



Universidad de San Carlos de Guatemala
Departamento de Estudios de Postgrado
Escuela de Ciencias Psicológicas
Maestría en Gestión Humana y Organizacional

INFLUENCIA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL
EN EL CRECIMIENTO PROFESIONAL

Seidy Milena Marroquín Gomez

Guatemala de la Asunción, julio del año 2024



Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias Psicológicas
Departamento de Estudios de Postgrado
Maestría en Gestión Humana y Organizacional

Influencia de la inteligencia emocional en el crecimiento profesional

Seidy Milena Marroquín Gomez

Guatemala, julio 2024

MIEMBROS DEL CONSEJO DIRECTIVO

Maestro Mynor Estuardo Lemus Urbina

Director

Licenciada Julia Alicia Ramírez Orizábal de de León

Secretaria

M.A Karla Amparo Carrera Vela

M.Sc. José Mariano González Barrios

Representantes de los Profesores

Viviana Raquel Ujpán Ordóñez

Nery Rafael Ocox Top

Representantes Estudiantiles

M.A. Olivia Marlene Alvarado Ruíz

Representante de Egresados

MIEMBROS DEL CONCEJO ACADÉMICO

Maestro Mynor Estuardo Lemus Urbina

Director

Maestro Ronald Amilcar Solís Zea

Director Departamento de Postgrado

Maestra Gabriela Alvarez García

Maestro Francisco José Ureta Morales

Maestro Miguel Alfredo Guillén Barillas

Maestro José Mariano González Barrios

Docentes titulares



Cc. Archivo

CODIPs. 2623-2024

ORDEN DE IMPRESIÓN TRABAJO DE GRADUACIÓN

24 de julio de 2024

Licenciado (a)

Marroquín Gomez Seidy Milena
Escuela de Ciencias Psicológicas
Edificio

Maestrante:

Para su conocimiento y efectos consiguientes, transcribo a usted el **Punto TRIGÉSIMO** del **Acta TREINTA Y OCHO- DOS MIL VEINTICUATRO (38-2024)**, de la sesión celebrada por el Consejo Directivo el 24 de julio del año 2024, que copiado literalmente dice:

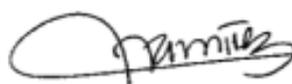
"TRIGÉSIMO: Se conoció el expediente que contiene el Trabajo de Graduación titulado: **"Influencia de la inteligencia emocional en el crecimiento profesional"** de la maestría en **Gestión Humana y Organizacional** realizado por:

Marroquín Gomez Seidy Milena
Registro Académico: 9621815
CUI: 2422042012207

Con base en lo anterior, el Consejo Directivo **AUTORIZA LA IMPRESIÓN** del Trabajo de Graduación de la Maestría en Gestión Humana y Organizacional 4ta. cohorte con categoría en artes.

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"



M.Sc. Julia Alicia Ramírez Orizabal de León
SECRETARÍA DE ESCUELA II



Universidad De San Carlos De Guatemala
Escuela De Ciencias Psicológicas
Departamento de Estudios De Postgrado
Centro Universitario Metropolitano -CUM-
9ª. Avenida 9-45 zona 11 Edificio "A" Oficina 206
Tel. 2418-7572 postgrado@psicousac.edu.gt

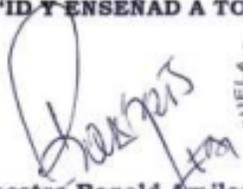
D.E.Ps 184-2024
Guatemala 17 de julio de 2024

**Autorización para impresión trabajo de graduación
Maestría en Gestión Humana y Organizacional 4º cohorte**

Licenciado (a)
Marroquín Gomez Seidy Milena
Escuela de Ciencias Psicológicas

Maestrante:

Después de saludarle cordialmente, transcribo a usted el Punto OCTAVO del ACTA No. CADEP-Ps-08-2024 de fecha veinticuatro de junio del dos mil veinticuatro: El director del Departamento de Estudios de Postgrado solicitó al Mtro. Miguel Alfredo Guillén Barillas como coordinador de la maestría para que presente el informe del dictamen técnico favorable de los trabajos finales de los maestrantes de la Maestría en Gestión Humana y Organizacional 2da. y 4ta. cohorte. Este trabajo representa el último paso para culminar con los requisitos de graduación de la Maestría. Para tal efecto, los miembros del Concejo Académico del Departamento revisaron los documentos que fueron presentados y realizaron algunas preguntas sobre contenidos que fueron de interés debido a lo innovador del tema, la metodología utilizada, entre otros. Considerando, Reglamento del Sistema de Estudios de Postgrado, Capítulo III, Evaluación del Rendimiento Académico, Artículo 61. Atribuciones del Consejo Académico, literal b, Resolver los asuntos presentados por el Director de Estudios de Postgrado; sobre la Dirección del Departamento, Artículo 66. Atribuciones de la Dirección, literal f, Organizar y supervisar el funcionamiento del control académico basado en lo dispuesto por la Coordinadora General del Sistema de Estudios de Postgrado, n. Extender certificación de cursos, constancia de derechos de graduación y certificación de actas de graduación; sobre la evaluación del rendimiento académico de los estudiantes, Artículo 86. Graduación. Cumplidos los requisitos estipulados en este Reglamento y en el Normativo específico de la Unidad Académica, se le otorgará al profesional el grado que corresponda en acto público. Considerando, el Normativo del Departamento de Estudios de Postgrado de la Escuela de Ciencias Psicológicas, en el artículo 9, Funciones del Concejo Académico, literal g, Conocer sobre asuntos estudiantiles de los programas de estudios de postgrado, tales como proyectos de investigación, solicitudes específicas y otros asuntos no previstos, se **ACUERDA:** Autorizar, la impresión del trabajo final de graduación con título **"Influencia de la inteligencia emocional en el crecimiento profesional"**

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"



Maestro Ronald Amilcar Solis
Director Departamento de Postgrados
Escuela de Ciencias Psicológicas

c.c. archivo
Verna



Universidad De San Carlos De Guatemala
Escuela De Ciencias Psicológicas
Departamento de Estudios De Postgrado
Centro Universitario Metropolitano -CUM-
9ª. Avenida 9-45 zona 11 Edificio "A" Oficina 407
Tel. 2418-7561 postgrado@psicousac.edu.gt



Guatemala, 18 de noviembre de 2023

Maestro Ronald Solís Zea
Director Departamento de Estudios de Postgrado
Escuela de Ciencias Psicológicas
Centro Universitario Metropolitano -CUM-
Universidad de San Carlos de Guatemala
Presente

Estimado Maestro Solís:

Reciba un saludo cordial. Por este medio hago de su conocimiento que emito **DICTAMEN TÉCNICO FAVORABLE** al trabajo de graduación de la estudiante Seidy Milena Marroquín Gomez, previo a optar al grado de Maestra en Gestión Humana y Organizacional, el cual acompañé durante su realización. Dicho trabajo de graduación lleva por título '**Influencia de la inteligencia emocional en el crecimiento profesional**'.

Atentamente,

Carlos Alejandro Alegre Ordóñez
Profesor Seminario III
Colegiado No. 12256

Autor proyecto de graduación

Seidy Milena Marroquin Gomez

Licenciada en Psicología

Colegiado No. 15,573

ÍNDICE

Índice.....	7
Índice de ilustraciones.....	10
Índice de tablas.....	10
Índice de figuras	10
Introducción.....	12
Capítulo 1, Generalidades.....	14
Línea de investigación	14
Planteamiento del problema	14
Justificación	17
Alcances	18
Objetivos.....	18
Objetivo general	18
Objetivos específicos	18
Definición de variables.....	19
Capítulo 2, Fundamentación Teórica	20
Estado del arte.....	20
Familias	21
Marco teórico	26
1. Conceptualización de inteligencia	26
1.1. Perfectivas teóricas sobre inteligencia.....	28
2. Inteligencia emocional.....	29
2.1. Daniel Goleman	29

2.2.	Teoría sobre la inteligencia emocional	30
3.	Aspectos que evalúa la inteligencia emocional	32
4.	Prueba de inteligencia emocional	33
5.	Desarrollo de inteligencia emocional.....	34
	Habilidades Inteligencia Emocional según Daniel Goleman	35
6.	La inteligencia emocional y la vida laboral	36
	Técnicas para mejorar la inteligencia emocional en el trabajo.....	39
7.	Crecimiento profesional.....	40
7.1.	Determinantes del crecimiento profesional	41
8.	Éxito profesional.....	42
	Éxito profesional	43
9.	Inteligencia emocional como determinante del crecimiento profesional.....	43
	Marco conceptual	45
	Marco contextual	46
Capítulo 3,	Marco Metodológico.....	47
	Diseño de la investigación	47
	Sujetos.....	47
	Instrumentos	47
	Instrumento de recolección de información	48
	Procedimiento de investigación	49
	Diseño y metodología de análisis de la información recabada	49
	Resultado de prueba piloto con Alfa de Cronbach.....	50
	Instrumento de recolección de información modificado para recolección final	50
Capítulo 4,	Resultados	53

Análisis poblacional	53
Resultados.....	53
Discusión de resultados.....	68
Propuesta	70
Programa.....	70
Fundamentación teórica.....	70
Identificación y priorización de las necesidades.....	70
Objetivos.....	71
Objetivo general	71
Objetivos específicos	71
Definición de las actividades a realizar	71
Actividades del programa	71
Evaluación previa, concurrente y final del programa	73
Evaluación previa.....	73
Evaluación concurrente.....	73
Evaluación final	74
Presupuesto y cronograma.....	74
Presupuesto	74
Presupuesto del programa de fortalecimiento de la inteligencia emocional	75
Cronograma.....	76
Cronograma del programa de capacitación	76
Capítulo 5, Conclusiones y Recomendaciones	77
Conclusiones	77
Recomendaciones	78

Referencias	80
Apéndices.....	88
Metaanálisis.....	88

INDICE DE ILUSTRACIONES

Índice de tablas

Familias	21
Habilidades Inteligencia Emocional según Daniel Goleman	35
Técnicas para mejorar la inteligencia emocional en el trabajo.....	39
Éxito profesional	43
Instrumento de recolección de información	48
Resultado de prueba piloto con Alfa de Cronbach.....	50
Instrumento de recolección de información modificado para recolección final	50
Actividades del programa	71
Presupuesto del programa de fortalecimiento de la inteligencia emocional	75
Metaanálisis.....	88

Índice de figuras

Árbol de problemas	16
Familias de investigación	25
Dimensiones del Test de Inteligencia Emocional	33
Atención emocional hombres	54
Claridad emocional hombres.....	55
Reparación emocional hombres.....	56

Atención emocional mujeres	57
Claridad emocional mujeres	58
Reparación emocional mujeres	59
Comparación de la dimensión atención emocional en hombres y mujeres.	60
Comparación de la dimensión claridad emocional en hombres y mujeres.	61
Comparación de la dimensión reparación emocional en hombres y mujeres.	62
Nivel de inteligencia emocional general.	63
Nivel de inteligencia emocional general con colaboradores que han tenido crecimiento profesional.....	64
Nivel de inteligencia emocional general con colaboradores que no han tenido crecimiento profesional.	65
Nivel de inteligencia emocional general con colaboradores que no han tenido crecimiento profesional.	66
Cronograma del programa de capacitación.....	76
Matriz de consistencia	140

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo constituye un emprendimiento, dado que no se han encontrado investigaciones similares. El problema de investigación se resume en que los colaboradores que tienen un crecimiento profesional fracasan en sus primeros años luego de haber tenido una oportunidad de crecimiento, esto debido a que no tienen una inteligencia emocional superior, esto tiene un efecto negativo dentro del equipo que va desde la disminución de la productividad hasta un clima laboral inadecuado.

Los resultados obtenidos en esta investigación demuestran que no existe relación significativa entre la inteligencia emocional y el crecimiento profesional

Por la razón anterior, se propuso un programa de capacitación de fortalecimiento de la inteligencia emocional, el cual pretende pasar de una inteligencia emocional adecuada a una inteligencia emocional superior, lo que supone que al momento de que se presente una oportunidad de crecimiento oportunidad al, el colaborador ya contará con esta importante competencia.

La puesta en marcha de este programa es viable, debido que se puede realizar dentro de los planes de capacitación anual ya establecidos y es factible, pues también se cuenta con un presupuesto amplio que permite el desarrollo de este programa de fortalecimiento de la propuesta.

Esta investigación está constituida por cinco capítulos, dentro del primer capítulo se presentan generalidades como: a que línea de investigación pertenece, el planteamiento del problema que se manifiesta en el call center de una institución financiera, la justificación y principalmente los objetivos.

El segundo capítulo se enfoca en: el estado del arte y principalmente el marco teórico donde se desarrolla toda la investigación de acuerdo a la teoría de la inteligencia emocional de Gardner, la cual incluye tres dimensiones, la atención emocional, la claridad emocional y la reparación emocional, asimismo, la teoría hace énfasis en 5 habilidades que se deben trabajar para potencializar la inteligencia emocional, las

cuales son: conciencia emocional, autocontrol y regulación de las emociones, motivación, empatía y habilidad social.

En el tercer capítulo se habla de la metodología a utilizar, el diseño de la investigación es cuantitativa descriptiva, el instrumento a utilizar para realizar la medición es el test estandarizado de Howard Gardner, los resultados de la prueba piloto en el alfa de Cronbach son positivos.

En el capítulo cuatro se encuentran los resultados de la investigación, sus gráficas, la relación con la teoría de inteligencia emocional, discusión de resultados, la propuesta planteada con todos sus elementos como: la fundamentación teórica, la identificación y priorización de necesidades, objetivo general y específicos del programa, el cronograma de actividades y el presupuesto para poner en marcha el programa propuesto.

Y por último en el capítulo cinco están las conclusiones y recomendaciones que se tuvieron luego de haber terminado el proceso de investigación, las cuales responden a los objetivos de la investigación.

CAPÍTULO 1, GENERALIDADES

Línea de investigación

El presente trabajo de investigación pertenece a la línea de investigación 'Autorrealización-enajenación' del área 'Psicología del trabajo'. La investigación corresponde al análisis de la relación que existe entre la inteligencia emocional y el crecimiento profesional en dos grupos de trabajo, uno de reciente incorporación laboral que aún no ha tenido un crecimiento profesional y otro que tuvo su primer crecimiento.

Planteamiento del problema

En el call center de una entidad financiera se contratan jóvenes entre 18 y 24 años de edad para asesores de soporte corporativo, los cuales dan soluciones a las consultas de los distintos clientes internos para solucionar al cliente externo, esa área se enfoca en dar un servicio de alta calidad, pero también en que los colaboradores no pasen más de dos años realizando ese trabajo que se lleva a cabo en sus instalaciones promoviendo su desarrollo a otras oportunidades de crecimiento.

En los jóvenes que ya tuvieron un crecimiento profesional dentro de la organización las edades varían entre 25 y 35 años de edad.

Sin embargo, en los jóvenes asesores de soporte corporativo hay muchos que, al tener la oportunidad de crecimiento no están preparados a nivel emocional, es decir, aun no tienen un manejo de emociones adecuado.

Se pronuncian de una forma que se no agregan valor a los equipos de trabajo a los cuales se están integrando o incluso en algunos casos va a contaminar al equipo con su mala actitud, a criticar todo y no ponerse en lugar de los demás, disminuyendo el trabajo en equipo y la empatía en los demás miembros del equipo, dentro de sus proyecciones están: se quedan en silencio, no aportan opiniones, mejoras y tampoco

dicen por lo que están pasando, simplemente toman una actitud que afecta el cumplimiento de sus objetivos.

Asimismo, ya no quieren dar ni una milla extra y se enfrascan de tal manera que empiezan a salir fuera del radar, pero no por sus buenas competencias sino por su mala actitud y poco aporte al equipo en general.

Esto definitivamente afecta la productividad de la empresa, debido a que presentan bajo cumplimiento de indicadores, falta de empatía, falta de trabajo en equipo, compromiso, dado que la inteligencia emocional es un factor que involucra sentimientos, necesariamente engloba distintos aspectos importantes como el entusiasmo, la perseverancia y la motivación entre otros.

Al no contar con las distintas habilidades sociales derivadas de una inteligencia emocional desarrollada, también afectará directamente el clima laboral del entorno donde desarrollará nuevas actividades. La propuesta es encontrar si hay relación entre el crecimiento profesional y la inteligencia emocional.

Derivado del problema actual, esta investigación pretende dar respuesta a:

¿Cuál es la influencia de la inteligencia emocional en el crecimiento profesional en una área de call center de una empresa financiera?

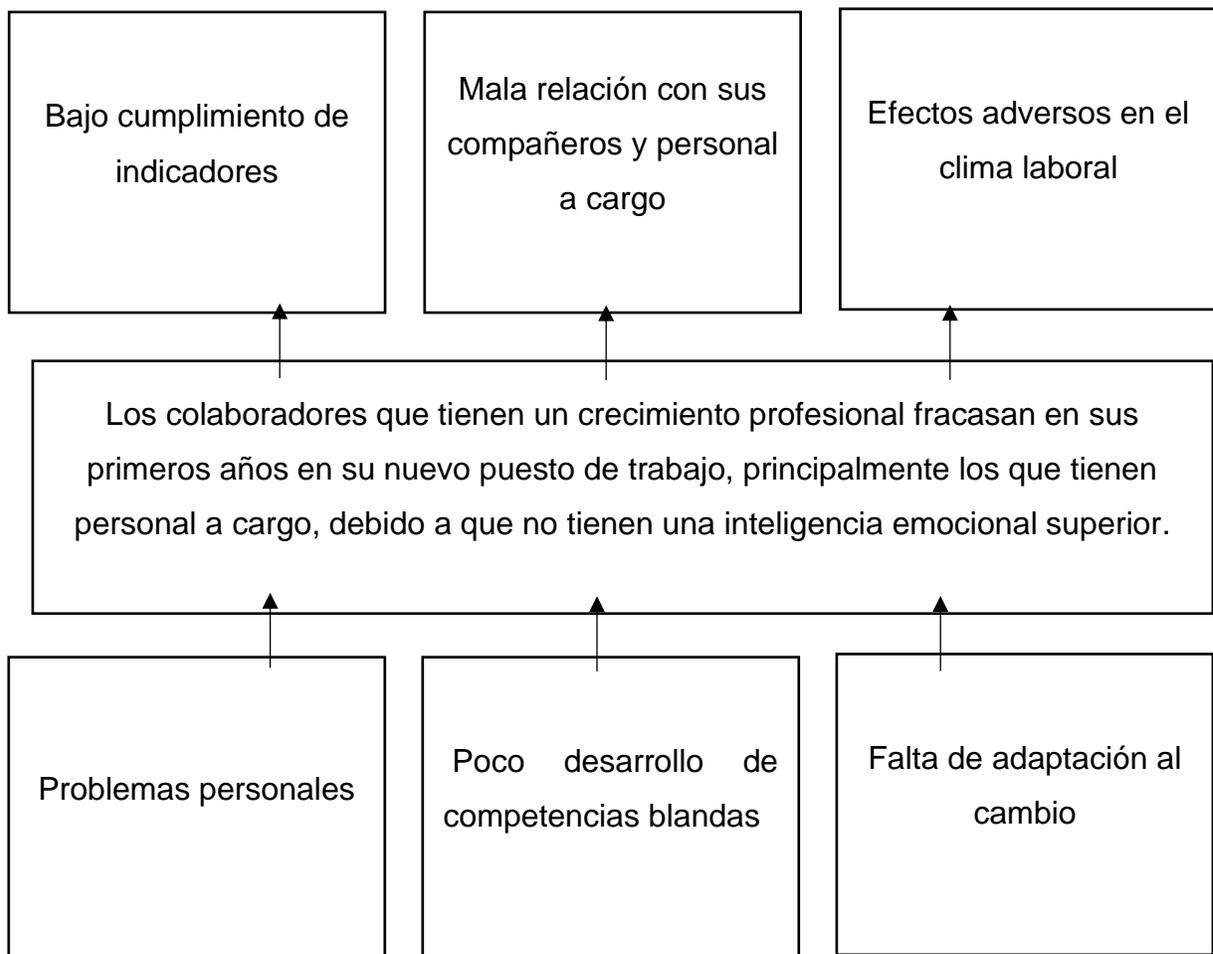
Esta investigación se llevará a cabo en un call center de una institución financiera, con colaboradores que se incorporaron a la vida laboral y colaboradores que ya tuvieron un crecimiento profesional.

La duración de la aplicación del test de inteligencia emocional será de un mes aproximadamente, se harán de manera aleatoria en hombres y mujeres, siendo estos dos grupos, los colaboradores que no han tenido un crecimiento profesional y quienes ya tuvieron un crecimiento profesional.

Esta investigación se relaciona con la gestión humana organizacional porque refleja como el ser humano debe modificar su conducta hasta alcanzar una competencia que le permita desarrollarse, impactar en las personas y aportar a las metas de la organización.

Figura 1

Árbol de problemas



Nota. Elaboración propia

Justificación

La presente investigación fue realizada a partir de encontrar un problema de crecimiento profesional en los jóvenes que tienen su primera experiencia en el entorno laboral y que a pesar de que la empresa promueve mucho el crecimiento profesional hay muchos jóvenes que al tener ese crecimiento fracasan en su nuevo equipo de trabajo.

Por la razón anterior, se genera la hipótesis de que les hace falta desarrollar aún más la inteligencia emocional, dado a que de acuerdo a diversas investigaciones, la inteligencia emocional es vital para el desarrollo de las personas dentro de su entorno laboral, conocerse así mismo, reconocer los sentimientos de los demás poniendo en práctica la empatía, son parte de la inteligencia intrapersonal e interpersonal, lo que genera esas buenas relaciones que amplían el nivel de inteligencia emocional.

En este mundo globalizado en el que se vive en la actualidad, las empresas demandan no solamente conocimientos técnicos que son generados a partir del desarrollo académico en cualquier unidad de estudios superiores, sino que sus miembros cuenten con un buen manejo de las emociones que les permita generar oportunidades de hacer negocios que incrementen la productividad de la empresa y que además construyan un ambiente agradable de trabajo con todos los miembros de la organización de manera vertical y horizontal .

Alcances

El alcance de la presente investigación es cuantitativo de tipo correlacional, lo que se pretende es encontrar si existe alguna relación entre el crecimiento profesional y la inteligencia emocional en jóvenes de distintas edades que tienen su primera experiencia laboral en un call center de una institución financiera la cual se llevará a cabo desde junio 2023 hasta que se complete esta investigación.

Objetivos

Objetivo general

Determinar la influencia que existe entre la inteligencia emocional y el crecimiento profesional a través de la medición y comparación de los grupos de interés a evaluar para el planteamiento de un programa de desarrollo.

Objetivos específicos

- Establecer el nivel de inteligencia emocional en los colaboradores que aún no han tenido crecimiento profesional.
- Establecer el nivel de inteligencia emocional en los colaboradores que han tenido un crecimiento profesional.
- Comparar los resultados de los grupos de interés a evaluar para establecer si existe relación entre la inteligencia emocional y el crecimiento profesional.

Definición de variables

Dentro de las variables del cuestionario estandarizado de inteligencia emocional que se aplicará a los jóvenes de los dos grupos a investigar cuenta con tres variables, las cuales se describen a continuación:

Atención: tener la capacidad de sentir y expresar sentimientos de manera adecuada.

Claridad: capacidad de entender bien el estado emocional.

Reparación: capacidad de regular los estados emocionalmente.

CAPÍTULO 2, FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Estado del arte

Se utilizaron distintas páginas que están dentro de la biblioteca de la Universidad de San Carlos de Guatemala: Redalyc, EBSCO Host y también Google Académico, las principales utilizadas fueron EBSCO Y Google Académico.

Desde que se inició con las primeras búsquedas se utilizó el EBSCO una plataforma muy interesante y bastante completa, esto fue aproximadamente entre 12 y 13 de agosto de 2022, donde se encontraron las primeras 10 referencias, entre artículos e investigaciones, éstas se buscaron con una antigüedad de 5 años atrás como se había dado la instrucción, sin embargo, se tuvieron que ampliar en un tiempo de más de 5 años porque no aparecían muchas con las palabras claves de búsqueda, las cuales son:

- Desempeño laboral
- Habilidades o competencias blandas
- Competencias
- Alto desempeño
- Desempeño extraordinario

Con desempeño laboral se encontraron inicialmente 11 237 y de esos se redujeron a 3 207 en los últimos 5 años y luego al colocar que solo se querían artículos o investigaciones en español 225 y con esa cantidad se hizo más fácil la búsqueda.

Para habilidades blandas fue más sencillo porque se buscaron de una vez en español y en los últimos 5 años, para eso solamente se encontraron 91.

Las siguientes semanas entre el 19 y el 21 y entre el 26 7 28 de agosto de 2022 la búsqueda se fue haciendo un poco más complicada porque se iban reduciendo la cantidad de investigaciones o artículos sobre todo en los últimos 5 años, por lo tanto, se tuvo que ampliar el tiempo, primero a 7 años y para las últimas investigaciones a 10 años atrás.

Y en ésta última fase se empezó con la búsqueda de tesis relacionada a los temas antes mencionados en Google Académico, pero allí eran más puntuales, no eran grandes cantidades, de éstas se utilizaron varias investigaciones y alrededor de 6 tesis.

