

CAPACITACIÓN DE HABILIDADES PARA LA VIDA EN LAS ASESORAS
COMERCIALES DEL GRUPO REDITOS EMPRESARIALES (GANA) EN LA
ZONA OCCIDENTE, MUNICIPIO SAN JERONIMO ANTIOQUIA



NATALIA HERNANDEZ PINTO
JHACKELINE KRISTINA LONDOÑO LEMOS
DANIELY MEDINA GARCÍA

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA MARÍA CANO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PSICOLOGÍA
MEDELLÍN
2016

CAPACITACIÓN DE HABILIDADES PARA LA VIDA EN LAS ASESORAS
COMERCIALES DEL GRUPO REDITOS EMPRESARIALES (GANA) EN LA
ZONA OCCIDENTE, MUNICIPIO SAN JERONIMO ANTIOQUIA

NATALIA HERNANDEZ PINTO
JHACKELINE KRISTINA LONDOÑO LEMOS
DANIELY MEDINA GARCÍA

Trabajo de grado

Erika Lucrecia González Arango

Psicóloga

Especialista en alta gerencia de la Fundación Universitaria María Cano

Especialista en neurodesarrollo y aprendizaje CES

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA MARÍA CANO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

PSICOLOGÍA

MEDELLÍN

2016

Carta de aceptación

AGRADECIMIENTOS

Se agradece al grupo réditos GANA por habernos permitido el espacio para realizar el proyecto, a la cooperadora de la practicante de psicología y coordinadora de bienestar y proyección social, por brindarnos el acceso a la información de la organización. Asimismo, agradecemos a nuestra asesora Erika Lucrecia González por el acompañamiento y orientación durante el desarrollo del proyecto; a nuestras familias por su apoyo en todo este proceso y al centro de formación avanzada por permitirnos ampliar el panorama de nuestro conocimiento.

DEDICATORIA

Este trabajo va dedicado a nuestras familias por el apoyo en todo este proceso académico.

RESUMEN ANALÍTICO EJECUTIVO R.A.E.

TÍTULO: Capacitación de habilidades para la vida en las asesoras comerciales del grupo créditos empresariales (GANA) en la zona occidente, municipio San Jerónimo Antioquia

AUTOR O AUTORES: Natalia Hernández Pinto, Jhackeline Kristina Londoño Lemos, Daniely Medina García

FECHA: Día mes año de sustentación - Semestre II de 2016.

TIPO DE IMPRENTA: el trabajo se realizó bajo el programa: Procesador de palabras Word 97, imprenta Arial 12.

NIVEL DE CIRCULACIÓN: Restringida

ACCESO AL DOCUMENTO: Fundación Universitaria María Cano. Autores: Hernández Pinto Natalia, Londoño Lemos Jhackeline Kristina, Medina García Daniely. Trabajo de aplicación para la empresa Grupo Créditos empresariales GANA S.A.

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN Y SUBLÍNEA: Línea modelos gerenciales y sublínea comunicación organizacional.

MODALIDAD DE TRABAJO DE GRADO: Diplomado En Gerencia Del Talento Humano.

PALABRAS CLAVES: capacitación, habilidades, relaciones interpersonales, clima organizacional, sensibilización, habilidades para la vida, empatía, autoconocimiento, comunicación afectiva, toma de decisiones, solución de problemas.

DESCRIPCIÓN DEL ESTUDIO: la elaboración de este estudio surgió por las relaciones inadecuadas entre las asesoras y unidad de mando inmediata del Grupo

Réditos GANA zona occidente del municipio de San Jerónimo, ya que estaba desmejorando el clima organizacional de la misma; se realizó el diseño de una capacitación de habilidades para la vida con el fin de aplicarla al grupo en cuestión. Para recopilar información se elaboró una entrevista y observaciones no estructuradas.

CONTENIDO DEL DOCUMENTO: el trabajo se clasifica en 4 fases. En la primera se encuentra un breve resumen de la caracterización general de la empresa, la situación problema y un diagnóstico actual. Esto permitió descubrir fortalezas y debilidades que condujeron a un diagnóstico y proponer alternativas de soluciones para la organización. En la segunda etapa se especifica los objetivos tanto general como específico que enfocaron y alinearon el desarrollo del proyecto.

En la tercera fase se define los aspectos que componen el marco legal y da muestra del compromiso que tienen las organizaciones con los empleados, la comunidad y el deber ser de la empresa; en la cuarta y última etapa se exponen los resultados de la entrevista y la observación realizada, así mismo se plantean conclusiones y recomendaciones, las cuales son acordes a la problemática que la institución está vivenciando.

METODOLOGÍA: este proyecto tiene como base una investigación de tipo descriptivo, en cuanto al método utilizado en el mismo es inductivo (basados de una situación particular se realizan conclusiones generales para diseñar la capacitación).

CONCLUSIONES: con el diseño de la capacitación sobre habilidades para la vida, se brinda opciones a la empresa para la intervención de las relaciones en el grupo de trabajo, la comunicación y clima organizacional con el fin de que estos factores mejoren en los colaboradores de la misma.

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	9
1. TÍTULO.....	10
3. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA.....	16
3.1. Descripción General de la Situación Problemática	16
3.2. Antecedentes De La Situación Problemática.....	17
4. DIAGNOSTICO CONTEXTUAL – SITUACION ACTUAL	19
5. OBJETIVOS	20
5.1. Objetivo General.....	20
5.2. Objetivos Específicos.....	20
6. JUSTIFICACIÓN	21
7. POBLACIÓN BENEFICIADA.....	24
8.1. Proceso Metodológico	26
9. MARCO LEGAL	30
10. ASPECTOS TEORICOS GENERALES (TEÓRICO Y MARCO CONCEPTUAL)	
32	
10.1. Marco Conceptual	32
11. RESULTADOS	61
12. CONCLUSIONES.....	82
13. RECOMENDACIONES	84
BIBLIOGRAFÍA.....	86
ANEXOS.....	88

INTRODUCCIÓN

Desde hace décadas se ha percibido la necesidad de conocer al ser humano en todas y cada una de sus dimensiones, asimismo en los contextos en los que se encuentra inmerso o se desenvuelve.

Las personas siempre están en constante cambio debido a la necesidad de adaptarse a los entornos y poder conseguir de esta manera un mejor desempeño en sus actividades diarias, ya sean académicas, personales o laborales. De aquí la importancia de que cada individuo cuente con unas habilidades para la vida que no solo fomentan el adecuado desempeño en su lugar de trabajo, sino que le van a permitir aplicarlo a su diario vivir, logrando de esta manera mejorar su relación con el entorno y quienes están en él, de igual manera permitirá mejorar su vida en los diferentes contextos.

Cuando una persona interioriza las habilidades para la vida, puede llegar a desarrollar destrezas psicosociales que le darán o facilitarán la manera como estas puedan enfrentarse con éxito a los retos y exigencias que se les presente, pues es visto que estas también influyen en un adecuado manejo de habilidades interpersonales, fomenta la toma de decisiones, de igual modo, proporciona una manera para comunicarse de forma clara, efectiva y asertiva; también permite desarrollar la capacidad para enfrentarse situaciones complejas y solucionar conflictos, lo que favorecerá y contribuirá a una vida más saludable y productiva.

Es por esto, que en el grupo créditos GANA a través de este proyecto se realizarán técnicas para recopilar información que permita presentar a los directivos de esta organización un resultado final, con el fin de que lleven a cabo la capacitación que se está diseñando y les facilite con esto mejorar el clima organizacional y aquellos aspectos que están generando los inconvenientes en la actualidad, es decir, que no son propicios para los colaboradores del grupo créditos GANA de la zona occidente San Jerónimo, que es la población muestra para el delineación de la actividad en cuestión.

1. TÍTULO

CAPACITACIÓN DE HABILIDADES PARA LA VIDA EN LAS ASESORAS
COMERCIALES DEL GRUPO REDITOS EMPRESARIALES (GANA) EN LA ZONA
OCCIDENTE, MUNICIPIO SAN JERONIMO ANTIOQUIA

2. CARACTERIZACIÓN GENERAL DE LA INSTITUCIÓN OBJETO (MARCO CONTEXTUAL)

- **Nombre de la institución:** Grupo Réditos Empresariales “GANA S.A”

- **Historia:**

Desde tiempo inmemorable los seres humanos siempre hemos desafiado nuestra suerte y nuestro destino de distintas maneras, una de ellas es participando de juegos de suerte y azar, que tiene como objetivo apostar un poco de dinero para obtener una cantidad mayor a la invertida.

En la actualidad muchas personas apuestan por tradición familiar, otras porque es una manera de tener ingresos económicos adicionales, otras porque se ha convertido en un estilo de vida y en hábitos de la cotidianidad.

En nuestro país uno de los juegos de suerte y azar más conocidos y legalmente estipulados es el chance, lotería o apuesta que involucra la combinación de números. La realización de dicha modalidad tiene como procedimiento básico inicial que el cliente proporciona a la casa de apuestas su número de elección, se le entrega un comprobante, y en cierto tiempo se realiza el sorteo del cual sale el ganador.

En el departamento de Antioquia se manejaban anteriormente varias casas de apuestas, pero por asuntos legales y para tener un incremento mayor en la calidad del servicio y en las ganancias económicas decidieron unirse en el año de 2006 hasta formar lo que hoy se conoce como el Grupo Antioqueño de Apuestas o GANA S.A.

A hoy la empresa tiene 4902 empleados vinculados, más de 9000 comisionistas o trabajadores independientes; se encuentra en los 125 municipios de Antioquia. Es una empresa con un gran sentido de inclusión social, puesto que a la hora de

seleccionar sus colaboradores le dan prioridad a las madres se cabezas de familia y habitantes de los estratos menos favorecidos.

En la actualidad, la empresa tiene varias filiales, es decir, varias empresas como por ejemplo Matrizz Tech Inmobiliaria y LotiColombia que han decidido unirse al grupo antioqueño de apuestas para formar la nueva razón social de Réditos Empresariales S.A.

- **Ubicación geográfica:**

Zona Occidente, Municipio San Jerónimo Antioquia, Carrera 11 N° 21-19

- **Identificación de la institución:**

▪ **¿Quiénes somos?**

Somos una empresa antioqueña que cuenta con un amplio portafolio de productos y servicios que se comercializan en línea y en tiempo real, entre los cuales se encuentra la operación única de juegos de suerte y azar en el Departamento, entre otros servicios.

Actualmente estamos presentes en los 125 municipios de Antioquia y nuestra principal ventaja competitiva se encuentra en el soporte tecnológico que nos da gran capilaridad y nos permite llegar a los rincones más apartados. Con una amplia red de Gana Servicios, sitios de venta y un equipo humano conformado por más de 9000 Colocadores Independientes, estamos con las comunidades en las diferentes subregiones, para brindarles comodidad y acercarlas a sus deseos.

Como parte de nuestra responsabilidad social, en Gana fomentamos el juego legal en el Departamento, es decir, aquel que se realiza de manera sistematizada y con nuestro crecimiento le aportamos miles de millones a la salud de los Colombianos.

▪ **Misión**

Brindar de manera responsable y transparente productos a través de soluciones innovadoras y cercanas, generando valor al Cliente, al Estado, al Accionista y a nuestros Colaboradores.

▪ **Visión**

Gana S.A aspira a ser en el año 2020 un grupo empresarial innovador multilatinos, es decir, espera ampliar su portafolio de servicio a países aledaños a Colombia.

▪ **Principios y valores**

Los colaboradores de Gana S.A. desempeñan sus labores fundamentándose en los valores institucionales enfocados en el servicio de calidad a nuestros clientes, dicho valores son:

- Honestidad
- Servicio
- Cooperación
- Innovación

▪ **Objetivos institucionales**

Los objetivos de la empresa Gana S.A están encaminados a cumplir con los estándares de calidad del mercado y de atestiguar por una óptima atención al cliente. Dichos objetivos de calidad son:

- Garantizar oportunidad en la entrega de premios a los clientes.
- Garantizar disponibilidad en las redes y plataformas tecnológicas.
- Mejorar la satisfacción del cliente.
- Mejorar continuamente los procesos del Sistema Gestión de la Calidad.

