para sus vidas les genera malestar.

La segunda categoría es la autorregulación, entendida como un “proceso formado por pensamientos auto-generados, emociones y acciones que están planificadas y adaptadas cíclicamente para lograr la obtención de los objetivos personales” Zimmerman, (2000) citado por Panadero, E & Tapia, J. (2014) a partir de esto se realiza una serie de preguntas en las cuales se permite conocer aspectos relevantes en la vida de cada participante de la investigación.

Una perspectiva importante a tener en cuenta es la mencionada por el SJ 2 frente a la aceptación de un error para lograr un objetivo y este es “a no volverlos a cometer, a levantarse y aprovechar las oportunidades que la vida nos brinda “otro de los participantes menciona SJ 5 “cuando los noto en seguida trato de hacer los cambios necesarios para remediarlos, cuando los nota y son expresados por las personas siento que tienen más peso, pero trato de que el cambio se dé por mí”

De este modo se tiene que para que un psicólogo de la Universidad de Pamplona participe de la investigación conciba un estado de alteración emocional, es necesario estar presente en un ambiente en el que los derechos de las personas no sean respetados y así mismo la desconfianza sea una variable latente, así como que su vida sea bárbaramente denigrada u obstaculizada por otros que solo pretenden generar preocupación.

Otro de los aspectos que contribuye a la falta de control es la imposición de normas sobre los demás tomando por su propia mano la voluntad de otros. Por otro lado son personas a las que se les facilita reconocer el cometido de un error y aprender del mismo, ya que esto les permite trabajar para dar a las demás personas la mejor versión de sí, siendo así la experiencia un factor positivo para la aceptación y el aprendizaje pues a partir de esta se permite redimir acciones para con los demás.

Por otro lado, cuando se percibe la presencia de una emoción negativa la mayoría de los participantes concuerdan en que es necesario hacer un alto y pensar con tranquilidad sobre todo aquello que están sintiendo, pues esto les permite tener mayor conciencia sobre la solución que se puede dar, además de tener claridad sobre lo reflexionado a partir de lo sentido. Por otro lado, frente a la presencia de una emoción positiva algunos de ellos en particular prefieren estar tranquilos y silenciosos conservando todo con la mayor calma posible, sin embargo los demás manifiestan tales emociones con euforia y espontaneidad haciendo que las demás personas se den cuenta de que están felices.

La tercera categoría de la inteligencia emocional evaluada es motivación, esta se encuentra definida como: “el conjunto de razones por las que las personas se comportan de las formas en que lo hacen. El comportamiento motivado es vigoroso, dirigido y sostenido” Santrock (2002), citado por Naranjo, M. (2009). A partir de esto se generan una serie de preguntas las cuales permiten obtener información importante acerca de la percepción y la motivación que los psicólogos graduados de la Universidad de Pamplona tienen sobre algunos aspectos en la vida.

Inicialmente se pregunta a cerca de la motivación que genera la retribución económica por las labores encomendadas desde la prestación de servicios, de este modo los psicólogos mencionan que este dinero es utilizado con la finalidad de cubrir la mayor parte de sus gastos mensuales, así como en otros casos permitirse disfrutar en ellos o invertir en proyectos, así como también en la adquisición de objetos materiales que contribuyen en beneficio en la calidad de vida de estos.

En su mayoría los participantes concuerdan en que asisten a la realización de sus labores ya que la prestación de sus servicios permite que otros se beneficien y saquen de esto algo importante para sus vidas, pues mencionan que siempre mantiene una sonrisa, buena actitud, energía, entusiasmo y motivación en sus lugares de trabajo. Un aspecto importante a tener en cuenta es el enriquecimiento intelectual, emocional, conductual y profesional del cual se permite la satisfacción pues esto mismo es en pro de las

comunidades a las que acostumbran ayudar, así bien lo más valioso para ellos es poder tener con quien compartir su conocimiento a partir de la utilización de temáticas con las que se logre contribuir e impactar a la población en general.

Algunas de las metas que son planteadas por estos profesionales es el afianzamiento de sus conocimientos en el área de especialidad, sus hijos quienes son uno de sus mayores motores y pasiones, llegar a conseguir estabilidad emocional, pensando muchos en la construcción de una familia. Es importante tener en cuenta que dentro de sus trabajos la mayoría de los participantes no cuentan con la oportunidad de escalonar, lo que puede convertirse futuramente en un factor que impida el crecimiento profesional, en otros casos si es posible a partir del estudio y el avance en cuanto a la adquisición de títulos.

La motivación más importante para que cada uno de estos se mantenga en la labor que ejerce, es el reconocimiento que se les hace cuando se dan logros a partir de sus intervenciones con la población. Algunas de las aspiraciones que los participantes tiene a futuro están relacionadas con la adquisición de nuevos conocimientos con los que se pueda llevar bienestar a la población, así mismo se visualizan emprendiendo proyectos con los que su entrada económica pueda aumentar y a partir de esto se permita la construcción de sueños.

Otra de las categorías de la inteligencia emocional es el liderazgo este es entendido como la capacidad de influir sobre otros, pero es posible identificar grandes diferencias en la manera en que se ejerce el liderazgo, pues algunos líderes pueden influir sobre otros según sus cargos, y otros en cambio pueden influir de acuerdo con sus características y actitudes, las cuales generan identificación o entusiasmo en los seguidores” (García, 2011 citado por Giraldo, D & Naranjo, J. 2014).

Partiendo de lo mencionado se da construcción a una serie de preguntas en las que se pretende establecer el conocimiento que los psicólogos de la Universidad de Pamplona vinculados a la investigación tienen acerca del mismo y como este se ve influenciado en sus vidas, según lo mencionado el SJT 7 plantea que un líder es “ser la persona capaz y

suficiente de aportar a un equipo de trabajo para un bien común, buscando el beneficio a partir de las habilidades de los miembros del equipo y promoviendo el sentido de pertenencia del equipo de trabajo” así mismo el SJT 8 menciona que “un líder es una persona que logra movilizar a un equipo en la consecución de un logro construido con sus colaboradores y aprovechando las potencialidades del otro” .

Siendo así los psicólogos graduados de la Universidad de Pamplona presentes en la investigación contemplan el liderazgo como la oportunidad que se tiene de orientar a un equipo de trabajo, permitiendo a todos sus participantes una puesta en común, guiados por objetivos que benefician a todos en general, aprovechando las habilidades de su equipo y cada uno de ellos fomentando la igualdad; esta relación debe estar basada principalmente en la armonía de una dinámica basada en principios de igualdad, ética, participación, honestidad, cordialidad, respeto y comunicación asertiva en el que las normas y los límites son claros y puestos en marcha.

Por otro lado, para que una persona tenga la oportunidad de convertirse en un buen líder debe tener conciencia sobre todo que como seres humanos las personas tienen necesidades, alegrías, tristezas y por ende deben ser comprendidas y su personalidad debe ser respetada ante todo, un líder es una persona que se caracteriza por ser empático, orientado en la generación del bien común y además cuenta con conocimiento necesario así como con habilidades y destrezas que le permiten delegar una función teniendo en cuenta las capacidades de su equipo, por ultimo debe ser una persona que genere motivación hacia el logro de los objetivos planteados.

Según el SJT 1 un líder es quien “Tiene la capacidad de orientar equipos de trabajo para la obtención de logros y metas asumiendo actitudes motivadoras que incentiven dicha consecución”. Otra de las características de un líder es su amabilidad, tolerancia, constante, honesta, paciente, solidario, amigable comprometido, justo, imparcial y por sobre todo responsable ante los compromisos adquiridos con su equipo de trabajo. De este modo es importante tener en cuenta que un líder debe evitar caer en el abuso de su autoridad ante los demás y siempre debe estar un estado de conciliación con todos con la finalidad de tener un

beneficio en común, este debe ser prudente y debe saber afrontar las adversidades pues su equipo siempre estará esperando lo mejor de él.

La empatía es otra de las categorías que emplea la inteligencia emocional esta es según Prieto (2011) “la capacidad de una persona para ponerse en el lugar del otro y poder así comprender su punto de vista, sus reacciones y sus sentimientos” teniendo en cuenta esto los psicólogos de la Universidad de Pamplona participantes de la investigación opinan que la empatía es necesaria para lograr involucrarse con los demás y de este modo se comparte en buenos y malos momentos que bien este pasando alguien o ellos mismos, esta puede ser un aspecto importante que permita la generación de apoyo a otras personas en la cual se logre la solución pasiva y positiva.