Hasta el momento se han identificado 3 familias de investigaciones, pero aún faltan las últimas 10 investigaciones, he estado dando tiempo para ver si se suben algunas investigaciones más recientes cuando se haga nuevamente la búsqueda y también porque aún falta delimitar bien el tema a investigar.

Tabla 1

Familias

No.	Tema	Investigación relacionada
1.	Desempeño Laboral	<p>Las habilidades blandas y el desempeño laboral: un estudio exploratorio del impacto del aprendizaje formal e informal y la inteligencia emocional en el desempeño laboral de colaboradores de dos empresas prestadoras de servicios en el Perú</p> <p>Equipos de trabajo de alto desempeño. Observatorio Laboral</p> <p>Desarrollo de <i>soft skills</i> una alternativa a la escasez de talento humano</p> <p>Habilidades blandas y el desempeño docente en el nivel superior de la educación</p> <p>Liderar Equipos de alto desempeño: un gran reto para las organizaciones actuales.</p> <p>Desempeño En SST Trabajadores Del Área Asistencial ESE Rio Grande De La Magdalena.</p> <p>4 competencias blandas para mejorar el desempeño.</p>

		Habilidades blandas y su influencia en el desempeño del personal post venta interamericana norte sac filial Chiclayo
		Formación de competencias: tendencias y desafíos en el siglo XXI
		Habilidades blandas y desempeño laboral de los trabajadores administrativos en el trabajo remoto Escuela de Posgrado Huancayo.
		Clima y satisfacción laboral como enlaces determinantes del desempeño:
		El desempeño laboral desde una perspectiva teórica
		Habilidades blandas y su influencia en el desempeño del personal post venta interamericana norte sac filial Chiclayo
2.	Clima laboral	El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud:
		El clima organizacional como factor de competitividad en las franquicias de comida rápida en Tijuana, B.C., México
		El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico
		Diagnóstico de clima organizacional para una PYME comercializadora de Navojoa, Sonora
		Incidencia del Clima Organizacional y de las Actitudes Laborales en el Comportamiento Prosocial de los Profesionales de la Salud del Guayas Ecuador
3.	Habilidades blandas y liderazgo	Escuela inteligente y el desarrollo de las habilidades blandas

Las habilidades blandas competencias para el nuevo milenio

Desarrollo de habilidades blandas y el uso del Sistema de Gestión del Aprendizaje en la elaboración de proyectos prácticos en una asignatura introductoria de Ingeniería Telemática.

Habilidades para la Vida

Relación entre la formación disciplinar y el ciclo profesional en el desarrollo de las habilidades blandas

Habilidades Blandas fundamentales para el desarrollo personal

El aprendizaje cooperativo y el desarrollo de las habilidades cognitivas.

Construir el perfil basado en las competencias blandas y duras de la emprendedora de dmq a partir de la experiencia coworking

Relación entre la formación disciplinar y el ciclo profesional en el desarrollo de las habilidades blandas

Better Skills, Better Jobs, Better Lives. A Strategic Approach no Skills Policies

Diagnóstico de la OCDE sobre la estrategia de competencias, destrezas y habilidades de México.

Desarrollo de habilidades blandas desde edades tempranas

Una estrategia para la formación de competencias blandas desde edades tempranas.

Infusión de habilidades blandas en el currículo de la educación superior: clave para el desarrollo de capital humano avanzado

Habilidades blandas en el contexto universitario y laboral: revisión documental

Análisis de las habilidades blandas necesarias para el éxito de un startup

Escuela inteligente y el desarrollo de las habilidades blandas

Las habilidades blandas competencias para el nuevo milenio

Habilidades Blandas fundamentales para el desarrollo personal.

Estilo de liderazgo y compromiso organizacional: impacto del liderazgo transformacional

El Liderazgo transformacional en las organizaciones: variables mediadoras y consecuencias a largo plazo

Liderazgo directivo, clima organizacional y satisfacción laboral del docente

Liderazgo organizacional como elemento clave para la dirección estratégica.

Influencia del Liderazgo en el Clima Organizacional: Una revisión bibliográfica

Influencia de los estilos de liderazgo y las prácticas de gestión de RRHH sobre el clima organizacional

Una mirada al ser humano desde las habilidades blandas.

Nota. Elaboración propia a partir de investigación documental

Figura 2

Familias de investigación



Nota. Elaboración propia utilizando. El diagrama muestra las familias seleccionadas en forma gráfica.

Marco teórico

1. Conceptualización de inteligencia

De hecho, Binet (1883) concibió la inteligencia como un proceso psicológico superior medible, por tanto, quien se acerque a resultados esperados para su edad y contexto cultural, debe ser asumido como inteligente (Braunstein, 1975, como se citó en Villamizar y Donoso, 2013).

Este concepto hace una reseña histórico de cómo se media la inteligencia en sus inicios, lo que permite ver con claridad que el concepto era muy limitado y solo tomaba en cuenta ciertos aspectos que hoy día son cuestionados, lo que ha generado varias contrapropuestas para complementar que es la inteligencia y que tipos de inteligencia existen, lo que permite reconocer que todas las personas tienen un tipo de inteligencia distinto y ninguno es tan bueno o tan malo que se considere superior o inferior en inteligencia.

Villamizar y Donoso (2013) “Simón, consideró necesario construir pruebas que pudieran medir facultades psicológicas superiores, tales como memoria, atención, imaginación y comprensión”.

En el campo de la psicología se encierran las facultades psicológicas superiores que son consideradas muy importantes para resolver problemas, es decir para la construcción de la inteligencia y medirlas fue un buen paso para conocer el comportamiento de los seres humanos desde esta visión psicológica.

Sin embargo, a medida que se han realizado distintas investigaciones sobre el cociente intelectual, han surgido otras clases de inteligencia que al igual que las primeras descubiertas son de gran importancia y abren las puertas para muchas personas que tienen otro tipo de inteligencia que de alguna manera se sintieron inferiores a los que tenían una inteligencia superior.

Por lo que es importante reconocer que cada persona es distinta en habilidades, formas de resolver problemas, de relacionarse con los demás, de afrontar la vida, de

sentirse bien consigo mismo, de hacer lo que le realmente les gusta hacer sin ser juzgados.

(McKeachie y Doyle, 1973, como se citó en Arias) “inteligencia como la capacidad para resolver problemas, la habilidad de llevar a cabo el pensamiento abstracto o la habilidad para comprender”.

La inteligencia siempre será considerada como ese potencial que tiene una persona para resolver situaciones a un nivel sorprendente, pero lo más importante que se desvela a medida que han pasado los años y se han fortalecido las investigaciones sobre el tema esa capacidad será desde distintas perspectivas.

“Para Vygotsky la inteligencia es un producto histórico cultural, que puede modificarse a través de la actividad, y en particular por la actividad mediada por el lenguaje”.
(McKeachie y Doyle, 1973, como se citó en Arias)

Vygotsky tiene mucha razón al hablar del tema de inteligencia desde la cultura, pues el entorno irá reforzando las capacidades de una persona a medida que crece y se desarrolla en un ámbito complejo que le ayuda a encontrarse a sí mismo.

La inteligencia desde la perspectiva sociocultural brinda la posibilidad de aprender a través de las demás personas y culturas en las que se pueda tener contacto, a medida que las relaciones se expanden la oportunidad de crecer en conocimiento va adquiriendo esa sensación de querer aprender más, lo que genera en la persona un sentido de vida que genera satisfacción personal.

Dueñas (2002). “Para Sternberg, la inteligencia es un conjunto de habilidades de pensamiento y aprendizaje que nos sirven para solucionar problemas de la vida real o académica y que pueden analizarse por separado”.

No se puede negar que la inteligencia es todo un conjunto de habilidades que una persona tiene, sin embargo, cada persona tendrá de acuerdo a distintos factores, varios caminos que le lleven a encontrar la solución a los problemas que se presentan en su vida cotidiana en donde esta sumergida

1.1. Perfectivas teóricas sobre inteligencia

Desde un punto de vista científico, a finales del siglo XIX, empezaron a construirse las primeras teorías psicológicas, pero solo en el siglo XX el término comenzó a ser empleado en el mundo científico, como resultado de la aplicación y aceptación de los resultados de las pruebas de inteligencia (Braunstein, 1975, como se citó en Villamizar y Donoso, 2013, p. 408).

Cuando la psicología fue considerada una ciencia y empezó a tener auge en el mundo científico, surgen distintas propuestas, dentro de ellas las pruebas de inteligencia, esto marcó una nueva forma de ver la inteligencia bajo distintos enfoques y distintos autores iniciaron a dar aportes para fortalecer el concepto de inteligencia como se conoce en la actualidad.

Arias (2013). “La inteligencia carece de contenido, y de ahí su polifacética apariencia, que a entender de Gardner (1999) se fracciona en múltiples inteligencias”.

No cabe duda que el término de inteligencia que se concibió en el principio, fue muy limitado, pero si bien es cierto fue el principio, los aportes de distintos autores que han investigado el término han hecho una gran labor al reconocer que los individuos son mucho más diversos y dinámicos que solo estar enmarcados en un constructo antiguo.

Una propuesta que surgió en contra propuesta de que era la inteligencia, surge la teoría de Howard Gardner de las inteligencias múltiples, que han llegado a dar un vuelco, dando a conocer que no solo hay un tipo de inteligencia, sino existen otras que no había sido tomadas en cuenta, la cual ha sido bien recibida en el ámbito científico.

La inteligencia es una sola, pero no es un fenómeno unívoco porque al carecer de contenido adopta diversas formas. Además, el ser humano en tanto unidad sistémica que integra lo biológico, lo psicológico y lo social; es una totalidad donde el pensamiento se encuentra íntimamente relacionado con cada uno de los procesos, sean cognitivos, afectivos o volitivo-conativos. Arias (2013).

Si bien la inteligencia es una sola, es importante saber y reconocer que una persona es un ser integral y que éstas tres partes que lo componen son vitales para el desarrollo de la inteligencia.

En su Teoría Triárquica de la inteligencia ésta está integrada por tres dimensiones: La componencial, que hace referencia a los mecanismos cognitivos que nos permiten aprender y desarrollar tareas inteligentes. La experiencial, que nos permite abordar una nueva tarea o situación dándole una respuesta adecuada y la contextual, de tipo práctico o social, que explica la adaptación al ambiente y es útil para resolver problemas cotidianos.

Estas dimensiones de las que habla Sternberg en su teoría es una recopilación de distintas investigaciones las cuales abordan los aspectos de la psicología cognitiva, la experiencia y el contexto donde se desarrolla la persona, todas son de gran importancia dentro de las perfectivas teóricas de la inteligencia.

2. Inteligencia emocional

2.1. Daniel Goleman

Daniell Goleman es un psicólogo, periodista y escritor, nacido en 1946 en Stockton California, Estados Unidos. Goleman, cuenta con una variedad de libros donde ha dejado plasmadas diversas investigaciones que ha realizado a lo largo de su vida, teniendo un gran impacto dentro de las distintas ramas de la psicología; en el libro Inteligencia emocional en el que nos presenta su teoría sobre la inteligencia emocional, no servirá de base para esta investigación.

De acuerdo a lo que Goleman (1995) la inteligencia emocional es la virtud que tiene una persona de distinguir sus sentimientos y los de los demás, de propiciar de la manera más correcta las relaciones.

Los seres humanos tienen la capacidad de distinguir sus propios sentimientos, pero todo dependerá de la actitud con que enfrente cada una de las situaciones que se le

presenten, pues no importa lo que suceda alrededor quien tiene la potestad de decidir qué es lo que le afecta o no será siempre la persona; por otro lado, el ser humano puede propiciar ambientes agradables que permitan la apertura de los sentimientos de los demás y de esta manera crear relaciones sanas entre ambas partes.

Goleman (2015) hace una división del término de inteligencia emocional en inteligencia emocional intrapersonal e inteligencia emocional interpersonal. La inteligencia intrapersonal es la facultad para saberse comunicar con el yo interno y para reconocer de manera precisa las propias emociones.

Por otro lado, está la inteligencia interpersonal, ésta se refiere a la habilidad que tiene una persona para comunicarse con los demás de manera asertiva, es decir entendiendo sus emociones y colocándose en su lugar.

La inteligencia emocional se trata precisamente de regular las emociones tanto las emociones propias, que son muy importantes, pues a medida que el ser humano se conoce así mismo puede tener un mejor control de lo que siente, dice y hace.

Parte del éxito de las personas involucra necesariamente tener una buena relación con las personas que le rodean, a medida que las personas se conocen, conocen los gustos de las otras personas, conocen sus sentimientos, que les molesta, que les hace felices, que les da temor, que les da tristeza en general se conocen de una manera más profunda, los seres humanos son capaces de ponerse en su lugar y de entender el porqué de su actuar, lo que abre las puertas para que ambos puedan tener un efectivo control emocional que no solamente les abrirá las puertas para el crecimiento profesional sino también trae beneficios a la institución a la que pertenecen

2.2. Teoría sobre la inteligencia emocional

En esta teoría Goleman hace distintas preguntas que llevan a la reflexión sobre si el concepto que teníamos sobre inteligencia humana era suficiente o estaba muy limitado

de acuerdo a los distintos enfoques que han ido surgiendo y cambiando la manera de pensar acerca del término de inteligencia humana.

Goleman en su investigación indica que, de acuerdo a investigaciones sobre el cerebro y la conducta del ser humano, se ha detectado que personas con un índice alto de coeficiente intelectual fracasan en las empresas y otros con un nivel mucho más bajo son exitosos.

En las empresas hay distintos tipos de liderazgo que de acuerdo a sus funciones tienen que exigir a sus subordinados el cumplimiento de ciertas tareas, sin embargo, el tema de la inteligencia emocional es bastante frecuente derivado que no se sabe cómo transmitir la información de manera asertiva, de tal manera que tanto quien transmite la información como quien la recibe, queden siempre en buenos términos y ambos puedan seguir trabajando sin fricciones.

La falta de inteligencia emocional repercute en todas las áreas de la vida de los seres humanos, en el caso de los jóvenes que inician su vida laboral dentro de una organización y derivado de que no tienen ninguna formación sobre el tema, es un reto que deben en el que deben trabajar constantemente para superarlo y de esta forma tener nuevas y mejores oportunidades de crecimiento.

Se vive en un mundo distinto, donde con frecuencia hay nuevas investigaciones que van cambiando la mentalidad de las personas que dirigen las organizaciones, ya no solamente es ser preciso en las finanzas, en la contabilidad, en las ventas, etc.; se requiere que exista esa armonía entre las personas al momento de comunicarse, ese control emocional que permite ver con mayor claridad la solución de los destinos problemas que se generan a diario dentro de las organizaciones.

Por otro lado, Goleman, D. (1995) “propone que el control cognitivo es la habilidad de concentrarse en lo que se quiere e ignorar los distractores, ese mismo control ayuda a manejar las emociones negativas”.

Es posible que las situaciones que suceden en el entorno afecten la capacidad de atención, pues son distractores que están presentes y que afectan en todos los

entornos del ser humano, pero lo que si es cierto es que los seres humanos tienen una increíble capacidad mental de separar todos los elementos necesarios y sintetizar aquella que es necesaria en el momento y entorno oportuno para lograr los objetivos, esto es solo enfocarse en los aspectos positivos que le darán paso a un completo control emocional.

La persona no siempre estará completamente de acuerdo con el trabajo que realiza, por distintas razones, pero puede manejar sus emociones y permitirse hacer un excelente trabajo en su puesto actual para obtener una mejor oportunidad de empleo y posicionarse en el lugar que realmente quiere estar.

La gestión humana siempre es un desafío en cualquier empresa, sin embargo, con la inserción de las distintas y más jóvenes generaciones se ha vuelto un desafío aún más complejo. Las organizaciones se ven inmersas en un mundo globalizado donde todo cambia rápidamente y con la llegada de estas nuevas generaciones también ha cambiado la mentalidad de las organizaciones, derivado de estos cambios, las organizaciones se van adaptando a la forma de pensamiento de las generaciones que en poco tiempo tendrán el control total dentro de las organizaciones.

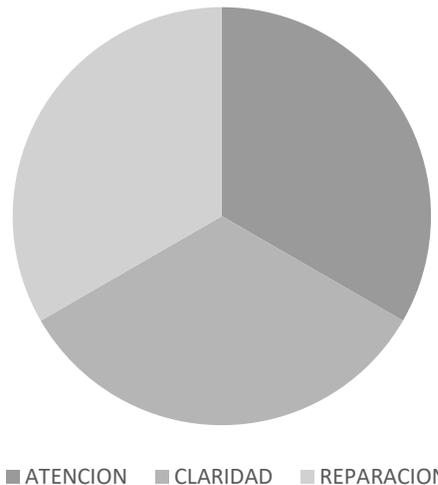
3. Aspectos que evalúa la inteligencia emocional

El test que Goleman desarrolló para medir el nivel de inteligencia emocional tiene tres dimensiones:

- 3.1.** Atención: tener la capacidad de sentir y expresar sentimientos de manera adecuada.
- 3.2.** Claridad: capacidad de entender bien el estado emocional.
- 3.3.** Reparación: capacidad de regular los estados emocionalmente

Figura 3

Dimensiones del Test de Inteligencia Emocional



Nota. Esta figura muestra los elementos que integran el Test de Inteligencia Emocional. Elaboración propia

4. Prueba de inteligencia emocional

El test de inteligencia emocional cuenta con 24 ítems con una escala de Likert de 1 a 5, donde 1 es nada de acuerdo y 5 es totalmente de acuerdo. La forma de obtener los resultados es bastante sencilla de interpretar tanto para el evaluado como para el evaluador, lo que permite obtener resultados confiables.

En el test de inteligencia emocional no hay respuestas correctas o incorrectas, solo se debe marcar la opción que más se apegue a las preferencias del evaluado; asimismo, no se debe emplear mucho tiempo en contestar cada ítem.

Cuando se realiza la revisión de los test resueltos, es importante saber que los hombres tienen una forma distinta de calificarse a los de las mujeres, cada variable tiene un rango distinto de acuerdo a si es hombre o mujer, es por ello que se debe

poner mucha atención a las proporciones que están a la derecha y a la izquierda del instructivo que nos muestra como calificar.

5. Desarrollo de inteligencia emocional

De acuerdo a Álvarez et. Al. (2000) La educación emocional responde a distintas necesidades como: la depreciación, la ansiedad, violencia, problemas de disciplina, drogas, alcohol, distintos trastornos, entre otros.

Todas estas etapas negativas por las que muchas personas pasan van formando la inteligencia emocional que genera un impacto negativo en el entorno que les rodea

La inteligencia emocional tiene una gran ventaja, sobre las inteligencias más rígidas, pues esta se puede desarrollar a lo largo de la vida y cuánto más se le dedique a desarrollarla será de gran beneficio no solo la persona sino se verá reflejado en todos sus entornos.

De acuerdo a Goleman (1995) la inteligencia emocional debe ser desarrollada desde la adolescencia, para ello presenta cinco habilidades que se deben trabajar para una adecuada inteligencia emocional:

- **Conciencia emocional:** La capacidad que tiene el individuo para ser consciente de sí mismo, conocer la existencia y sus propios sentimientos lo que le permitirá tener un autocontrol de sí mismo.
- **Autocontrol y regulación de las emociones:** Manejo amplio de sus sentimientos, sus estados de ánimo, esto le permitirá no caer en ansiedad y estar más tranquilo para poder hacerle frente al miedo y situaciones de riesgo y con esto se recuperará rápidamente de esos sentimientos negativos que no le favorecen.

- **Motivación:** Esto significa ser resistente a las frustraciones poniendo en práctica la perseverancia, la constancia, ser resistente y aplicado.
- **Empatía:** Saber entender a otra persona, poniéndose en su lugar, entendiéndolas y sintiendo lo que sienten.
- **Habilidad social:** Relacionarse con los demás, no ser solo un espectador, sino involucrarse y sentirse bien estando con los demás, colaborando y ayudando y siendo parte de un grupo.

Tabla 2

Habilidades Inteligencia Emocional según Daniel Goleman

Habilidad	Criterios de refuerzo
Conciencia emocional	<ul style="list-style-type: none"> • Conciencia individual • Entendimiento de los sentimientos • Manejo del autocontrol.
Autocontrol y regulación de las emociones	<ul style="list-style-type: none"> • Manejo de sentimientos • Capacidad de hacer frente a las situaciones estresantes
Motivación	<ul style="list-style-type: none"> • Resistencia a la frustración de situaciones desventajosas • Perseverancia para enfrentar retos
Empatía	<ul style="list-style-type: none"> • Entendimiento del otro de forma integral • Ponerse en el lugar del otro

Habilidad social

- Fortalecimiento del relacionamiento comunitario
 - Trabajo en equipo.
-

Nota. Las habilidades que Daniel Goleman estableció para el desarrollo de la inteligencia emocional contienen distintos criterios de refuerzo que empujan el desarrollo de la inteligencia emocional. Estos criterios de refuerzo pueden ser trabajados para lograr un mejor control de emociones y comportamiento. Elaboración propia.

Todas las habilidades de las que habla Goleman (1995) se pueden desarrollar y reforzar, sin embargo, este proceso debe ser continuo que permitirá al ser humano ese balance de una personalidad rica y equilibrada que abra las puertas para una participación modelo dentro de la sociedad.

6. La inteligencia emocional y la vida laboral

De acuerdo a lo que indica Benis (2001) los individuos dentro de las organizaciones deben tener un índice adecuado de habilidades de inteligencia emocional para triunfar dentro de la organización.

La importancia de un buen control emocional es imperativa en todos los ámbitos de la vida, sin embargo, la vida laboral es un entorno en el cual se desarrolla un plan de vida personal que deriva de ese crecimiento laboral que se tenga en una organización, para lo cual el principal aliado para alcanzar el éxito profesional es una inteligencia emocional continua.

La inteligencia emocional es un regulador de todas las emociones y al identificar que las emociones se pueden transmitir a los demás genera un ambiente agradable y positivo que permite que todas las tareas dentro de la organización sean compartidas y más eficientes, por esta razón las personas con una inteligencia emocional superior tienen muchos seguidores, lo que las convierte en personas con alto potencial para

desarrollar planes de carrera y *mentoring* con la idea en mente que al surgir oportunidades de crecimiento profesional dentro de la organización serán las primeras en tomar en cuenta para iniciar el proceso.

Cada vez es más común escuchar que se han realizado estudios relacionados al éxito que tienen las organizaciones cuando existe una correcta y sana aplicación de la inteligencia emocional en sus colaboradores, lo cual impacta directamente en su rendimiento Carmona et al. (2015).

Las emociones son transmitidas dentro de cualquier entorno, pero cuando se habla del entorno laboral es de gran impacto, pues las personas pasan dentro de este entorno un tiempo bastante prolongado, hacen allí una nueva familia con quienes comparten día a día sus sentimientos, ya sea positivos o negativos.

En el entorno laboral, siendo este un espacio reducido donde la persona sigue siendo una persona integral, una persona que tiene retos, dificultades y derivado de eso vienen todas esas emociones que pueden hacer sentir a la persona derrotada, confusa, frustrada entre otros sentimientos y derivado de esto pueda existir falta de inteligencia emocional.

En las generaciones que van incorporándose en la vida laboral hay mucho que trabajar con respecto a la inteligencia emocional, pues aunque hay muchos estudios sobre como ésta tiene una influencia positiva en todos los entornos, aun no es un pilar fundamental en la formación académica de los jóvenes estudiantes, es por ello que cuando inician su vida laboral, tienen este gran desafío, para esto deben ir cerrando esa brecha para optar a una posición más elevada, pues tendrá muchas más interacciones a otros niveles dentro de la organización y no podrá asumir estas responsabilidades si aún no tiene desarrollada la inteligencia emocional.

Según Guardiola y Basurto (2015) es importante que las organizaciones posean dentro de su *headcount* colaboradores que evidencien un alto grado de inteligencia emocional, lo cual les permitirá afrontar de una mejor manera los cambios disruptivos

que hay actualmente dentro de las organizaciones y derivado de eso puedan tener un desempeño extraordinario.

Por otro lado Tirado et al. (2020) dice que es imperativo que cuando hayan oportunidades de crecimiento a posiciones de alto nivel, la inteligencia emocional sea uno de los factores principales a tomar en cuenta, ya que en una posición más elevada se le demandará aún más, tener buenas relaciones con las personas que le rodean, lo cual permitirá llegar fácilmente a acuerdos entre las distintas partes promoviendo un adecuado ambiente laboral y de esta manera alcanzar los objetivos trazados por la organización.

Las buenas relaciones dentro de los distintos entornos son muy importantes, pero dentro del entorno laboral tienen una implicación a nivel organizacional que abre la posibilidad a tener oportunidades de crecimiento dentro de la organización para la persona y para la organización el principal objetivo en el cumplimiento de sus metas, así que ambas partes son favorecidas con solo tener una conciencia firme sobre sus emociones y cómo éstas influyen en el crecimiento profesional.

Santander (2023) refiere que en el día a día las personas reflejan distintas emociones como el enfado, la rabia, la tristeza entre otras y que éstas pueden llegar a afectar las relaciones entre los miembros de un equipo de trabajo, es por ello que propone algunas técnicas para mejorar la inteligencia emocional en el trabajo.

- **Comunicación asertiva:** permite transmitir ideas desde la perspectiva de la autoconfianza y de una forma clara, a la vez que equilibrada y respetuosa con los demás.
- **Lenguaje corporal:** analizar el propio lenguaje corporal y el ajeno es un gran método para entender lo que está sucediendo a nivel emocional.