▪ **Políticas de calidad**

Las políticas primarias de la organización se basan en la calidad del servicio de cara al cliente. También está orientada a satisfacer las necesidades de nuestros clientes, soportados en una infraestructura tecnológica adecuada, un personal competente, una excelente prestación del servicio y el mejoramiento continuo de los procesos.

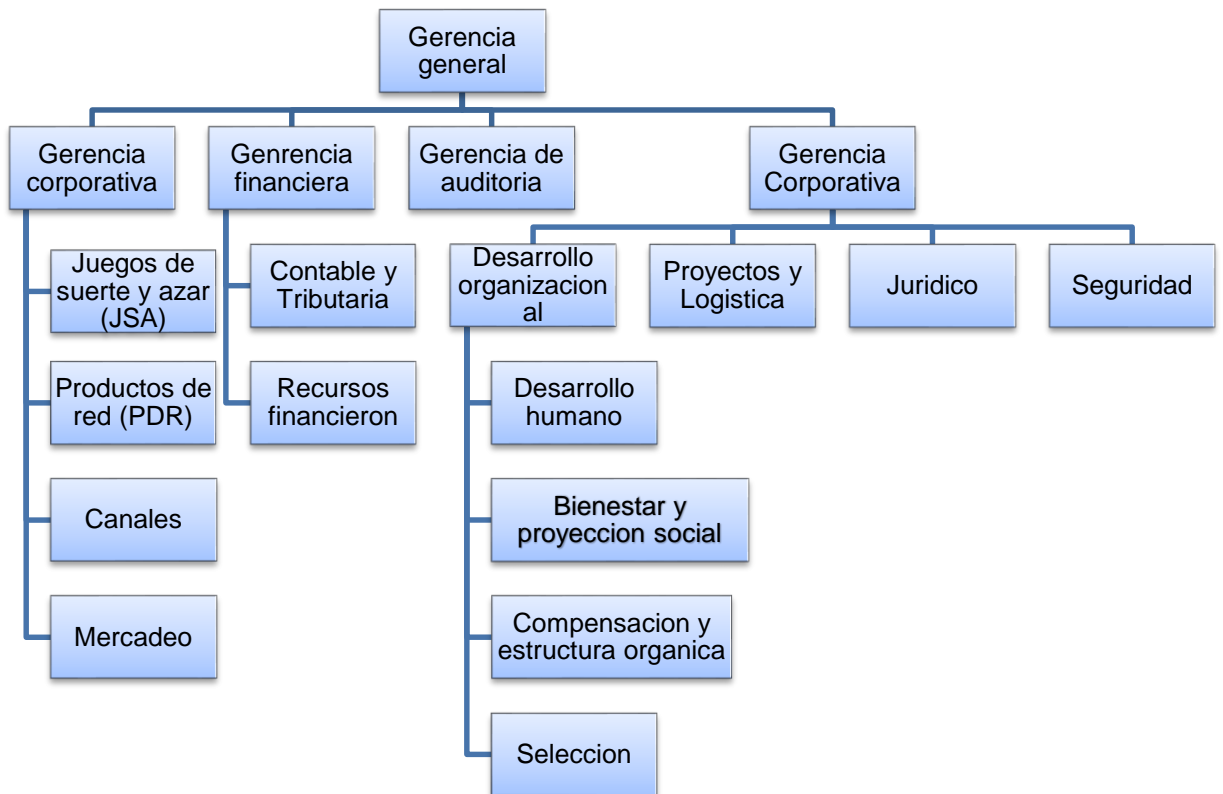
- **Organigrama:**

La empresa Gana S.A. está conformada desde la cabeza por un gerente general Dr. Fernando Mauricio Álvarez Berruecos. De esta gerencia se despliegan cuatro gerencias más organizadas de la siguiente manera:

- Gerencia corporativa
- Gerencia financiera
- Gerencia comercial
- Gerencia de auditoria

A partir de estas gerencias se desglosa el resto de la organización: ¹

¹ Información sacada de la base de datos interna de la organización. www.gana.com.co



3. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA

3.1. Descripción General de la Situación Problemática

Los cambios violentos o inesperados en las unidades de mando inmediatas en una empresa pueden generar serias alteraciones en las relaciones interpersonales de los subgrupos que forman a la compañía y más aún si no se ha realizado un proceso de adaptación o de contextualización tanto al grupo que recibe el cambio como a la unidad de mando entrante, lo que puede repercutir de forma negativa en aspectos de la organización como lo es el clima laboral, entendiendo este concepto como lo explica Anzola (2003), el cual son las percepciones e interpretaciones relativamente permanentes que los individuos tienen con respecto a su organización, que a su vez influyen en la conducta de los trabajadores, diferenciando una organización de otra². El suceso mencionado al inicio de este párrafo es el evento que está generando una relación inadecuada entre coordinadora, auxiliar y asesoras hasta el punto de presentarse indisposición en los puestos de trabajo (puntos de venta).

A lo anterior se le suma lo observado en los resultados del análisis que se realizó en el 2014 de clima organizacional³, en este se confirma el deterioro de las relaciones interpersonales, la falta de comunicación asertiva y efectiva, la empatía, el manejo de emociones, el bajo nivel de autonomía en la toma de decisiones y un bajo grado de comunicación organizacional en este grupo. También se puede evidenciar el déficit de adaptabilidad por parte de los colaboradores al cambio en los jefes inmediatos, más específicamente del sector en cuestión (asesoras de gana de la zona occidente municipio de San Jerónimo Antioquia), estas manifiestan no sentir el apoyo o empatía de la supervisora; por parte de la coordinadora expresa

² Definición clima organizacional. Enciclopedia virtual eumed.net.

³ Informe de primera Fase-Aplicación de encuesta. Población a la que se le realizó la Encuesta. Zona: San Jerónimo.

que no siente que sea respetada por sus subalternas y que el desempeño de estas es básico.

Con la capacitación sobre las habilidades para la vida se pretende sensibilizar y entregar información de lo que éstas son, procurando contribuir a una mejora del servicio que prestan los asesores comerciales de GANA (asesoras de la zona occidente municipio de San Jerónimo Antioquia), así como el trato entre las partes afectadas; una de las finalidades también es que logren interiorizarlas y aplicarlas, propiciando así que la forma en la que estos se relacionan infra y extra laboralmente sea apropiada.

3.2. Antecedentes De La Situación Problemática

En las asesoras de gana zona occidente San Jerónimo se ha evidenciado poca adaptabilidad al cambio, pues anteriormente en este sector los coordinadores de oficina no estaban ejerciendo una buena función por la falta de claridad organizacional, lo que en el presente ha dificultado la relación con los coordinadores actuales, pues estos se han acogido a las reglas de la institución, lo que ha importunado a las colaboradoras y ha conllevado a que el clima laboral y la comunicación organizacional no sea apropiada.

La adaptabilidad al cambio es una competencia que debe estar presente en todas las personas, pues se está inmerso en una sociedad que se encuentra en constante cambio y con ello exige nuevas actitudes y planteamientos para afrontar todas esas nuevas experiencias.

Se define la adaptación al cambio como:

“Capacidad para adaptarse y avenirse a los cambios, modificando si fuera necesario la propia conducta para alcanzar determinados objetivos cuando surgen dificultades, nueva información o cambios en el medio, ya sean del entorno exterior, de la propia organización, del cliente o de los requerimientos del trabajo en sí. Esta

competencia hace referencia a la versatilidad en el comportamiento, en la emisión de conductas adaptativas y no tanto a los cambios de tipo cognitivos o en los sistemas de valores, expectativas y/o creencias del sujeto”.

Asimismo, “Las personas con esta competencia son capaces de adquirir nuevas pericias o habilidades, capaces también de incorporarse fácilmente a un nuevo equipo de trabajo, permanecen abiertas a los nuevos datos y pueden renunciar a las antiguas creencias y adaptarse a los nuevos tiempos.

- ✓ Aceptan y se adaptan fácilmente a los cambio.
- ✓ Responden al cambio con flexibilidad.
- ✓ Son promotores del cambio.
- ✓ Manejan adecuadamente las múltiples demandas, reorganizan pronto las prioridades.
- ✓ Adaptan sus respuestas y tácticas a las circunstancias cambiantes.
- ✓ Tienen una visión flexible de los acontecimientos.

El cambio es un proceso necesario; a través de él, se crea un crecimiento personal, social y organizacional. Con el cambio se genera una evolución en todas las áreas y existe una renovación de los métodos y estrategias empleadas. El cambio genera una mayor creatividad”.⁴

El Grupo Empresarial Réditos en la zona occidente, San Jerónimo evidencia la necesidad de que sus empleados desarrollen la capacidad para adaptarse a los nuevos cambios que se presenten, de igual manera manejen una buena actitud y disponibilidad para buscar estrategias que les permitan mejorar las dificultades actuales y con ello fomentar el adecuado clima organizacional.

⁴ Universidad de Cádiz. 16 habilidades para el aprendizaje: ADAPTACIÓN AL CAMBIO O NUEVAS SITUACIONES.

4. DIAGNOSTICO CONTEXTUAL – SITUACION ACTUAL

Las dinámicas actuales en las organizaciones exigen líderes con las capacidades de resolución de problemas, comunicación efectiva, apoyo para su equipo de trabajo y la capacidad de empoderar al mismo en sus puestos de trabajo, acogiendo cada movimiento dentro de la organización como motivador para la ejecución acciones adecuadas.

De alguna manera, en la subparte observada dentro de la organización Grupo Réditos, se evidencia, que existe dificultad en las relaciones interpersonales a nivel laboral, pues se presenta poca comunicación efectiva y asertiva. Se percibe el ambiente tenso y disgregado en algunas de las integrantes. La mayoría de ellas reconocen una mejoría en el clima laboral desde la desvinculación de la auxiliar anterior, a quien reconocen como un factor que influyó en una dinámica inadecuada del grupo, debido a que incurrió en varias faltas al manual de comportamiento empresarial, amenazando a la coordinadora e indisponiendo al grupo.

A raíz de lo mencionado anteriormente, se evidencia desmotivación en la coordinadora con su equipo de trabajo, pues ha estado reactiva frente a cualquier solicitud de sus asesoras pues se siente atacada por ellas, siente que si le hacen una pregunta la están cuestionando y no comunica a su auxiliar la información del proceso, alegando que “hay cosas que no tienen por qué saber”.

Las asesoras reportan que el ambiente laboral es tenso y no hay unión pero que aun así reconocen que las cosas han mejorado bastante desde el cambio de Auxiliar, la mayoría de ellas reconocen que la coordinadora se esfuerza por hacer las cosas bien y que es muy estricta y apegada a los procedimientos y reglamento.

5. OBJETIVOS

5.1. Objetivo General

Diseñar una capacitación de habilidades para la vida en las asesoras comerciales del Grupo Réditos Empresariales (Gana) en la zona occidente, municipio San Jerónimo Antioquia

5.2. Objetivos Específicos

- ✓ Aplicar una entrevista con preguntas cerradas, con el fin de recopilar información que arroje datos importantes, los cuales permitirán evidenciar la problemática actual.

- ✓ Realizar un plegable en el cual van a estar establecidos unos retos relacionados con cada una de las habilidades para la vida, que las asesoras comerciales deben llevar a cabo.

- ✓ Diseñar una capacitación sobre las habilidades para la vida de acuerdo a los resultados arrojados por la entrevista aplicada a los empleados en el grupo GANA.

6. JUSTIFICACIÓN

Tener una adecuada introyección de las habilidades para la vida, genera en las personas el empoderamiento y fortalecimiento de la capacidad para transformarse a sí mismos y al mundo que los rodea. Adquirir y practicar estas destrezas psicosociales le permite al ser humano aprender a procesar y reaccionar activamente a las influencias sociales y ambientales sobre el comportamiento, y de muchas otras formas a modelar y trasfigurar las circunstancias de sus vidas.