Así como la empatía permite mayor acercamiento a los demás, la compasión también es un factor importante de mencionar pues según los participantes esta no es normal sentirla por otras personas, sin embargo existen situaciones desafortunadas en las que el apoyo es necesario y la ayuda permite que las demás personas no se tornen tan vulnerables.

Mostrar las debilidades a los demás según los participantes es un hecho de valorar pues es una forma de ser sincero a las personas, aunque otros mencionan que no toleran la convivencia con personas a las que le conocen sus debilidades ya que han hecho suficiente por fortalecer estas pero aun así ha sido un esfuerzo en vano, y estas terminan es convirtiéndose en víctimas, pasando a dejar sus culpas y responsabilidades a otras personas y de este modo mencionan que lo más sano es retirarse y retirar la confianza que se tenía a esta persona.

Teniendo en cuenta lo anterior es importante no perder la capacidad de ser empáticos, pues se tiene que esta característica es importante frente a los demás ya que es mucho más fácil acercarse y generar un vínculo. Existen momentos en los que fácilmente se puede percibir que alguien se encuentra e desagrado partiendo de su lenguaje no verbal

pues con solo un gesto se muestra su inconformidad, lo que impide que las relaciones se den abiertas y espontáneamente.

A partir de esto surge la importancia de mencionar a los participantes sobre qué opinan ellos acerca de entender a los demás logrando mantener su equilibrio, estos mencionan que entender a alguien se vería o haría más siempre y cuando la otra persona tuviera la disposición de conversar y comunicar de manera abierta lo que le está sucediendo, esto se logra a partir de la escucha activa.

Particularmente existen momentos en los que no se coincide con las demás personas y puede existir una problemática, sin embargo, ellos piensan y reflexionan a cerca del comentario hacia los demás que pudo causar malestar y buscan identificarlo para lograr no afectar a alguien a partir de esto, por otro lado los demás participantes manifiestan que todos tienen derecho a tener momentos en los que se puede opinar libremente sin sentir culpa o remordimiento alguno.

Por último, se plantea una pregunta en la que la base es saber qué capacidad se tiene sobre la toma de decisiones sin que otras personas influyan, partiendo de esto los participantes concuerdan en ser autónomos y poseen la capacidad necesaria para lograr tomar una decisión con la que se sientan cómodos y que además traiga beneficios para ellos donde se permiten nuevas oportunidades y experiencias.

Por otro lado cabe resaltar que dentro de la aptitud social existe una subcategoría que son las habilidades sociales, estas Según Dongil, E & Cano, A. (2014) “se pueden definir como un conjunto de capacidades y destrezas interpersonales que nos permiten relacionarnos con otras personas de forma adecuada, siendo capaces de expresar nuestros sentimientos, opiniones, deseos o necesidades en diferentes contextos o situaciones, sin experimentar tensión, ansiedad u otras emociones negativas”

Los psicólogos de la Universidad de Pamplona vinculados en la investigación mencionan que al iniciar una relación social, como primera medida saludan cortés y

amablemente en donde se logra un contacto inicial el cual permite que se den a conocer tal cual son, en el que se utilizan temas de interés común como estrategia que incentive la empatía y a partir de esto el discurso entre los dos sea más libre y espontáneo. Estos mencionan que el vínculo social más importante que ellos tienen es el de su familia, esposo e hijos en algunos casos.

Como es normalmente, al darse inicio a una nueva amistad se encuentra un sentimiento de curiosidad, ansiedad, tranquilidad y seguridad, así como también se nota la necesidad de agradarse a los demás. Cabe resaltar que no a todos los participantes se les hace fácil el establecimiento de un nuevo vínculo social, esto debido a que entre sus intereses personales no se encuentra el establecimiento de la interacción con otros, por otro lado para muchos de ellos si es de interés y les resulta más fácil de lo que creen pues su personalidad muestra una actitud amable y gentil lo que permite que se de este proceso más rápidamente.

Teniendo en cuenta lo anterior los psicólogos mencionan que la clave está en mantener un tema de conversación que sea agradable para los dos, además de ser asertivos y no entrar en confrontación, por ende se permitiría la nueva generación de amistades que si bien es cierto pueden ser más adelante un beneficio de compañía, trabajo, apoyo emocional entre otras. La honestidad y la sinceridad son aspectos claves para lograr la amistad, de lo contrario puede ser un factor del que por el contrario la relación no se dé

Ahora bien, en cuanto al fortalecimiento de los vínculos se debe tener en cuenta la escucha activa, la empatía, el cariño, las demostraciones de afecto, esto genera que la relación sea más fuerte y que seguramente sea la oportunidad de confiar en una persona en diversas ocasiones.

## **Trabajo**

El trabajo es la segunda categoría principal a tener en cuenta en esta investigación, a partir de la misma se desprenden tres categorías relacionadas, las condiciones laborales, las

relaciones laborales y la comunicación y por último el proceso de selección que vivieron participantes de la investigación.

Siendo así, se tiene que la condiciones laborales son aquellos “elementos reales que inciden directa o in/directamente en la salud de los trabajadores; constituyen un conjunto que obra en la realidad concreta de la situación laboral” Nicolaci, M. (2008). A partir de esto se reconocen diferentes características en el trabajo iniciando por la remuneración que se da a partir de la prestación de sus servicios y los participantes mencionan que la remuneración debería ser mayor teniendo en cuenta la cantidad de compromisos y consideraciones que deben tener en sus trabajos ya que son docentes y el esfuerzo que esto requiere no se refleja al final del mes.

Sin embargo, otros de los participantes consideran que la remuneración en sus trabajos es buena, pues les permite recuperar de alguna manera lo que ha sido invertido en sus estudios, además de lograr la adquisición de responsabilidades mayores. Cabe mencionar que la mayor cantidad de personas que participan de esta investigación son docentes de la Universidad de Pamplona, y otros se encuentran en otras entidades como el ICBF, confaoriente o en dependencias de Davivienda.

El contrato en su mayoría es de docente-ocasional tiempo completo, contrato obra labor y contrato por OPS que es realizado cada 3 meses. El promedio de pagos de los psicólogos es de 1´400.000 hasta de 2´600.000. En sus trabajos la oportunidad de aspirar a un cargo superior es casi nula sin embargo para otros si es posible aunque no saben cuál es el requisito a tener en cuenta para aspirar a su ascenso.

De ese modo, cabe resaltar que para muchos de estos sería importante poder cambiar la dinámica de sus trabajos en la que se puedan tener mejores canales de comunicación, el clima laboral, y que se permitiera el apoyo de alguien pues las funciones delegadas son demandantes en su mayoría, evitar el dialogo directivo, sin embargo uno de los participantes considera que no es necesario cambiar nada en la dinámica de su empresa.

En consecuencia, todos concuerdan con que se sienten afortunados de estar en sus trabajos ya que al ser docentes pueden contribuir en el crecimiento de los estudiantes y otros contribuyen en la generación de empleo, generando beneficios a la comunidad desde sus diferentes puestos de trabajo. Por último, sienten que su sueldo no impide dar su 100% con la finalidad de que se dé el cumplimiento de objetivos, pues sus instituciones cuentan con las herramientas necesarias para el cumplimiento de estos, particularmente en uno de los casos se menciona que no se dan las garantías necesarias para realizar la debida intervención con la comunidad por lo que él/ella debe asumir este costo.

La siguiente subcategoría son las relaciones laborales y la comunicación, este termino (también se utiliza relaciones industriales), hace referencia al sistema en el que las empresas, los trabajadores y sus representantes y, directa o indirectamente, la administración, interactúan con el fin de establecer las normas básicas que rigen las relaciones de trabajo. Asimismo, alude al campo de estudio dedicado al análisis de dichas relaciones” Trebilcock, K. (2012). Y “La comunicación es el mecanismo por medio del cual existen y se desarrollan las Relaciones Humanas, es decir todos los símbolos de la mente junto con los medios para transmitirlos, a través del espacio y Preservarlos en el tiempo”. (Cooley, 1909 citado por Flores, J 2010).