- **Meditación:** ayuda a mejorar el control de las emociones y desarrolla la capacidad de responder correctamente y con moderación en lugar de reaccionar sin control
- **Diario emocional:** Escribir un diario emocional puede resultar muy eficaz y práctico para aprender a reconocer sentimientos y estados de ánimo.
- **Escucha activa:** permite conocer a fondo las emociones y preocupaciones de los demás, así como mejorar las relaciones interpersonales.
- **Análisis de la situación:** no juzgarse a uno mismo y analizar la situación desde un punto de vista neutro, como si de otra persona se tratara, otorga una perspectiva diferente que permite llegar a mejores conclusiones

Tabla 3

Técnicas para mejorar la inteligencia emocional en el trabajo

Comunicación efectiva	<ul style="list-style-type: none"> • Transmitir ideas promoviendo confianza • Respeto hacia los demás
Lenguaje corporal	<ul style="list-style-type: none"> • Analiza el lenguaje corporal propio • Analiza el lenguaje corporal de la otra persona para entender lo que sucede a nivel emocional
Meditación	<ul style="list-style-type: none"> • Mejora el control de las emociones • Se reacciona de manera controlada ante cualquier situación
Diario emocional	<ul style="list-style-type: none"> • Escribir las emociones puede ayudar a identificarlas y modificarlas • Reconoce sentimientos y estados de ánimo
Escucha activa	<ul style="list-style-type: none"> • Permite reconocer las emociones de los demás

	<ul style="list-style-type: none"> • Mejora las relaciones interpersonales al escuchar atentamente
Análisis de la situación	<ul style="list-style-type: none"> • No juzgarse a uno mismo • Ver la situación desde un punto neutro

Nota. Los criterios que Santander propone para mejorar la inteligencia emocional son de gran aporte para para alcanzar un mejor control de emociones y comportamiento dentro del ámbito laboral. Elaboración propia.

Martins (2023) Una inteligencia emocional desarrollada, ayudará en:

- Colaborar de manera efectiva con los miembros del equipo
- Pensar antes de actuar o reaccionar
- Reducir las reacciones viscerales o impulsos
- Superar problemas en casa como en el trabajo
- Atender o resolver conflictos

Por otro lado, es bueno tener el buen hábito de practicar el crecimiento profesional e incorporarlo en el día a día, dado que esto es de gran beneficio para cualquier persona.

El desarrollo de la inteligencia emocional trabaja sobre el carácter de la persona para el mejoramiento en su manera de pensar y actuar ante cualquier situación que se presente en la vida cotidiana en cualquiera de los ámbitos.

Además, el desarrollo de la inteligencia emocional tiene implícito los objetivos que todos los seres humanos persiguen como la felicidad, el bienestar familiar, las relaciones laborales con un sentido de unidad y el amor, de una manera reducida el buen manejo de las emociones es el camino a la auto realización de un individuo.

7. Crecimiento profesional

El desarrollo profesional y personal significa crecimiento, desarrollo, cambio, mejora, adecuación, en relación con el propio conocimiento, con las actitudes en y sobre el trabajo, con la institución o departamento, buscando la sinergia entre las necesidades

de desarrollo profesional del personal y las necesidades de desarrollo organizativo, institucional y social del contexto (García, 1999).

Es definitivo que para crecer profesionalmente dentro de una organización es necesario haber pasado un proceso de aprendizaje, en donde se ven reflejados los distintos cambios tanto de conocimientos como de actitudes, que se ven reflejados en las diferentes actividades que se realizan a diario en el lugar de trabajo, lo que abre nuevas puertas a las oportunidades de optar a nuevas y mejores posiciones dentro de la organización.

De acuerdo a Padilla et al. (2015) El crecimiento o desarrollo profesional se puede ver desde distintos enfoques, sin embargo, dentro del contexto empresarial, este desarrollo se asocia a la motivación intrínseca, a la competencia dentro de sus miembros y al desempeño extraordinario todo esto con el fin en mente de tener resultados sobresalientes en la organización.

7.1. Determinantes del crecimiento profesional

Los elementos básicos que determinan el crecimiento profesional según Herrera (2011) son el crecimiento educativo de la mano con el conocimiento adquirido por la experiencia, adicionalmente, habla de la seguridad de la persona en sí misma, que sus acciones sean coherentes a lo que dicen sus palabras.

El crecimiento profesional combina varios elementos que son básicos en cualquier organización, sin embargo, hay otros factores que dependerán de las políticas de crecimiento profesional que algunas empresas ya tengan determinadas.

Los determinantes del crecimiento profesional para esta investigación son acentuados a la vida laboral dentro de una organización, pues si requieren que las personas quienes dirigen o son parte de un equipo en posiciones críticas tengan conocimientos derivados de la experiencia, pero también el desarrollo académico que es fundamental

para el crecimiento profesional del ser humano y de las organizaciones en donde prestan el servicio.

El crecimiento profesional debe ser una constante, no se puede dejar solamente a la experiencia adquirida por el individuo en su día a día también debe ser un compromiso de la organización para desarrollar aún más el potencial de los colaboradores que tiene, lo cual dará paso a que exista una mayor identificación, compromiso y entrega para hacer un trabajo eficiente y cada vez mejor.

Según Rodríguez (2022) el éxito profesional se ha venido estudiando desde mucho tiempo atrás y cada vez se encuentran nuevos elementos que lo definen, el éxito objetivo presenta tres variables como el número de promociones que se puedan tener, las posiciones dentro de la organización y la última el salario que se puede llegar a adquirir en cada uno de los ascensos.

Por otro lado, está el éxito profesional subjetivo tiene mayor relevancia de acuerdo a Rodríguez (2022) porque acá se muestran los sentimientos, percepciones y se ve reflejada la marca personal, que es algo que solo puede ser valorado por la propia persona que cree que ha alcanzado el éxito.

8. Éxito profesional

Según Rodríguez (2022) el éxito profesional se ha venido estudiando desde mucho tiempo atrás y cada vez se encuentran nuevos elementos que lo definen, el éxito objetivo presenta tres variables como el número de promociones que se puedan tener, las posiciones dentro de la organización y la última el salario que se puede llegar a adquirir en cada uno de los ascensos.

Por otro lado, está el éxito profesional subjetivo tiene mayor relevancia de acuerdo a Rodríguez (2022) porque acá se muestran los sentimientos, percepciones y se ve reflejada la marca personal, que es algo que solo puede ser valorado por la propia persona que cree que ha alcanzado el éxito.

Tabla 4

Éxito profesional

Éxito objetivo		Éxito subjetivo	
1.	Número de promociones	1.	Sentimiento de autorrealización
2.	Número de posiciones	2.	Percepciones de sí mismo
3.	El salario	3.	Marca personal

Nota. Elaboración propia.

9. Inteligencia emocional como determinante del crecimiento profesional

De acuerdo RHT (2021) el 75% de las personas que renuncian a su trabajo no lo hacen directamente a las empresas sino a sus jefes, a quienes tienen una posición de liderazgo de alto rango como los jefes, gerentes y directores. Siguen mencionando que, es un reto en el área de recursos humanos contratar personas laboralmente estables.

Las empresas hoy en día tienen un gran desafío cuando tienen posiciones vacantes en cualquier área de organización, pero cuando se trata de personas quienes además de crecer profesionalmente a otra posición también tendrán personas a cargo se vuelve aún más complejo dado que esto requiere un alto porcentaje de inteligencia emocional que permita tener a lo largo de la relación laboral buenas relaciones con las personas que tendrá a cargo y adicional y muy importante que sea parte de quien promueve esas buenas relaciones dentro de su área de trabajo.

Además es importante hacer notar que tener personas a cargo es un gran reto para todas las personas, pues cada persona tiene un entorno distinto donde se generan todas sus emociones y esa carga de emociones es imposible no trasladarlas al entorno laboral y parte de ser líder de equipo es conocer a su gente, saber qué está pasando

en su vida, cuáles son las cosas que le afectan, todo lo que le da energía; conocer a la persona con la que se trababa de manera integran permite desarrollarla y llevarla a otro nivel, pero esto solo sucederá cuando el líder a cargo tenga completo control sobre sus propias emociones y además sea capaz de ponerse en los zapatos de las personas a quienes tiene a cargo.

Por otro lado, Nieves (2011) señala que el crecimiento profesional para un colaborador es transitar de un camino a otro que conlleva una responsabilidad mayor y un cambio de categoría mientras que para la organización es que el colaborador se sienta comprometido al darles la posibilidad de hacer carrera dentro de la empresa.

En este sentido, se puede decir que el crecimiento profesional de un colaborador de una empresa es un ganar-ganar, porque tanto la organización como el colaborador se benefician de este proceso.

Goleman (1995) explica que, a pesar de la creencia arraigada que existe, la inteligencia intelectual (IQ) Tan solo es el 20 % del éxito de un individuo. Mientras que el 80 % es representado por la inteligencia emocional (IE).

La inteligencia emocional es por mucho el motor que impulsa el crecimiento profesional de una persona, lo que abrirá puertas a un desarrollo integral que será de beneficio para el colaborador y para la organización en la que trabaja.

Por su parte, Capgemini (2019) las organizaciones pueden aumentar su productividad hasta un 20% cuando los colaboradores de sus equipos tienen la capacidad de aplicar correctamente la inteligencia emocional.

La inteligencia emocional es un claro determinante del crecimiento profesional, es por ello que las organizaciones exigen cada vez más esta gran habilidad que servirá de empuje para el crecimiento de profesional y para que la organización alcance sus objetivos con éxito.

Marco conceptual

El desempeño laboral según Robbins (2004), complementa al determinar, como uno de los principios fundamentales de la psicología del desempeño, es la fijación de metas, la cual activa el comportamiento y mejora el desempeño, porque ayuda a la persona a enfocar sus esfuerzos sobre metas difíciles...

A lo largo de la vida de cada individuo existen objetivos que es necesario trazar para mantener la motivación a un nivel que permita al ser humano sentirse bien consigo mismo y creer que su vida tiene un sentido y en ese sentido abre las puertas para alcanzar las metas y cerrar ciclos que generan satisfacción interna.

Raciti (2015), expresa que las habilidades blandas se relacionan con el bienestar personal, el ajuste social y la adaptación al contexto laboral.

Sin lugar a dudas las habilidades blandas están estrechamente relacionadas con las relaciones o habilidades intrapersonales e interpersonales, promueven el bienestar general de la persona y con el entorno que le rodea.

Martins (2023), Reconoce que la inteligencia emocional es una cualidad que destaca por su utilidad en cualquier ámbito de la vida. Ella permite crear nuevas relaciones y fortalecer las que ya existen, solucionar conflictos, comunicar efectivamente, comprender contextos emocionales, empatizar con los demás, regular las emociones, tomar buenas decisiones, superar situaciones difíciles y trabajar apropiadamente en equipo.

La inteligencia emocional deja entrever la capacidad de identificar, diferenciar y comprender las emociones de otros y las propias, es gestionar de manera efectiva las emociones propias.

De acuerdo a lo que menciona Martins, todos los seres humanos tienen la capacidad de enfrentar todas las áreas de la vida con un buen desarrollo de la inteligencia emocional, las relaciones interpersonales son esenciales para el crecimiento profesional pero lo primero es tener una adecuada comunicación intrapersonal, la cual abrirá las puertas a que, si se conoce así mismo, lo demás será menos complicado.

Asimismo, todos los elementos de los que hablar Martins son esenciales en una posición de liderazgo.

Marco contextual

En el centro de información y soporte-CIS se tiene una población entre hombres y mujeres que oscilan entre 18 y 35 años, el 95% de esta población que ingresa a trabajar al CIS es su primer trabajo, en el CIS se van formando con distintas competencias conductuales y técnicas que necesitan para desempeñar sus funciones de acuerdo a su puesto de trabajo.

Cabe mencionar que de esta población es una generación que tiene otro enfoque, por ejemplo, buscan agilidad en todo lo que hacen y quieren obtener y al no conseguirlo de manera rápida pierden el interés y se quedan es una etapa que actualmente recibe el nombre de renuncia silenciosa, lo que implica que hacen lo mínimo, no les interesa hacer propuestas, solo hacen lo que se les pide y nada más, no existe una mentalidad de crecimiento, de iniciativa y creatividad, simplemente se quedan fijados en un *status quo*.

Aunque la búsqueda de una mejora a nivel jerárquico y económica es lo que busca el ser humano durante el ciclo de su vida para la generación más joven eso se ha vuelto un gran reto porque la demanda de habilidades o competencias blandas es cada vez mayor y esta generación se ha desarrollado en un entorno tecnológico que se le permitido desarrollar competencias tecnológicas pero se han dejado por un lado todas las competencias vinculadas al tema social, la empatía, las relaciones intrapersonales e interpersonales suelen estar muy bajas.

CAPÍTULO 3, MARCO METODOLÓGICO

Diseño de la investigación

La presente investigación fue realizada en una ruta cuantitativa, su alcance es Descriptivo. La información se recopiló mediante un instrumento estandarizado que proporciona la teoría de la inteligencia emocional.

Sujetos

Los sujetos de investigación fueron jóvenes de distintas edades que tienen su primera experiencia laboral y jóvenes que han tenido su primer crecimiento profesional dentro de una institución financiera. Todos los jóvenes son estudiantes universitarios de distintas unidades académicas, que van desde el primer año de la universidad hasta jóvenes que tienen ya una carrera a nivel licenciatura.

Instrumentos

El instrumento utilizado es el test de inteligencia emocional de Daniel Goleman, el cual es un test estandarizado por la teoría del mismo nombre.

Este test cuenta con 24 *ítems* que se responden de acuerdo a una escala de Likert.

Durante el mes de mayo y junio se realizaron diez pruebas piloto, cinco a cada grupo objetivo de investigación; las pruebas se pasaron en físico previo a pasarlas se trasladó en consentimiento informado, el cual leyeron y firmaron que estaban de acuerdo con hacer la prueba.

Tabla 5*Instrumento de recolección de información*

No.	Tema	Pregunta
1	Atención emocional	¿Presto mucha atención a los sentimientos?
		¿Normalmente me preocupa por lo que siento?
		¿Normalmente dedico tiempo a pensar en mis emociones?
		¿Pienso que merece la pena prestar atención a mis emociones?
		¿Dejo que mis sentimientos afecten a mis pensamientos?
		¿Pienso en mi estado de ánimo constantemente?
		¿A menudo pienso en mis sentimientos?
		¿Presto mucha atención a como me siento?
		¿Tengo claros mis sentimientos??
		¿Frecuentemente puedo definir mis sentimientos?
2	Claridad emocional	¿Casi siempre se cómo me siento?
		¿Normalmente conozco mis sentimientos sobre las personas?
		¿A menudo me doy cuenta de mis sentimientos en diferentes situaciones?
		¿Siempre puedo decir cómo me siento?
		¿A veces puedo decir buenas son mis emociones?
		¿Puedo llegar a comprender mis sentimientos?
3	Reparación de las emociones	¿Aunque a veces me siento triste, suelo tener una visión positiva?
		¿Aunque me sienta mal, procuro pensar en cosas agradables?
		¿Cuándo estoy triste, pienso en todos los placeres de la vida?

¿Intento tener pensamientos positivos, aunque me sienta mal?

¿Si doy demasiadas vueltas a las cosas, complicándolas, trato de calmarme?

¿Me preocupa por tener un buen estado de ánimo?

¿Tengo mucha energía cuando me siento feliz?

¿Cuándo estoy enfadado intento cambiar mi estado de ánimo?

Nota. Tomado de Goleman (1995). Todas las respuestas son en escala Likert: de 1 a 5 siendo 1 nada de acuerdo, 2 algo de acuerdo, 3 bastante de acuerdo, 4 muy de acuerdo y 5 totalmente de acuerdo

Procedimiento de investigación

Para el desarrollo de los objetivos se utilizó el acrónimo PICOT, para esta investigación inicialmente se delimito la población de estudio; luego se diseñó el consentimiento informado, el test que se utilizó fue el de inteligencia emocional el cual se aplicó a los dos grupos de estudio.

Diseño y metodología de análisis de la información recabada

Inicialmente se aplicaron dos pruebas piloto por cada uno de los grupos de estudio, sin embargo, se aplicarán cinco por cada grupo de estudio, las cuales aún están en proceso, por lo cual aún no se ha pasado el alfa de Cronbach como patrón de aceptación de la validez del instrumento.

Tabla 6*Resultado de prueba piloto con Alfa de Cronbach*

Número de ítems de la prueba	12
Suma de varianzas de las preguntas	8.4375
Varianza total del instrumento	22.6875
Coeficiente de confiabilidad	0.69

Nota: Resultado de Alfa de Cronbach en prueba piloto de 10 personas. La confiabilidad de la prueba es moderada, lo cual equivale a un 10% de la muestra total de 50 personas.

Tabla 7*Instrumento de recolección de información modificado para recolección final*

No.	Tema	Pregunta
1	Atención emocional	¿Presto mucha atención a los sentimientos?
		¿Normalmente me preocupa por lo que siento?
		¿Normalmente dedico tiempo a pensar en mis emociones?
		¿Pienso que merece la pena prestar atención a mis emociones?
		¿Dejo que mis sentimientos afecten a mis pensamientos?
		¿Pienso en mi estado de ánimo constantemente?
		¿A menudo pienso en mis sentimientos?
		¿Presto mucha atención a como me siento?

		¿Tengo claros mis sentimientos??
		¿Frecuentemente puedo definir mis sentimientos?
		¿Casi siempre se cómo me siento?
		¿Normalmente conozco mis sentimientos sobre las personas?
2	Claridad emocional	¿A menudo me doy cuenta de mis sentimientos en diferentes situaciones?
		¿Siempre puedo decir cómo me siento?
		¿A veces puedo decir buenas son mis emociones?
		¿Puedo llegar a comprender mis sentimientos?
		¿Aunque a veces me siento triste, suelo tener una visión positiva?
		¿Aunque me sienta mal, procuro pensar en cosas agradables?
		¿Cuándo estoy triste, pienso en todos los placeres de la vida?
3	Reparación de las emociones	¿Intento tener pensamientos positivos, aunque me sienta mal?
		¿Si doy demasiadas vueltas a las cosas, complicándolas, trato de calmarme?
		¿Me preocupa por tener un buen estado de ánimo?
		¿Tengo mucha energía cuando me siento feliz?
		¿Cuándo estoy enfadado intento cambiar mi estado de ánimo?

Nota. Por ser un test estandarizado de la teoría de inteligencia emocional de Daniel Goleman (1995) no se puede modificar porque se está haciendo evaluación precisamente de inteligencia emocional en los dos grupos de investigación.

Este test es se mide en una escala de Likert de 1 a 5 siendo 1 nada de acuerdo, 2 algo de acuerdo, 3 bastante de acuerdo, 4 muy de acuerdo y 5 totalmente de acuerdo.

CAPÍTULO 4, RESULTADOS

Análisis poblacional

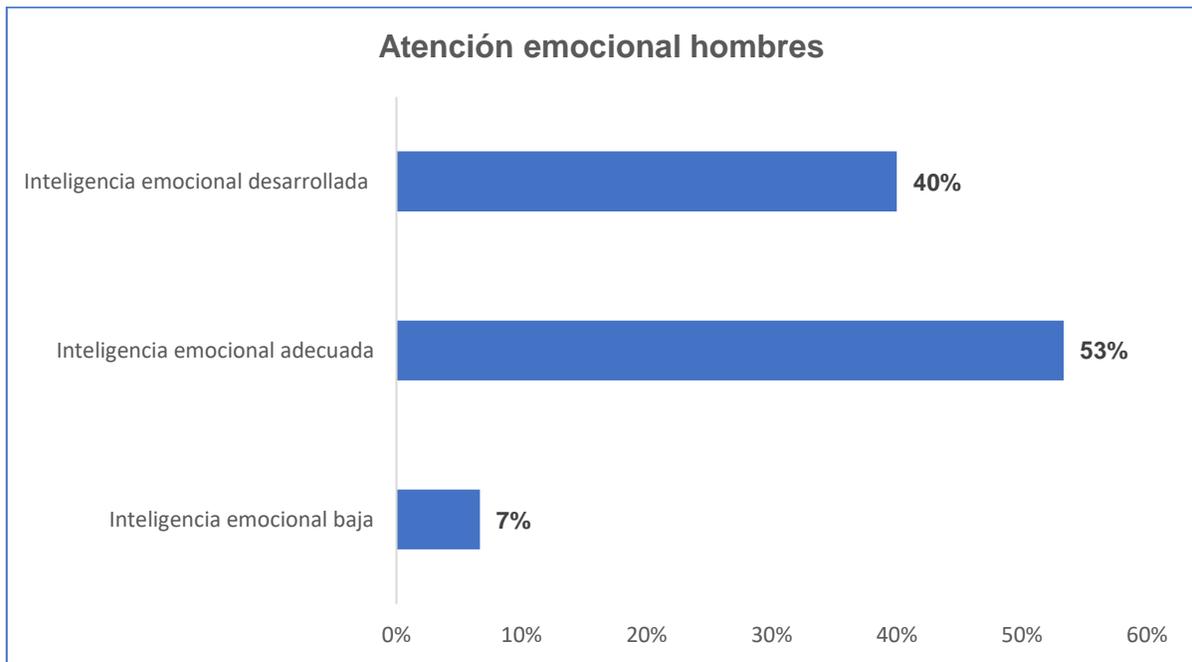
El estudio se realizó con el personal de un call center en una institución financiera, la muestra fue de 40 personas divididas en dos grupos: 20 personas que han tenido un crecimiento profesional y 20 personas que aún no han tenido crecimiento profesional dentro de la organización. La población objeto de estudio está conformada por hombres y mujeres indistintamente, siendo el 37.5% hombres y el 62.5% mujeres. El test de inteligencia emocional permitió conocer el nivel de inteligencia emocional que cada grupo de interés posee en cada dimensión y a nivel general. Asimismo, se realizó la comparación del nivel de inteligencia emocional de cada grupo.

Resultados

A continuación, se presentan los resultados por dimensiones, por género, se presentan los resultados generales y la comparación de resultados por género en las distintas dimensiones y principalmente se presentan gráficas de los resultados de la comparación de los dos grupos de interés estudiados para esta investigación.

Figura 4

Atención emocional hombres

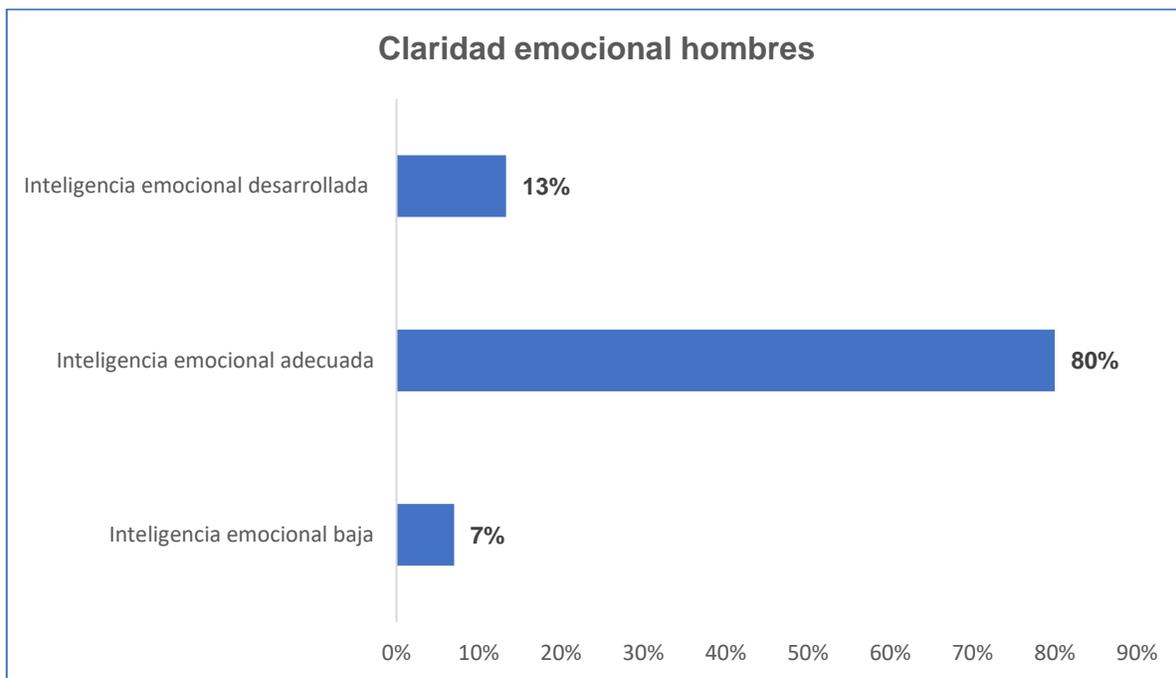


Nota. Construcción propia a partir de los resultados obtenidos.

En la dimensión atención emocional en los hombres, el 53% se encuentra en un rango normal o adecuado y solamente un 7% está con una atención desarrollada o superior.