En la actualidad, se ha evidenciado que los individuos se dejan consumir por su entorno, perdiendo la capacidad de mantener comportamientos acordes a las situaciones o eventos que experimentan, contrario a esto van adoptando actitudes poco empáticas con quienes se relacionan y a quienes prestan un servicio. Por tal motivo es importante el impartir y dar a conocer las habilidades para la vida a través de la comunicación organizacional a los asesores de GANA de la zona occidente municipio San Jerónimo de Antioquia, esto se dará gracias a la realización de capacitaciones y a la vez se desarrollaran tareas por parte de las colaboradoras en el área de trabajo e incluso en su entorno familiar que involucran la práctica de dichas habilidades.

Es importante mencionar la importancia de las habilidades para la vida, de acuerdo a lo que enseña Aparicio Gutierrez M., en el documento HABILIDADES PARA LA VIDA Manual de Conceptos Básicos para Facilitadores y Educadores, donde expone que:

“Un elevado nivel de desarrollo en Habilidades para la vida facilita a la persona: Tener éxito en los procesos de negociación; mejorar su credibilidad, respeto, reconocimiento; asume el liderazgo de manera exitosa; tienen éxito en toda actividad laboral; trabajan exitosamente en equipo, motivando, solidariamente al equipo; tienen capacidad para el manejo de la frustración; solucionan adecuadamente sus problemas interpersonales; no sucumben ante problemas relacionados con el consumo de drogas y otros; toman decisiones exitosas;

solucionan sus problemas de manera exitosa; evalúan sus objetivos, sus recursos y regulan sus esfuerzos; gozan de un nivel de autoestima adecuado; gozan de una adecuada salud física, psicológica y social; irradian alegría, motivan a otras personas; logran buenos resultados en los emprendimientos que inician.

Los bajos niveles en habilidades para a vida generan insatisfacción, malestar y hasta daños en la salud integral del individuo y los que lo rodean”⁵.

Al estar en deterioro habilidades como la comunicación efectiva y asertiva, la toma de decisiones, la empatía, el manejo de las emociones entre otros, se ven perturbados diversos contextos de las personas, pero lo que compete; sin restarle importancia a lo ya expuesto, en este caso, es el clima laboral que ha presentado trastornos por lo que se vive en la actualidad en este sector, es entonces uno de los aspectos que se beneficiarían directamente con la capacitación, al verse la mejora en dicho ámbito el servicio al cliente puede contar con mejoras considerables, siendo el cliente externo una de las poblaciones favorecidas con este propósito; por ultimo pero no menos importante están los clientes internos como gerentes, áreas comerciales de la compañía, supervisores de zona, coordinadores, asesoras, ya que con la propuesta se busca diezmar la situación problema del sector, y así ampliar la propuestas a otros grupos, lo que puede retribuirse con factores positivos para la compañía como los son la productividad, comunicación organizacional, el seguimiento de instrucciones y la realización de tareas de manera adecuada.

De aquí la importancia de que este proyecto pueda desarrollarse en la asesoras de GANA y en la organización en general, pues permitirá a cada una de estas personas (siempre y cuando lo acojan de manera adecuada), tener una mejor vida y manera de afrontar las diferentes situaciones que se les presente, ya que hacer parte de sí mismos las habilidades para la vida posibilita una buena salud tanto física como

⁵ Gutiérrez, Aparicio. HABILIDADES PARA LA VIDA Manual de Conceptos Básicos para Facilitadores y Educadores.

mental en los entornos en los que se desenvuelven. Asimismo, realizar este trabajo permite conocer distintos contextos organizacionales, que fomentan el crecimiento tanto personal como profesional de quienes lo efectúan.

7. POBLACIÓN BENEFICIADA

El proyecto acogerá directamente a seis asesoras, una coordinadora y un auxiliar del sector occidente del municipio de san jerónimo Antioquia que en total son 8 personas, con este se pretende que las colaboradoras se informen sobre lo que es y cuál es la utilidad de las habilidades para vida, que estas sean interiorizadas, puestas en práctica por las participantes.

Por otro lado para la Fundación Universitaria María Cano, la creación de este tipo de proyectos contribuye al posicionamiento de la misma, ya que da muestra al mercado de las organizaciones la calidad de los productos que en esta se gestionan, propiciando la instauración de convenios que benefician a las partes en cuestión, las cuales son: la empresa que se interesa por el trabajo que se realiza o propuesta y la Fundación Universitaria María Cano quien es que provee el producto. Este tipo de labor también le permite a la institución educativa progresar en los procesos educativos avanzados, postulándose como una entidad competitiva y especializada en proyectos que sean prácticos para las organizaciones.

Si bien el panorama de beneficiados con este tipo de trabajos es amplio, es importante resaltar al estudiantado de la FUMC como una de las poblaciones que contara con beneficios, aquí se podrían destacar dos grupos, en 1er lugar están los alumnos que se encuentran en el proceso de formación y que están formulando sus trabajos de grados, ya que sirven como guía para que orienten su proyecto; en segundo lugar están quienes realizan este trabajo, porque gracias a él amplían sus conocimientos los cuales son de utilidad para la vida académica y profesional.

8. ASPECTOS METODOLOGICOS Y PROCEDIMENTALES (MARCO METODOLOGICO)

Para llevar a cabo este proyecto y cumplir con los objetivos del mismo, se ejecutara un rastreo de la información relacionada con los temas aquí tratados que permitan ahondar y tener una visión clara y fundamentada de lo que se va a plantear a la institución, asimismo, se va a realizar una entrevista dirigida a las asesoras del grupo GANA con el fin de recopilar información más clara sobre temas específicos a tratar en la capacitación que se va a estructurar para la organización y la problemática que se presenta en la misma.

A esa capacitación se le anexara un plegable que el grupo de estudio deberá llevar a cabo, en este estarán estipulados unos retos por cada habilidad para la vida a trabajar, los cuales se realizara de la siguiente manera:

1. Conocimiento de sí mismo:
2. Empatía:
3. Comunicación efectiva:
4. Relaciones interpersonales:
5. Toma de decisiones:
6. Solución de problemas:
7. Manejo de tensiones o estrés:
8. Manejo de sentimientos y emociones:

Finalmente al tener claros todos los aspectos a tratar a tratar en la capacitación y haberla estructurado, se presentara a los directivos del grupo créditos GANA como un mecanismo que eduque y quizá intervenga en la problemática actual de la empresa en ese sector, argumentando y sustentando los beneficios que puede traer para la misma llevar a cabo dicha capacitación sobre las habilidades para la vida.

8.1. Proceso Metodológico

❖ Tipo de estudio:

El estrés y otros factores que se han manifestados en el grupo a trabajar por la falta de adaptabilidad al cambio, ha llevado a generar propuestas para la intervención de este fenómeno. Hablando entonces del tipo de estudio que se ejecutó en el proyecto es descriptivo, ya que se requiere de esta acción para llegar a exponer y entender el fenómeno que se está estudiando, por otro lado haremos uso del estudio explorativo el cual será de practicidad para la recolección de información aportante para la capacitación de que se diseñara con fines de intervención.

❖ Método:

En cuanto al método a emplear en este trabajo, ya que estamos tomando una situación y evento de un conjunto de colaboradoras en particular con el fin de observar como este se ha visto afectado en concreto y diseñar conclusiones que servirán como base para el diseño de una capacitación pertinente sobre las habilidades para la vida (como prueba piloto) y cuáles de ellas son las que más refuerzo requiere. Es por esto que el método más acorde para este estudio es el inductivo debido a que se toman premisas particulares y con base a las conclusiones que se crean se estructurara la capacitación.

❖ Enfoque: cualitativo

Los datos que en este proyecto se recopilen para el desarrollo del mismo se obtuvieron a través de entrevistas abiertas, no estructuradas, las cuales nos permitirán tomar información relevante para el plan de trabajo, por tal razón tiene un enfoque cualitativo, además gracias a lo que se observe en el grupo con el que se trabaja surgirán las bases para la evolución del mismo.

❖ **Diseño:** transversal

Al ser entonces un trabajo que toma eventos de una situación que se generó en un momento reciente, y basados en esto diseñar los programas y herramientas más pertinentes a aplicar; con el fin de seleccionar la temática específica que se extraerá de las habilidades para la vida, la cual se adaptara para la intervención. Esta es a la vez una problemática que ya se venía viviendo dentro de la organización en otros grupos de trabajo de manera similar; por lo anterior el diseño de este proyecto es transversal.

❖ **Población beneficiada:**

En una fase inicial la población beneficiada serán las asesoras comerciales, coordinadora y auxiliar de Gana del sector de san Gerónimo, es decir el personal de esta zona, así mismo los clientes internos que no son más que los demás miembros de la compañía como coordinadora de zona, al igual que los clientes externos, quienes son los que hacen uso de la amplia gama de servicios de dicha institución y perciben de manera directa la actitud de las asesoras.

❖ **Fuentes de información**

➤ **Primaria**

- ✓ Entrevista realizada a las asesoras del grupo créditos Gana.
- ✓ La observación.

Como fuente primaria de información contamos con la prueba de clima organizacional que se aplica en el sector, adicional a esto está la entrevista que se estructuro para este proyecto con el fin de recopilar datos más puntuales para el mismo.

➤ **Secundaria:**

- ✓ Libros.
- ✓ Páginas web.
- ✓ Orientación por parte de la docente asesora.

❖ **Técnicas e instrumentos de recolecciones de datos:** entrevistas, observación (in-estructurada no sistemática).

Entrevista: esta se realiza como mecanismo para observar los resultados de la información que han suministrado las asesoras por la aplicación de la misma.



Responda de forma afirmativa “SI” o negativa “NO” la respuesta que considere correcta. Marque con una “X” la respuesta.

Preguntas	SI	NO		
1. ¿Considera que existe una comunicación efectiva dentro del grupo de trabajo?				
2. ¿Considera que existe empatía entre sus compañeros de trabajo y su jefe inmediato?				
3. ¿Cree usted que el manejo de conflictos internos en la organización se maneja adecuadamente?				
4. ¿Percibe que cuenta con la capacidad necesaria para relacionarse de manera propicia con sus compañeros de trabajo, unidades de mando y clientes?				
5. ¿Sabe distinguir en límites entre su ámbito laboral y personal?				
6. ¿Conoce usted las responsabilidades que implican otros puestos de trabajos (coordinador y auxiliar de oficina)?				
Responda estas de preguntas de la siguiente manera: 1. Nunca 2. Algunas veces	1	2	3	4

3. Casi siempre	4. Siempre. Siendo 1 “nunca”, 2 “algunas veces” y así sucesivamente. Usted deberá marcar con una “X” su respuesta.				
7. ¿Qué tanto afecta los sucesos laborales su vida persona y viceversa?					
8. ¿Considera que responde de manera adecuada frente a las dificultades que se le puedan presentar tanto en su lugar de trabajo como en su hogar?					

En este punto se diseñó para el proyecto una entrevista; debido a que se concibe relevante la información que se recolecta a través de la misma, la cual se puede observar más adelante en los anexos. En conjunto con la técnica mencionada se aplica también la observación no estructurada esta posibilitara realizar una comparación con las respuestas que las colaboradoras dieron a en el cuestionario de la entrevista y la congruencia existente entre ambas. La articulación de ambas herramientas permitirá que el montaje de la capacitación contenga temas más puntuales así como específicos a trabajar en el grupo.

9. MARCO LEGAL

- **¹⁶Decreto 1567 de Agosto 5/1998** por el cual se crean el Sistema Nacional de Capacitación y el Sistema de Estímulos para los Empleados del Estado
 - Artículo 4 - “Definición de capacitación: Se entiende por capacitación el conjunto de procesos organizados, relativos tanto a la educación no formal como a la informal de acuerdo con lo establecido por la ley general de educación, dirigidos a prolongar y complementar la educación, dirigidos a prolongar y a complementar la educación inicial mediante la generación de conocimientos, el desarrollo de habilidades y el cambio de actitudes, con el fin de incrementar la capacidad individual y colectiva para contribuir al cumplimiento de la misión institucional, a la mejor prestación de servicios a la comunidad, al eficaz desempeño del cargo y al desarrollo personal integral. Esta definición comprende los procesos de formación, entendidos como aquellos que tienen por objeto específico desarrollar y fortalecer una ética del servicio público basada en los principios que rigen la función administrativa“

- **Decreto No. 682 de Abril 16 /2001** por el cual se adopta el Plan Nacional de Formación y Capacitación.
 - Artículo 36 - “Objetivos de la Capacitación.
 1. La capacitación y formación de los empleados está orientada al desarrollo de sus capacidades, destrezas, habilidades, valores y competencias fundamentales, con miras a propiciar su eficacia

⁶Grupo de Gestión Humana Bogotá D.C. Plan Institucional de Capacitación - PIC – 2015.

personal, grupal y organizacional, de manera que se posibilite el desarrollo profesional de los empleados y el mejoramiento en la prestación de los servicios.