A partir de esto se realizan una serie de preguntas en las que se evalúan las relaciones laborales dentro de la institución u organización, teniendo en cuenta lo mencionado por los participantes se tiene que las relaciones dadas se encuentran basadas en la cordialidad, el resto, la empatía y a la colaboración, la confianza y la comunicación, en donde se permite el apoyo a los demás.

Por otro lado, la comunicación es un tema fundamental para obtener buenos resultados con las demás personas, según los psicólogos de la Universidad de Pamplona, la comunicación en la mayoría de casos es excelente y asertiva, sin embargo, en otros existen dificultades por falta de tolerancia y respeto hacia ellos mismo, esto debido a la falta de confianza para trabajar en equipo, partiendo de esto los participantes mencionan que no

han llegado a tener problemas con sus compañeros de trabajo, a pesar de la falta de comunicación que existe entre ellos.

Se hace mención a la categoría de selección de personal en esta se afirma que según “Un dicho popular afirma que la selección es la elección del individuo adecuado para el cargo adecuado. En un sentido más amplio, escoger entre los candidatos reclutados los más adecuados, para ocupar los cargos existentes en la empresa, tratando de mantener o aumentar la eficiencia y el desempeño del personal, así como la eficacia de la organización” Bachenheimer, H, (2002).

A partir de lo anterior, se tiene que el reclutamiento de cada uno presenta algunas particularidades, pues en algunos casos no es necesaria la presentación de pruebas para ser admitidos en la organización, pero en otros se tiene que pasar varios filtros para lograr quedarse con el puesto. Entrevistas, Assesment center, presentación de las hojas de vida, exámenes médicos, pruebas psicotécnicas, entre otras para obtener el empleo.

Por último, se indaga sobre algunos aspectos que fueron relevantes en el proceso académico de cada uno de los participantes. Alguno de ellos obtuvieron el mérito de lograr destacarse de entre sus demás compañeros, para otros simplemente fue bueno, satisfactorio o sobresaliente. En otros aspectos a resaltar se dio la realización de diferentes actividades para lograr el sustento de su educación, en dos casos particularmente debido a su estado de embarazo se tuvo que hacer un pare en el camino pero finalmente obtuvieron su título de psicólogos.

El mejor reconocimiento obtenido por ellos mismos fue reconocer sus competencias y habilidades, despertar pasión por una disciplina, así como haber obtenido una buena monografía o solo la satisfacción de haber obtenido su título universitario después de tantos sacrificios. Algunas de las dificultades que se hicieron presentes durante el transcurso del pregrado como lo fueron dudas ante si era o no lo que realmente se quería estudiar, la adaptación ante el proceso, el nacimiento de un hijo, el mal trato entre docente - estudiante y la pérdida de confianza en varias oportunidades.

El proceso de prácticas es un momento en el que el estudiante puede permitirse vivir experiencias nuevas y únicas, para los participantes un proceso productivo, enriquecedor, satisfactorio, la oportunidad de desarrollar nuevas habilidades y destrezas, lo catalogan como una de las mejores experiencias en sus vidas, durante este proceso dedican realizar tesis y algunos monografía.

En el transcurso y desarrollo del pregrado la materia de mayor interés fue la clínica, social y educativa, mientras que la de menor interés fue: organizacional, deportiva y psicometría, siendo finalmente la organizacional, clínica, social o educativa el área por donde se inclinaron y el promedio académico de estos oscilo entre 3.7 y 4.3 y finalmente su proceso académico culmina después de 5 años, en dos casos particularmente 6 años y el otro 10 debido a que sus embarazos que le limitan continuar.

### **Análisis entrevista semiestructurada a jefes inmediatos**

La elaboración de la entrevista a jefes inmediatos, cuenta con la participación de tres personas encargadas de procesos académicos en la Universidad de Pamplona del programa de psicología, esta consta de 23 preguntas abiertas en las que se evalúan las categorías y subcategorías de la inteligencia emocional y el trabajo.

### **Inteligencia Emocional**

Ahora bien, en cuanto a la primera categoría de inteligencia emocional, el autoconocimiento, los jefes inmediatos de la Universidad de Pamplona del programa de psicología manifiestan que entre sus colaboradores las principales características de personalidad son la responsabilidad, la autonomía, el sentido de pertenencia, el compromiso frente a actividades o labores encomendadas, la experiencia y conocimientos que estos poseen frente a sus campos de interés o especialidad, además que sean personas capaces de tomar decisiones que beneficien y fortalezcan el programa de psicología.

Otras de las características notorias en la personalidad de los graduados de la Universidad de Pamplona, es la fácil adaptación a contextos teniendo en cuenta que muchos de ellos deben desplazarse a diferentes lugares dentro de la ciudad y fuera de ella, la puntualidad es un aspecto importante a tener en cuenta ya que esto permite notar parte de la responsabilidad que toman los mismos, además de permitirse el enriquecimiento de información pues se aprovechan mucho más los espacios ofrecidos por el programa.

El aumento en el conocimiento no solo de sus áreas de interés si no de las demás áreas o campos de la psicología es un aspecto fundamental menciona una de las entrevistadas, pues esto permite que el desempeño laboral sea más efectivo y eficiente ya que se tiene la capacidad de afrontamiento ante situaciones que se ameriten en sus sitios de trabajo.

La siguiente categoría es la autorregulación, a partir de esta los jefes inmediatos mencionan que existen aspectos importantes a tener en cuenta como que sus colaboradores tienden a presentar alteración frente a la falta de seriedad en los procesos, la presencia de trabajo acumulado o bajo presión debido que no se les es informado con antelación la realización de una algo en particular y esto genera demoras en la realización de actividades, otro de los aspectos a tener en cuenta y que altera a los colaboradores es la falta de recursos para la construcción de o implementación de las actividades que se encomiendan, también que no exista algún tipo de motivación y la delegación de funciones solo sea directiva.

Cuando se da la presencia de situaciones negativas por lo general los psicólogos la Universidad de Pamplona actúan de manera asertiva, buscando la comunicación y el diálogo así mismo, el lado positivo de las cosas y en llegado caso aceptando el error cometido y las consecuencias que esto pueda traer consigo. Por otro lado cuando se presenta una emoción positiva algunos de ellos demuestran su felicidad abiertamente, sin embargo, ellos también deciden ser reservados o conservar la calma ante esta, cuando se genera esta presencia se permite la generación de lazo positivos, así como la integración de personas que normalmente no lo hacían, por ultimo cabe mencionar que este aspecto es

importante ya que el cambio en el clima organizacional es evidente y todo marcha con mayor cordialidad y productividad.

La motivación es otra de las categorías de la inteligencia emocional, en esta los jefes inmediatos expresan con respecto a sus colaboradores en cuanto al factor monetario, que en algunos casos no es suficiente por ende nunca van a estar satisfechos con el sueldo que estos reciben, otro de los aspectos es que no se sienten conformes con este ya que en algunos casos deben recurrir a realizar otras acciones por fuera con la finalidad de obtener ingresos adicionales, sin embargo uno de los jefes inmediatos manifiesta que si es suficiente puesto que este se cuenta ajustado para cumplir con las necesidades de los empleados.

Por otro lado, cabe resaltar que los colaboradores de la Universidad de Pamplona suelen manifestar sus incongruencias muchas veces no verbalmente mediante expresiones o gestos de mal humor o inconformidad, mala actitud, negativismo, todo esto se observa a través de la realización de una actividad en particular, a partir de estos los jefes inmediatos intentan disminuir estas situaciones generando acciones que motiven al cambio y que además incentiven al cumplimiento de labores, como la celebración de cumpleaños, capacitaciones en temas de interés, integraciones o salud grupales, entre otras.

El liderazgo es un aspecto fundamental en las actividades grupales de este modo los jefes inmediatos manifiestan que entre sus colaboradores es fácil evidenciar la presencia de líderes pues siempre existe la persona que desea tomar la vocería en cuanto a la realización de algo en particular, de este modo teniendo en cuenta lo que se realiza ya existen personas que toman el mando partiendo de su perfil profesional y la idoneidad que tenga para llevar a cabo la ejecución de dicha estrategia.

El líder siempre se dirige a sus compañeros de una forma asertiva, respetuosa y manteniendo escucha activa pues permite a oportunidad de participación a todos y así mismo se logre llegar a la meta establecida que si bien es cierto, beneficia a todos en

general. Su trato hacia los demás se encuentra basado en la cordialidad, la asertividad, el respeto, promoviendo la ética y la igualdad, frente a todos los que participan.