Figura 5

Claridad emocional hombres



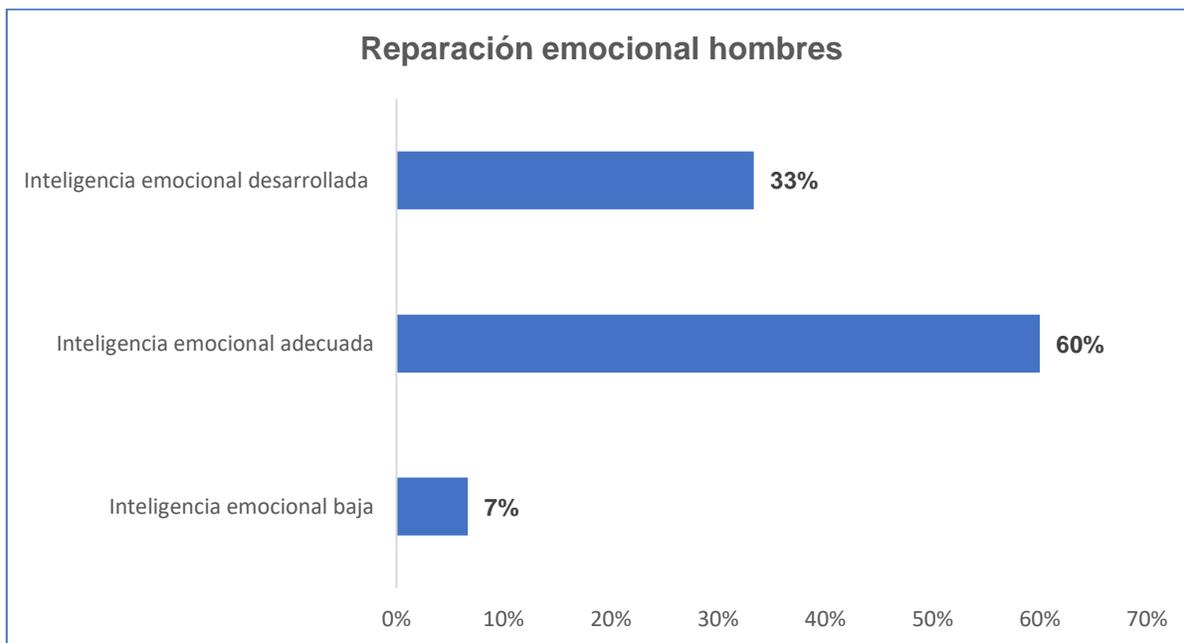
Nota. Construcción propia a partir de los resultados obtenidos.

En la dimensión claridad emocional en los hombres, el 80% se encuentran en un rango normal o adecuado y solamente un 7% se encuentra en un nivel bajo.

Presentando un resultado positivo en un nivel adecuado.

Figura 6

Reparación emocional hombres

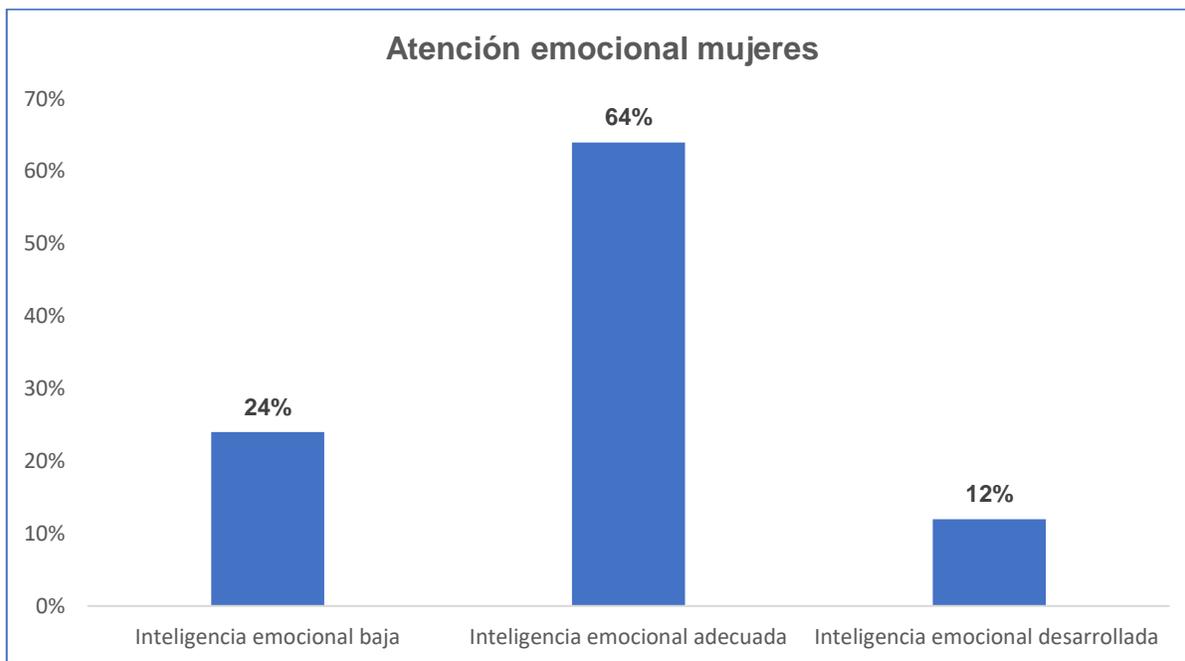


Nota. Construcción propia a partir de los resultados obtenidos.

En la dimensión reparación emocional en los hombres, el 33% se encuentran en reparación desarrollada o superior y solo un 7% en reparación baja, y el porcentaje más alto con un 60% están en un nivel adecuado.

Figura 7

Atención emocional mujeres

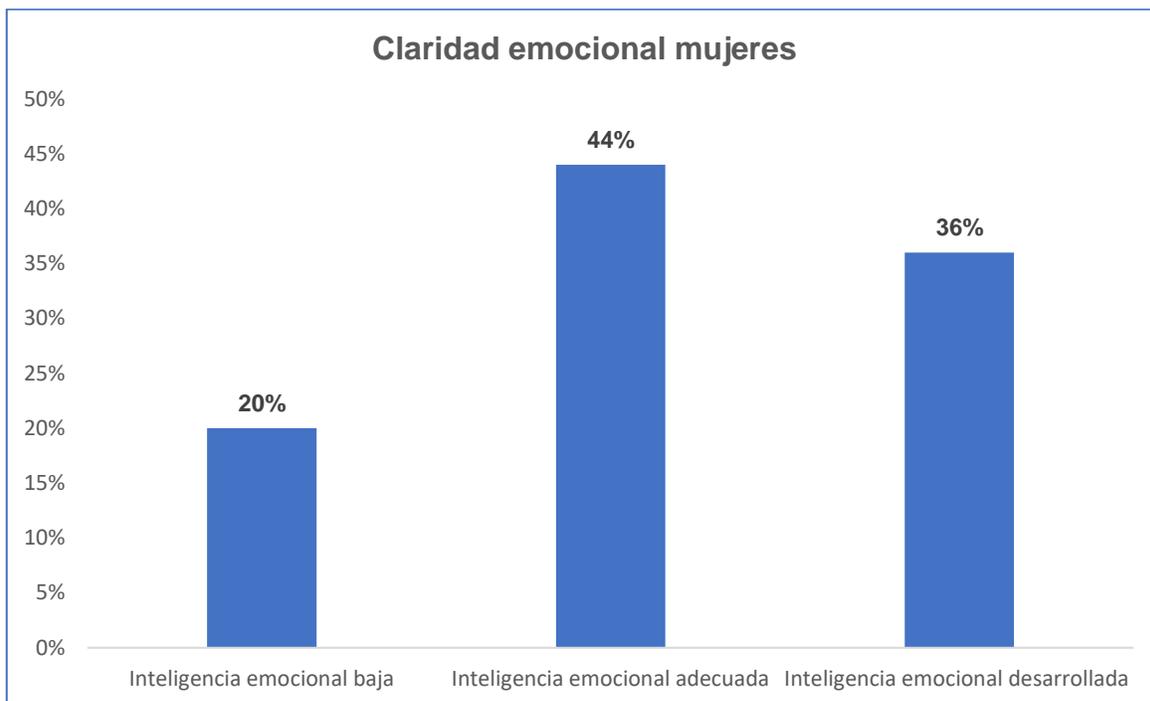


Nota. Construcción propia a partir de los resultados obtenidos.

En la dimensión atención emocional en las mujeres, un 64% se encuentra en una atención normal o adecuada, mientras que el 24% está con una atención baja.

Figura 8

Claridad emocional mujeres

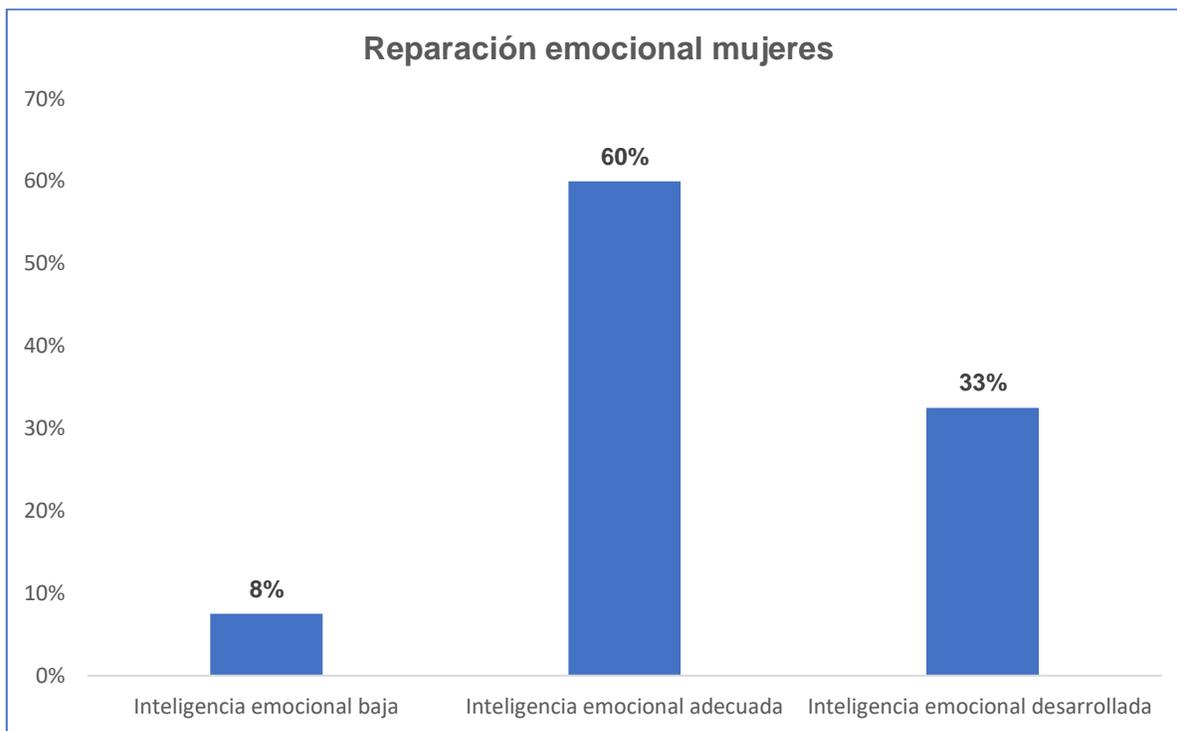


Nota. Construcción propia a partir de los resultados obtenidos.

En la dimensión claridad emocional en las mujeres, el 44% se encuentra en una atención normal o adecuada, mientras que el 30% tiene una claridad desarrollada o superior.

Figura 9

Reparación emocional mujeres

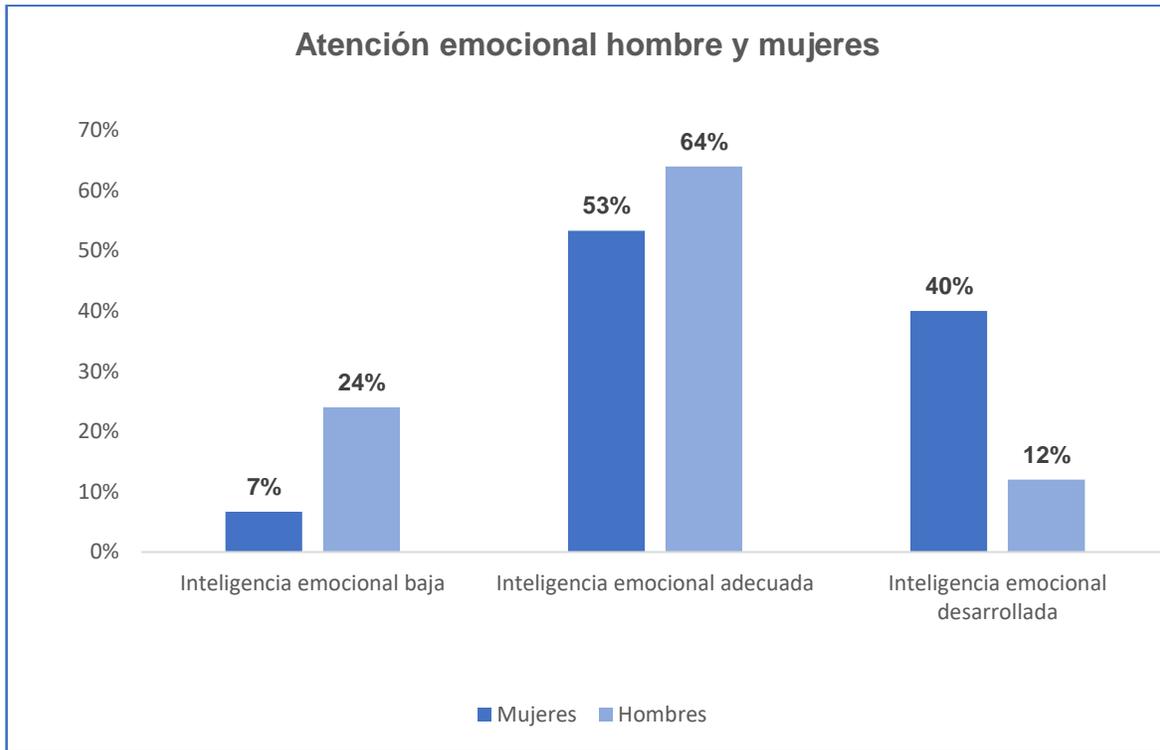


Nota. Construcción propia a partir de los resultados obtenidos.

En la dimensión reparación emocional en las mujeres, el 60% se encuentra en una reparación normal o adecuada y un 33% se encuentra en una reparación desarrollada o superior.

Figura 10

Comparación de la dimensión atención emocional en hombres y mujeres.

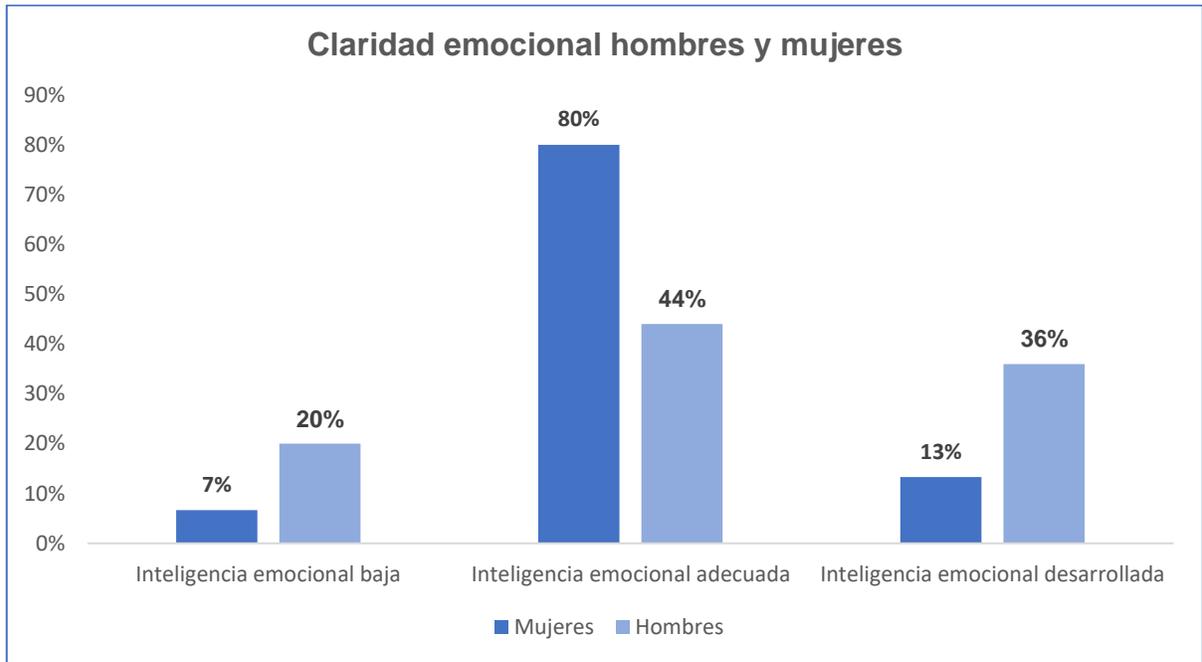


Nota. Construcción propia a partir de los resultados obtenidos.

En la dimensión atención emocional, las mujeres se encuentran por encima de los resultados de los hombres con un nivel medio o adecuado del 64% con relación al 53% de los hombres y en el nivel desarrollado o superior las mujeres están en 12% más bajo que el de los hombres quienes tienen en este mismo nivel desarrollado o superior el 40%.

Figura 11

Comparación de la dimensión claridad emocional en hombres y mujeres.

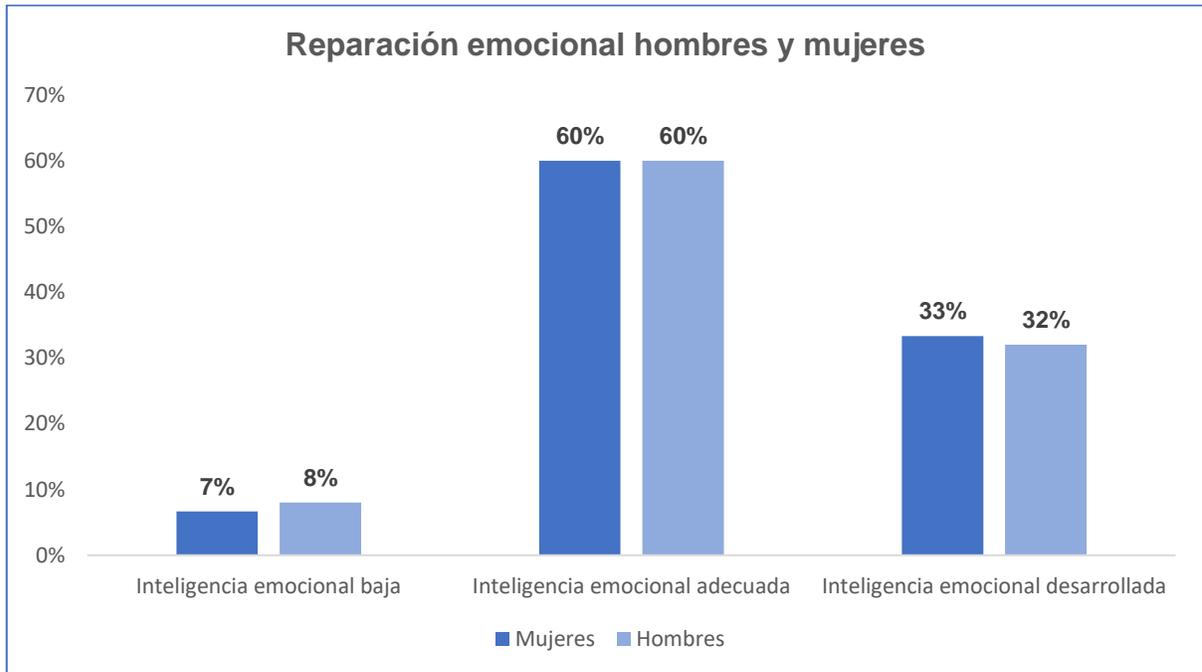


Nota. Construcción propia a partir de los resultados obtenidos

En la dimensión claridad, los hombres se encuentran por encima de los resultados de las mujeres con un 80% en un nivel medio o adecuado, mientras que las mujeres están por encima de los hombres con el 36% en un nivel desarrollado o superior comparado con un 7%.

Figura 12

Comparación de la dimensión reparación emocional en hombres y mujeres.

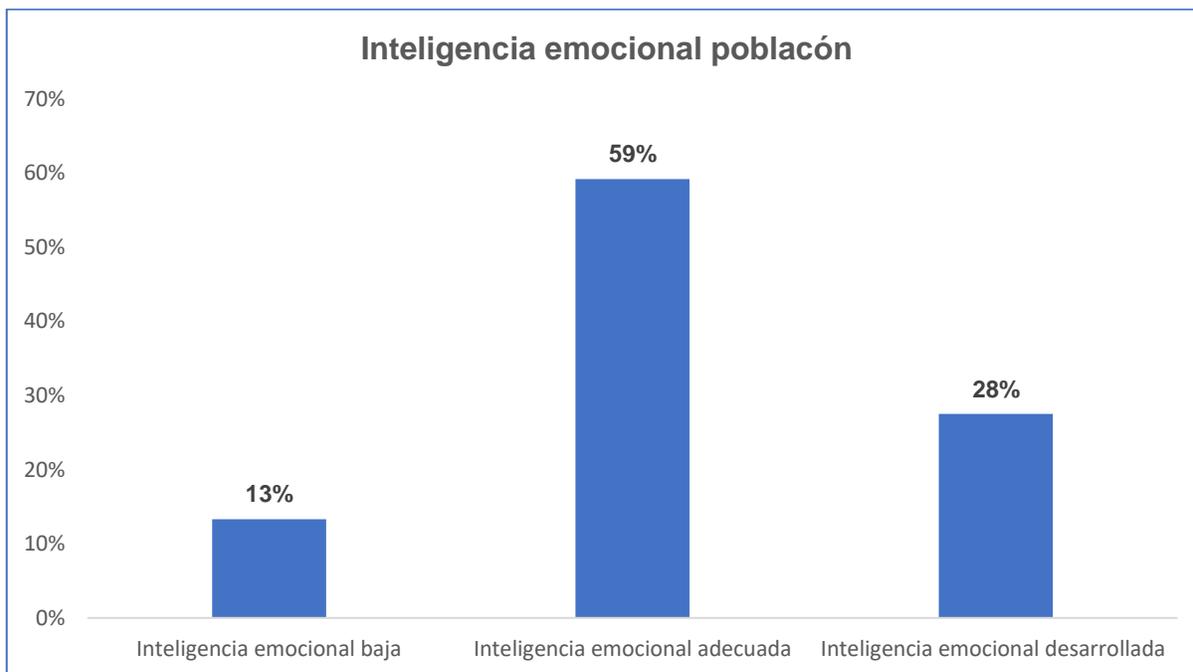


Nota. Construcción propia a partir de los resultados obtenidos

En la dimensión reparación emocional, los resultados entre hombres y mujeres fueron exactamente iguales, tienen un 7% nivel bajo, un 60% normal o adecuado y tienen un nivel desarrollado o superior del 33%

Figura 13

Nivel de inteligencia emocional general.



Nota. Construcción propia a partir de los resultados obtenidos

Los resultados de inteligencia emocional general de la población son: con un 13% está el nivel bajo, con el 59% se encuentra el nivel medio o adecuado y un 28% tienen un nivel desarrollado o superior de inteligencia emocional.

Figura 14

Nivel de inteligencia emocional general con colaboradores sin crecimiento profesional



Nota. Construcción propia a partir de los resultados obtenidos

La inteligencia emocional en los colaboradores que han no tenido crecimiento profesional quedó de la siguiente manera: El 15% se encuentra en un nivel bajo, el 52% en un nivel medio o adecuado y el 33% se encuentra en un nivel desarrollado o superior.

Figura 15

Nivel de inteligencia emocional general con colaboradores que si tuvieron un crecimiento profesional.

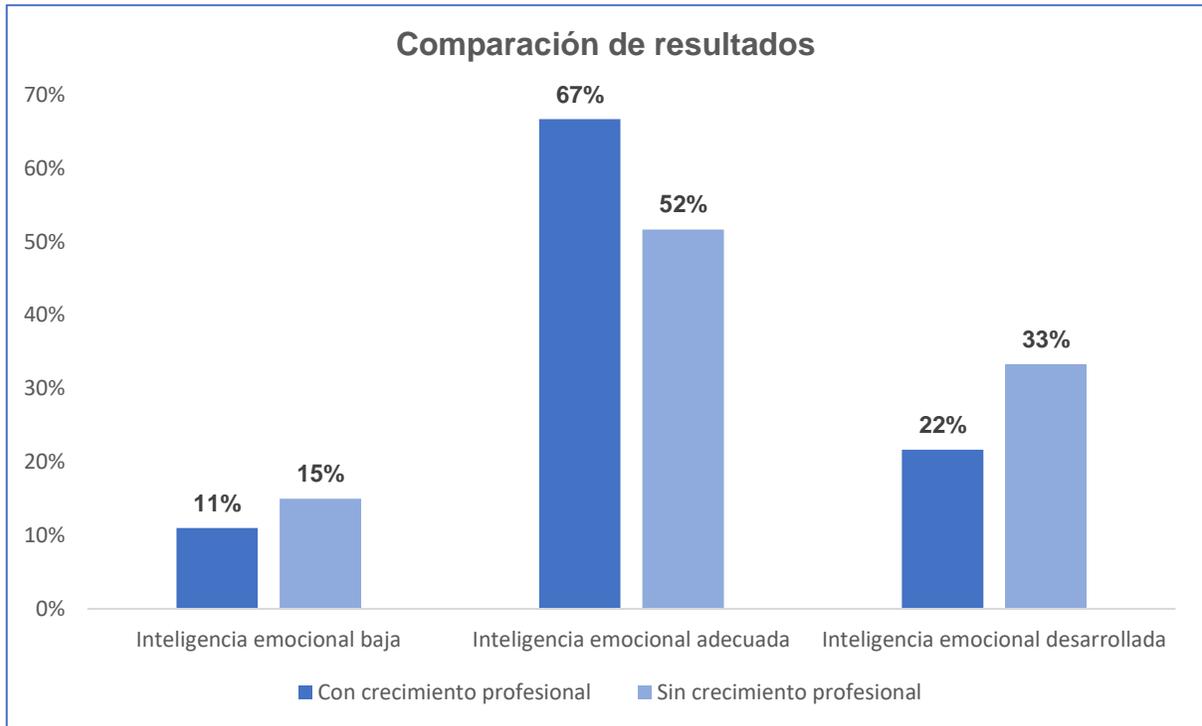


Nota. Construcción propia a partir de los resultados obtenidos

La inteligencia emocional en los colaboradores que han tenido crecimiento profesional quedó de la siguiente manera: El 12% se encuentra en un nivel bajo, el 67% en un nivel medio o adecuado y el 22% se encuentra en un nivel desarrollado o superior.