- **Decreto 1227 de Abril 21/ 2005** por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 909 de 2004 y el Decreto - ley 1567 de 1998. TITULO V SISTEMA NACIONAL DE CAPACITACIÓN Y ESTIMULOS CAPITULO I Sistema nacional de capacitación
 - Artículo 65:” Los planes de capacitación institucionales deben responder a estudios técnicos que identifiquen necesidades y requerimientos de las áreas de trabajo y de los empleados, para desarrollar los planes anuales institucionales y las competencias laborales.

10. ASPECTOS TEORICOS GENERALES (TEÓRICO Y MARCO CONCEPTUAL)

10.1. Marco Conceptual

- **Capacitación:** implementación de nuevos conocimientos, por medio de la educación no formal para el desarrollo de habilidades y cambios de aptitudes, promoviendo mejoras continuas, para la ejecución y mejora de relaciones interpersonal y actividades en el puesto de trabajo.
- **Habilidades:** se entiende como una capacidad con la cuentan las personas, para realizar una actividad de manera adecuada, reservando la competencias para cumplir objetivos esperados.
- **Relaciones interpersonales:** aquella comunicación que se establece con otro individuo, particulares de las personas que viven en sociedades y por ende les es necesario ese contacto para establecerse como individuo social.
- **Clima organizacional:** son las percepciones personales que se tienen de aspectos organizacionales; que reúne opiniones como aspectos de la organización, relación del personal de los superiores y de componentes que intervienen para que se mantenga una interacción adecuada.
- **Sensibilización:** proceso por el cual se lleva a tomar conciencia a las persona del mundo externo, para aumentar su sentido respecto a la temática, de manera que vivencia la situación y lleva a tomar conciencia para renovar las ideas y propiciar cambios.

- **Habilidades para la vida:** herramientas que contribuyen a las personas el comportamiento positivo y saludable consigo mismo y su entorno, generando homeostasis.
- **Empatía:** se entiende como la habilidad que proporciona a las personas establecer relaciones positivas con su medio externo, esta capacidad proporciona que se disminuyan las situaciones conflictivas en los entornos laborales y personales.
- **Autoconocimiento:** se evidencia como el proceso, de reconocimiento de las características que distinguen al individuo como ente particular dentro de la sociedad; se reconoce como primer eslabón para reconocer las conductas de los demás.
- **Comunicación efectiva:** capacidad de relacionarse con las personas en nuestro alrededor de manera eficiente, logrando una retroalimentación y entendimiento de lo mismo. Refiriendo ser un proceso de vital importancia dentro de las organizaciones
- **Toma de decisiones:** se reconoce como la habilidad de explorar dentro de distintas alternativas lo conveniente en un momento determinado.
- **Solución de problemas:** reconocimiento de dificultades entorno, permitiendo construir de manera flexible, estableciendo en cada ejecución la oportunidad para mejorar.

10.2. Marco Teórico:

10.2.1. CAPACITACIÓN

“La capacitación consiste en una actividad planeada y basada en necesidades reales de una empresa u organización y orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador”.⁷

La capacitación es la función educativa de una empresa u organización por lo cual se satisfacen necesidades presentes y se prevén necesidades futuras respecto de la preparación y habilidad de los colaboradores. Promover el conocimiento es – indudablemente – uno de los medios más eficaces para transformar, actualizar y hacer perdurar la cultura, de trabajo y productividad dentro de cualquier organización y al mismo tiempo se constituye en una de las responsabilidades esenciales de toda empresa y sus directivos que habrán de resolver apoyados en la filosofía y sistemas institucionales de recursos humanos.⁸

- **Responsabilidad organizacional:** el reto del cambio y la innovación exige de la empresa una conciencia cada vez más seria y comprometida de su perfil como generadora de nuevas formas de visualizar el mundo y de hacer las cosas.

La capacitación como elemento cultural de la empresa y proceso continuo y sistemático debe concebirse por todos los miembros de la organización como un apoyo indispensable para lograr un mejoramiento constante de los resultados, así como facilitador del cambio y del crecimiento individual y por ende del desarrollo sólido de la empresa. Para reforzar esta perspectiva, el proceso organizacional de capacitación se enfocara en crear valores positivos y a establecer una cultura de

⁷ Siliceo, Alfonso. Capacitación y desarrollo del personal. Capacitación y la empresa. Párrafo 3. Pág. 25.

⁸ Siliceo, Alfonso. Capacitación y desarrollo del personal. Capacitación: responsabilidades y propósitos. Párrafo 3. Pág. 26

productividad total (espíritu productivo), a partir de la cual el personal se compromete a modificar evolutivamente su forma de pensar y de actuar en términos de calidad y productividad en su vida personal y laboral. Las implicaciones derivadas de la capacitación tienen un carácter eminentemente cualitativo.⁹

- **Propósitos de la capacitación:**

1. **Crear, difundir, reforzar, mantener y actualizar la cultura y valores de la organización:** el éxito de estas cinco tareas, dependerá del grado de sensibilización, concientización, comprensión y modelaje que se haga del código de valores corporativos. No existe un vehículo que históricamente haya mostrado mejores resultados en este renglón que los procesos educativos.
2. **Clarificar, apoyar y consolidar los cambios organizacionales:** las técnicas educativas modernas y la psicología humanista aplicadas en la vida de las organizaciones, han dejado claro que el cambio de la conducta del capacitado, es indicador indiscutible de la efectividad en el aprendizaje. Los verdaderos cambios de actitud en sentido evolutivos – logrados invariablemente mediante procesos educativos – son requisito indispensable y plataforma básica para asegurar cambios en las organizaciones. Ante la permanencia del cambio en nuestro entorno, este segundo propósito constituye una aplicación de gran demanda y actualidad.
3. **Elevar la calidad del desempeño:** identificar los casos de insuficiencia en los estándares de desempeño individual por falta de conocimientos o habilidades, significa haber detectado una de las más importantes prioridades de capacitación técnica, humana o administrativa. Sin embargo, habrá de tenerse presente que no todos los problemas de ineficacia encontrarán su solución vía capacitación, y que en algunos casos, los

⁹ Siliceo, Alfonso. Capacitación y desarrollo del personal. Responsabilidad organizacional. Párrafo 27. Pág. 27.

problemas de desempeño deficiente requerirán que la capacitación se dirija a los niveles superiores del empleado en quien se manifiesta la dificultad, pues la inhabilidad directiva es indiscutible generadora de problemas de desempeño.

4. **Resolver problemas:** la alta dirección enfrenta más cada día la necesidad de lograr metas trascendentales con altos niveles de excelencia en medio de diversas dificultades financieras, administrativas, tecnológicas y humanas. Si bien los problemas organizacionales son dirigidos en muy diferentes sentidos, el adiestramiento y la capacitación constituyen un eficaz proceso de apoyo para dar solución a muchos de ellos. La educación organizacional, en sus, diferentes formas sumada a los procesos de extensión universitaria y a los planes de asistencia profesional formal conducidos por el consultor externo, representa una invaluable ayuda para el personal vaya resolviendo sus problemas y mejorando su efectividad.

5. **Habilitar para una promoción:** el concepto de desarrollo y planeación de carrera dentro de una empresa es practica directiva que atrae y motiva al personal a permanecer dentro de ella. Cuando esta práctica se realiza sistemáticamente, se apoya en programas de capacitación que permite que la política de promociones sea una realidad al habilitar íntegramente al individuo para recorrer exitosamente el camino desde el puesto actual hacia otros de mayor categoría y que implica mayor responsabilidad.

Este punto es de vital importancia pues el contar con una filosofía incompleta de desarrollo personal que no considera al proceso de capacitación como parte integrante de su política, hará que se pierda personal valioso con el consecuente daño a la continuidad operativa y productiva de los demás miembros de la organización.

Adicionalmente, la práctica y la política de formar reemplazos debe constituirse en un pilar de desarrollo de la organización.

6. **Inducción y orientación del nuevo personal de la empresa:** las primeras impresiones que un empleado o trabajador obtenga de su empresa, habrán

de tener un fuerte impacto en su productividad y actitud hacia el trabajo y hacia la propia organización. La alta dirección y las relaciones industriales aseguran que exista un programa sistemático que permita al nuevo colaborador conocer y entender cuestiones como:

- ✓ Historia de la empresa
- ✓ Su misión, valores y filosofía
- ✓ Sus instalaciones
- ✓ Ubicación geográfica
- ✓ Los miembros del grupo ejecutivo
- ✓ Las expectativas de la empresa respecto del personal
- ✓ Las políticas generales y específicas de relaciones industriales y recursos humanos
- ✓ Los procesos productivos y los productos mismos
- ✓ Los mercados y sistemas de comercialización de la empresa
- ✓ Los medios y oportunidades de crecimiento dentro de la empresa, así como los sistemas de reconocimiento.

El problema de cuyo cumplimiento son responsables el ejecutivo del área del nuevo empleado y las relaciones industriales, deberá incluir también aspectos vinculados directamente con el trabajo a realizar como son los objetivos, política y procedimientos, estructura organizacional, estándares de desempeño, normas de departamento en que ingresa el nuevo colaborador, así como los objetivos, políticas y la descripción del puesto.

Un programa eficaz de inducción y orientación al personal, es sin duda alguna una inversión que produce muy altos dividendos.

7. **Actualizar conocimientos y habilidades:** un constante reto directivo consiste en estar alerta de nuevas tecnologías y métodos para hacer que el trabajo mejore y la organización sea más efectiva. Los cambios tecnológicos realizados en las empresas, producen a su vez modificaciones en la forma de llevar a cabo las labores. Es importante entonces, que desde el momento

del planear este tipo de cambios, se consideren prácticamente las implicaciones que tendrá en materia de conocimientos y habilidades.

Visualizarlo oportunamente y actuar en consecuencia, redundará en un ánimo favorecedor de cambio y se logrará una implementación eficaz y mantenimiento del mismo.

Recuérdese que un gran enemigo del cambio y del desarrollo es la obsolescencia en los conocimientos y preparación del personal. La actualización es una forma no solo de desarrollo sino de supervivencia.

8. **Preparación integral para la jubilación:** he aquí otra forma de entender la capacitación como responsabilidad social de la empresa.

El poner en marcha esfuerzos institucionales en materia educativa representara estabilidad y desarrollo para la empresa y mejoramiento de la calidad de vida de los trabajadores en general.¹⁰

10.2.2. CLIMA ORGANIZACIONAL

El concepto de Clima Organizacional surge con Kurt Lewin cuando encuentra que el comportamiento era una función del campo psicológico o ambiente de la persona y su personalidad. Más recientemente Litwin y Stringer han hecho ver que el concepto de clima puede ser útil para enlazar los aspectos objetivos de la organización (tales como tecnología, liderazgo y reglamento), con la motivación y el comportamiento de los empleados”.¹¹

Otros autores al referirse al Clima Organizacional lo definen así:

¹⁰ Siliceo, Alfonso. Capacitación y desarrollo de personal. Propósitos de la capacitación. Párrafo 3. Pág. 29 – 32.