Particularmente, en situaciones en las que exista una inconformidad o problemática, los líderes resuelven la misma a partir de la asertividad, la toma de decisiones a nivel positivo pensando en el bienestar de los demás y además pensando en que se dé mayor productividad ante las tareas encomendadas.

Ahora bien, en cuanto a las habilidades sociales los jefes inmediatos mencionan que sus colaboradores, cuentan con herramientas como la comunicación asertiva y que a partir de esta se benefician en gran medida las relaciones con sus pares, en donde el clima laboral, la motivación y la proposición de actividades se da de forma más participativa. Estas relaciones se encuentran basadas en la cordialidad, la amabilidad, el respeto y el sentido de pertenencia por su institución.

## **Trabajo**

En cuanto a las condiciones laborales se tiene que en la Universidad de Pamplona no existe la posibilidad de ascender de cargo sin embargo el poder adquisitivo si puede escolar teniendo en cuenta los títulos o estudios que tenga una persona, sin embargo uno de los jefes inmediatos manifiesta que si es posible siempre y cuando este algún cargo es disposición pero para lograr acceder al mismo es complejo teniendo en cuenta que de la labor de maestro no se desligan del todo.

Por otro lado, en cuanto a las garantías que ofrece la Universidad de Pamplona frente a los procesos se puede decir que cuenta con una infraestructura que permite llevar cabo la labor de docente sin embargo el material académico es reducido por lo que se puede ver afectada en algún momento esta labor.

En cuanto a las relaciones laborales, se tiene que independientemente de que existan diferencias con algunos de los colaboradores, siempre tienen presente que la comunicación

es el principal canal de acceso para lograr el dialogo y por ende se permita la asertividad, el apoyo y la comprensión son quienes permiten que el ambiente laboral se dé buena manera, estas relaciones se basan en el respeto, la tolerancia, la responsabilidad y la honestidad donde sus jefes inmediatos son vistos como líderes que se encuentran en la disposición de entablar diálogo abierto de la temática que sea necesaria el abordaje.

Posteriormente es manifestado por los jefes inmediatos que en algún momento ha existido problemas con sus colaboradores pero estos son más de tipo personal que labora por lo que se mantiene la discreción y respeto ante la labores y el tercer empleador menciona que ni ha tenido ningún inconveniente con sus colaboradores.

Se menciona que el proceso de selección dentro de la Universidad de Pamplona se da a partir del banco de legibles, seguidamente se da la revisión de las hojas de vida, se continua con el proceso de selección de las mismas donde se aplica una entrevista en el que participan varias personas con la finalidad de analizar aspectos importantes del entrevistado y por último se da la contratación.

### **Análisis de Assesment center aplicado a graduados**

Este instructivo es aplicado a cuatro graduados de la Universidad de Pamplona, por medio de diversas estrategias en las que evalúan cuatro competencias, el autococimiento, la motivación, el liderazgo y las habilidades sociales.

Como primera medida se encuentra el autoconocimiento, esta se evaluó a partir de la implementación de un eslogan que les permita dar a conocer a los demás participantes lo que ellos son y cómo se definen personalmente ante el mundo; cada una de las participantes se dio a conocer de una forma muy particular expresando a los demás lo que ellos son y como consideran que se ven ante los demás, manifiestan honestamente sus inclinaciones hacia conductas en particular, mediante sus exposiciones existe afinidad en cuanto al amor que sienten frente a sus hijos y la importancia sobre la superación de sus conocimientos.

En cuanto a la motivación se emplea una estrategia en la que si bien es cierto aunque a pesar de no ser precisamente esta la que genera motivación la finalidad estaba en conocer por que ellas realizarían algo que no les permita sentir comodidad o gusto por hacer, pues ellas manifiestan en su mayoría que realizan esta actividad porque hay que dar cumplimiento a las indicaciones que se les están dando, sin embargo una de ellas si manifiesta durante la realización de esta que no concibe o no entiende cual es el sentido de realizar dicha estrategia y es precisamente eso lo que se buscaba que logran identificar cuando y cuando no una actividad puede generar motivación. Por otro lado las demás participantes manifiestan al final que si sentían inconformidad pero no sabían cómo expresarlo puesto que primero pensaban en seguir las instrucciones dadas.

El liderazgo es una de las categorías de la inteligencia emocional de la que se pueden evidenciar aspectos importantes, pues las participantes debían jugar en un ajedrez humano, por medio de estrategias y la proyección que ellas desearan dar a su juego en cuanto a los movimientos, se da inicio al mismo y es evidente ver que algunas de ellas toman la iniciativa pues unas debían ser quienes guiaban el proceso y las otras realizaban los movimientos que les eran indicados. A partir de esto se pudo ver que dos de ellas mantienen mayor liderazgo sobre los grupos en los que puedan participar.

Por último se evalúan las habilidades sociales en cada una de ellas, tres de las participantes fueron muy abiertas y expresaron espontáneamente la capacidad que poseen para entablar comunicación e integrarse ante situaciones en un contexto en particular, sin embargo, una de ellas evidencia timidez y poca capacidad de integración o acercamiento con las demás participantes pues se mantuvo un poco al margen de la situación en la que se les plantea estar.

## CONCLUSIONES

Esta investigación cuenta con la participación de ocho (8) personas egresadas del programa de psicología de la Universidad de Pamplona con una condición especial y es que su primer empleo tuvo que ser antes de los 8 primeros meses después de graduarse, también se cuenta con la participación de tres (3) tres funcionarios de la Universidad de Pamplona encargados de los procesos relacionados con la vinculación laboral de los colaboradores en la misma.

Siendo así, se da inicio a la recopilación de información gracias a la aplicación de dos entrevistas semiestructuradas, donde la primera cuenta con setenta y nueve (79) preguntas abiertas quien va dirigida a los egresados de la Universidad y la segunda con veintitrés (23) preguntas abiertas dirigidas a conocer aspectos relevantes sobre la inteligencia emocional y el trabajo en los procesos que se adelantan desde esta institución.

La segunda forma en la que se da la recolección de datos es por medio de la aplicación de un Assesment center, el cual evalúan solo cuatro (4) características de inteligencia emocional, las más relevantes de ellas, autoconocimiento, motivación, liderazgo y las habilidades sociales.

A partir de esto se da respuesta a los objetivos plantados inicialmente en la investigación, siendo el primero de ellos: identificar la condición laboral de los psicólogos graduados Universidad de Pamplona, teniendo en cuenta el objetivo se tiene que los psicólogos de esta institución relacionados a esta investigación se encuentran actualmente empleados tres (3) de ellos laborando como docentes de práctica formativa de 9°no y 10°mo semestre de psicología y uno (1) como docente de catedra en diferentes semestres, así como también una (1) de ellas es la psicóloga de un Colegio en Pamplona Norte de Santander llamado Cambridge school, otra (1) de las participantes es la Psicóloga encargada de los procesos relacionados en la búsqueda de empleo en Confaorient, seguidamente una (1) de las participantes es la Coordinadora de Cultivarte Pamplona vinculados a Davivienda y por último se encuentra un (1) participante trabajando en el ICBF.

Lo que quiere decir que los psicólogos de la Universidad de Pamplona tienen la posibilidad de encontrar rápidamente un empleo en diferentes partes del país además en las áreas de su preferencia, cada uno de ellos maneja un tipo de contrato diferente pero que le permite tener tranquilidad y estabilidad económica, estos contratos son por OPS o Docente tiempo completo ocasional, en la cual son pagadas todas las prestaciones de ley necesarias para satisfacer las necesidades del empleado.

El segundo objetivo planteado es describir las características de inteligencia emocional de los graduados Universidad de Pamplona vinculados laboralmente, partiendo de este objetivo se tiene que los egresados de la Universidad de Pamplona son personas que tienen un conocimiento claro de sí mismos, que poseen la capacidad de expresar e identificar cuáles son sus cualidades, debilidades y fortalezas ante los demás, que saben reconocer sus errores y frente a los mismos toma la medida necesaria con el fin de corregir su falta y así mismo aceptar las consecuencias que esto puede traer consigo.