Figura 16

Nivel de inteligencia emocional general con colaboradores con crecimiento profesional y los colaboradores sin crecimiento profesional



Nota. Construcción propia a partir de los resultados obtenidos

En esta gráfica se puede visualizar la comparación de los resultados que arrojó la investigación en los dos grupos a investigar que fueron: los colaboradores que han tenido crecimiento profesional, los cuales se pueden visualizar en las barras azules y los colaboradores que aún no han tenido crecimiento profesional, los cuales se pueden visualizar en las barras de color naranja.

Por un lado, se observa que los colaboradores que tuvieron crecimiento profesional, cuentan con un nivel de inteligencia emocional bajo con un porcentaje del 11%,

mientras los que aún no tienen crecimiento profesional están con un porcentaje más alto, el 15%.

En el nivel de inteligencia adecuado, las personas que tienen crecimiento profesional están por encima de los que no tienen crecimiento profesional con un 67% frente a un 52% respectivamente.

En el nivel desarrollado o superior, los colaboradores que tienen un crecimiento profesional cuentan en un porcentaje menor a quienes no tienen un crecimiento profesional con un 22% contra un 33% respectivamente.

Discusión de resultados

La investigación tuvo como objetivo principal la descripción de la relación entre las variables: inteligencia emocional y crecimiento profesional. La población de estudio fue conformada por personas que tuvieron un crecimiento profesional (50%) y personas que no tuvieron crecimiento profesional (50%).

A ambos grupos de estudio les fue aplicado el Test de Inteligencia Emocional de Daniel Goleman, el cual evalúa 3 dimensiones de inteligencia emocional: atención emocional, claridad emocional y reparación emocional. Al realizar la segregación de resultados entre hombres y mujeres, los hombres cuentan con un resultado superior de positividad de la dimensión de atención emocional (93%), frente a un 76% en las mujeres. En la dimensión de claridad emocional los hombres también cuentan con un nivel más alto de positividad del rasgo (93%), mientras que las mujeres obtuvieron un 80% de positividad. En la dimensión de reparación emocional, tanto hombres como mujeres obtienen el mismo nivel de positividad (93%). Estos resultados muestran un nivel superior promedio de la inteligencia emocional de hombres frente al de las mujeres estudiadas.

En cuanto al nivel general de inteligencia emocional de la población estudiada, los resultados muestran un nivel adecuado de inteligencia emocional (59%). Solamente se observa un 13% de la población con un resultado de inteligencia emocional baja. Esto hace evidente que la población estudiada cuenta con inteligencia emocional dentro de los parámetros normales estandarizados por la prueba.

Para la consecución del objetivo central de esta investigación se realizaron las mediciones de inteligencia emocional, los resultados fueron segregados en los dos grupos de interés mencionados anteriormente: con crecimiento profesional y sin crecimiento profesional. En el primer grupo de interés, los resultados de inteligencia emocional destacan un 67% de la población con un adecuado nivel de inteligencia emocional y un 22% con un nivel desarrollado, obteniendo una positividad total del 89%. En el caso del segundo grupo de interés, se obtiene un 85% de positividad total, con un 52% en un nivel adecuado y un 33% en un nivel desarrollado.

El grupo de personas con crecimiento profesional cuentan un nivel ligeramente más alto de positividad total de inteligencia emocional que las personas que no cuentan con un crecimiento profesional. Sin embargo, no es posible describir una relación directa o significativa entre la existencia de inteligencia emocional como predictor del crecimiento profesional de los colaboradores debido a que la diferencia numérica de los resultados no es significativa.

Los resultados que arrojaron las pruebas de inteligencia emocional son positivos, sin embargo, la teoría de la inteligencia emocional de Daniel Goleman considera que las emociones deben generar una serie de virtudes indispensables para una buena y creativa adaptación social, lo que tendrá un efecto positivo integral de todas las actividades en las que se desarrolla la persona, provocando a su vez un alto índice de productividad que beneficia tanto a la organización como a la persona.

PROPUESTA

Programa

Fundamentación teórica

Daniel Goleman en 1995 publicó la teoría de la inteligencia emocional a través de su libro con el mismo nombre. En este libro menciona cinco aspectos principales que regulan la inteligencia emocional, los cuales son: autoconciencia, autorregulación, motivación, empatía y habilidad social, los que permiten al ser humano tener un adecuado manejo de las emociones propias y en el entorno de quienes lo rodean.

En el ámbito organizacional es de suma importancia tener un alto nivel de inteligencia emocional, debido a que esto impactará de manera positiva todo lo que se deriva de la interacción del colaborador dentro de su entorno laboral permeando hasta lograr el impacto esperado en la productividad de la organización.

Identificación y priorización de las necesidades

Para identificar y priorizar la necesitada des del programa a trabajar, se realizó una lluvia de ideas, para lo cual se detectaron las siguientes:

1. Los colaboradores de una organización deben conocer que es la inteligencia emocional y su importancia en el desarrollo de sus actividades cotidianas.
2. No existe un programa de desarrollo o fortalecimiento de la inteligencia emocional.
3. No se hacen evaluaciones para determinar el nivel de inteligencia emocional que posee un colaborador que se ha postulado a una oportunidad de crecimiento.
4. La inteligencia emocional es una habilidad que deben tener los seres humanos sin distinción de género.

Objetivos

Objetivo general

Desarrollar un programa de formación dirigido a fortalecer el nivel de inteligencia emocional en los jóvenes colaboradores del call center con el propósito que cuando surja una oportunidad de crecimiento, se encuentren preparados para asumir el nuevo reto.

Objetivos específicos

1. Diseñar el contenido conceptual y práctico de los temas que contribuyen al fortalecimiento de la inteligencia emocional de forma anual
2. Establecer un adecuado y practico cronograma de capacitación que alcance al menos al 95% de los colaborares del área.
3. Realizar una evaluación anual para verificar si se alcanzaron los resultados deseados.

Definición de las actividades a realizar

Tabla 8

Actividades del programa

Propósito: Desarrollar un programa para el fortalecimiento de la inteligencia emocional que alcance un nivel superior tanto en mujeres como hombres con el propósito de que cuando surja una oportunidad de crecimiento profesional estes preparados para asumir ese nuevo reto.

Objetivos	Actividades
Diseñar el contenido conceptual y práctico de los temas que contribuyen al fortalecimiento	Identificar la población a la cual va dirigido el programa de fortalecimiento

fortalecimiento de la inteligencia emocional de forma anual.

de la inteligencia emocional y pasar evaluación diagnóstica.

Extraer el contenido conceptual de la teoría a partir de la revisión bibliográfica y elaborar material de apoyo escrito y audiovisual para Diseñar actividades lúdicas que favorezcan el aprendizaje por experiencia y hacer el costo de los recursos a utilizar

Presentación del programa con los contenidos y costos de la capacitación para visto bueno del área.

Diseñar campaña de expectativa y comunicación de las fechas que se impartirá la capacitación.

Establecer un adecuado y práctico cronograma de capacitación que alcance al menos al 95% de los colaboradores del área.

Identificar las fases del programa de fortalecimiento de la inteligencia emocional.

Reuniones con las áreas involucradas para establecer las fechas de las capacitaciones

Revisar aspectos logísticos para el desarrollo eficaz de la capacitación

Desarrollar un proceso de evaluación constante que permita visualizar si se alcanzaron los objetivos.

Realizar cotizaciones para salones en los casos que aplique y comida

Presentar los resultados parciales cada tres meses de acuerdo a las guías de trabajo que se les irán proporcionando cada mes.

Realizar evaluación final al terminar el período de capacitaciones (1 año después) para determinar si se alcanzó el nivel superior de inteligencia emocional en los colaboradores del área.

Nota. Elaboración propia. Cuadro de actividades a realizar en el programa de fortalecimiento de la inteligencia emocional.

Evaluación previa, concurrente y final del programa

Evaluación previa

Es importante que antes de poner en marcha un programa de capacitación cualquiera que sea el tema es necesario aplicar una evaluación diagnóstica antes de iniciar la capacitación y más aún cuando se trata de este tema, razón por lo que será lo primero que se realice al personal que recibirá esta capacitación de fortalecimiento.

Evaluación concurrente

En la marcha de este programa de fortalecimiento de la inteligencia emocional, se harán distintas autoevaluaciones de acuerdo a cada módulo, las cuales el asesor debe llevar ya completas al taller experiencial que cerrará cada módulo, adicional se harán evaluaciones de contenido en cada capacitación mensual.

Evaluación final

Al finalizar el programa de capacitación, se deberá pasar nuevamente la prueba de inteligencia emocional de Daniel Goleman a todo el personal que recibió a lo largo del año la capacitación de fortalecimiento de la inteligencia emocional.

Presupuesto y cronograma

Presupuesto

El presupuesto se realizó calculado de acuerdo a las unidades de todos los elementos a utilizar en un año, esto con el propósito de hacerlo sencillo de comprender. Se hizo un repaso de todos los posibles elementos a utilizar durante la capacitación y se colocaron precios reales de acuerdo a una investigación previa.

Adicional, se agregó el 10% de imprevistos para afrontar cualquier situación que se pueda presentar.

Tabla 9*Presupuesto del programa de fortalecimiento de la inteligencia emocional*

Presupuesto	Costo unitario/costo mes	Unidades a utilizar al año	Totales
Asesoría	Q 5,000.00	12	Q 60,000.00
Alquiler de salón para hacer la capacitación	Q 500.00	3	Q 1,500.00
Hojas para realizar la autoevaluación	Q 0.12	1200	Q 144.00
Lapiceros para trabajar durante la capacitación	Q 1.00	200	Q 200.00
Marcadores	Q 7.00	10	Q 70.00
Hojas de colores	Q 0.50	1200	Q 300.00
Post it	Q 20.00	10	Q 200.00
Agua pura	Q 2.50	160	Q 400.00
Café	Q 2.00	1500	Q 3,000.00
Coffe Break	Q 25.00	1500	Q 37,500.00
Totales parciales	Q 5,558.12		Q 103,314.00
Imprevistos del 10%	Q 10,331.40		Q 10,331.40
Sub total			Q 113,645.40
Impuestos 17%	Q 19,319.72		Q 19,319.72
TOTAL			Q 132,965.12

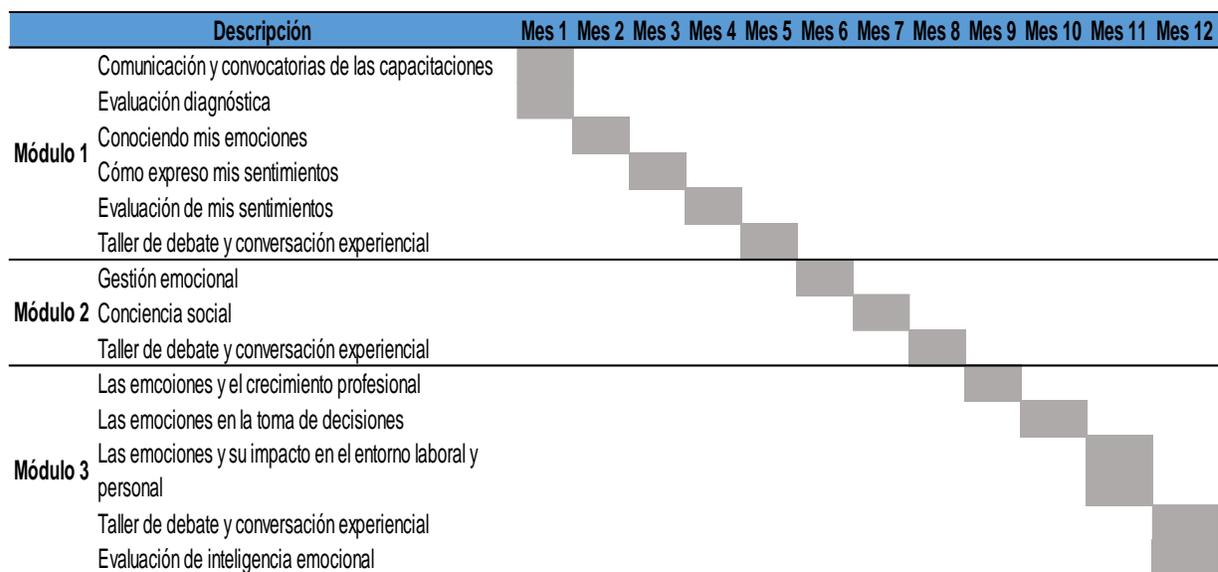
Nota. Elaboración propia. Se realizó tabla de presupuesto para una comprensión más sencilla.

Cronograma

El cronograma de capacitación sobre el fortalecimiento de la inteligencia emocional se diseñó en 3 módulos y al finalizar cada módulo se hará un taller de debate, el cronograma está planificado para un año e incluye ocho temas principales.

Figura 17

Cronograma del programa de capacitación



Nota. Elaboración propia. El cronograma de capacitación del fortalecimiento de la inteligencia emocional por su naturaleza fue realizado en Excel y trasladado como imagen.

CAPÍTULO 5, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

1. El nivel de inteligencia emocional en los colaboradores del call center de la institución financiera estudiada que no han tenido crecimiento profesional está en el rango de 24-35 con un 52% de la población, lo que corresponde a un nivel de inteligencia emocional adecuado.
2. El nivel de inteligencia emocional en los colaboradores del call center de la institución financiera estudiada que han tenido crecimiento profesional está en el rango de 24-35 con un 67% de la población, lo que corresponde a un nivel de inteligencia emocional adecuado.
3. La comparación de los resultados de los dos grupos de estudio refleja que, el nivel adecuado y el nivel superior de inteligencia emocional corresponden al 85% de la población, mientras que el grupo que ya tuvo un crecimiento profesional refleja que, el nivel adecuado y el nivel superior de inteligencia emocional corresponden al 89% de la población del call center de la institución financiera, mostrando una diferencia de tan solo el 4%.
4. Los resultados arrojaron solamente un 3% de diferencia del grupo de interés con crecimiento profesional, por lo que se concluye que no se evidencia relación entre la inteligencia emocional y el crecimiento profesional.

Dentro de la investigación se logró determinar que no existe influencia significativa de la inteligencia emocional sobre el crecimiento profesional, la diferencia que existe es solamente del 3%, esto significa que ambos grupos de interés están en un nivel adecuado de inteligencia emocional.

El nivel de inteligencia en la población que ha tenido crecimiento profesional es de un 67% mientras que el nivel de inteligencia emocional de la población que no ha tenido un crecimiento profesional es de un 52%, aunque hay diferencia en porcentajes ambos grupos están en un nivel adecuado.

Recomendaciones

1. Desarrollar la inteligencia emocional en los colaboradores desde la inserción de éstos a la organización.
2. Implementar la aplicación de una prueba de inteligencia emocional a los colaboradores que se postulen para una oportunidad de crecimiento; esto también generará el compromiso de los colaboradores en la formación o potencialización de la inteligencia emocional y a su vez que se proyecte un impacto positivo al elegir a una persona con alto potencial y un nivel superior de inteligencia emocional.
3. Construir un programa permanente de fortalecimiento de los comportamientos que impulsan el buen manejo de las emociones, elevando con esto el nivel de inteligencia emocional y esto a su vez la competitividad de la organización.
4. Evitar la aplicación de la prueba de inteligencia emocional o cualquier otra prueba por un miembro del mismo equipo, esto con el propósito de evitar sesgos que comprometan los resultados y de esta manera obtener información fidedigna que permita plantear propuestas que se adapten a una necesidad existente comprobada.

Luego de haber concluido esta investigación surgen situaciones que necesariamente son importantes destacar para mejorar en los distintos aspectos que observaron en el proceso de la investigación, en los resultados obtenidos y también aspectos a mejorar en los futuros investigadores.

Los principales aportes de esta investigación en el área del call center de una institución financiera son: el fortalecimiento de la inteligencia emocional desde la inserción del colaborador al ámbito laboral, la aplicación de una prueba de inteligencia emocional que valide el nivel en el que se encuentra el colaborador en el momento de aplicar a una oportunidad de crecimiento, crear un programa de capacitación para llevar a los colaboradores de un nivel de inteligencia adecuado a un nivel superior y por último que cuando se apliquen pruebas que conlleven un consentimiento informado con los datos personales del encuestado no se realice en personas que tengan relación con el investigador, dado que esto puede crear un sesgo en los resultados de la prueba.

REFERENCIAS

- Acsendo. (2022). 4 competencias blandas para mejorar el desempeño. <https://blog.acsendo.com/4-competencias-blandas-para-mejorar-el-desempeno>
- Alcázar, P. (2020). Estilo de Liderazgo y Compromiso Organizacional: Impacto del liderazgo transformacional. Revista de coyuntura y perspectiva, 5(4). http://www.scielo.org.bo/pdf/ec/v5n4/v5n4_a06.pdf
- Aranguren, G. (2022). Escuela inteligente y el desarrollo de las habilidades blandas. Revista Educare. Edición 25. VOLUMEN 26 N° 2. <file:///C:/Users/CORE/Downloads/document.pdf>
- Arias, W., (2015) Conducta prosocial y psicología positiva, Avances en Psicología, 23(1), 37-47 https://www.researchgate.net/publication/281120365_Conducta_prosocial_y_psicologia_positiva
- Bernal, I., Pedraza, N. y Sánchez, M. (2015) El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico, Estudios Gerenciales, 31(134), 8-19.
- Cáceres, E., Pena, P. y Ramos, L. (2018). las habilidades blandas y el desempeño laboral: un estudio exploratorio del impacto del aprendizaje formal e informal y la inteligencia emocional en el desempeño laboral de colaboradores de dos empresas prestadoras de servicios en el Perú. Universidad del Pacifico. Escuela de Postgrado. file:///C:/Users/CORE/Desktop/INVESTIGACION/Ernesto_Tesis_maestria_2019.pdf
- Callejos, A. (2017). Construir el perfil basado en las competencias blandas y duras de la emprendedora de dmq a partir de la experiencia coworking” [Tesis de licenciatura, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. Repositorio PUCE.

<http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/13840/TESIS%20CAROLINA%20GALLEGOS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Chaca, A. y Contreras, L. (2021). Habilidades blandas y desempeño laboral de los trabajadores administrativos en el trabajo remoto Escuela de Posgrado Huancayo. [Tesis de postgrado, Universidad Continental]. Repositorio UC. [https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/10572/1/IV_PG_MRHGO TE Chaca Contreras 2022.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/10572/1/IV_PG_MRHGO_TE_Chaca_Contreras_2022.pdf)

Contreras, J. (2011). Formación de competencias: tendencias y desafíos en el siglo XXI. Universitas, Revista de Ciencias Sociales y Humanas, núm. 15, pp. 109-138. [file:///C:/Users/CORE/Downloads/476147383005%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/CORE/Downloads/476147383005%20(1).pdf)

Díaz, A. y Vargas, L. (2021). Influencia del Liderazgo en el Clima Organizacional: Una revisión bibliográfica. [Tesis de Licenciatura, Universidad Cooperativa de Colombia] Repositorio UCC. https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/33937/4/2021_liderazgo_clima_organizacional.pdf

Duarte, M., Valenzuela, M., Moncayo, L. (2021). Diagnóstico de clima organizacional para una PYME comercializadora de Navojoa, Sonora. Revista de investigación Académica sin fronteras, 14(36), 1 – 17. <https://revistainvestigacionacademicasinfrontera.unison.mx/index.php/RDIASF/article/view/387/392>

Flores-Ortiz, M., Vega-López, A., Chávez-Moreno, E. (2015). El clima organizacional como factor de competitividad en las franquicias de comida rápida en Tijuana, B.C., México. Revista Internacional Administración & Finanzas, 8(5), 25 – 44. https://www.researchgate.net/publication/275523192_EL_CLIMA_ORGANIZACIONAL_COMO_FACTOR_DE_COMPETITIVIDAD_EN_LAS_FRANQUICIAS_DE_COMIDA_RAPIDA_EN_TIJUANA_BC_MEXICO/link/553ed1a00cf210c0bdaab4f5/download

Frankl, V. (1945) El sentido de la vida.
<https://books.google.com.gt/books/publisher/content?id=HvSkDwAAQBAJ&hl=es&pg=PT16&img=1&zoom=3&sig=ACfU3U06KaL4Ew0q6GRCIphw5CtutzDwNg&w=1280>

Fuentes, G., Moreno, L., Rincón, D. y Silva, M. (2021) Evaluación de las habilidades blandas en la educación superior. Formación universitaria vol 14 no. 4.
https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-50062021000400049&lng=en&nrm=iso&tlng=e

García, M., Escalante, M., Quiroga, Y. (2008). Importancia del clima laboral en los resultados de una empresa y la competitividad. Universidad Autónoma de Tamaulipas.
<https://www.eumed.net/ce/2012/clima-laboral-empresa-competitividad.zip>

Gómez, M. (2021) Las habilidades blandas competencias para el nuevo milenio. Divulgare Boletín Científico de la Escuela Superior de Actopan, 6(11), 1-5 (2019).
https://www.researchgate.net/publication/330260258_Las_habilidades_blandas_competencias_para_el_nuevo_milenio_Soft_Skills_Competencies_for_the_new_Millennium

Gómez-Gamero, M. (2019). Las habilidades blandas competencias para el nuevo milenio. VULGARE Boletín Científico de la Escuela Superior de Actopan, vol. 6, núm. 11.
<https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/divulgare/article/view/3760>

Gonzalez, B., Pedraza, N. y Sánchez M. (2015). El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico. Estudios gerenciales. vol.31, n.134, pp.8-19. ISSN 0123-5923.
http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0123-59232015000100003&script=sci_abstract&tlng=es

González, M., Ferreira, A. y Barranco, M. (2018). Desarrollo de habilidades blandas y el uso del Sistema de Gestión del Aprendizaje en la elaboración de proyectos

prácticos en una asignatura introductoria de Ingeniería Telemática. Cuaderno de Pedagogía Universitaria. 15 (29) 45 –

23. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6855117>

Hermosilla, D., Amutio, A., Da Costa, S., Páez, Dario. (2017). El Liderazgo transformacional en las organizaciones: variables mediadoras y consecuencias a largo plazo. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 32. (3), 135-143. <https://doi.org/10.1016/j.rpto.2016.06.003>

Ibañez, C. (2013). La Evolución del Concepto de Competencia en la Teoría de la Conducta. *Acta comport.* vol.21 no.3 Guadalajara 2013. http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-81452013000300007

Jay, J. (2019). Competencias blandas como fundamento para el éxito en la gestión de proyectos en la gerencia del instituto de protección social del sector público de Cartagena. [Tesis de postgrado, Universidad Tecnológica de Bolívar, Cartagena de Indias]. Repositorio UTB. <https://repositorio.utb.edu.co/bitstream/handle/20.500.12585/3495/0074662.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Lapo-maza, M. y Bustamante, M. (2018). Incidencia del Clima Organizacional y de las Actitudes Laborales en el Comportamiento Prosocial de los Profesionales de la Salud del Guayas Ecuador *Información tecnológica* vol.29 no.5 La Serena https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07642018000500245&lng=en&nrm=iso&tlng=en

Malpica, R., Rossell, R. y Hofmann, I. (2014). Equipos de trabajo de alto desempeño. *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, vol. 7, núm. 14, 69-83. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=219040849005>

Mantilla, L. y Chahín, Ivan. (2012) *Habilidades para la Vida. Manual para aprenderlas y enseñarlas.* <https://habilidadesparalavida.net/pdf>

Montoya, I. (2009). *Habilidades para la vida.* Revista de formación del professorat RFP

Moreno. Murcio, L. y Quintero-Pulgar, Y. (2021). Relación entre la formación disciplinar y el ciclo profesional en el desarrollo de las habilidades blandas. Form. Univ. vol.14 no.3. https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-50062021000300065&script=sci_arttext&lng=en