¹¹ Dressler, Gary. “Organización y administración, enfoque situacional”. México: Prentice Hall. 1979

Forchand y Gilmer: “Conjunto de características permanentes que describen una organización, la distinguen de otra e influyen en el comportamiento de las personas que la forman”¹²

Litwin Stringer: “Los efectos, subjetivos percibidos del sistema formal, el estilo informal de los administradores, y de otros factores ambientales importantes sobre las actividades, creencias, valores y motivación de las personas que trabajan en una organización dada”¹³

Gary Dessler: “ El clima organizacional representa las percepciones que el individuo tiene de la Organización para la cual trabaja y la opinión que se haya formado de ella en términos de autonomía, estructura, recompensa, consideración, cordialidad, apoyo y apertura.”¹⁴

Para Idalberto Chiavenato: “El Clima Organizacional lo constituye el medio interno de una organización, la atmósfera que existe en cada organización..., incluye diferentes aspectos de la situación que se sobreponen mutuamente en diversos grados, como el tipo de organización, la tecnología, las políticas de la compañía, las metas operacionales, los reglamentos internos (factores estructurales). Además de las actitudes, sistemas de valores, formas de comportamiento sociales que son sancionados (factores sociales)”¹⁵. Así el Clima organizacional es el “resultado del proceso de relaciones formales e informales de la estructura de los sistemas de control, reglas, normas y relaciones interpersonales existentes en la organización”¹⁶.

James L. R. Y Ad. James: “Es el grupo de características que describen una organización y que a) la distinguen de otras organizaciones, b) son de permanencia

¹² Ibid.pág. 181.

¹³ Ibid.pág. 182.

¹⁴ Ibid.pág. 183.

¹⁵ Chiavenato, Idalberto. “Introducción a la teoría general de la administración”, (5ta. ed). Editorial Mc. Graw Hill . 1999

¹⁶ Ibid. Pág. 416.

relativa en el tiempo e c) influyen en la conducta de las personas en la organización”¹⁷.

Gibson James, Tvancevich Jhon, Darlelly James: “El clima comprende la naturaleza del empleo, el interés que un individuo desarrolla por el trabajo, el tipo de sistema de retroalimentación o sistema de revisión del rendimiento que existe en la compañía, lo mismo como el gerente ayuda a sus subalternos en el desempeño de su trabajo y el tipo de recursos que pone a su disposición y finalmente, el tipo estructural de recompensas”¹⁸.

Los conceptos presentados sobre Clima organizacional permiten identificar elementos comunes así:

Describen características de la organización que la diferencian de otras.

Es el resultado de las conductas y comportamientos percibidos por el individuo incluye los aspectos formales e informales propios de la organización que orientan los comportamientos de los individuos y a su vez crean percepciones subjetivas sobre el ambiente de trabajo. Produce actitudes y conductas que señalan el grado de motivación del individuo.

En conclusión, se propone una definición de clima organizacional:

El ambiente propio de la organización, producido y percibido por el individuo de acuerdo a las condiciones que se encuentra en su proceso de interacción social y en la estructura organizacional el cual se expresa por variables (objetivos, motivación, liderazgo, control, toma de decisiones, relaciones interpersonales, cooperación); que orientan su creencia, percepción, grado de participación y actitud determinando su comportamiento, satisfacción y nivel de eficiencia en el trabajo. De esta forma, el Clima Organizacional incluye elementos que caracterizan la

¹⁷ James L. R. Y A. P. James “Clima Organizacional: una revisión de la teoría de la investigación: Boletín psicológico 1974. Pág. 1096.

¹⁸ Gibson y otros. “Organizaciones”. Editorial Interamericana, México. Pág. 528 Estas variables son las planteadas por el autor en el IMCOC, Instrumento para medir Clima Organizacional en las Organizaciones Colombianas.1.978

organización formal e informal que al ser percibidos por el individuo determinan su comportamiento y actitudes que se reflejan en sus niveles de motivación. Así, su análisis ha de orientarse al grado de percepción que el individuo tiene sobre situaciones, creencias y sentimientos frente a hechos, personas y eventos que caracterizan a la organización.

G.H. Litwin y R. Stringer¹⁹ identifican como propiedades del clima organizacional la estructura, las reglas, el papeleo y restricciones de la organización.

Se distinguen del clima organizacional aspectos como:

- ❖ Desafío y responsabilidad: la sensación de ser su propio jefe.
- ❖ Recompensas: la sensación de recibir una recompensa adecuada y equitativa por parte de la organización.
- ❖ Calor humano y Apoyo: La sensación de utilidad, apoyo y compañerismo en el ambiente de trabajo.
- ❖ Riesgos y aceptación: los desafíos y riesgos en el ambiente de trabajo.
- ❖ Tolerancia para los conflictos.
- ❖ Identidad Organizacional: El grado de lealtad hacia el grupo, percibido por sus miembros.
- ❖ Normas y Expectativas para el desempeño: La importancia percibida del desempeño y la claridad de las expectativas relacionadas con el desempeño.

Finalmente puede afirmarse que el Clima Organizacional incluye elementos que caracterizan a la organización formal e informal de una organización, y a su vez las relaciones interpersonales que puedan surgir dentro de la misma. Es percibido por el individuo, determina su comportamiento e incide en los niveles de motivación. Refleja actitudes y niveles de motivación en el desempeño de sus funciones, causadas generalmente por elementos que la organización le proporciona al trabajador, como son recompensas, incentivos y reconocimiento dentro de sus funciones laborales y dentro de su grupo. Proyecta creencias frente a los hechos,

¹⁹ Litwin G. H. y R. Stringer, "Diferencias individuales en el Clima Organizacional". 1968. Pág. 323-55.

personas y eventos que caracterizan a la organización: se relaciona directamente con los paradigmas creados por los miembros de una organización que en ocasiones vienen desde su fundación y que hacen que los individuos compartan una conciencia colectiva frente a situaciones típicas dentro de la compañía.²⁰

10.2.3. COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

Se define la comunicación organizacional como el entramado de mensajes formados por símbolos verbales y signos no verbales que se transmiten diádicamente y de manera seriada dentro del marco de la organización. De la definición anterior se destacan los siguientes aspectos:

- ❖ La comunicación organizacional se estructura por medio de mensajes. Una cadena comunicativa, cualquiera que sea su longitud, se articula mediante una serie de eslabones: los mensajes que se producen entre dos sujetos. Es obvio que en la organización hay muchos mensajes circulando a través de soportes escritos o técnicos.
- ❖ La comunicación organizacional se compone de elementos verbales y no verbales. Indicadores comunicativos verbales, compuestos por los signos lingüísticos. Parece que este tipo de mensajes conforman una tercera parte de la comunicación. Indicadores comunicativos no verbales. Transmiten aproximadamente los dos tercios de los contenidos comunicativos. Por tanto, resulta evidente que el componente no verbal de nuestras comunicaciones es más relevante que el simple lenguaje.
- ❖ La comunicación organizacional se transmite de manera diádica o seriada. El proceso abarca, pues, las interacciones cara a cara de dos sujetos (A<- ->B), así como las cadenas formadas por la adición de varias interacciones (serie comunicativa) (A<-->B<-->C<-->D...).

²⁰ UNAD universidad nacional a distancia. Lección: El clima organizacional.

- ❖ La definición propuesta se centra exclusivamente en aquellas comunicaciones que se producen dentro de la organización (comunicación interna) y que, afectan a las relaciones que mantienen sus miembros, aunque hay autores que defienden que toda la actividad comunicativa de la organización, interna y externa, debe integrarse en un sistema altamente coordinado (Regouby, 1988; Weil, 1990; Bartoli, 1991). Estas orientaciones afirman que la comunicación interna, las relaciones públicas y la publicidad tendrían que abandonar su aislamiento para integrarse en una estrategia común de la organización. Las tendencias más avanzadas pretenden concebir la comunicación organizacional como un fenómeno sin apellidos, que abarca un ámbito tan amplio como demanden las múltiples necesidades de la empresa (Arnau y Andrade, 1991).²¹

10.2.4. HABILIDADES PARA LA VIDA

En el contexto de esta iniciativa mundial y nacional, el concepto de Habilidades para la Vida (HpV) se refiere a un grupo genérico de habilidades o destrezas psicosociales que les facilitan a las personas enfrentarse con éxito a las exigencias y desafíos de la vida diaria.

En forma más específica, HpV son un grupo de competencias psicosociales y habilidades interpersonales que ayudan a las personas a tomar decisiones bien informadas, comunicarse de manera efectiva y asertiva, y desarrollar destrezas para enfrentar situaciones y solucionar conflictos, contribuyendo a una vida saludable y productiva. Las HpV pueden aplicarse en el terreno de las acciones personales, en la interacción con las demás personas o en las acciones necesarias para transformar el entorno de tal manera que éste sea propicio para la salud y el bienestar.

²¹ Ansedé, Pablo. La comunicación en las organizaciones en la sociedad del conocimiento. Escuela Universitaria de Relaciones Laborales de A Coruña Mayo 2010.

El énfasis de este enfoque en habilidades y competencias psicosociales lo distingue de otras iniciativas orientadas a la enseñanza de destrezas vocacionales, o que se centran en aspectos prácticos de la vida diaria.

- **Habilidades para la Vida son:**

- ❖ Destrezas para conducirse de cierta manera, de acuerdo con la motivación individual y el campo de acción que tenga la persona, dentro de sus posibilidades sociales y culturales.
- ❖ Un eslabón o “puente” entre los factores motivadores del conocimiento, las actitudes y los valores, y el comportamiento o estilo de vida saludable (ver el gráfico a continuación).
- ❖ La adquisición de herramientas específicas que le faciliten al individuo un comportamiento más positivo y saludable (en el sentido holístico de la salud) consigo mismo(a), con los/las demás y con el mundo en general.
- ❖ Existe una relación estrecha entre la educación en HpV y el fomento y ejercicio de valores y cualidades. De una parte, la adquisición y aplicación efectiva de estas destrezas psicosociales influye en la forma en que nos sentimos con respecto a nosotros mismos y a los demás, así como en la manera como nos perciben las demás personas. Habilidades para la Vida contribuye así a nuestra percepción de autoestima y confianza en nosotros(as) mismos(as).

- **Principales habilidades para la vida:** Las destrezas psicosociales necesarias para enfrentar con éxito los desafíos de la vida diaria son muchas y muy diversas, y su naturaleza depende en gran medida del contexto social y cultural. En consecuencia, existen varias propuestas para su clasificación y categorización. No obstante, en esta guía nos referiremos únicamente a la clasificación de la Organización Mundial de la Salud (OMS), que fue la que se acogió inicialmente en Colombia y se ha seguido difundiendo. Dicha

organización propuso que existe un grupo esencial de habilidades psicosociales que son relevantes para los niños, las niñas y los jóvenes en cualquier contexto sociocultural, y que pueden agruparse por parejas en cinco grandes áreas ya que existen relaciones naturales entre ellas, como puede apreciarse en el cuadro siguiente:

❖ **Conocimiento de sí mismo (a):** Implica reconocer nuestro ser, carácter, fortalezas, debilidades, gustos y disgustos. Desarrollar un mayor conocimiento personal nos facilita reconocer los momentos de preocupación o tensión. A menudo, este conocimiento es un requisito de la comunicación efectiva, las relaciones interpersonales y la capacidad para desarrollar empatía hacia los demás.

✓ Facilita:

- El reconocimiento de las propias fortalezas, lo que estimula la autoestima y confianza en sí mismo(a).
- El reconocimiento de las propias debilidades, lo que contribuye a una autoimagen y decisiones más realistas.
- Una mayor conciencia sobre deberes, derechos y responsabilidades.
- La clarificación de valores. n Una mayor motivación para cuidarse a sí mismo.

❖ **Empatía:** Es la capacidad de «ponerse en los zapatos del otro» e imaginar cómo es la vida para esa persona, incluso en situaciones con las que no estamos familiarizados(as). La empatía nos ayuda a aceptar a las personas diferentes a nosotros y mejorar nuestras interacciones sociales. También nos ayuda a fomentar comportamientos solidarios y de apoyo hacia las personas que necesitan cuidados, asistencia o aceptación, como los enfermos de SIDA, las personas con trastornos mentales o los desplazados por el conflicto interno, quienes con frecuencia son víctimas del estigma y ostracismo social.