La comunicación asertiva, la responsabilidad, el respeto, la organización, la honestidad y la sencillez también son características importantes que se encuentran presentes en los psicólogos de la Universidad de Pamplona, son personas que buscan el beneficio de los demás antes que el suyo pues mencionan que la comunidad es parte fundamental de sus vidas ya que siempre se encuentran encaminados al servicio y la atención de otros.

El trabajo en equipo también es una de sus habilidades, perseverantes y emprendedores, sin embargo, la falta de confianza en sí mismos puede causar que sus resultados no sean tan positivos como ellos lo desean, otros mencionan que se sienten orgullosos de sí por lo que es más fácil la generación de nuevos proyectos. La autorregulación es un aspecto importante pues no cualquier situación ocasiona que se pierda la tolerancia o paciencia frente a una situación, los participantes mencionan que la vulneración de los derechos, la falta de respeto, el abuso hacia otras personas son aspectos que indiscutiblemente logran la alteración de sus emociones, sin embargo, reconocen que es importante hacer un alto y tomarse un tiempo para lograr dar control a su cuerpo y dar una

respuesta asertiva frente al hecho expuesto. Por otro lado, cuando sienten la presencia de emociones positivas unos suelen manifestar a otros su felicidad y otros buscan de otro modo la calma y tranquilidad sin que nadie perturbe sus emociones.

Posteriormente, la motivación es un aspecto relevante pues tanto el factor económico como la generación de estrategias que permitan salir de la rutina favorecen el rendimiento de los psicólogos graduados de la universidad de Pamplona, pues el dinero permite que estos puedan tener una vida tranquila, pagar sus necesidades básicas y así mismo darse la oportunidad de realizar otras actividades de gusto particular y el uso de estrategias que se encuentren direccionadas a la adquisición de conocimientos, el acercamiento entre pares, la integración y demás permite que los psicólogos tengan la oportunidad de ofrecer el 100% de sus capacidades ya que sus logros también son exaltados y se encuentran constantemente motivados por sus jefes.

Así mismo parte de sus motivaciones también es lograr sus próximos postgrados pues esto les permite tener mayor conocimiento en su campo de interés, y a partir del mismo pueden impartir mayor conocimiento a las comunidades con las que se encuentren interviniendo, la generación futura de un hogar y familia así como aprovechar el tiempo con sus hijos y demás son parte de las motivaciones que tienen los participantes.

Si bien es cierto, los psicólogos graduados de la Universidad de Pamplona son personas líderes que se encuentran dispuestas a trabajar en equipo y perseguir un fin en común que beneficie a toda una población, pues ponen en práctica los buenos hábitos de un líder como la comunicación asertiva, la honestidad, la paciencia, tolerancia, la escucha activa, y siempre tiene en cuenta en sacar el potencial de cada uno de sus seguidores, orientando y fortaleciendo procesos, aprendizaje y conocimiento compartido, pues cuando se trabaja por una meta en común todos hacen lo necesario por salir beneficiados al final, la igualdad y no sobrevaloración del poder son características a tener en cuenta, pues estos participantes tienen en cuenta que lo más importante es que todos este de acuerdo en realizar una misma acción y de eso modo la motivación y el esfuerzo sea colectivo.

Saber comprender a los demás y aceptar que todos son humanos y tienen derecho a errar es una virtud que posee un líder, así mismo que todos van en la búsqueda de sus necesidades por lo que es importante trazar una meta en la que todos ganen y eso hace un líder psicólogo egresado de esta institución.

La empatía es una de las características principales que enaltecen a un psicólogo por ende durante los procesos realizados por el mismo es un aspecto que tiene en cuenta y que maneja muy bien pues, esto permite tener un acercamiento positivo con las demás persona, pues genera confianza y un vínculo estrecho que permite la generación de amistad que construya y contribuya al crecimiento mismo del psicólogo, así pues las habilidades sociales se vuelven un aspecto más fácil de sobre llevar, algunos de los participantes mencionan sobre su facilidad para hacer amigos y compaginar con otras personas rápidamente sin embargo también se encuentra a quien por el contrario se le dificulta ser abierto con otros y la timidez se muestra como un factor negativo en sus vidas pues les impide tener un mayor acercamiento con otros. Por otra parte, no siempre es de interés formalizar o fomentar la generación de nuevas amistades según uno de los participantes.

El tercer objetivo planteado por la psicóloga en formación es determinar los factores de inteligencia emocional detectados por los jefes inmediatos de graduados de la Universidad de Pamplona.

Según los jefes inmediatos cada uno de los psicólogos posee diferentes características de inteligencia emocional, como lo son el liderazgo, el control, la empatía con los demás, la asertividad al momento de comunicarse, la capacidad de interactuar con los demás, las ganas de superarse para entregar a la población la mejor versión de sí mismos, conocerse y saber sobre las capacidades, habilidades y destrezas que tiene cada uno y además la importancia que esto sea una motivación que permita potencializar la construcción de nuevas experiencias.

Son personas que tienen disposición de trabajo, que desean ayudar a los demás sin pensar en una retribución, idóneos y capacitados en cada una de sus labores, responsables,

honestos, tolerantes y comprometidos con el programa y la formación académica; personas que aprenden de sus errores y aceptan con positivismo las consecuencias que posteriormente esa situación traiga consigo.

De este modo se da finalidad al análisis de las diferentes entrevistas y el Assessment center realizado con la finalidad de obtener información relevante que permita la construcción del perfil de aptitud emocional y así mismo se contribuya al programa de acompañamiento al trabajo PAT.

### Perfil de aptitud emocional

El profesional de la Universidad de Pamplona es una persona competitiva académicamente, íntegra y responsable con sus deberes, fundamentada en principios éticos y valores sociales, con la capacidad de desempeñarse en cualquier ámbito de la psicología social, clínica, organizacional o educativa.

Persona altamente capacitada en la construcción de criterios que conlleven a la creatividad, la toma de decisiones y el liderazgo, se desempeña asertivamente y empáticamente proporcionando lazos fuertes en sus relaciones sociales.

*Tabla.24 Perfil de aptitud emocional*

COMPETENCIA	NIVEL	DEFINICIÓN
Aptitud personal	A	Se tiene que el autococimiento es aquella capacidad que tienen las personas para identificar en sí mismos habilidades, fortalezas, debilidades, gustos, valores, creencias, reconocimiento de errores y como a partir de estas se permite el correcto desenvolvimiento de un individuo en los diferentes contextos de su vida.

Cabe mencionar que el reconocimiento de las características mencionadas se da con la finalidad de analizar constantemente su ser, teniendo en cuenta el deseo de ofrecer a los demás la mejor versión de sí mismos.

Por otro lado, la Autorregulación es entendida por los participantes como el espacio de reflexión generado a partir de un evento en particular, donde se toman decisiones con tranquilidad y se permite la obtención de una consecuencia, que si bien es cierto, puede o no beneficiar a la persona.

De este modo, se tiene que la autorregulación cumple un papel importante dentro del constante desarrollo de una persona, pues tener la capacidad de generar una respuesta asertiva ante un evento negativo o positivo implica una autoevaluación frente las experiencias vividas y el resultado obtenido a partir de estas.

A su vez, la motivación es definida por los graduados presentes de la investigación como un aspecto fundamental que permite la estimulación efectiva de un trabajador hacia su labor, siendo estos, económicos, simbólicos, materiales o sociales, donde se genera una retribución y agradecimiento por el cumplimiento de objetivos trazados. Sin embargo, la motivación también puede ser bien vista como una celebración o espacio en el que se genere integración grupal y se dialogue sobre aspectos en común acuerdo donde se vean beneficiados todos de igual manera.

---

Liderazgo	A	El liderazgo es definido como la capacidad que posee una persona para dirigir un equipo hacia una meta en común, a partir de actitudes motivadoras que incentiven dicha consecución tales como: la ayuda, la honestidad, la orientación, el apoyo, la organización, la comunicación asertiva, la responsabilidad, la confianza, la tolerancia, por último, el reconocimiento de las habilidades y capacidades de cada uno en su equipo lo que permite la asignación de labores a partir de lo que cada uno sabe hacer de mejor manera y de este modo todos se benefician por la labor realizada.
-----------	---	--

---

Habilidades sociales	A	Las habilidades sociales se definen como la capacidad que tiene una persona para socializar con los demás, por medio de
----------------------	---	---

un saludo, en el que se es amable y asertivo, se entabla una conversación en el que se maneja un tema de interés general.