N.4 <https://pdf4pro.com/fullscreen/habilidades-para-la-vida-cefire-53248e.html>

OECD (2012). Better Skills, Better Jobs, Better Lives. A Strategic Approach no Skills Policies, OECD Publishing. <https://www.todofp.es/dam/jcr:b9111611-02b9-42c4-8e8f-3b0e6925472e/mejores-competenciasmejores-empleos-ocde-pdf.pdf>

OECD (2017). Diagnóstico de la OCDE sobre la estrategia de competencias, destrezas y habilidades de México. <https://www.oecd.org/mexico/Diagnostico-de-la-OCDE-sobre-la-Estrategia-de-Competencias-Destrezas-y-Habilidades-de-Mexico-Resumen-Ejecutivo.pdf>

Orellana, B. (2016). Desarrollo de soft skills una alternativa a la escasez de talento humano. INNOVA Research Journal vol 1, No. 12, 59-76. ISSN 2477-9024. [file:///C:/Users/CORE/Downloads/Dialnet-DesarrolloDeSoftSkillsUnaAlternativaALaEscasezDeTa-5920579%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/CORE/Downloads/Dialnet-DesarrolloDeSoftSkillsUnaAlternativaALaEscasezDeTa-5920579%20(1).pdf)

Ortega, C. E. (2017). Desarrollo de habilidades blandas desde edades tempranas. Centro de Publicaciones - Universidad ECOTEC 978-9942-960-18-4. <https://ecotec.edu.ec/content/uploads/investigacion/libros/desarrollo-habilidades.pdf>

Ortega, C. E., Rodríguez, J.P. y Estrada, V. (2016). Una estrategia para la formación de competencias blandas desde edades tempranas. Rev. Cubana Edu. Superior vol.35 no.2. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0257-43142016000200003

Pons, F., Ramos, J. (2012). Influencia de los Estilos de Liderazgo y las Prácticas de Gestión de RRHH sobre el Clima Organizacional de Innovación. Revista de

Psicología y de las Organizaciones, 28(2), 81 – 98.
<http://dx.doi.org/10.5093/tr2012a7>

Rodríguez, A., Retamal, M., Lizana, J., Cornejo, F. (2011). Clima y satisfacción laboral como predictores del desempeño: en una organización estatal chilena. *Salud y Sociedad*, 2(2), 219 – 234. <https://www.redalyc.org/pdf/4397/439742466007.pdf>

Rodríguez, J., L., Rodríguez y Fuerte, L. (2021). Habilidades blandas y el desempeño docente en el nivel superior de la educación. *Propósitos y Representaciones*, 9 (1), e1038. <file:///C:/Users/CORE/Downloads/2310-4635-pyr-9-01-e1038.pdf>

Romero, Y., Granados, I., López, S. y González G. (2021). Habilidades blandas en el contexto universitario y laboral: revisión documental. *Revista Inclusión y Desarrollo*. <https://revistas.uniminuto.edu/index.php/IYD/article/view/2749/2532>

Rozo-Sánchez, A., Flores-Garay, A., Gutiérrez-Suárez, C. (2019). Liderazgo organizacional como elemento clave para la dirección estratégica. *Aibi revista de investigación, administración e ingeniería*. 7(2), 62-67. <https://doi.org/10.15649/2346030X.543>

Salas, R., Diaz, L. y Pérez, G. (2012). Las competencias y el desempeño laboral en el Sistema Nacional de Salud. *Educación Médica Superior* 26(4) 604-617. [file:///C:/Users/CORE/Downloads/cem124m%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/CORE/Downloads/cem124m%20(1).pdf)

Silva, M. (2013) Habilidades blandas, fundamentales para el desarrollo personal. *EDUCAR*, 22-23. <https://www.grupoeducar.cl/noticia/habilidades-blandas-fundamentales-para-el-desarrollo-personal/>

Silva, M. (2013). Habilidades Blandas fundamentales para el desarrollo personal. *Revista Educar*, 22-23. <https://www.grupoeducar.cl/noticia/habilidades-blandas-fundamentales-para-el-desarrollo-personal/>

Simbron-Espejo, S., y Sanabria-Boudri, F. (2020). Liderazgo directivo, clima organizacional y satisfacción laboral del docente. *CIENCIAMATRIA* Revista

Interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología, 6(1), 59-83.
<https://doi.org/10.35381/cm.v6i10.295>

Universidad de Santo Tomas (2015). Una mirada al ser humano desde las habilidades blandas. Curso virtual formación y desarrollo de habilidades blandas.
<https://fliphtml5.com/hokdv/brlm/basic>

Uribe, A., Molina, J., Contreras, M., Francoise, D. y Espinosa, J. (2013). Liderar Equipos de alto desempeño: un gran reto para las organizaciones actuales. Universidad & Empresa, vol. 15, núm. 25, 53-71.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=187229746004>

Vallejos, A. (2019). Habilidades blandas y su influencia en el desempeño del personal post venta interamericana norte sac filial Chiclayo. [Tesis de licenciatura, Universidad católica santo toribio Mogrovejo]. Repositorio UCSTM.
https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2082/1/TL_VallejosCarrascoAndrea.pdf

Vallejos, F. J. F. (2019). Análisis de las habilidades blandas necesarias para el éxito de un startup. Técnica Federico Santa María. Valparaíso, Chile.
https://node2.123dok.com/dt02pdf/123dok_es/000/863/863800.pdf.pdf?X-Amz-Content-Sha256=UNSIGNED-PAYLOAD&X-Amz-Algorithm=AWS4-HMAC-SHA256&X-Amz-Credential=aa5vJ7sqx6H8Hq4u%2F20221113%2F%2Fs3%2Faws4_request&X-Amz-Date=20221113T173537Z&X-Amz-SignedHeaders=host&X-Amz-Expires=600&X-Amz-Signature=35236cb59cb650e6b14531e55160f095a7f20de8734b850ba825cc8a5931fd9e

Vargas, M., Chalarca, Daniela., Oviedo, Paola y Valderrama, S. (2021). Desempeño En SST Trabajadores Del Área Asistencial ESE Rio Grande De La Magdalena. Poliantea vol. 16. No. 29.
<https://journal.poligran.edu.co/index.php/poliantea/issue/view/281>ournal.poligran

.edu.co/index.php/poliantea/issue/view/281tps://journal.poligran.edu.co/index.php/poliantea/issue/view/281https://journal.poligran.edu.co/index.php/poliantea/issue/view/28tentServer.asp

Vera, F. (2016). Infusión de habilidades blandas en el currículo de la educación superior: clave para el desarrollo de capital humano avanzado. Revista Akademèia volumen 7 Número, 53 a 73. [file:///C:/Users/CORE/Downloads/137-403-1-PB%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/CORE/Downloads/137-403-1-PB%20(1).pdf)

Zurita, A. (2020). El aprendizaje cooperativo y el desarrollo de las habilidades cognitivas. Revista Educare. 24 (1) 51 – 74. <https://revistas.investigacion-upelipb.com/index.php/educare/article/view/1226>

APÉNDICES

Tabla 6

Metaanálisis

No.	Ítem	Respuesta
	Autor (es) (Profesión. Relación laboral)	Carlos Ernesto Ortega Santos Universidad Ecotec
	Revista e idioma de publicación	Ecotec – español
	Título	El desarrollo de habilidades blandas desde edades tempranas
1	Descripción	<p>La educación actual presupone el uso inteligente de las nuevas tecnologías para lograr una sinergia beneficiosa entre lo que el niño aprende en los ambientes formales y los informales. Varias preguntas están planteadas en la actualidad y las respuestas no son evidentes, pues tienen un alto grado de complejidad, que requieren de investigaciones cuyo fin sea favorecer el desarrollo de habilidades útiles para la vida, desde edades tempranas.</p> <p>Marqués (2010) destaca que la actual sociedad de la información, caracterizada por el uso generalizado de las tecnologías de la información en la vida social y por una fuerte tendencia a la globalización económica y cultural, conlleva a una nueva cultura que supone nuevas formas de ver y entender el mundo, el uso de nuevas máquinas e instrumentos y la implantación de nuevos valores y normas de comportamiento social, aunque siempre se debe tener presente la teoría en que se basa la</p>

	investigación la cual se realiza en el terreno educativo, sobre todo cuando los receptores son niños y adolescentes.
Relación/ Usabilidad/ Reproducibilidad	Cada vez va ganando terreno la idea de que la persona no adquiere sus conocimientos únicamente a través de los contextos formales, sino también mediante las diferentes posibilidades que le ofrecen los entornos no formales e informales. A finales del año 2012, la Comisión Europea pidió a sus Estados miembros que instauraran sistemas para reconocer los conocimientos adquiridos fuera de la escuela y de la universidad antes del 2015; solicitando "mecanismos nacionales para la validación del aprendizaje no formal e informal", que por el momento sólo se han implementado en Finlandia, Francia, Luxemburgo y Holanda (Cabero y Barroso, 2016).
Autor (es) (Profesión. Relación laboral)	OECD (2012)
Revista e idioma de publicación	OECD – inglés
2 Título	Mejores competencias, mejores empleos, mejores condiciones de vida
Descripción	La Estrategia de Competencias de la OCDE cambia el enfoque de los tradicionales agentes de competencias, tales como años de educación y capacitación formal o certificados/diplomas logrados, por una perspectiva mucho más amplia que incluye las competencias que la gente adquiere, usa y mantiene —y que también pierde— durante su vida. Las personas necesitan competencias

	<p>duras y competencias blandas, que les ayuden a tener éxito en el mercado laboral y un rango de competencias que les ayude a contribuir a mejores resultados sociales y a construir sociedades más cohesivas y tolerantes. Los conceptos de “habilidad” y “competencia” se usan de forma intercambiable en la Estrategia de Competencias. Las competencias (o habilidades) se definen como un grupo de conocimientos, atributos y capacidades que pueden aprenderse y que posibilitan a los individuos a realizar una actividad o tarea de forma exitosa y consistente, y pueden construirse y extenderse a través del aprendizaje. La suma de todas las competencias disponibles para la economía en un momento dado forma el capital humano de un país.</p>
<p>Relación/ Usabilidad/ Reproducibilidad</p>	<p>La escasez de competencias, como la que resulta de los cambios de la demanda, puede afectar el crecimiento por sus efectos adversos sobre la productividad de la mano de obra. La escasez aumenta el costo de contratación por trabajador especializado, lo que ocasiona que las empresas empleen trabajadores menos productivos y menos calificados en su lugar. La escasez también puede poner a los trabajadores en una posición de negociación más sólida para pedir ritmos laborales más cómodos.</p>
<p>Autor (es) (Profesión. 3 Relación laboral)</p>	<p>Luis M. Moreno-Murcia Yudy A. Quintero-Pulgar (Facultad de Ciencias humanas y sociales Corporación Universitaria minuto de Dios)</p>
<p>Revista e idioma de publicación</p>	<p>Revista scielo analytics – español</p>

Título	Relación entre la formación disciplinar y el ciclo profesional en el desarrollo de las habilidades blandas (Bogotá-Colombia)
Descripción	<p>es importante analizar el desarrollo de estas habilidades en diferentes etapas del ciclo formativo, donde se evidencie si este, se da inherentemente o es necesaria la formulación de programas específicos, en los cuales se potencien y fortalezcan las habilidades blandas, independiente de la carrera y el ciclo profesional. Los objetivos de esta investigación son: comparar el desarrollo de habilidades blandas en diferentes momentos de la formación académica, asimismo, identificar la relación entre la adquisición de habilidades y diferentes etapas: inicio de la formación disciplinar, inicio de la práctica profesional y finalización de la práctica en estudiantes de tres programas académicos. Es conveniente resaltar que, en la literatura consultada, son nulos los estudios que intentan comprender dichas variaciones, teniendo como referente la profesión elegida y la etapa formativa, en la cual se encuentra el estudiante.</p>
Relación/ Usabilidad/ Reproducibilidad	<p>La presente investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo de alcance descriptivo-correlacional de corte transversal. La muestra, no probabilística por conveniencia, estuvo conformada por 116 estudiantes universitarios de los cuales el 92% corresponden al género femenino, matriculados en tres programas de formación profesional, psicología, trabajo social y comunicación social, subdivididos en tres etapas diferentes de formación: inicio de la formación disciplinar,</p>

	inicio de la práctica profesional y finalización del ciclo de prácticas.
Autor (es) (Profesión. Relación laboral)	María E. Gómez-Gamero Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo
Revista e idioma de publicación	DIVULGARE Boletín Científico de la Escuela Superior de Actopan– español
Título	Las habilidades blandas competencias para el nuevo milenio
4 Descripción	Los grandes avances científicos que están presentes en nuestro mundo están modificando tanto la tecnología como la relaciones sociales y humanas, vivimos en un mundo cambiante de forma vertiginosa, en el siglo XIX se han iniciado los grandes cambios que en muchos siglos no se habían experimentado, como ciudadanos actuales no debemos perder de vista que estos cambios generan en las relaciones humanas incluso crisis que deberán resolverse para estar posicionados en un ambiente real de trabajo que permita perdurar como empleado a pesar de estos cambios, pero en este proceso de transformación solo se beneficiarán como señalan los teóricos del darwinismo tecnológico quienes sean capaces de innovar y adaptarse, el futuro del empleo se considera que está en trabajos que no existen, en industrias que utilizan tecnología nuevas y que para manejarlas se habrán de rodear de expertos para manejarlas, se señala también que el vivir incluso se realizará en condiciones planetarias que ningún ser humano ha experimentado , (Bauman, 2013)
Relación/	Es claro entonces que las habilidades requeridas en el

Usabilidad/ Reproducibilidad	mercado laboral son valoradas, pero no únicamente las relacionadas a conocimientos específicos y técnicos sobre el puesto de trabajo al que se desea ingresar, por lo tanto, es necesario para las personas como instituciones educativas generar en conjunto los atributos que permitan a los futuros trabajadores de las empresas que se están capacitando manejar situaciones de la vida, combinando estas con trabajos de complejidad creciente.
---------------------------------	--

No.	Ítem	Respuesta
	Autor (es) (Profesión. Relación laboral)	Gómez, M. (2021
	Revista e idioma de publicación	Español
	Título	Las habilidades blandas competencias para el nuevo milenio
5	Descripción	El reto actual se encuentra en preparar a los trabajadores para seguir actualizando sus habilidades que serán la piedra angular de conocimientos posteriores y la acumulación de habilidades a lo largo de la vida, el desarrollo de competencias blandas se realiza en el ámbito educativo pero generalmente se construyen en un proceso gradual iniciando desde el hogar, el aprendizaje por tanto no se produce solo, existen actores que apoyan el mismo y los padres en el hogar desempeñan un rol clave en este desarrollo durante los primeros años de vida,
	Relación/ Usabilidad/	Es importante mencionar que a las habilidades socioemocionales se otorga un (51%), luego las

Reproducibilidad	habilidades cognitivas avanzadas se valoran en un (29%), para las habilidades técnicas se otorga un (16%) y, por último, las habilidades cognitivas básicas se señalan solo un (4%)
Autor (es) (Profesión. Relación laboral)	González, M., Ferreira, A. y Barranco, M. (2018).
Revista e idioma de publicación	Español
Título	Desarrollo de habilidades blandas y el uso del Sistema de Gestión del Aprendizaje en la elaboración de proyectos prácticos en una asignatura introductoria de Ingeniería Telemática.
7 Descripción	Los proyectos requieren el trabajo de equipos multidisciplinares y la comunicación constante para poder ser exitosos. En la enseñanza de ingeniería se deben utilizar métodos que permitan acercar a los estudiantes con la forma de trabajo del campo laboral en el que se desempeñarán, por lo tanto, para este estudio se ha implementado la metodología de Aprendizaje Orientado a Proyectos con el fin de establecer una conexión entre las competencias técnicas y las habilidades blandas de los estudiantes.
Relación/ Usabilidad/ Reproducibilidad	Se utilizó una asignatura introductoria en el programa de estudio de Ingeniería Telemática y se desarrollaron proyectos relacionados al Internet de las Cosas para conectar las capacidades técnicas con habilidades blandas como comunicación oral, comunicación escrita y trabajo en equipo.

	Autor (es) (Profesión. Relación laboral)	Montoya, I. (2009).
	Revista e idioma de publicación	Ingles
	Título	Habilidades para la vida.
8	Descripción	Basada en el trabajo de Bandura y en la teoría de la inoculación psicosocial. Desde aquí se reconoce que los niños y adolescentes bajo presión, se involucraron en conductas de riesgo. Este enfoque fue inicialmente usado por Evans (1976 y col.; 1978) conocido generalmente como educación sobre la resistencia a los pares. La solución cognitiva de problemas. Basado en la teoría de que la enseñanza de habilidades. interpersonales de solución cognitiva del problema en niños a temprana edad puede reducir y prevenir conductas negativas.
	Relación/ Usabilidad/ Reproducibilidad	La conclusión es que para mejorar o desarrollar las habilidades para la vida se necesita reconocer las emociones y sentimientos más difíciles como la ira, la agresividad, manejo de tensión y estrés, cuando se aprende a manejar estas emociones y sentimientos las competencias serán más fuertes.
9	Autor (es) (Profesión. Relación laboral)	Orellana, B. (2016).
	Revista e idioma de publicación	

Título	Desarrollo de soft skills una alternativa a la escasez de talento humano.
Descripción	<p>La época actual, caracterizada por el rápido intercambio de información y difusión de tecnología, el cambio acelerado y la globalización, ha configurado nuevos mercados laborales en los que se pone de manifiesto una escasez de perfiles competitivos (Manpower, 2013; Vargas; 2006). ¿Qué se entiende por talento humano? A lo largo de la historia han existido varias interpretaciones sobre este concepto, la real academia de la lengua española lo define como la inteligencia y aptitud de una persona para determinada ocupación. (Diccionario de la Lengua Española, 2001). Martha Alles (2008) une a los conceptos de talento y competencias como sinónimos, de esta forma demostrar talento para una determinada ocupación implica la posibilidad de desglosarlo en competencias que pueden ser medidas y desarrolladas: “Las competencias son características de la personalidad devenidas en comportamientos que generan un desempeño exitoso/superior en un puesto de trabajo” (Alles, 2008, p.29)</p>
Relación/ Usabilidad/ Reproducibilidad	<p>Si es posible desarrollar habilidades blandas realizando intervenciones puntuales sobre esta temática e incorporando herramientas como: el diseño y desarrollo de proyectos en equipo, actividades artísticas o con la comunidad, aplicando el círculo del aprendizaje de Kraiger, juegos, simulaciones, modelado, mentoring etc.</p>

No.	Ítem	Respuesta
	Autor (es) (Profesión. Relación laboral)	Ernesto Cáceres Francia (Estudiante de Magister en Dirección de Personas, Universidad del Pacífico, Perú) Pedro Peña Espino (Estudiante de Magister en dirección de Personas, Universidad del Pacífico, Perú) Lily Ramos Villarreal (Estudiante de Magister en Dirección de Personas, Universidad del Pacífico, Perú)
	Revista e idioma de publicación	Universidad del Pacífico – español
	Título	Las habilidades blandas y el desempeño laboral: un estudio exploratorio del impacto del aprendizaje formal e informal y la inteligencia emocional en el desempeño laboral de colaboradores de dos empresas prestadoras de servicios en el Perú
10	Descripción	El propósito central de la investigación académica es identificar el impacto de las habilidades blandas relacionadas con el aprendizaje formal e informal y el alto desempeño de colaboradores en las empresas estudiadas. Es un estudio con metodología cuantitativa y alcance correlacional – exploratorio, no experimental y de corte transversal. En la investigación se realizan hallazgos consistentes con el impacto significativo de las habilidades blandas del aprendizaje con el desempeño laboral.
	Relación/ Usabilidad/ Reproducibilidad	Identifica las variables del aprendizaje, tomando en cuenta ciertas habilidades blandas, las cuales son incluidas en la correlación estudiada del desempeño individual. Estas variables identificadas pueden ser fácilmente incluidas en el estudio a realizar.

No.	Ítem	Respuesta
11	Autor (es) (Profesión. Relación laboral)	José Lino Contreras V (Universidad Técnica Federico Santa María. Valparaíso, Chile)
	Revista e idioma de publicación	Universitas, Revista de Ciencias Sociales y Humanas – español
	Título	Formación de competencias: tendencias y desafíos en el siglo XXI
	Descripción	El objetivo del estudio se centra en el abordaje teórico e histórico de la formación de competencias, así como la exposición del recorrido de innovación que ha tenido el concepto a lo largo de la historia. En este recorrido, se abordan también aquellas competencias o habilidades blandas que, sin ser técnicas, tienen un impacto significativo en el desempeño.
	Relación/ Usabilidad/ Reproducibilidad	Dota al estudio de un marco teórico significativo que funciona de soporte para la investigación que se pretende desarrollar.

No.	Ítem	Respuesta
12	Autor (es) (Profesión. Relación laboral)	Gina Y. Fuentes (Facultad de Ciencias Empresariales, Programa de Administración en Seguridad y Salud en el Trabajo y Administración en Salud Ocupacional, Corporación Universitaria Minuto de Dios – UNIMINUTO. Zipaquirá-Colombia) Luís M. Moreno-Murcia (Facultad de Ciencias Humanas y Sociales, Unidad de Investigación-Programa de Psicología, Corporación Universitaria Minuto de Dios - UNIMINUTO. Bogotá-Colombia)

	<p>Diana C. Rincón-Tellez (Facultad de Ciencias Empresariales, Programa de Administración en Seguridad y Salud en el Trabajo y Administración en Salud Ocupacional, Corporación Universitaria Minuto de Dios – UNIMINUTO. Zipaquirá-Colombia).</p> <p>María B. Silva-García (Facultad de Ciencias Humanas y Sociales, Unidad de Investigación-Programa de Psicología, Corporación Universitaria Minuto de Dios - UNIMINUTO. Bogotá-Colombia).</p>
Revista e idioma de publicación	Formación Universitaria - español
Título	Evaluación de las habilidades blandas en la educación superior
Descripción	<p>El objetivo central de la investigación es determinar la prevalencia de habilidades blandas en estudiantes de la institución que es estudiada. El enfoque es de tipo cuantitativo, con alcance descriptivo y corte transversal.</p> <p>La determinación de habilidades blandas (escucha, habilidad para plantear preguntas, presentación, autoconfianza e Influencia), se realizó a través de dos ejercicios interactivos que se diseñaron a partir de la investigación realizada por Groh et al. (2015)</p>
Relación/ Usabilidad/ Reproducibilidad	<p>Detalla un listado de habilidades blandas que se pueden evaluar e identificar en una población específica, mediante el uso de la investigación de Groh et al. (2015), investigación y enfoque que puede ser útil para identificar las habilidades blandas de la población que se desea estudiar.</p>

No.	Ítem	Respuesta
14	Autor (es) (Profesión. Relación laboral)	Rosaura Malpica (Universidad de Carabobo Valencia, Venezuela) Romer Rossell (Universidad de Carabobo Valencia, Venezuela) Ingrid Hoffmann (Universidad de Carabobo Valencia, Venezuela).
	Revista e idioma de publicación	Observatorio Laboral Revista Venezolana - español
	Título	Equipos de trabajo de alto desempeño
	Descripción	El objetivo del estudio se centra en el abordaje de los elementos conceptuales sobre la formación y establecimiento de los equipos de trabajo de alto desempeño. En este recorrido conceptual se abordan los elementos que pueden influir en el desempeño de una persona y de grupos sociales.
	Relación/ Usabilidad/ Reproducibilidad	Dota al estudio de un marco teórico significativo que funciona de soporte para la investigación que se pretende desarrollar.

No.	Ítem	Respuesta
15	Autor (es) (Profesión. Relación laboral)	Vallejos, A. (Universidad católica santo toribio Mogrovejo)
	Revista e idioma de publicación	[Tesis de licenciatura, Universidad católica santo toribio Mogrovejo].
	Título	Habilidades blandas y su influencia en el desempeño del personal post venta interamericana norte sac filial Chiclayo.

Descripción	El presente trabajo pretende identificar si el desempeño laboral de está influenciado por las habilidades blandas del personal para determinar la influencia que tienen las habilidades blandas sobre el desempeño del personal post venta de Interamericana norte SAC Filial Chiclayo. (cuantitativa)
Relación/ Usabilidad/ Reproducibilidad	Se pudo determinar la influencia de las habilidades blandas en el desempeño laboral pero únicamente en la dimensión de habilidades sociales, las demás dimensiones autoconciencia, autorregulación, motivación y empatía no mostraron influencia en el desempeño laboral.

No.	Ítem	Respuesta
16	Autor (es) (Profesión. Relación laboral)	Chaca, A. y Contreras, L. (Universidad Continental)
	Revista e idioma de publicación	[Tesis de postgrado, Universidad Continental]
	Título	Habilidades blandas y desempeño laboral de los trabajadores administrativos en el trabajo remoto Escuela de Posgrado Huancayo.
	Descripción	Esta investigación tiene como objetivo determinar el nivel de relación de las Habilidades blandas y desempeño laboral de los trabajadores administrativos en el trabajo remoto Escuela de Posgrado Huancayo 2021, considerando que, al realizar el análisis de la problemática, nos conllevó a realizar el estudio con la finalidad de contribuir y determinar el nivel de

	significatividad, tanto de habilidades blandas y desempeño laboral. (cuantitativa)
Relación/ Usabilidad/ Reproducibilidad	Las habilidades blandas influyen significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en el trabajo remoto de la Escuela de Posgrado Huancayo.