- ✓ Fomenta:
 - El respeto por todas las formas de vida y el medio ambiente.
 - La solidaridad como valor individual y social.
 - La aceptación de la diferencia como un factor de crecimiento personal y social, y de convivencia pacífica.
 - La tolerancia.
 - Un comportamiento menos agresivo en las relaciones interpersonales.
 - Una mayor capacidad para establecer amistades.

- ❖ **Comunicación efectiva o asertiva:** Tiene que ver con la capacidad de expresarse, tanto verbal como preverbalmente, en forma apropiada a la cultura y las situaciones. Un comportamiento asertivo implica un conjunto de pensamientos, sentimientos y acciones que ayudan a las personas a alcanzar sus objetivos personales de forma socialmente aceptable. La comunicación efectiva también se relaciona con nuestra capacidad de pedir consejo o ayuda en momentos de necesidad.

- ❖ **Relaciones interpersonales:** Esta destreza nos ayuda a relacionarnos en forma positiva con las personas con quienes interactuamos, a tener la habilidad necesaria para iniciar y mantener relaciones amistosas que son importantes para nuestro bienestar mental y social, a conservar buenas relaciones con los miembros de la familia —una fuente importante de apoyo social—, y a ser capaces de terminar relaciones de manera constructiva.

- ❖ **Toma de decisiones:** Nos facilita manejar constructivamente las decisiones respecto a nuestras vidas y la de los demás. Esto puede tener consecuencias para la salud y el bienestar, si las personas toman decisiones en forma activa acerca de sus estilos de vida,

evaluando opciones y las consecuencias que éstas podrían tener en su propia vida y en el bienestar de las demás personas.

❖ **Solución de problemas y conflictos:** Nos permite enfrentar de forma constructiva los problemas en la vida. Los problemas importantes que no se resuelven pueden convertirse en una fuente de malestar físico (trastornos psicosomáticos) y mental (ansiedad y depresión), y de problemas psicosociales adicionales (alcoholismo, consumo de sustancias psicoactivas). Otro aspecto de esta habilidad se relaciona con la solución de conflictos, orientada a la educación de los sujetos en formas constructivas, creativas y pacíficas de resolver los pequeños y grandes conflictos cotidianos, como una forma de promover una cultura de la paz.

✓ Facilitan:

- La identificación de problemas, sus causas y alternativas de solución.
- La negociación como estrategia para resolver relaciones y situaciones de conflicto.
- La identificación de soluciones colectivas a los problemas sociales y de las comunidades.
- El solicitar ayuda en los momentos de necesidad.

❖ **Pensamiento creativo:** Consiste en la utilización de los procesos básicos de pensamiento para desarrollar o inventar ideas o productos novedosos, estéticos, o constructivos, relacionados con preceptos y conceptos, con énfasis en los aspectos del pensamiento que tienen que ver con la iniciativa y la razón. Contribuye en la toma de decisiones y en la solución de problemas, lo cual nos permite explorar las alternativas disponibles y las diferentes consecuencias de nuestras acciones u omisiones. Nos ayuda a ver más allá de nuestra experiencia directa, y aún cuando no exista un problema, o no se haya

tomado una decisión, el pensamiento creativo nos ayuda a responder de manera adaptativa y flexible a las situaciones que se presentan en la vida cotidiana.

❖ **Pensamiento crítico:** Es la habilidad de analizar información y experiencias de manera objetiva. El pensamiento crítico contribuye a la salud y al desarrollo personal y social, al ayudarnos a reconocer y evaluar los factores que influyen en: nuestras actitudes y comportamientos y los de los demás; la violencia; la injusticia y la falta de equidad social. La persona crítica hace preguntas y no acepta las cosas en forma crédula sin un análisis cuidadoso en términos de evidencia, razones y suposiciones. Los individuos críticos aprende a hacer una lectura más personal y objetiva de la publicidad y la enorme avalancha de información transmitida a través de los medios masivos de comunicación.

✓ Fomenta:

- Una mayor capacidad de autocrítica.
- Una mayor conciencia crítica sobre temas socialmente relevantes como la injusticia, la violencia, la falta de equidad social, etc.
- Una mayor percepción acerca de las influencias socioculturales en las actitudes, valores, opiniones y comportamientos.
- La curiosidad intelectual. n Una mayor capacidad para respetar las ideas y opiniones de los demás, aunque no se compartan.
- La autonomía.

❖ **Manejo de emociones y sentimientos:** Nos ayuda a reconocer nuestros sentimientos y emociones y los de los demás, a ser conscientes de cómo influyen en nuestro comportamiento social, y a responder a ellos en forma apropiada.

- ❖ **Manejo de tensiones y estrés:** Nos facilita: reconocer las fuentes de estrés y sus efectos en nuestras vidas; desarrollar una mayor capacidad para responder a ellas y controlar el nivel de estrés; realizar acciones que reduzcan las fuentes de estrés, por ejemplo, haciendo cambios en nuestro entorno físico o en nuestro estilo de vida; y aprender a relajarnos de tal manera que las tensiones creadas por el estrés inevitable no nos generen problemas de salud.²²

- **Principales características de las Habilidades para la Vida:**

- ❖ **Especificidad cultural:** Cada habilidad está compuesta por uno o más elementos, cuya naturaleza está determinada por las normas y valores que definen lo que es un comportamiento apropiado en cada contexto social y cultural. A su vez, las normas y valores dependen de factores como el género, la edad y la condición social.

En términos generales, por ejemplo, la habilidad de comunicarse en forma efectiva o asertiva incluye elementos como: contacto visual, nivel y tono de la voz, postura corporal y gestos faciales, y espacio interpersonal. Sin embargo, la forma específica, el grado y la oportunidad para comunicarse de manera asertiva pueden ser diferentes de país a país. En algunas culturas el contacto visual al hablar puede ser apropiado en los hombres pero no en las mujeres, o entre personas de la misma edad, pero puede ser considerado descortés en el caso de un menor que se dirige a un adulto.

²² Mantilla, Leonardo. Habilidades para la vida, una propuesta educativa para convivir mejor. Párrafo 2. Pág. 15 a 20 y 27.

En consecuencia, si bien es válido afirmar que el grupo de diez HpV propuestas por la Organización Mundial de la Salud es relevante y pertinente para las personas de cualquier contexto sociocultural, es importante mantener en mente que el grado de importancia o pertinencia de cada una de las Habilidades para la Vida es diferente en cada caso.

- ❖ **Naturaleza genérica de las habilidades psicosociales:** Estas destrezas se consideran “genéricas” porque:
 - ✓ Una misma habilidad tiene aplicación y es importante en el manejo de distintas situaciones cotidianas y de riesgo psicosocial comunes durante la niñez y la adolescencia.
 - ✓ Se requieren distintas habilidades para enfrentar con éxito una determinada situación.²³

La experiencia lograda permite tener en cuenta determinadas características respecto a las habilidades para la vida:

- ❖ **Son específicas para cada cultura:** Las habilidades se dan en contextos culturales, con valores, tradiciones, normas, que enmarcan el desenvolvimiento de la población, esto implica parámetros entre los que se tienen que desenvolver las personas satisfactoriamente, es decir saber comportarse satisfactoriamente respetando la cultura.
- ❖ **Son genéricas:** Las habilidades tienen una aplicación práctica en los diferentes aspectos de la vida cotidiana, son herramientas para enfrentar satisfactoriamente determinadas situaciones, pero más allá de ello, hay la posibilidad de generalizar su aplicación a situaciones en las que aparentemente no podrían ser aplicadas. Por ejemplo, La habilidad para la comunicación puede

²³ Mantilla, Leonardo. Habilidades para la vida, una propuesta educativa para convivir mejor. Principales características de las Habilidades para la Vida. Pág. 21 y 23.

ser efectiva para la negociación, para la prevención del consumo de drogas, para la prevención de la violencia, prevención de embarazo prematuro, otros.

- ❖ **No son exclusivas:** Para afrontar una determinada exigencia, por ejemplo comunicación, no es suficiente estar capacitado en dicha habilidad, sino que se hace necesaria la complementariedad de otras habilidades como el de toma de decisiones, resolución de problemas, etc.²⁴

- **Enfoque de habilidades para la vida:**

- ❖ **Conceptos básicos:**

Las habilidades para la Vida son comportamientos aprendidos que las personas usan para enfrentar situaciones problemáticas de la vida diaria. Estas habilidades se adquieren a través del entrenamiento intencional o de la experiencia directa por medio del modelado o la imitación. La naturaleza y la forma de expresión de estas habilidades están mediatizadas por los contextos en que se producen; por tanto dependen de las normas sociales y las expectativas de la comunidad sobre sus miembros. Estas habilidades contribuyen a enfrentar exitosamente los desafíos de la vida diaria en los diferentes ámbitos o áreas en las que se desempeña la persona, familia, escuela, amigos, trabajo, u otros espacios de interacción. Por casi 20 años, las Habilidades para la Vida han jugado un rol importante entre las estrategias de la educación preventiva y de promoción de estilos de vida saludables. La OMS (Organización Mundial de Salud) y la OPS (Organización Mundial de la Salud – Organización Panamericana de la Salud), UNICEF son algunas de las organizaciones internacionales que han asumido la importancia de trabajar las “Habilidades para la Vida”, en el marco de los esfuerzos globales para promover la salud mental y emocional y el fortalecimiento de factores protectores en niños, adolescentes y jóvenes. Es a través del aprendizaje y ejercicio de las habilidades

²⁴ Gutiérrez, Aparicio. HABILIDADES PARA LA VIDA Manual de Conceptos Básicos para Facilitadores y Educadores. Párrafo 2. Pág. 9.

para la vida que los jóvenes incrementan sus oportunidades para integrarse a la sociedad de manera productiva, saludable y placentera; identifican sus aspiraciones de manera realista, evalúan sus capacidades y el medio de manera precisa, utilizan sus recursos para alcanzar objetivos de manera eficiente en los distintos contextos o desafíos sociales que se les presenten. Un elevado nivel de desarrollo en Habilidades para la vida facilita a la persona:

- ✓ Tener éxito en los procesos de negociación. Mejorar su credibilidad, respeto, reconocimiento. Asume el liderazgo de manera exitosa.
- ✓ Tienen éxito en toda actividad laboral. Trabajan exitosamente en equipo, motivando, solidariamente al equipo. Tienen capacidad para el manejo de la frustración.
- ✓ Solucionan adecuadamente sus problemas interpersonales.
- ✓ No sucumben ante problemas relacionados con el consumo de drogas y otros.
- ✓ Toman decisiones exitosas.
- ✓ Solucionan sus problemas de manera exitosa.
- ✓ Evalúan sus objetivos, sus recursos y regulan sus esfuerzos.
- ✓ Gozan de un nivel de autoestima adecuado.
- ✓ Gozan de una adecuada salud física, psicológica y social.
- ✓ Irradian alegría, motivan a otras personas.
- ✓ Logran buenos resultados en los emprendimientos que inician.

Los bajos niveles en habilidades para a vida generan insatisfacción, malestar y hasta daños en la salud integral del individuo y los que lo rodean.

❖ **Generalidades teóricas de las habilidades para la vida:**

Entre las teorías que dan fundamento a los programas de Habilidades para la Vida tenemos: Teoría del Aprendizaje Social, conocida como el Modelo Cognitivo de Aprendizaje Social (Bandura 1977). Sostiene que los niños, aprenden por observación, imitando lo que las personas adultas hacen, notando las

consecuencias de las acciones, pero es la recompensa o castigo que recibe por emitir determinada conducta lo que hará que ésta se repita.

Esta teoría, da el fundamento de porque las HpV no pueden enseñarse por simple instrucción. Teoría de la Influencia Social, basada en Bandura y en la teoría de la inoculación psicosocial (McGuire, 1964, 1968). La influencia social, reconoce que los cambios en el comportamiento de una persona son inducidos por las acciones de otros. Cuando las personas interactúan, casi siempre afectan el comportamiento de los demás.

Esta teoría, da lugar al desarrollo de habilidades sociales para la “resistencia de la presión de pares”.