La generación de habilidades sociales, permite el acercamiento a nuevas personas fomentando así la creación de una nueva relación con un fin en particular que es totalmente subjetivo.

---

Empatía

A Se define la misma como: la capacidad que tiene una persona lograr interactuar con los demás de manera agradable y asertiva, donde se tiene como finalidad generar confianza y a partir de esto se permita conocer a profundidad a otros, ofreciendo ayuda y apoyo frente a momentos positivos o negativos.

Ser empático proporciona la capacidad de ofrecer a los demás escucha activa, orientación frente a la presencia de situaciones problema así como en momentos en los que se cuenta con tranquilidad.

## RECOMENDACIONES

Se recomienda al programa de Psicología de la Universidad de Pamplona, dar continuidad a los procesos de investigación de sus estudiantes en formación pues esto permite la implementación de nuevas estrategias que den a conocer el estado en el que se encuentran las distintas temáticas abordadas y el beneficio que trae consigo a la población. Además, de permitirse la generación de nuevas temáticas el programa se ve beneficiado pues se da la oportunidad de explorar nuevos campos, así como tener un enfoque más amplio sobre las ventajas que trae consigo la inteligencia emocional en las personas.

A los jefes inmediatos se les recomienda ser parte activa de los procesos relacionados a sus colaboradores pues es importante tener en cuenta que la motivación ante el desarrollo de procesos se convierte en un reforzador positivo lo que promueve el correcto desenvolvimiento de las labores encomendadas y así mismo se da el incremento de interacción y comunicación asertiva por parte de los colaboradores. .

Se recomienda a los graduados de la Universidad de Pamplona seguir en su formación profesional, así mismo permitirse la exploración en otras áreas de la psicología ya que la adquisición de nuevos conocimientos genera el desarrollo de habilidades y competencias, mostrando de este modo apertura ante el mercado laboral lo que beneficia en gran medida el nivel competitivo y adquisitivo de los graduados.

Al programa de acompañamiento al trabajo PAT, se recomienda realizar mayor énfasis en las particularidades negativas que presentan los beneficiarios de este servicio, pues el fortalecimiento de las debilidades, principales miedos, la puntualidad y la confianza en sí mismo, son aspectos que si bien es cierto permiten que la dinámica de sus áreas de ajuste se vea beneficiada de forma positiva. Cabe resaltar que la implementación del perfil de aptitud emocional es un aspecto importante pues se ofrece a los usuarios la oportunidad de acceder a más información que les permita la vinculación laboral satisfactoria.

Por último se hace mención de las diferentes estrategias de intervención que sirven como elemento fundamental en el programa de acompañamiento al trabajo PAT, con la

finalidad de impartir un conocimiento más amplio a las personas que reciben un beneficio y que desean tener una vinculación laboral efectiva.

## ESTRATEGIAS DE INTERVENCIÓN

*Tabla.25 estrategias de intervención*

COMPETENCIA	NIVEL	DEFINICIÓN	ESTRATEGIA	METODOLOGÍA
Aptitud personal	A	<p>Se tiene que el autococimiento es aquella capacidad que tienen las personas para identificar en sí mismos habilidades, fortalezas, debilidades, gustos, valores, creencias, reconocimiento de errores y como a partir de estas se permite el correcto desenvolvimiento de un individuo en los diferentes contextos de su vida.</p> <p>Cabe mencionar que el reconocimiento de las características mencionadas se da con la finalidad de analizar constantemente su ser, teniendo en cuenta el deseo de ofrecer a los demás la mejor versión de sí mismos.</p> <p>Por otro lado, la Autorregulación es entendida</p>	<p>Promover acciones de bienestar psicológico en el personal beneficiario del programa PAT mediante la utilización de herramientas lúdicas creativas y técnicas cognitivas conductuales que permitan el potencializamiento de habilidades psicosociales.</p>	<p>Técnicas de respiración Psicoeducación Diario de emociones Creación de DOFA a manera personal Talleres reflexivos</p>

por los participantes como el espacio de reflexión generado a partir de un evento en particular, donde se toman decisiones con tranquilidad y se permite la obtención de una consecuencia, que si bien es cierto, puede o no beneficiar a la persona.

De este modo, se tiene que la autorregulación cumple un papel importante dentro del constante desarrollo de una persona, pues tener la capacidad de generar una respuesta asertiva ante un evento negativo o positivo implica una autoevaluación frente las experiencias vividas y el resultado obtenido a partir de estas.

A su vez, la motivación es definida por los graduados presentes de la investigación como un aspecto fundamental que permite la estimulación efectiva de un trabajador hacia su labor, siendo estos, económicos,

simbólicos, materiales o sociales, donde se genera una retribución y agradecimiento por el cumplimiento de objetivos trazados. Sin embargo, la motivación también puede ser bien vista como una celebración o espacio en el que se genere integración grupal y se dialogue sobre aspectos en común acuerdo donde se vean beneficiados todos de igual manera.

---

Liderazgo	A El liderazgo es definido como la capacidad que posee una persona para dirigir un equipo hacia una meta en común, a partir de actitudes motivadoras que incentiven dicha consecución tales como: la ayuda, la honestidad, la orientación, el apoyo, la organización, la comunicación asertiva, la responsabilidad, la confianza, la tolerancia, por último, el reconocimiento de las habilidades y capacidades de cada uno en su equipo lo que permite la asignación de labores	Fomentar el desarrollo de liderazgo en la población beneficiaria del programa PAT mediante la utilización de estrategias lúdicas que permitan el potencializamiento de habilidades interpersonales.	Assesment center Intervenciones grupales a partir del juego Psicoeducación
-----------	--	---	--

a partir de lo que cada uno sabe hacer de mejor manera y de este modo todos se benefician por la labor realizada.

Habilidades sociales	A	<p>Las habilidades sociales se definen como la capacidad que tiene una persona para socializar con los demás, por medio de un saludo, en el que se es amable y asertivo, se entabla una conversación en el que se maneja un tema de interés general.</p> <p>La generación de habilidades sociales, permite el acercamiento a nuevas personas fomentando así la creación de una nueva relación con un fin en particular que es totalmente subjetivo.</p>	<p>Fomentar el fortalecimiento de las habilidades sociales en la población beneficiaria del PAT, por medio de estrategias lúdicas creativas que permitan la interacción social de las personas en diferentes contextos.</p>	<p>el Juego de roles          Actividades educativas          Talleres reflexivos          Juegos didácticos          Aproximaciones sucesivas</p>
Empatía	A	<p>Se define la misma como: la capacidad que tiene una persona lograr interactuar con los demás de manera agradable y asertiva, donde se tiene como finalidad generar confianza y a</p>	<p>Promover el fortalecimiento de la empatía en los beneficiados del programa</p>	<p>el Juego de roles          Psicoeducación          Talleres reflexivos          Tareas psicológicas</p>

partir de esto se permita conocer a PAT mediante la profundidad a otros, ofreciendo ayuda y utilización de estrategias apoyo frente a momentos positivos o lúdicas recreativas que incentiven la interacción negativos. armónica con las demás

personas.

Ser empático proporciona la capacidad de ofrecer a los demás escucha activa, orientación frente a la presencia de situaciones problema así como en momentos en los que se cuenta con tranquilidad.