No.	Ítem	Respuesta
	Autor (es) (Profesión. Relación laboral)	Callejos, A. (Pontificia Universidad Católica del Ecuador)
	Revista e idioma de publicación	" [Tesis de licenciatura, Pontificia Universidad Católica del Ecuador].
	Título	Construir el perfil basado en las competencias blandas y duras de la emprendedora de dmq a partir de la experiencia coworking
17	Descripción	El propósito central de la investigación académica enfoca en las mujeres del Distrito Metropolitano de Quito dentro de los espacios de coworking, en sus habilidades tanto blandas como duras, este estudio se llevó a cabo con el objetivo de brindar una guía a las mujeres que desean iniciar sus actividades como emprendedora. (cuantitativa)
	Relación/ Usabilidad/ Reproducibilidad	Se identifica que las competencias tanto duras como blandas ayudan a las emprendedoras a sacar adelante sus proyectos, las habilidades blandas que se analizaron fueron enfocadas a los valores de las emprendedoras por otro lado las habilidades duras vienen directamente de su perfil profesional.

No.	Ítem	Respuesta
-----	------	-----------

	Autor (es) (Profesión. Relación laboral)	Jay, J. (Universidad Tecnológica de Bolívar, Cartagena de Indias)
	Revista e idioma de publicación	[Tesis de postgrado, Universidad Tecnológica de Bolívar, Cartagena de Indias]
	Título	Competencias blandas como fundamento para el éxito en la gestión de proyectos en la gerencia del instituto de protección social del sector público de Cartagena.
18	Descripción	El objetivo de la presente investigación fue determinar las competencias blandas como fundamento para el éxito en la gestión de proyectos en la gerencia del Instituto de protección social de la ciudad de Cartagena. (cuantitativa)
	Relación/ Usabilidad/ Reproducibilidad	Los resultados arrojaron la presencia de las habilidades blandas dentro de los elementos de competencias personales y de las habilidades interpersonales como dimensiones de las competencias blandas en la gerencia de proyectos.

No.	Ítem	Respuesta
	Autor (es) (Profesión. Relación laboral)	González, M., Ferreira, A. y Barranco, M
19	Revista e idioma de publicación	Español
	Título	Incidencia del Clima Organizacional y de las Actitudes Laborales en el Comportamiento Prosocial de los Profesionales de la Salud del Guayas Ecuador

Descripción	<p>En los años 60, a partir del fenómeno conocido como efecto del espectador (Moñivas, 1996) se investigó las actitudes buscando explicar por qué las personas ante una situación de emergencia, piensan que alguien va a ayudar a la persona necesitada, pero, como todos piensan lo mismo, ninguno le brinda socorro (Latané y Darley, 1970). Fue así como con el transcurso del tiempo, se generó una hipótesis de conducta que implicaba indiferencia y hasta indolencia que dio pie a toda una línea de investigación de la conducta de ayuda en contextos interpersonales</p>
Relación/ Usabilidad/ Reproducibilidad	<p>El presente trabajo cuantitativo y transversal, adopta primero un carácter exploratorio para validar los reactivos de los constructos en estudio, luego confirmatorio para corroborar la estructura de factores y finalmente, mediante análisis de un único mediador, para ratificar cómo las dimensiones de los constructos independientes y mediadores actúan sobre los factores dependientes puestos en relación de acuerdo con la teoría debidamente referenciada</p>

No.	Ítem	Respuesta
20	Autor (es) (Profesión. Relación laboral)	Leonardo Mantilla Castellanos Iván Darío Chahín Pinzón
	Revista e idioma de publicación	Español
	Título	Habilidades para la vida

Descripción	<p>Este panorama de incertidumbres ha provocado una reacción interesante en muchos lugares del mundo: se trata de la exploración de nuevos contenidos y metodologías para el proceso de formación de las personas.</p> <p>La búsqueda se ha concentrado en herramientas efectivas para construir una vida grata, para lograr salud entendida como “aquella manera de vivir que es autónoma, solidaria y profundamente gozosa”. Es allí en donde la propuesta de las habilidades para la vida aparece y se desarrolla, precisamente por ser un conjunto de herramientas útiles en la construcción del bienestar de las personas y las sociedades.</p>	
Relación/ Usabilidad/ Reproducibilidad	<p>Las habilidades propuestas son aplicables en distintas situaciones de la vida cotidiana. Algunas tan sencillas como elegir el sabor del helado; unas más complejas como seleccionar con quién ir a la fiesta, y otras más comprometedoras, como el estudio profesional que se desea emprender. También son aplicables en situaciones cruciales y de riesgo como el inicio de la sexualidad, la presión de los grupos, el exceso de trabajo o el estrés</p>	
No.	Ítem	Respuesta
22	<p>Autor (es) (Profesión. Relación laboral)</p>	Rodríguez, J., L, Rodríguez y Fuerte, L
	<p>Revista e idioma de publicación</p>	Español

Título	Habilidades blandas y el desempeño docente en el nivel superior de la educación	
Descripción	<p>En la actualidad, dentro de esta nueva era de la globalización, la educación superior forma parte de uno de los pilares para afrontar y transformar situaciones en beneficio de los demás; para formar al ser con capacidades intelectuales, morales, éticas, de convivencia, entre otros; para transmitir conocimientos de diferentes áreas, con el fin de ser utilizadas como base para el transcurrir de su etapa académica y laboral. Estas actividades recaen, no solo sobre los discentes, sino, también, sobre los agentes de enseñanza: los docentes; por ende, estos últimos deben estar capacitados técnica y emocionalmente</p>	
Relación/ Usabilidad/ Reproducibilidad	<p>En esta investigación, se ha considerado que el desempeño docente es clasificado por dominios, tal como lo indica Darlig-Hammond: a. dominio de lo enseñado o disciplinar, b. dominio didáctico, c. dominio de gestión de la clase, y d. motivación, autoeficacia y responsabilidad. El primer dominio incluye la conexión de ideas; la identificación de conceptos principales de un tema, así como de los secundarios; y el saber desarrollar planes y programas académicos</p>	
No.	Ítem	Respuesta
23	<p>Autor (es) (Profesión. Relación laboral)</p>	Salas, R., Diaz, L. y Pérez, G

Revista e idioma de publicación	Español
Título	Las competencias y el desempeño laboral en el Sistema Nacional de Salud
Descripción	El desarrollo humano es un "proceso en el cual se amplían las oportunidades del ser humano. En principio estas oportunidades pueden ser infinitas y cambiar con el tiempo. Sin embargo, a todos los niveles de desarrollo, las tres esenciales son: disfrutar de una vida prolongada y saludable, adquirir conocimientos y tener acceso a los recursos necesarios para lograr un nivel de vida decente. Si no se poseen estas oportunidades esenciales, muchas otras alternativas continuarán siendo inaccesibles.
Relación/ Usabilidad/ Reproducibilidad	La evaluación de competencias es un proceso de verificación de evidencias del desempeño laboral, contra un estándar definido como norma, para determinar si es competente o aún no, al realizar una función laboral determinada.

No.	Ítem	Respuesta
	Autor (es) (Profesión. Relación laboral)	Silva, M. (2013).
24	Revista e idioma de publicación	Revista Educar, 22-23. Español
	Título	Habilidades Blandas fundamentales para el desarrollo personal.
	Descripción	Las habilidades blandas son aquellas orientadas al desarrollo de aptitudes sociales y reconocidas de mejor

manera por los empleadores cuando un estudiante, joven o trabajador busca empleo. Se trata de capacidades comunicativas, de trabajo en equipo, flexibilidad y adaptabilidad frente a un determinado trabajo, etc.

Se potencia a través de talleres, que fomenten el trabajo en equipo y colaborativo, y actividades en que se incentive la comunicación entre los estudiantes. Pero esto se hace poco. El currículo sí contempla el desarrollo de manera transversal de este tipo de aptitudes, pero no existen planteamientos concretos de cómo trabajarlas y qué estrategias son las más adecuadas para hacerlo.

Otra alternativa, es desarrollarlas a través del trabajo con la comunidad, con talleres que involucren a los padres y al entorno. De esta manera, los alumnos adquieren un sentido de identidad mucho mayor y son capaces de desarrollar un trabajo en equipo con mejores resultados. Sin embargo, para involucrarlos a todos, se necesita de metodologías diferentes a las que se utilizan en el desarrollo de habilidades cognitivas. Es recomendable potenciar ejercicios de carácter grupal, lúdico, que genere mayor involucramiento. Por ejemplo, actividades fuera del espacio escolar, al aire libre, de carácter comunitario y a través de juegos, que les permitan desarrollar su creatividad. El arte es una buena herramienta

Relación/
Usabilidad/
Reproducibilidad

En términos globales, el acompañamiento directo, en conjunto con los psicólogos y orientadores es muy importante. En general, en los establecimientos se trabaja de manera aislada. Otras alternativas son los talleres donde se desarrollen las habilidades de comunicación y

los trabajos vinculados al fortalecimiento de la construcción de identidad de los jóvenes.

No.	Ítem	Respuesta
	Autor (es) (Profesión. Relación laboral)	Uribe, A., Molina, J., Contreras, M., Francoise, D. y Espinosa, J. (2013).
	Revista e idioma de publicación	Universidad & Empresa, vol. 15, núm. 25, 53-71. Español
	Título	Liderar Equipos de alto desempeño: un gran reto para las organizaciones actuales
25	Descripción	La conformación de equipos de alto desempeño ha sido uno de los más importantes retos para las organizaciones en los últimos años, en cuanto se reconoce su importancia no solo para incrementar la productividad de las empresas, sino también para consolidar procesos de gestión humana como estrategia fundamental para el fortalecimiento del talento humano y del desarrollo organizacional. El objetivo del presente artículo es delimitar teórica y conceptualmente las temáticas centrales que surgen al trabajar el liderazgo y su relación con los equipos de alto desempeño en la actualidad. Para ello, se inicia con una revisión de las características fundamentales alrededor del ejercicio del liderazgo y la importancia de la adaptación/orientación al cambio como propósito central y estratégico; lo anterior en relación con el interés que despierta la inquietud por los estilos de liderazgo y la efectividad organizacional, pues no se trata solo de tener las competencias para liderar sino la

	capacidad de dirigir a la organización hacia el cumplimiento de las metas organizacionales a un nivel cada vez más elevado.
Relación/ Usabilidad/ Reproducibilidad	Con base en lo anterior se puede afirmar que el cambio no solo es del entorno, involucra la gerencia del talento humano, la cual debe ser la unidad estratégica que favorezca el desarrollo organizacional por medio de la generación de un clima de libertad, respeto, confianza con base en la estructura organizacional y filosofía de la misma (Dávila, Escobar, Mulett, & Uribe, 2012; Palamary, 2012; Pons, & Ramos, 2012). De igual forma, el líder es la persona que, al desarrollar diferentes estrategias de compromiso con la organización, el rediseño organizacional con la participación y apoyo de la alta gerencia, genera cambios internos y externos para el desarrollo organizacional (Ochoa & Rios, 2011)

No.	Ítem	Respuesta
	Autor (es) (Profesión. Relación laboral)	Vallejos, F. J. F. (2019).
	Revista e idioma de publicación	Técnica Federico Santa María. Español
26	Título	Análisis de las habilidades blandas necesarias para el éxito de un startup.
	Descripción	En los inicios de un emprendimiento se consideran distintos aspectos y etapas que van sucediendo antes del comienzo formal de negocio, es aquí donde se han identificado (Musso, <i>The Startup Journey</i> , 2018) distintas

herramientas y habilidades técnicas necesarias para el buen comienzo. Al comparar este modelo he podido determinar que la primera habilidad necesaria para el inicio de un nuevo proyecto emprendedor es el Liderazgo, siendo un factor primordial para a formación del equipo fundador, determinar las primeras tareas y responsabilidades y elaboración de un plan de emprendimiento. Posteriormente y junto con las etapas de exponerse al ecosistema emprendedor y la identificación de la problemática se reconoce como factor de éxito la habilidad de Determinación, siendo aquí los primeros indicios que el fundador o grupo fundador debe dejar de lado su estado de confort y comenzar a involucrarse tanto con grupos, personas, empresas, autoridades, etc que no conoce; ser parte y exponerse al ecosistema y poder tener la determinación de ser parte de ellos y enfocarse en entender las necesidades existentes y posteriormente la identificación y elección de la o las problemáticas a solucionar.

Relación/
Usabilidad/
Reproducibilidad

Evaluando la situación de los emprendimientos en Chile y analizando las diferencias con emprendimientos del resto del mundo, al igual como se hizo con las top 10 habilidades blandas anteriormente. En general, podemos observar el mismo comportamiento donde los emprendimientos internacionales prácticamente sobrevaloran las habilidades blandas tanto comparando con las startup exitosas, como con los emprendimientos nacionales (chilenos), en contraste los emprendimientos chilenos sub-valoran 5/9 habilidades blandas tanto de los

emprendimientos internacionales, como de las startup exitosas.

No.	Ítem	Respuesta
	Autor (es) (Profesión. Relación laboral)	Vargas, M., Chalarca, Daniela., Oviedo, Paola y Valderrama, S
	Revista e idioma de publicación	Poliantea vol. 16. No. 29. Español
	Título	Desempeño En SST Trabajadores Del Área Asistencial ESE Rio Grande De La Magdalena.
27	Descripción	A través del presente artículo de investigación se describe la caracterización del nivel de conocimiento en SST de los empleados del área asistencial de una entidad de salud en el municipio de Magangué, con el fin de identificar cuantos trabajadores conocen, la normatividad más relevante y vigente en SST, los conceptos más representativos relacionado a SST y finalmente identificar si los colaboradores reconocen peligros y riesgos en su labor habitual generando posibles ATEL. Las muertes y accidentes ocurridos en el trabajo siguen siendo alarmantes, aunque estamos en un mundo que cuenta con normas muy sólidas referentes al tema, normas que poseen un enfoque en la buena evolución de los procesos en donde el trabajador y su saber en SST tiene un rol importante en la prevención de dichas circunstancias, en ese sentido; Ramos (2015) afirma que; los procesos de formación dentro de las empresas son importantes, porque favorece que el trabajador se sensibilice acerca

		de los peligros a los que se ve expuesto a razón de la ejecución de su trabajo , también afirma que la capacitación fomenta una mejor percepción de los riesgos y peligros aportando en la disminución de eventos peligrosos adversos.
	Relación/ Usabilidad/ Reproducibilidad	Dentro de los resultados más relevantes se puede identificar que las personas no poseen conocimientos solidos en riesgos laborales, no conocen la importancia del SG &SST al interior de su organización en su gran mayoría de los resultados el 50% de las personas desconoce esta terminología que deberían de identificar y poner en práctica.
No.	Ítem	Respuesta
	Autor (es) (Profesión. Relación laboral)	Aranguren, G. (2022).
	Revista e idioma de publicación	Revista Educare. Edición 25. VOLUMEN 26 N° 2.
29	Título	Escuela inteligente y el desarrollo de las habilidades blandas
	Descripción	El objetivo del artículo es analizar el alcance de las habilidades blandas en la consolidación de una escuela inteligente, en el marco de una Investigación Documental y reflexiva. La discusión se orienta mediante un modelo que considera fundamental el uso de las habilidades blandas para el aprendizaje y la formación del estudiantado, sostenidas en cuatro áreas de desarrollo

educativo como lo son: la educación de la espiritualidad la educación emocional y la inteligencia emocional, la educación para las relaciones interpersonales y la comunicación y la educación para la construcción de proyectos de vida, aspiraciones y logro de metas. Una conclusión es que la escuela inteligente es el resultado de un sistema capaz de articular, de un modo planificado, sistemático y consolidado, competencias de desarrollo cognitivo y para la vida, mediante la puesta en práctica de habilidades duras (*hard skills*) y habilidades blandas (*soft skills*) en sus aulas de clases.

Relación/
Usabilidad/
Reproducibilidad

es imprescindible que el estudiantado desarrolle habilidades que le permitan sistematizar sus experiencias de vida y les ayude a organizar sus proyectos, a fin de identificar o detectar hábitos que no les facilita el logro de metas y aspiraciones. Heidegger (1998) señala que las instituciones escolares enfrentan estructuras sociales con falta de distanciamiento que impiden la toma de decisiones, siendo necesario trabajar en una noción de desarrollo de estados mentales que faciliten la formación del hábito del entendimiento, de manera que los jóvenes puedan enfrentar, con libertad, aquellos hábitos sociales y humanos que no les permiten lograr sus metas y crecer como persona.

No.	Ítem	Respuesta
30	Autor (es) (Profesión. Relación laboral)	Vera, F. (2016).

Revista e idioma de publicación	Revista Akademèia volumen 7 Número, 53 a 73. Español
Título	Infusión de habilidades blandas en el currículo de la educación superior: clave para el desarrollo de capital humano avanzado
Descripción	<p>Como suele sostenerse, las habilidades blandas ayudan a las personas a adaptarse y comportarse de manera efectiva (Cinque, 2016). Queda claro, entonces, que el nuevo orden mundial impone desafíos de todo tipo: volatilidad de los mercados, mayor incertidumbre, intensa competitividad, obsolescencia de los conocimientos, cambio demográfico y social, giro en el poder económico, enfoque sustentable, escasez de recursos y avance tecnológico, por citar sólo algunos. Según la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), este nuevo escenario demanda profesionales capaces de adaptarse al cambio, de generar soluciones creativas, y de asumir nuevos desafíos (OCDE, 2011). Por lo mismo, la formación en habilidades blandas es una materia de alto interés para el currículo de la educación superior. De hecho, tanto a nivel local como global, se observa actualmente la necesidad de desarrollar capital humano de calidad, que sea capaz de adaptarse a un mercado laboral cada vez más exigente y cambiante. Esto obligaría a las IES2 a desarrollar estrategias que permitan mejorar las habilidades socioemocionales de sus egresados de manera de facilitar una mejor adaptación a los vaivenes del mercado laboral.</p>
Relación/ Usabilidad/	Lo expuesto anteriormente supondría un sistema de enseñanza superior de calidad, adecuadamente diseñado

Reproducibilidad	y bien planificado, que desarrolle en los estudiantes no sólo las tradicionales habilidades duras (conocimientos técnicos o disciplinares), sino que, complementariamente, infunda en los futuros profesionales un conjunto de habilidades blandas (herramientas para la empleabilidad), que los prepare para un desempeño exitoso en el mundo del trabajo. Hoy más que nunca, la industria demanda profesionales altamente efectivos, que sean capaces de armonizar coherentemente sus conocimientos técnicos con sus habilidades socioemocionales para la resolución de problemas.
------------------	--

No.	Ítem	Respuesta
	Autor (es) (Profesión. Relación laboral)	Zurita, A. (2020).
	Revista e idioma de publicación	Revista Educare. 24 (1) 51 – 74. Español
	Título	El aprendizaje cooperativo y el desarrollo de las habilidades cognitivas
31	Descripción	El aprendizaje cooperativo es un sistema didáctico que potencializa las capacidades intelectuales y las habilidades sociales (Slavin, 1987; Ovejero, 1990). Son métodos interactivos que favorecen el desarrollo cognitivo – afectivo. Para Aranguren (2014) se caracterizan por la interacción entre estudiantes que trabajan juntos para aprender. Su práctica supone, en el estudiantado, la descentración cognitiva modificadora de las estructuras intelectuales dando lugar al progreso cognitivo. Las metas

del aprendizaje cooperativo son estrictamente grupales, su éxito depende de cada uno de sus miembros; por lo que el intercambio de ideas, posturas e información, propician la interacción generando la confrontación de puntos de vistas en torno a una misma tarea. El aprendizaje cooperativo se sostiene en diversos principios fundamentales (Slavin, 1999; Johnson, y Johnson, 1999; Azorín 2018), demostrables en el ejercicio práctico de los métodos: la interdependencia positiva, la interacción cara a cara, el desarrollo de habilidades cognitivas y sociales y la valoración personal.

Relación/
Usabilidad/
Reproducibilidad

El diseño de investigación es de campo y de tipo cualitativo. Se realizó un estudio de las interacciones dadas en los grupos de aprendizaje cooperativo conformados en un aula de clases durante el desarrollo de la cátedra de Educación Artística. Fue necesario acompañar a la docente y al estudiantado durante un año escolar, dividido en tres períodos: durante el primero se realizaron observaciones de las actividades planificadas por el docente, en el segundo se aplicaron las actividades de aprendizaje cooperativo en cada clase y el tercero fue para legitimar la información obtenida

No.	Ítem	Respuesta
32	Autor (es) (Profesión. Relación laboral)	Acsendo. (2022)
	Revista e idioma de publicación	Acsendo. Español

Título	4 competencias blandas para mejorar el desempeño.
Descripción	<p>Aunque sea un empresario, el líder de una compañía, un emprendedor o un colaborador que está empezando su vida laboral, hay ciertas competencias blandas que todos necesitamos para construir una carrera profesional sólida y aumentar las posibilidades de éxito en cualquier campo del mercado.</p> <p>Las competencias blandas son aquellas capacidades y rasgos emocionales que están conectados a la personalidad y a las formas que los colaboradores desarrollan para asumir los problemas y desafíos en el ambiente laboral.</p> <p>Muchas de ellas se adquieren en las etapas de crianza en el hogar, las finanzas personales y los valores morales por poner un ejemplo, y se consolidan durante la formación educativa y profesional en sus distintas etapas.</p> <p>Por ello, hoy vamos a reseñar 4 competencias blandas esenciales que deberíamos reforzar o empezar a desarrollar cuanto antes para mejorar el desempeño y tener mayores posibilidades de éxito en nuestro trabajo: Pensamiento estratégico, gestión del tiempo, Resolución de problemas y trabajo en equipo</p>
Relación/ Usabilidad/ Reproducibilidad	<p>Para lograr construir estos equipos, los líderes necesitan desarrollar habilidades de delegación sólidas, lo que les permitirá asignar roles, funciones y objetivos inteligentes que cumplan con las expectativas de los miembros del grupo.</p> <p>Empezar a desarrollar estas competencias blandas es solo el comienzo para construir una trayectoria profesional de alto nivel. Ponerlas en práctica y alimentarlas todos los</p>

días nos va a permitir aumentar la capacidad de eliminar la indecisión, reducir el estrés y encontrar suficiente energía para hacer las cosas que son realmente importantes a la hora de alcanzar el éxito en nuestro trabajo.

No.	Ítem	Respuesta
	Autor (es) (Profesión. Relación laboral)	Gomez-Gamero, M. (2019).
	Revista e idioma de publicación	VULGARE Boletín Científico de la Escuela Superior de Actopan, vol. 6, núm. 11. Español
	Título	Las habilidades blandas competencias para el nuevo milenio
33	Descripción	El Banco Interamericano de Desarrollo en su informe (BID, 2017) considera que en la actualidad con la Cuarta Revolución Industrial, que se encuentra marcada por la convergencia de tecnologías digitales, físicas y biológicas que cambiarán al mundo tal como lo conocemos y que impondrá cambios permanentes y rápidos que traerán consigo nuevos retos se hace necesario contar en las empresas con empleados que dominen los conocimientos duros, que den soluciones a problemas técnicos y científicos, pero también deben enfrentar crisis e imprevistos que se presentan en el día a día y que se resuelven con la suma de habilidades blandas (<i>soft skills</i>) aquellas que están relacionadas a las emociones, señalando que uno de los retos primordiales es cómo

	preparar a los trabajadores de hoy para los empleos de mañana pero considerando también que el mayor valor se encuentra en talento de sus pueblos. Señalando también que “En el mercado global, la región será competitiva si se libera su talento. Y la clave para liberar ese talento es un mejor aprendizaje”
Relación/ Usabilidad/ Reproducibilidad	Es claro entonces que las habilidades requeridas en el mercado laboral son valoradas pero no únicamente las relacionadas a conocimientos específicos y técnicos sobre el puesto de trabajo al que se desea ingresar, por lo tanto es necesario para las personas como instituciones educativas generar en conjunto los atributos que permitan a los futuros trabajadores de las empresas que se están capacitando manejar situaciones de la vida, combinando estas con trabajos de complejidad creciente.

No.	Ítem	Respuesta
	Autor (es) (Profesión. Relación laboral)	Moreno. Murcio, L. y Quintero-Pulgar, Y. (2021).
	Revista e idioma de publicación	Form. Univ. vol.14 no.3.
34	Título	Relación entre la formación disciplinar y el ciclo profesional en el desarrollo de las habilidades blandas
	Descripción	Los objetivos de esta investigación son comparar el desarrollo de habilidades blandas en diferentes momentos del proceso formativo e identificar la relación entre la etapa de formación y la adquisición de habilidades en estudiantes de tres programas

universitarios. La formación de habilidades blandas es relevante en escenarios académicos y laborales. Se utilizó un diseño descriptivo-correlacional de corte transversal; la muestra estuvo conformada por 116 estudiantes. Para determinar las habilidades blandas se aplicó la prueba CompeTEA y un ejercicio de observación. Los resultados indican que no existen diferencias estadísticamente significativas en habilidades blandas en relación con el ciclo profesional y la formación disciplinar. Se concluye que es necesario realizar un análisis crítico al interior de las instituciones educativas, que favorezca la armonización curricular o el diseño de programas de fortalecimiento y desarrollo de habilidades blandas, que en últimas da cuenta de la necesidad de una reforma al sistema educativo para una formación integral.