Teoría de las Inteligencias Múltiples, Howard Gardner, propuso la existencia de ocho inteligencias humanas: las lingüísticas, lógico matemáticas, musical, espacial, corporal, naturalista, interpersonal e intrapersonal. Sostiene que las personas nacemos con las mismas inteligencias pero que éstas se desarrollan en diferente grado, por tanto, cuando nos enfrentamos a un problema cada quien lo resuelve de forma diferente. Fundamenta la enseñanza de una gama más amplia de habilidades y la utilización de métodos de instrucción diferentes en los programas de HpV. Daniel Goleman (1997), profundizó en este pensamiento. El define dos inteligencias: la intrapersonal (habilidad para comprender los propios sentimientos y motivaciones) y la interpersonal, (la habilidad para entender y discernir los sentimientos e intenciones de otros). Sostiene que saber cómo controlar las emociones es tan importante para tener éxito en la vida como lo es el intelecto.

Teoría de la Resiliencia y Riesgo, plantea la existencia de factores internos y externos que protegen y fortalecen a las personas contra condiciones adversas y contribuyen lograr estabilidad y productividad aún en las peores condiciones.

❖ **Clasificación de las habilidades para la vida:**

Las habilidades para la vida se manifiestan en contextos específicos, por lo que implican respuestas en conformidad al contexto, cada contexto está matizado con normas, tradiciones, valores sociales.

a) Sociales o interpersonales: Comunicación, asertividad, empatía, cooperación o trabajo en equipo.

b) Autonomía o manejo de emociones: Manejo de emociones, control del estrés.

c) Cognitivas: Solución de problemas, toma de decisiones.

✓ **Habilidades interpersonales:**

Tiene que ver con conductas de interacción personal, especialmente con habilidades de comunicación, permitiendo expresar y comprender sentimientos de solidaridad, cooperación, motivación en el trabajo de equipo, permite también ejercer un liderazgo exitoso en todo tipo de iniciativa, logrando los objetivos planteados. El hecho de ser habilidades aprendidas tiene una connotación muy importante, ya que implica que nunca es tarde para aprenderlas y ponerlas en práctica.

✓ **Habilidades cognitivas:**

Están relacionadas con las operaciones mentales, tienen como objetivo procesar información, generar o desarrollar nuevas informaciones para afrontar situaciones exitosamente, al igual que las habilidades sociales, éstas también son aprendidas pero están relacionadas con procesos de evolución y desarrollo de la persona, es decir un niño de 8 años podría llevar a cabo operaciones mentales simples de un bajo nivel de complejidad en relación que otro de 15 años, ello se debe a que las estructuras del sistema nervioso aún están en proceso de maduración, sin embargo es necesario tener en cuenta que este proceso de maduración se ve fortalecida con los ejercicios y prácticas que se realicen en las edades tempranas.

✓ **Habilidades para el manejo de las emociones:**

Al igual que las habilidades cognitivas, está relacionada con la maduración emocional, relacionada directamente con el sistema nervioso y el contexto social, por ello toda reacción emocional genera una activación fisiológica y una determinada conducta de respuesta. De allí que esta habilidad se denomine “control emocional”, puesto que están orientadas al control de reacciones fisiológicas, nerviosas, conductuales como la impulsividad, la tolerancia a la frustración, el control del miedo, la ira, manejo del estrés, la eficacia de las habilidades emocionales incluyen también el manejo cognitivo de las ideas o pensamientos distorsionados.²⁵

❖ **Concepto de habilidades para la vida:**

Para unos son capacidades del individuo para entender, interpretar y responder a diferentes situaciones sociales de manera exitosa. Para otros las habilidades para la vida son comportamientos aprendidos que se ponen en acción en diferentes situaciones con el fin de lograr algo.

Existen diferentes enfoques teóricos que sustentan la explicación de las habilidades para la vida, algunas teorías:

- ✓ **Teoría del Aprendizaje Social:** Manifiesta que los aprendizajes de las habilidades para la vida se basan en la observación e imitación de lo que otras personas hacen, en una dinámica de reforzamiento (recompensa) y castigo, es decir, se aprenden las conductas que socialmente son recompensadas, las conductas de las personas exitosas sirven como retroalimentación muy importante.. En este sentido las habilidades sociales

²⁵ Gutiérrez, Aparicio. HABILIDADES PARA LA VIDA Manual de Conceptos Básicos para Facilitadores y Educadores. Pág. 3 - 5.

no es simple tema teórico, por el contrario se aprenden y se ejecutan en un contexto social.

- ✓ **Teoría de la Psicología cognitiva o Constructivista:** El aprendizaje de las habilidades para la vida es una construcción en base a las experiencias cognitivas basadas en la práctica o interacción social, cultural y los significados que se atribuye a esta relación. Implica conocer las estrategias adecuadas para alcanzar el objetivo social y conocer el contexto en el cual una estrategia específica puede ser apropiadamente aplicada.
- ✓ **Teoría de las inteligencias múltiples:** Existen 8 tipos de inteligencia, las que se pueden clasificar en intrapersonales (habilidades para comprender los propios sentimientos y motivaciones) y la interpersonal (la habilidad para entender y discernir los sentimientos e intenciones de otros) Existe también el aporte de otras teorías como:
 - La teoría de la influencia social
 - Teoría de las inteligencias múltiples
 - Teoría de la resiliencia y riesgo de Bernard
 - Teoría del desarrollo infantil y adolescente²⁶

Es importante articular las habilidades para la vida con el monitoreo de las emociones que no es más que la habilidad de identificar y controlar las emociones.

Se entiende como concepto de emociones: Habilidad de identificar y controlar las emociones. Entendemos por emoción a la reacción subjetiva frente a un estímulo acompañado de respuesta neuronal y hormonal; se consideran reacciones de tipo adaptativo que afectan a nuestra manera de ser.

²⁶ Gutiérrez, Aparicio. HABILIDADES PARA LA VIDA Manual de Conceptos Básicos para Facilitadores y Educadores. Párrafo 6. Pág. 9 - 10.

✓ **Teorías Sobre Su Origen**

- Fisiológicas: Son las respuestas físicas o fisiológicas que dan conciencia de la emoción, por ejemplo la alteración de la respiración, incremento de la frecuencia cardiaca, etc.
- Cognitivas: Teoría de Cannon (1927) y Bard (1938): Las emociones están formadas por respuestas fisiológicas y cognitivas (experiencia, conocimientos), todas las emociones tienen componentes fisiológicos semejantes y que por sí solo no diferencias a las emociones, tiene que haber un componente cognitivo.
- Interacción de los factores fisiológicos y cognitivos: Las emociones se basan en la evaluación (hecho cognitivo) de una situación o acontecimiento y al reconocimiento de las respuestas corporales

✓ **Características De Las Emociones**

- Son una reacción subjetiva al medio ambiente.
- Son parte de las respuestas de adaptación, contribuyen a la supervivencia.
- Conlleva cambios fisiológicos y endocrinos. Se acompaña de respuestas gestuales y conductuales.
- Está en relación a un conjunto de ideas, creencias, y conocimientos.
- Son involuntarias, está en función de los estímulos externos y de experiencias anteriores.
- Es un estado afectivo, implica estados internos de ánimo, motivaciones, deseos.
- Son adquiridas tempranamente: primeros meses de nacidos

Consiste en valorar una situación concreta e influyen en el modo en el que se percibe dicha situación.

✓ **Componentes**

- Fisiológico: cambios fisiológicos de acuerdo al tipo de emoción (agradable o desagradable) implica frecuencia cardiaca, frecuencia respiratoria, tensión muscular, alteración endocrina, cambios en el sistema nervioso simpático o parasimpático
- Cognitivos: indica si una emoción es favorable o desfavorable.
- Conductuales: conductas de rechazo, acercamiento o alejamiento.

✓ **Clases De Emociones**

- Consideraciones:
 1. Existe un número reducido de emociónes básicas o primarias.
 2. En base a la combinación de ellas se conforman otras emociones de mayor complejidad.
 3. Las emociones primarias suponen polarización: “positiva o negativa”.

Se pueden contar con las siguientes clases de emociones:

1. Por nivel de complejidad: Emociones Básicas – Emociones Sociales

Primarias o básicas	Sociales
Miedo, ira, asco, sorpresa, tristeza, felicidad	Simpatía, turbación, vergüenza, culpabilidad, indignación.

- 2) Por su polaridad: Positivas, Negativas y neutras

Positivas	Negativas	Neutras
Alegría, entusiasmo, euforia, placer, hilaridad.	Ira, miedo, ansiedad, aversión.	Sorpresa

- Polarización de las emociones básicas:

Emociones básicas	Emociones básicas opuestas
Alegría	Tristeza
Miedo	Ira
Sorpresa	Sorpresa
Tristeza	Alegría
Disgusto	Agrado

✓ **Dimensiones**

Son básicamente dos las dimensiones de las emociones

- EXITABILIDAD: nivel elevado – nivel bajo
- VALENCIA: agradable-positiva y desagradable-negativa²⁷

“Todos podemos enojarnos, eso es fácil. Pero enojarnos con la persona correcta, en la medida justa, en el momento adecuado, por la razón pertinente y del modo apropiado – eso no es fácil”

Aristóteles

“Tú tienes el control sobre tus emociones, no lo pierdas. No se trata de no demostrar tu molestia, sino de hacerlo mesuradamente, sin después arrepentirte de una acción cometida en un momento de descontrol”.

Napoleón Hill

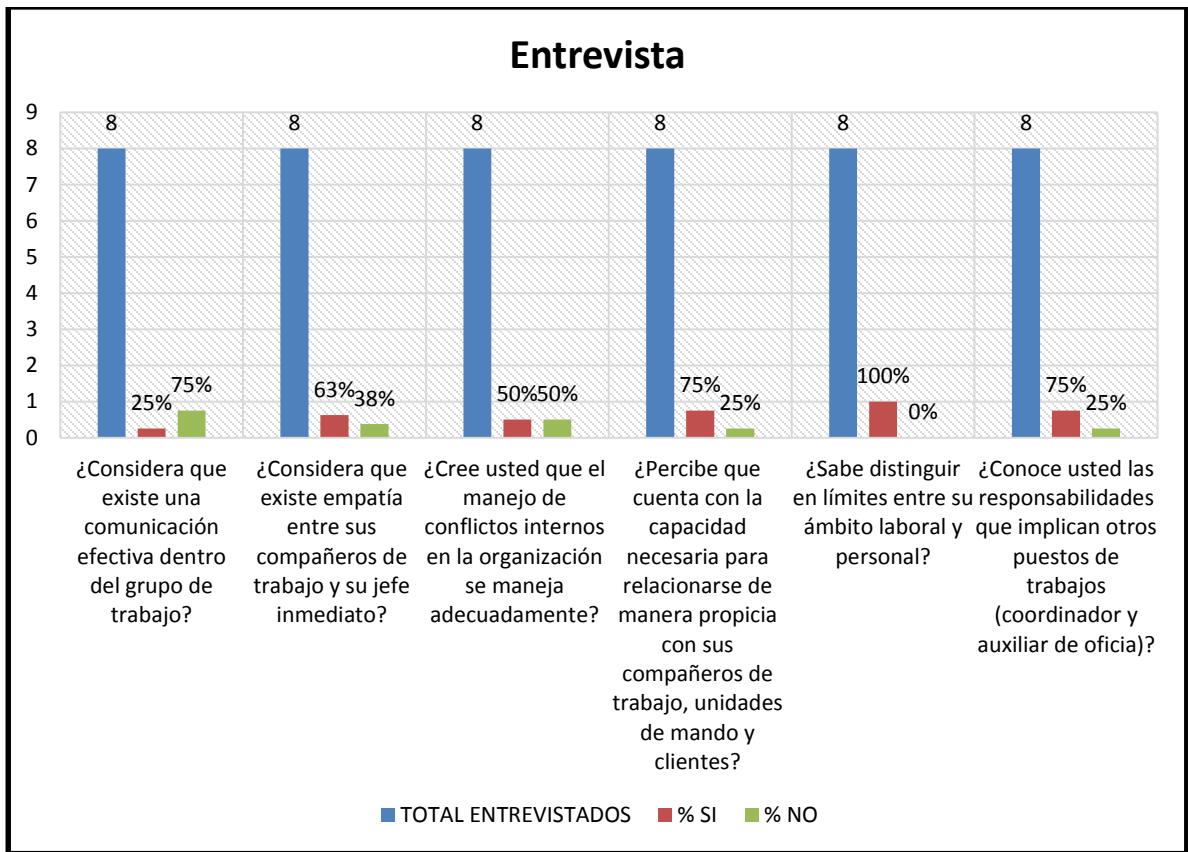
²⁷ Gutiérrez, Aparicio. HABILIDADES PARA LA VIDA Manual de Conceptos Básicos para Facilitadores y Educadores. Pág. 16 - 18.