**BIBLIOGRAFÍA**

- Aamodt, M. (2010). *Psicología industrial y organizacional*. Recuperado de: [http://www.academia.edu/12001147/Psicolog%C3%ADa\\_industrial\\_organizacional\\_-\\_Michael\\_G.\\_Aamodt\\_-\\_6ta\\_Ed](http://www.academia.edu/12001147/Psicolog%C3%ADa_industrial_organizacional_-_Michael_G._Aamodt_-_6ta_Ed)
- Bachenheimer, H. (2002). *Selección de personal*. Cali, Colombia. Pontificia Universidad Javeriana de Cali. Recuperado de: [http://drupal.puj.edu.co/files/oi050\\_herman\\_0.pdf](http://drupal.puj.edu.co/files/oi050_herman_0.pdf)
- Bautista Rodríguez, L., Jimenez, S., & Meza, J. (2012). Desempeño laboral de los enfermeros egresados de la Universidad Francisco de Paula Santander. *Revista Ciencia y cuidado*, 9 (2), 64-70. Recuperado de: [file:///C:/Users/Angie\\_Mateus/Desktop/TESIS/Dialnet-DesempenoLaboralDeLosEnfermerosAEgresadosDeLaUnive-4114602.pdf](file:///C:/Users/Angie_Mateus/Desktop/TESIS/Dialnet-DesempenoLaboralDeLosEnfermerosAEgresadosDeLaUnive-4114602.pdf)
- Baptista, P, Fernández, C., Sampieri, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. Recuperado de: <http://www.mediafire.com/file/7n8p2lj3uacs2r3r/Metodolog%C3%ADa+de+la+Investigaci%C3%B3n+-sampieri-+6ta+EDICION.pdf>
- Benavides, M & Restrepo, C. (2005). Metodología de investigación y lectura crítica de estudios. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, XXXIV, (1) ,118-124. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/806/80635209.pdf>
- Bisquerra, R. (2003). Educación emocional y competencias básicas para a vida. *Revista de Investigación Educativa*, 2003, 21, (1), 7-4. Recuperado de: <http://revistas.um.es/rie/article/view/99071/94661>
- Bohórquez, L & Contreras, Y. (2015). *Relaciones de pareja: inteligencia emocional, comunicación y resolución de conflictos, dos estudios de caso*. Monografía de grado. Universidad de Pamplona, Pamplona Norte de Santander.
- Caballero, D & Blanco, A. (2007). Competencias para la flexibilidad: la gestión emocional de las organizaciones. *Psicothema* 2007. 19,( 4), 616-620. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=72719412>

- Caicedo, M. (2010). *Tratamiento de la escuela de las relaciones humanas (Trabajos paralelos y posteriores a Elton mayo) desde algunas perspectivas contemporáneas* (maestría en administración). Universidad Nacional de Colombia sede Manizales. Colombia. Recuperado de: <http://www.bdigital.unal.edu.co/2310/1/nataliacaicedobotero.2010.pdf>
- Carro, F & Caló, A. (2012). *La administración científica de frederick w. taylor: una lectura contextualizada*. Argentina. Recuperado de: <http://jornadassociologia.fahce.unlp.edu.ar/actas/Carro.pdf>
- Chaves D, Vargas D & Barbosa, L. (2011). *Liderazgo e inteligencia emocional en personas que ocupan jefaturas en una empresa de servicios*. Tesis de grado. Pontificia Universidad Javeriana, Facultad de psicología. Bogotá, Colombia. Recuperado de: <https://revistas.urosario.edu.co/index.php/empresa/article/view/2875>
- Departamento Nacional de Planeación. (2010). *Ley de Formalización y Generación de Empleo*. Consultado el: 09 de septiembre 2016. Disponible en: <https://www.dnp.gov.co/politicas-de-estado/ley-formalizacion-y-generacion%20de-empleo/Paginas/ley-de-formalizacion-y-generacion-de-empleo.aspx>
- Díaz, L. (2011). *La observación*. México. Recuperado de: [http://www.psicologia.unam.mx/documentos/pdf/publicaciones/La\\_observacion\\_Lidia\\_Diaz\\_Sanjuan\\_Texto\\_Apoyo\\_Didactico\\_Metodo\\_Clinico\\_3\\_Sem.pdf](http://www.psicologia.unam.mx/documentos/pdf/publicaciones/La_observacion_Lidia_Diaz_Sanjuan_Texto_Apoyo_Didactico_Metodo_Clinico_3_Sem.pdf)
- Díaz, L., Tocurro, U., Martínez, M., Varela, M. (2013). *La entrevista, recurso flexible y dinámico*. Investigación. En educación médica, 2013; 2(7):162-167. Recuperado de: [http://riem.facmed.unam.mx/sites/all/archivos/V2Num03/09\\_MI\\_LA%20ENTREVISTA.pdf](http://riem.facmed.unam.mx/sites/all/archivos/V2Num03/09_MI_LA%20ENTREVISTA.pdf).
- Dongil, E & Cano, A. (2014). *Habilidades sociales*. Sociedad Española para el estudio de la Ansiedad y el Estrés (SEAS). Recuperado de: [http://www.bemocion.mssi.gob.es/comoEncontrarmeMejor/guidasAutoayuda/docs/guia\\_habilidades\\_sociales.pdf](http://www.bemocion.mssi.gob.es/comoEncontrarmeMejor/guidasAutoayuda/docs/guia_habilidades_sociales.pdf)
- Elizade, R., Mollo, F & Flores, J. (2010). *Psicología organizacional: aplicación en la vida profesional*. *Revista de investigación en psicología -13*, (2). Recuperado de:

<https://www.google.com.co/search?q=PSICOLOG%C3%8DA+ORGANIZACION+AL%3A+APLICACION%3A+EN+LA+VIDA+PROFESIONAL&aq=PSICOLOG%C3%8DA+ORGANIZACION%3A+APLICACION%3A+EN+LA+VIDA+PROFESIONAL&aqs=chrome..69i57.541j0j7&sourceid=chrome&ie=UTF-8>

- Francisco, V. (2000). El enfoque de sistemas y de contingencias aplicado al proceso administrativo. *Web estudios gerenciales*, 77, 27-40. Recuperado de: [https://www.icesi.edu.co/revistas/index.php/estudios\\_gerenciales/article/view/231](https://www.icesi.edu.co/revistas/index.php/estudios_gerenciales/article/view/231)
- Fernández, P & Extremera, M. (2009). Inteligencia emocional y el estudio de la felicidad. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 66 (23,3), 85-108. Recuperado de: [http://emotional.intelligence.uma.es/documentos/PDF35estudio\\_felicidad.pdf](http://emotional.intelligence.uma.es/documentos/PDF35estudio_felicidad.pdf)
- Flores, J . (2010). Apuntes de la materia Humanidades “B” Área de Materias Comunes. México. Universidad Autónoma de San Luis Potosí Facultad de Ingeniería. Recuperado de: <http://www.ingenieria.uaslp.mx/Documents/Apuntes/HUMANIDADES%20B.pdf>
- Fonseca, D. (2010). *La segunda tesis se titula, inteligencia emocional una alternativa para prevenir el maltrato psicológico en pareja*. Universidad de Pamplona, Pamplona Norte de Santander.
- Guardiola, C & Basurto, K. (2015). *Inteligencia emocional y desempeño laboral de los directos del corporativo adventista del norte de México*. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/4676/467646130004.pdf>
- Giraldo, D & Naranjo, J. (2014). Liderazgo: desarrollo del concepto, evolución y tendencias (monografía). Recuperado de: <http://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/8672/1026275656-2014.pdf>
- Gamboa, García, Ripoll y Peiró. (2007). *La empleabilidad y la iniciativa personal como antecedentes de la satisfacción laboral*. Consultado el: 02 de septiembre 2016. Disponible en: <http://www.ivie.es/downloads/docs/wpasec/wpasec-2007-01.pdf>
- García, M. (diciembre 16 de 2009). *Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual*. Cuadernos de administración .Universidad del valle, N°42. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/2250/225014900004.pdf>