Relación/
Usabilidad/
Reproducibilidad

Es importante analizar el desarrollo de estas habilidades en diferentes etapas del ciclo formativo, donde se evidencie si este, se da inherentemente o es necesaria la formulación de programas específicos, en los cuales se potencien y fortalezcan las habilidades blandas, independiente de la carrera y el ciclo profesional. Los objetivos de esta investigación son: comparar el desarrollo de habilidades blandas en diferentes momentos de la formación académica, asimismo, identificar la relación entre la adquisición de habilidades y diferentes etapas: inicio de la formación disciplinar, inicio de la práctica profesional y finalización de la práctica en estudiantes de tres programas académicos. Es conveniente resaltar que, en la literatura consultada, son nulos los estudios que intentan comprender dichas

variaciones, teniendo como referente la profesión elegida y la etapa formativa, en la cual se encuentra el estudiante.

No.	Ítem	Respuesta
	Autor (es) (Profesión. Relación laboral)	OECD (2012).
	Revista e idioma de publicación	OECD Publishing. Ingles
	Título	Better Skills, Better Jobs, Better Lives. A Strategic Approach no Skills Policies
35	Descripción	<p>Las competencias se han convertido en la divisa global del siglo XXI. Sin una inversión adecuada en ellas, las personas languidecen al margen de la sociedad, el progreso tecnológico no se traduce en crecimiento económico y los países ya no pueden competir en una sociedad mundial basada cada vez más en los conocimientos. Pero esta “divisa” se devalúa a medida que las exigencias de los mercados laborales evolucionan y las personas pierden las competencias que no usan. Las competencias no se traducen automáticamente en empleos y crecimiento. La crisis económica mundial — con altos niveles de desempleo, en especial entre los jóvenes—, ha vuelto más urgente el fomento de mejores competencias. Al mismo tiempo, también debe atenderse el aumento de la desigualdad de los ingresos, provocado en gran medida por la desigualdad de los salarios entre trabajadores muy competentes y poco competentes. La solución más prometedora a esos problemas es invertir</p>

eficazmente en las competencias a lo largo del ciclo de vida: desde la primera infancia, durante la educación obligatoria, y a lo largo de la vida laboral.

Relación/
Usabilidad/
Reproducibilidad

A partir de los resultados obtenidos, se pueden extraer las siguientes conclusiones: El nivel de habilidades blandas en estudiantes universitarios es bajo, se requiere, fortalecer el desarrollo de las mismas, ya sea mediante la reformulación curricular o cursos transversales. Igualmente, da cuenta de la necesidad del sector educativo de realizar un análisis crítico frente a las necesidades de formación actuales asociadas a las competencias requeridas para la IV revolución industrial, asimismo, dicha reflexión debe incluir a diferentes sectores: empresariales, comunidades y estudiantes pues las competencias no solo deben orientarse al empleo sino a la formación para la vida. Una etapa superior de la formación profesional no implica mayores puntajes en pruebas de habilidades blandas, estos puntajes pueden estar mediados por factores individuales, sociales, culturales, entre otros. La reforma al sistema educativo es una necesidad de las sociedades modernas, para romper esquemas industrializados y capitalistas, mediante un mayor énfasis en el desarrollo del ser humano y el fortalecimiento de habilidades duras y blandas como modelo integral.

No.	Ítem	Respuesta
36	Autor (es)	OECD (2017).

(Profesión. Relación laboral)	
Revista e idioma de publicación	OECD. Español
Título	Diagnóstico de la OCDE sobre la estrategia de competencias, destrezas y habilidades de México
Descripción	<p>La Estrategia de Habilidades de la OCDE representa un marco a través del cual los países pueden analizar sus fortalezas y debilidades para emprender acciones concretas relacionadas con los tres pilares de un sistema nacional de habilidades: 1) desarrollo de competencias relevantes, desde la infancia a la edad adulta; 2) activación de esas competencias en el mercado laboral, y 3) uso de las competencias de manera eficaz para la economía y la sociedad. Además de estos tres principios relacionados entre sí, el marco de la Estrategia de Habilidades de la OCDE busca promover el fortalecimiento del sistema general de competencias a fin de desarrollar aquellas con potencial para traducirse en mejores empleos y condiciones de vida.</p>
Relación/ Usabilidad/ Reproducibilidad	<p>Al dar la oportunidad a todos los mexicanos de desarrollar competencias superiores y relevantes, y al apoyar a los empleadores para que mejoren la gestión de sus recursos humanos, México podrá incrementar sus niveles de productividad y, por tanto, los incentivos para que los empleadores contraten a trabajadores en el sector formal. Las competencias son la piedra angular de la prosperidad de México y del bienestar de su población. Promover mejores competencias y más igualitarias, sobre todo para</p>

las mujeres y los jóvenes, sentará las bases para construir una sociedad más equitativa y cohesionada

No.	Ítem	Respuesta
	Autor (es) (Profesión. Relación laboral)	Ortega, C. E., Rodríguez, J.P. y Estrada, V. (2016).
	Revista e idioma de publicación	Rev. Cubana Edu. Superior vol.35 no.2. Español
	Título	Una estrategia para la formación de competencias blandas desde edades tempranas.
37	Descripción	Las competencias blandas han adquirido una gran relevancia en este siglo, debido a la necesidad de formar a las personas en cuestiones laborales de orden «transversal» y al alto nivel de comunicación que se establece mediante las redes sociales y otras tecnologías que convierten al entorno en un constante intercambio de datos, información y conocimiento. Rosa María Flores Araoz Cedrón (UNICEF, 2012), gerente general adjunta de Kallpa Generación, inició una entrevista con la siguiente afirmación: «Adquirir habilidades blandas influye en el éxito laboral». La entrevistada destaca que las empresas necesitan personal que, además de la formación académica, posea habilidades sociales como paciencia, tolerancia y capacidad de adaptarse rápidamente a los cambios, y que sepa administrar el estrés y comunicarse. Más adelante, la propia autora afirma: «Si no desarrollamos estas habilidades en la infancia, difícilmente lo haremos en la vida adulta». Al

desarrollo de estas habilidades en la primera etapa de la vida estuvo dirigido, precisamente, el objetivo principal de la investigación de la cual es resultado este artículo

Relación/
Usabilidad/
Reproducibilidad

Es evidente la necesidad de aplicar una estrategia nueva que incluya actividades específicas para la formación de competencias transversales en los alumnos de enseñanza primaria, y ello implica indiscutiblemente la incorporación de la educación informal y la clara conceptualización de las competencias blandas. Los estudios preliminares muestran dos resultados de alto valor para las ciencias de la educación. En primer lugar, que las competencias blandas constituyen una alta prioridad para los empleadores contemporáneos y, en segundo lugar, que estas competencias deben ser formadas desde edades tempranas. La estrategia que se aplique debe contemplar el desarrollo tecnológico, acompañado de las nuevas estrategias de aprendizaje que el mundo moderno impone.

No.	Ítem	Respuesta
	Autor (es)	
	(Profesión. Relación laboral)	Romero, Y., Granados, I., López, S. y González G. (2021).
38	Revista e idioma de publicación	revisión documental. Revista Inclusión y Desarrollo. Español
	Título	Habilidades blandas en el contexto universitario y laboral
	Descripción	Las habilidades blandas han ido tomando gran relevancia en el ámbito académico y laboral, debido a que estas se relacionan con mayores posibilidades de empleabilidad y

éxito profesional. El presente artículo es una revisión documental de tipo panorámica sobre dichas habilidades en diferentes contextos, cuyo objetivo es identificar las principales investigaciones y sus abordajes en torno al campo educativo, sobre todo en el contexto universitario, y el laboral. Para ello se revisaron y analizaron treinta estudios sobre el tema, a partir de los cuales se encontraron algunas tendencias, como, por ejemplo, que la mayoría de ellos estaban escritos en idioma inglés; que en los años 2009 y 2012 fue donde más se publicaron documentos sobre el tema; que la metodología más utilizada fue la cuantitativa; que existen diversas denominaciones para este tipo de habilidades, entre otras tendencias. Frente a las posibles limitaciones, se encontró que el abordaje en Latinoamérica sobre estas habilidades ha sido escaso, así como las publicaciones en español; sin embargo, en la última década se ha despertado un fuerte interés por el tema, por ello se espera que aumente el número de investigaciones y publicaciones al respecto.

Relación/
Usabilidad/
Reproducibilidad

En esta investigación, se resalta la importancia de las habilidades blandas para la vida dado que predicen y producen el éxito en la vida (por lo que los programas que mejoran estas habilidades tienen un lugar importante en las políticas públicas), así mismo, se resume y problematiza la evidencia reciente sobre lo que miden las pruebas de rendimiento y cómo se relacionan con otras medidas de "capacidad cognitiva" como el coeficiente intelectual y las notas/calificaciones.

No.	Ítem	Respuesta
	Autor (es) (Profesión. Relación laboral)	Ibáñez, C. (2013).
	Revista e idioma de publicación	Acta comport. vol.21 no.3 Guadalajara 2013
	Título	La Evolución del Concepto de Competencia en la Teoría de la Conducta.
39	Descripción	<p>En la última década el término competencia ha venido surgiendo cada vez con mayor fuerza en el discurso político de la educación de todos los niveles a nivel mundial. A pesar de su inusitada importancia y popularidad, lejos de poder decir que se trata de una noción clara y homogénea de aquello que supuestamente debe procurarse desarrollar en los individuos en las instituciones educativas, una simple y llana revisión de los usos más frecuentes de este término mostraría todo lo contrario. Sin embargo, el interés de la revisión que aquí se presenta no recae en el concepto de competencia en general como tampoco en su uso particular referido a los ideales educativos de la época. Su interés más bien incide en el carácter especializado y técnico que se le ha venido dando a dicho concepto en el contexto de la Teoría de la Conducta, en la que se ha insistido sobre su utilidad para el análisis del desarrollo psicológico y del comportamiento inteligente, así como para la planeación sistemática y teóricamente fundamentada de la educación.</p> <p>Antes de entrar en materia es importante comentar que los conceptos técnicos y teóricos en su mayoría no se distinguen por tener un carácter inamovible y terminado.</p>

En virtud de que la mayor parte de ellos se originan como términos empleados en el lenguaje ordinario, su carácter analizado históricamente es por necesidad cambiante, obedeciendo al constante intento por ir ajustando y precisando su uso común conforme a los términos de la teoría que los interpreta.

Relación/
Usabilidad/
Reproducibilidad

El concepto de competencia en Teoría de la Conducta, por lo visto, ha venido evolucionando a lo largo de los 30 años implicados en esta revisión. Son evidentes los vaivenes conceptuales que se reflejan en estas publicaciones intentando precisar el carácter técnico del uso del término "competencia" en la teoría. En esta sección final se presentarán algunas observaciones y comentarios a modo de conclusión con la intención de que éstos sirvan para una mejor apreciación del concepto de competencia en el contexto teórico conductual, en la que se intentará de alguna manera justificar los diferentes criterios propuestos para identificarla en situaciones prácticas.

No.	Ítem	Respuesta
40	Autor (es) (Profesión. Relación laboral)	María Virginia Flores-Ortiz, (Universidad Autónoma de Baja California) Alfonso Vega-López, (Universidad Autónoma de Baja California) Edgar Armando Chávez-Moreno, (Universidad Autónoma de Baja California)

Revista e idioma de publicación	Revista Internacional Administración & Finanzas – español
Título	El clima organizacional como factor de competitividad en las franquicias de comida rápida en Tijuana, B.C., México
Descripción	<p>Contempla una investigación para conocer la relación que existe entre el clima organizacional como factor de competitividad en las franquicias de comida rápida en Tijuana, B.C La metodología de la investigación es cuantitativa y cualitativa. La investigación cuantitativa se aplica para el levantamiento de encuestas, a través de cuestionarios a los empleados según una muestra aleatoria de la población total de las franquicias de comida rápida. Se proceso la información recabada con aplicación del programa estadístico SPSS para el análisis descriptivo e inferencial.</p>
Relación/ Usabilidad/ Reproducibilidad	<p>Un buen clima organizacional conlleva que el empleado genera un sentido de pertenencia, se presenta baja rotación de personal porque se sienten satisfechos, colaboran, son productivos, se adaptan rápidamente al cambio, existe compromiso y lealtad hacia la organización</p>
42	<p>Autor (es) (Profesión. Relación laboral)</p>
	<p>Duarte Yescas Manuel Humberto Maribel Mávita Valenzuela Lizette Marcela Moncayo Rodríguez</p>

Revista e idioma de publicación	Revista de investigación académica sin fronteras – español
Título	Diagnóstico de clima organizacional para una PYME comercializadora de Navojoa, Sonora
Descripción	<p>La investigación tiene el objetivo de realizar un diagnóstico del clima organizacional en una PYME, mediante la aplicación de un instrumento confiable y estandarizado para el efecto.</p> <p>La investigación arroja información importante con relación al estado actual de la empresa con respecto al liderazgo, los resultados indican falencias considerables en la dirección de los jefes de cada unidad. Esto refleja el impacto significativo del liderazgo con relación al clima organizacional.</p> <p>Es un estudio no experimental transversal y descriptivo ya que busca analizar las variables desde la ruta cuantitativa, donde el clima organizacional y la satisfacción laboral son las variables de estudio, las cuales tienen variables propias interrelacionadas, tales como el liderazgo.</p>
Relación/ Usabilidad/ Reproducibilidad	<p>En esta investigación solamente se aborda una de las variables a estudiar, el liderazgo. Sin embargo, aporta un marco referencial y teórico para la investigación que se realizará para el abordaje de la variable.</p>

	Dentro de la investigación se aborda también una metodología cuantitativa de medición del liderazgo, que aporta una ruta de investigación que pudiera ser aplicable al estudio que se desea realizar.
Autor (es) (Profesión. Relación laboral)	<p>Andrés A. Rodríguez. Psicólogo del Liceo Santa Marta Talca, encargado de diagnóstico y evaluación psicológica enseñanza media.</p> <p>Maria Paz Retamal. Psicóloga del Instituto Profesional Iplacex, Talca, Chile</p> <p>José N. Lizana. Master of Business Administration, Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Andrés Bello</p> <p>Felipe A. Cornejo. Alumno del Magister de Gestión Tecnológica</p>
43	Revista e idioma de publicación
	Salud y Sociedad. Español
	Título
	Clima y satisfacción laboral como predictores del desempeño: en una organización estatal chilena
	Descripción
	El objetivo central de este estudio es determinar si el clima organizacional y la satisfacción laboral son predictores significativos tanto del desempeño laboral como de sus dimensiones específicas. Se aplicaron los cuestionarios de clima organizacional de Litwing y Stringer (1989) y de satisfacción laboral JDI y JIG (1969).

	<p>Silva (1996), señala que el clima es una herramienta útil para comprender y mejorar el desempeño lo que enfatiza la relación que existe entre estas variables.</p>
<p>Relación/ Usabilidad/ Reproducibilidad</p>	<p>Ofrece una forma cuantitativa de vincular el desempeño con el clima laboral y la satisfacción de los colaboradores. Sin duda ofrece un amplio marco metodológico para la investigación que se realizará.</p>
<p>Autor (es) (Profesión. Relación laboral)</p>	<p>Maestra Mayra Elena García Govea Ma. Magdalena Escalante Domínguez Yenny Quiroga San Agustín</p>
<p>Revista e idioma de publicación</p>	<p>Universidad Autónoma de Tamaulipas</p>
<p>Título</p>	<p>Importancia del clima laboral en los resultados de una empresa y la competitividad</p>
<p>44</p> <p>Descripción</p>	<p>Este trabajo describe la relación que existe entre el clima laboral y la motivación afecta directamente a la competitividad de una empresa puesto que al mejorar el ambiente interno se fortalece el rendimiento de los empleados que puede observarse de una forma más clara en los procesos de calidad y elaboración de los productos y servicios.</p>
<p>Relación/ Usabilidad/ Reproducibilidad</p>	<p>Dentro del clima laboral se estudia la variante de liderazgo como dimensión de impacto en el ambiente laboral y el desempeño de los colaboradores.</p>

	Autor (es) (Profesión. Relación laboral)	Pedro Alcázar Cruz, profesor Universidad Autónoma Gabriel René Moreno, Bolivia
	Revista e idioma de publicación	Revista de temas de coyuntura y perspectivas
	Título	Estilo de liderazgo y compromiso Organizacional: impacto del liderazgo transformacional
45	Descripción	El trabajo permite exponer el mecanismo a través del cual el comportamiento de líderes transformacionales impacta en el compromiso organizacional. Teniendo especial énfasis en la identificación del liderazgo como factor importante y determinante en la generación de compromiso.
	Relación/ Usabilidad/ Reproducibilidad	Realiza un análisis sobre la relación entre el liderazgo y la generación de compromiso entre los colaboradores, lo que asegura un mejor desempeño en los equipos de trabajo.
	Autor (es) (Profesión. Relación laboral)	Daniel Herмосilla Alberto Amutio Silvia de Costa Darío Páez
46	Revista e idioma de publicación	Journal of Work and Organizational Psychology
	Título	El Liderazgo transformacional en las organizaciones: variables mediadoras y consecuencias a largo plazo

Descripción	Estudia la importancia del liderazgo transformador en la innovación empresarial y la consecución de equipos efectivos. Las evaluaciones de los liderazgos transformacional, transaccional y pasivo-evitativo, así como las medidas de resultados fueron obtenidas a partir del Multifactor Leadership Questionnaire - Form 5X (MLQ 5X; Bass y Avolio, 1995).
Relación/ Usabilidad/ Reproducibilidad	Brinda un esquema de evaluación del liderazgo para la aplicación en entornos laborales, lo que representa gran utilidad para esta investigación, ya que el liderazgo se puede considerar como una variable importante en las habilidades blandas que se desean detectar.
47	Autor (es) (Profesión. Relación laboral)
Astrid Rozo-Sánchez Universidad Simón Bolívar, Cúcuta – Colombia Alexander Flórez-Garay Universidad Simón Bolívar, Cúcuta – Colombia Carlos Gutiérrez-Suárez Corporación Universitaria Minuto de Dios, Cúcuta - Colombia	
Revista e idioma de publicación	Aibi revista de investigación, administración e ingeniería
Título	Liderazgo organizacional como elemento clave para la dirección estratégica.

Descripción	La investigación tiene por objetivo realizar un análisis bibliográfico del liderazgo presente en las organizaciones, tomando este liderazgo como elemento clave para la adecuada dirección de los equipos de trabajo. La investigación tiene un corte documental y hace un recorrido histórico de lo que representa el liderazgo en las organizaciones y lo identifica como una habilidad blanda elemental para el desarrollo de equipos efectivos y estratégicos.	
Relación/ Usabilidad/ Reproducibilidad	Brinda un acercamiento bibliográfico importante sobre las teorías de liderazgo y su impacto en las organizaciones y en la formación de equipos efectivos y estratégicos.	
Autor (es) (Profesión. Relación laboral)	Shirley Fiorella Simbron Espejo Fanny Miriam Sanabria Boudri	
Revista e idioma de publicación	Revista Interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología	
48	Título	Liderazgo directivo, clima organizacional y satisfacción laboral del docente.
Descripción	Investigación correlacional que busca identificar la relación existente entre el liderazgo directivo, clima organizacional y satisfacción laboral en las personas dentro	

	<p>de una organización. Es un estudio descriptivo correlacional con instrumentos realizados especialmente para el estudio, uno para medir cada una de las variables.</p>
<p>Relación/ Usabilidad/ Reproducibilidad</p>	<p>El estudio correlacional apoya un enfoque cuantitativo que se desea dar a la investigación a realizar. Brinda 3 instrumentos validados para la medición de: liderazgo directivo, clima organizacional y satisfacción laboral. Tomando el liderazgo como una habilidad blanda elemental en las estructuras organizaciones.</p>
<p>Autor (es) (Profesión. Relación laboral)</p>	<p>Angy Licet Díaz Rojas. Facultad de Psicología – Universidad Cooperativa de Colombia Luisa Fernanda Vargas Correa. Facultad de Psicología – Universidad Cooperativa de Colombia</p>
<p>49 Revista e idioma de publicación</p>	<p>Universidad Cooperativa de Colombia, español</p>
<p>Título</p>	<p>Influencia del Liderazgo en el Clima Organizacional: Una revisión bibliográfica.</p>
<p>Descripción</p>	<p>El estudio aborda la importancia del liderazgo dentro de un contexto empresarial y la influencia e impacto en diferentes ámbitos organizacionales permitiendo conocer las percepciones, problemáticas e</p>

	<p>incluso estrategias que se realizan para mitigar el impacto negativo del liderazgo. Representa un recorrido conceptual y teórico de las revisiones de distintos profesionales y sus perspectivas con relación a la influencia del liderazgo en las estructuras organizacionales</p>
<p>Relación/ Usabilidad/ Reproducibilidad</p>	<p>Es un estudio teórico y bibliográfico que podrá aportar varios puntos de vista teóricos sobre los conceptos de clima laboral y liderazgo, así como las perspectivas de distintos autores.</p>
<p>Autor (es) (Profesión. Relación laboral)</p>	<p>Fernando J. Pons Verdú (Profesional de Psicología Universidad de Valencia, España) José Ramos López (Profesional de Psicología Universidad de Valencia, España)</p>
<p>Revista e idioma de publicación</p>	<p>Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones – español</p>
<p>Título</p>	<p>Influencia de los estilos de liderazgo y las prácticas de gestión de RRHH sobre el clima organizacional</p>
<p>Descripción</p>	<p>Se trata de un estudio con metodología cuantitativa, donde se establecen 3 hipótesis sobre la relación del liderazgo con las prácticas de gestión de RRHH que sean más efectivas dentro de las organizaciones</p>

50

Se utiliza el modelo de Schneider sobre liderazgo para identificar los estilos de liderazgo que favorecen directamente las prácticas de gestión de RRHH, aumentando la productividad a partir de la mejora de distintos aspectos dentro de las estructuras organizacionales de Recursos Humanos.

Relación/

Usabilidad/

Reproducibilidad

Proporciona un enfoque cuantitativo de las dimensiones del liderazgo y su importancia como una habilidad blanda que es cada vez más requerida en los colaboradores dentro de las organizaciones.

Figura 18

Matriz de consistencia

Objetivo	Pregunta	Conclusión	Recomendación
Establecer el nivel de la inteligencia emocional en los colaboradores que no han tenido crecimiento profesional.	¿Cuál es el nivel de la inteligencia emocional en los colaboradores que no han tenido crecimiento profesional?	El nivel de inteligencia emocional en los colaboradores que no han tenido crecimiento profesional esta en el rango de 24-35 con un 52% de la población, lo que corresponde a un nivel de inteligencia emocional adecuado	El desarrollo de la inteligencia emocional dentro de una institución financiera debe iniciar desde la inserción del colaborador a la organización.
Establecer el nivel de la inteligencia emocional en los colaboradores que han tenido un crecimiento profesional	¿Cuál es el nivel de la inteligencia emocional en los colaboradores que han tenido un crecimiento profesional?	El nivel de inteligencia emocional en los colaboradores que han tenido crecimiento profesional esta en el rango de 24-35 con un 67% de la población, lo que corresponde a un nivel de inteligencia emocional adecuado	Se recomienda que la organización implemente la realización de una prueba de inteligencia emocional a los colaboradores que se postulen para una oportunidad de crecimiento; esto también generara el compromiso de los colaboradores en la formación o potencialización de la inteligencia emocional y a su vez que se proyecte un impacto positivo al elegir a una persona con alto potencial y un nivel superior de inteligencia emocional
Comparar los resultados de los grupos de interés a evaluar para establecer si existe relación entre la inteligencia emocional y el crecimiento profesional.	¿Cuáles son los resultados de los grupos de interés a evaluar para establecer si existe relación entre la inteligencia emocional y el crecimiento profesional.	La comparación de los resultados de los dos grupos de estudio refleja que, el nivel adecuado y el nivel superior de inteligencia emocional corresponden al 85% de la población, mientras que el grupo que ya tuvo un crecimiento profesional refleja que, el nivel adecuado y el nivel superior de inteligencia emocional corresponden al 89% de la población, mostrando una diferencia de tan solo el 3%	En la actualidad el factor emocional se ha vuelto un elemento que impulsa la productividad en las organizaciones; por lo que se recomienda que la organización tenga un programa permanente de fortalecimiento de los comportamientos que impulsan el buen manejo de las emociones, elevando con esto el nivel de inteligencia emocional y esto a su vez la competitividad de la organización.
Determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y el crecimiento profesional a través de la medición y comparación de resultados de los grupos de interés a evaluar para el planteamiento de un programa de desarrollo	¿Cuál es la relación que existe entre la inteligencia emocional y el crecimiento profesional un área de call center de una empresa financiera ?	Los resultados arrojaron solamente un 4% de diferencia del grupo de interés con crecimiento profesional, por lo que se concluye que no se evidencia relación entre la inteligencia emocional y el crecimiento profesional	Se recomienda que, cuando se realice un tipo de investigación como esta, se realice en un contexto fuera de donde labore el investigador, esto con el proposito de evitar sesgos que comprometan los resultados y de esta manera obtener información fidedigna que permita plantear propuestas que se adapten a una necesidad existente comprobada.

Nota: Elaboración propia. Este cuadro contiene una clara postura de las respuestas a los objetivos de la presente investigación, las conclusiones y recomendaciones.