- Gómez Vélez, M. A. (enero-junio, 2016). Sobre la psicología organizacional y del trabajo en Colombia. *Revista Colombiana de Ciencias Sociales*, 7(1), 131-153. Recuperado de: <http://www.funlam.edu.co/revistas/index.php/RCCS/article/view/1438/pdf>
- Goleman, D. (1996). *Inteligencia emocional*. Barcelona, España. Kairos.
- Gómez, C y Gutiérrez, E. (2005). *Inteligencia emocional y los estilos de abordaje de conflictos organizados adoptados por gerentes exitosos de Venezuela*. Tesis de grado. Caracas, Venezuela. Disponible en: <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAN7774.pdf>
- Hortal, P. (2010). *Concepto de empleabilidad*. Categoría: desarrollo y empleabilidad lo que vivimos. Consultado el: 02 de septiembre de 2016. Disponible en: <http://pauhortal.net/blog/que-es-la-empleabilidad/>
- La opinión. (01 de septiembre 2016). *Cúcuta se mantiene en el podio del desempleo*. La opinión. Recuperado: <http://www.laopinion.com.co/economia/cucuta-se-mantiene-en-el-podio-del-desempleo-117985#ATHS>
- Ley 1429 de 2010. Congreso de la república. Colombia. 29 de diciembre de 2010. Recuperado de: [http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_1429\\_2010.html](http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1429_2010.html)
- Martínez, A & Rentería, E en (2007). Estrategias de aprendizaje para la empleabilidad en el mercado del trabajo de profesionales recién egresados. *Univ. Psychol.* .6 (1). Recuperado de: [http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1657-92672007000100010](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-92672007000100010)
- Mc Gregor. D, (1986). La teoría x y la teoría y. *American Management Association*, 134-144. Recuperado de: [http://materiales.untrefvirtual.edu.ar/documentos\\_extras/1075\\_Fundamentos\\_de\\_estrategia\\_organizacional/08\\_Teoria\\_de\\_la\\_organizacion.pdf](http://materiales.untrefvirtual.edu.ar/documentos_extras/1075_Fundamentos_de_estrategia_organizacional/08_Teoria_de_la_organizacion.pdf)
- Meda, D. (2007), ¿Qué sabemos sobre el trabajo?. *Revista de Trabajo*, 3 (4), 17-32. Recuperado de: [http://www.trabajo.gov.ar/left/estadisticas/descargas/revistaDeTrabajo/2007n04\\_revistaDeTrabajo/2007n04\\_a01\\_dM%C3%A9da.pdf](http://www.trabajo.gov.ar/left/estadisticas/descargas/revistaDeTrabajo/2007n04_revistaDeTrabajo/2007n04_a01_dM%C3%A9da.pdf)
- Millán, A. C., García-Álvarez, D. J., & D'Aubeterre López, M. E. (2014). Efecto de la Inteligencia Emocional y Flujo en el Trabajo Sobre Estresores y Bienestar

- Psicológico: Análisis de Ruta en Docentes, Bogotá. *Rev. colomb. psicol.* 23 (1), 207-228. Recuperado de: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0121-54692014000100014&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-54692014000100014&lng=es&nrm=iso&tlng=es)
- Muchinsky, P. M. (2007). *Psicología aplicada al trabajo: una introducción a la Psicología industrial y organizacional*. Recuperado de: [http://www.academia.edu/7649440/MUCHINSKY\\_PAUL\\_M.\\_PSICOLOG\\_APLICADA\\_AL\\_TRABAJO.\\_UNA\\_INTRODUCCI%C3%93N\\_A\\_LA\\_PSICOLOG%C3%8DA\\_INDUSTRIAL\\_Y\\_ORGANIZACIONAL\\_158.7\\_M942P\\_P.A.\\_and\\_Partners.\\_Los\\_Recursos\\_Humanos\\_son\\_lo\\_m%C3%A1s\\_importante\\_para\\_toda\\_y\\_cualquier](http://www.academia.edu/7649440/MUCHINSKY_PAUL_M._PSICOLOG_APLICADA_AL_TRABAJO._UNA_INTRODUCCI%C3%93N_A_LA_PSICOLOG%C3%8DA_INDUSTRIAL_Y_ORGANIZACIONAL_158.7_M942P_P.A._and_Partners._Los_Recursos_Humanos_son_lo_m%C3%A1s_importante_para_toda_y_cualquier)
- Navarro, R. (2003). El rendimiento académico: concepto, investigación y desarrollo. *Revista Electrónica Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 1,(2). Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/551/55110208.pdf>
- Navarro M. (2009). *Autoconocimiento y autoestima*. Temas para la educación. Federación de enseñanza de CC. OO. De Andalucía. ISSN: 1989-4023. Dep- leg: GR 2786-2008. Recuperado: <https://www.feandalucia.ccoo.es/docu/p5sd6409.pdf>
- Naranjo, M. (2009). Motivación: perspectivas teóricas y algunas consideraciones de su importancia en el ámbito educativo. *Revista Educación* 33(2), 153-170, ISSN: 0379-7082, 2009. Recuperado en: <http://revistas.ucr.ac.cr/index.php/educacion/article/viewFile/510/525>
- Neffa, J. (1999). Actividad, trabajo y empleo: algunas reflexiones sobre un tema en debate. *Orientación y sociedad*, 1, 127-162. Recuperado de: [http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/art\\_revistas/pr.2956/pr.2956.pdf](http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/art_revistas/pr.2956/pr.2956.pdf)
- Nicolaci, M. (2008). Condiciones y medio ambiente de trabajo (cymat). *HOLOGRAMÁTICA*, 5, (8), 3-48. Recuperado de: [http://www.cienciared.com.ar/ra/usr/3/591/hologramatica08\\_v2pp3\\_48.pdf](http://www.cienciared.com.ar/ra/usr/3/591/hologramatica08_v2pp3_48.pdf)
- Panadero, E & Tapia, J. (2014). Teorías de autorregulación educativa: una comparación y reflexión teórica. *Psicología Educativa* 20, 11-22. Recuperado de: [http://pse.elsevier.es/es/teorias-autorregulacion-educativa-una-comparacion/articulo/S1135755X14000037/#.WNhRcdI1\\_Mw](http://pse.elsevier.es/es/teorias-autorregulacion-educativa-una-comparacion/articulo/S1135755X14000037/#.WNhRcdI1_Mw)

- Pereira, S. (2012). *Nivel de inteligencia emocional y su influencia en el desempeño laboral*” (estudio realizado con el personal de la empresa servipuertas s.a. de la ciudad Quetzaltenango) tesis de grado. Recuperado de: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Pereira-Sulma.pdf>
- Prieto, M. (2011). empatía, asertividad y comunicación. *C/Recogidas*, 45, 6,1-8. Recuperado de: [http://www.csi-csif.es/andalucia/modules/mod\\_ense/revista/pdf/Numero\\_41/MIGUEL\\_ANGEL\\_PRIETO\\_BASCON\\_02.pdf](http://www.csi-csif.es/andalucia/modules/mod_ense/revista/pdf/Numero_41/MIGUEL_ANGEL_PRIETO_BASCON_02.pdf)
- Publímetro. (29 de febrero de 2016). *Tasa de desempleo en Colombia en enero fue de 11,9%*. Publímetro. Consultado el: 09 de septiembre de 2016. Disponible en: <http://www.publimetro.co/bogota/tasa-de-desempleo-en-colombia-enero-2016/lmkpbC!PFEGgVO8bqKM/>
- Rentería, E & Malvezzi, S. (2008). Empleabilidad, cambios y exigencias psicosociales en el trabajo. *Univ. Psychol*, volumen7, número 2, pp 319-33. Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/rups/v7n2/v7n2a02.pdf>
- Restrepo, T. (2013). *Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los estudiantes en práctica de la universidad ecesi*. Trabajo de grado. Santiago de Cali. Disponible en: [https://repository.icesi.edu.co/biblioteca\\_digital/bitstream/10906/76823/1/influencia\\_inteligencia\\_emocional%20.pdf](https://repository.icesi.edu.co/biblioteca_digital/bitstream/10906/76823/1/influencia_inteligencia_emocional%20.pdf)
- Rieznik, P. (2001). Trabajo una definición antropológica. *Razón y Revolución*, 7. Recuperado de: <http://www.razonyrevolucion.org/textos/revryr/prodetrab/ryr7Rieznik.pdf>
- Trebilcock, K. (2012). relaciones laborales y gestión de recursos humanos. México, Universidad Nacional de México. Recuperado de: <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/EnciclopediaOIT/tomo1/21.pdf>
- Thieme, C. (2007). El desarrollo de competencias de empleabilidad en dos universidades chilenas. Un estudio empírico. *Revista OIKOS*. 11. (24). Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2949920> Universia Andorra. (13 de marzo de 2014). *6 estrategias para mejorar tu empleabilidad*. Universia

andorra. Consultado el: 10 de septiembre de 2016. Disponible en:  
<http://noticias.universia.ad/en-portada/noticia/2014/03/13/1087945/6-estrategias-mejorar-empleabilidad.html>

Universia Andorra. (Enero de 2016). *Las 20 carreras con mayor demanda de Colombia.*

Universia Andorra. Consultado el: 10 de septiembre de 2016. Disponible en:  
<http://preuniversitarios.universia.net.co/que-estudiar/proyeccion-laboral-carreras/>

Urdaneta, O. (2005). *Psicología organizacional aplicada a la gestión del capital humano.*

Bogotá, Colombia. 3R Editores.