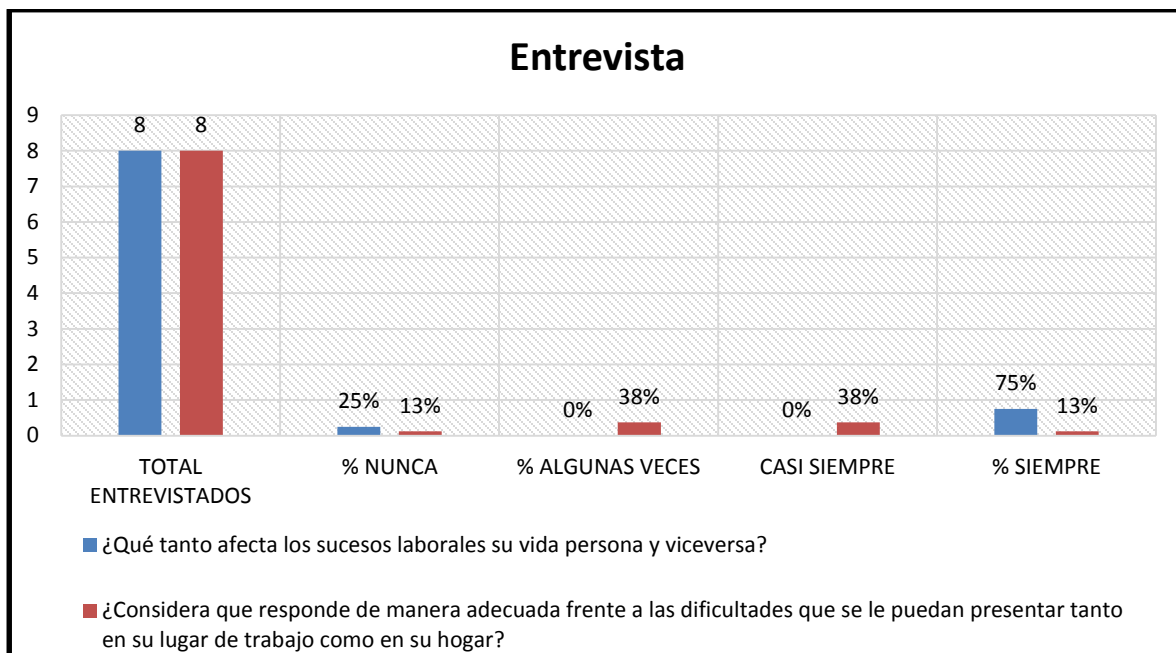
"La falta de fuerza de voluntad ha causado más problemas que la falta de 18 inteligencia o de habilidad."

Flower A. Newhouse

11. RESULTADOS

1. Aplicar una entrevista con preguntas cerradas, con el fin de recopilar información que arroje datos importantes, los cuales permitirán evidenciar la problemática actual.





El tamaño de la muestra de la entrevista fue de 8 asesoras comerciales de la empresa grupo Réditos Empresariales zona occidente municipio de san jerónimo. Se realizaron 8 preguntas para conocer las distintas percepciones de las encuestadas; se observó cierto grado de confidencialidad a la hora de dar la información.

De acuerdo a los resultados obtenidos de la pregunta acerca de la comunicación efectiva en el grupo de trabajo, existe un 75 % de la población entrevistada que percibe falencias en la comunicación efectiva mientras un 25 % manifiesta que está en un nivel regular. Con lo anterior se concluye que existe una mayoría en el aspecto estudiado. Se considera importante trabajar en la comunicación afectiva. Las opiniones frente al conocimiento de la empatía, en esta parte de la organización es estable con un porcentaje de 50% reconoce y percibe la empatía en el lugar de trabajo y el 50% restante no evidencia esta habilidad en sus compañeras.

En cuanto al manejo de los conflictos internos dentro la organización en la población objeto de estudio la apreciación de cómo estos se manejan y resuelven; para la mitad de la población se lleva a cabo de manera adecuada y para la otra mitad de la población consideran que no se tiene un manejo adecuado.

Como evidencia para la formulación de la capacidad para relacionarse con el equipo de trabajo y las unidades de mando en la organización un 62.5% responde que no presenta esta facultad dentro de sus habilidades y 37.5 % del grupo responde al sí para la pregunta.

Se muestra que el personal, reconoce y distingue el límite entre lo laboral y lo personal, obteniendo un 100% de si en las respuestas. En este punto es importante exponer la ambivalencia que se presenta, ya que en lo observado en el campo es evidente que las situaciones o hechos en de la vida personal de las colaboradores en cuestión repercuten en el modo de relacionarse en el contexto laboral. Lo anterior se puede aseverar con el siguiente aspecto; para el personal los sucesos de la vida personal y viceversa, afectan su espacio laboral con un 75% responde que siempre y un 25% de la muestra nunca deja que unos de los dos espacios se vea afectado por el otro.

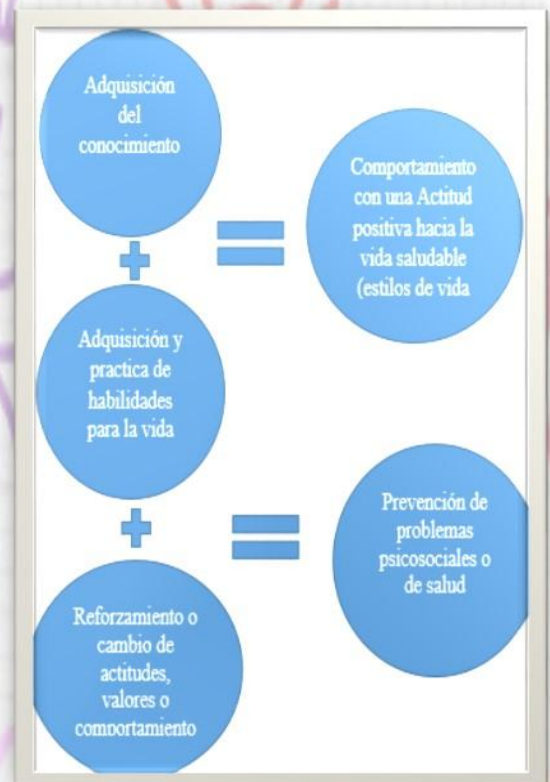
Según lo suministrado por la entrevista se reconoce las responsabilidades que implican los distintos puestos de trabajo dentro de la organización con un 75%, y un 25% no conocen las responsabilidades de otros puestos de trabajo. Aun así, en la observación de campo se ha podido inferir que si bien el 75% tiene conocimiento de las funciones de cada puesto trabajo no comparten la forma en como las realiza las labores la unidad de mando que está en el momento.

La muestra refiere que un 37.5% algunas veces responde de manera adecuada a las dificultades que se le presentan en sus distintas esferas (trabajo y hogar), el 37.5% de la población encuestada casi siempre responde de manera adecuada; el

12.5% nunca cuenta con las habilidades para resolver las dificultades de manera adecuada y el otro 12.5% de la población entrevistada considera que siempre responde de forma propicia a las dificultades que se les puedan presentar en su lugar de trabajo o en el hogar. Lo que permite deducir que se requiere reforzar y trabajar en la habilidad de toma de decisiones y manejo de problemas y conflictos en las colaboradoras.

2. Realizar un cuadernillo en el cual van a estar establecidos unos retos relacionados con cada una de las habilidades para la vida, que las asesoras comerciales deben llevar a cabo.

Cuadernillo de: HABILIDADES PARA LA VIDA



Cumple tus retos y así pondrás en práctica las habilidades para la vida; esto te ayudara a pasar cada fase, son 4 en total, las cuales te otorgaran una certificación donde se mostrara el compromiso que tienes contigo mismo y tu entorno (laboral, social, académico y familiar), ¡logrando así, ser un practicante activo de las habilidades para la vida!

¿Que son las habilidades para la vida?
Destrezas para conducirse de cierta manera, de acuerdo con la motivación individual y el campo de acción que tenga la persona, dentro de sus posibilidades sociales y culturales. Un eslabón o "puente" entre los factores motivadores del conocimiento, las actitudes, los valores y el comportamiento o el estilo de vida saludables.

INSTRUCCIONES

A continuación encontraras 4 fases, cada una de ellas conformadas por 2 habilidades para la vida; estas a su vez están compuestas por 2 retos; los cuales te permitirán poner en práctica: el conocimiento de sí mismo, la empatía, comunicación efectiva, relaciones interpersonales, toma de decisiones, solución de problemas, manejo de tensiones o estrés, manejo se sentimientos y emociones.

Al llevar a cabo y realizar estos retos podrás pasar a la siguiente fase hasta culminar con cada una de ellas. Veras como esto al final contribuirá a tu crecimiento personal y a mejorar tus relaciones en el trabajo, en el hogar o en los ambientes donde convivas.

1. EMPATÍA

Reto N° 1: Respetar la forma de pensar del otro.

Día	Cumplí	No cumplí
L		
M		
M		
J		
V		

¡Lo lograste! ¡Eres capaz de lograrlo!

PRIMERA FASE

¡Lo lograste!

¡Eres capaz de lograrlo!

1. EMPATÍA

Reto N° 2: Evito juzgar o ser prejuicioso con mis compañeros

Día	Cumplí	No cumplí
L		
M		
M		
J		
V		

¡Lo lograste! ¡Eres capaz de lograrlo!

PRIMERA FASE

¡Lo lograste!

¡Eres capaz de lograrlo!

2. COMUNICACIÓN EFECTIVA

Reto N° 1: Da a conocer tu punto de vista de manera respetuosa

Día	Cumplí	No cumplí
L		
M		
M		
J		
V		

¡Lo lograste! ¡Eres capaz de lograrlo!

PRIMERA FASE

¡Lo lograste!

¡Eres capaz de lograrlo!

2. COMUNICACIÓN EFECTIVA

Reto N° 2: Coméntale a un compañero algo positiva de su trabajo

Día	Cumplí	No cumplí
L		
M		
M		
J		
V		

¡Lo lograste! ¡Eres capaz de lograrlo!

PRIMERA FASE

¡Lo lograste!

¡Eres capaz de lograrlo!

3. CONOCIMIENTO DE SI MISMO (A)

Reto N°1: Reconoce en ti aspectos positivos del día

Día	
L	
M	
M	
J	
V	
¡Lo lograste!	
¡Eres capaz de lograrlo!	

SEGUNDA FASE

¡Lo lograste! ¡Eres capaz de lograrlo!

3. CONOCIMIENTO DE SI MISMO (A)

Reto N° 2: Analiza aspectos negativos del día y piensa como puedes mejorarlo

Día	
L	
M	
M	
J	
V	
¡Lo lograste!	
¡Eres capaz de lograrlo!	

SEGUNDA FASE

¡Lo lograste! ¡Eres capaz de lograrlo!

4. RELACIONES INTERPERSONALES

Reto N°1: Conversa con una persona de tu trabajo con la que te relaciones poco

Día	Cumplí	No cumplí
L		
M		
M		
J		
V		
¡Lo lograste!		¡Eres capaz de lograrlo!

SEGUNDA FASE

¡Lo lograste! ¡Eres capaz de lograrlo!

4. RELACIONES INTERPERSONALES

Reto N° 1: Hacerle un cumplido a aquella persona que creas que lo necesita

Día	Cumplí	No cumplí
L		
M		
M		
J		
V		
¡Lo lograste!		¡Eres capaz de lograrlo!

SEGUNDA FASE

¡Lo lograste! ¡Eres capaz de lograrlo!

5. TOMA DE DECISIONES

Reto N° 1: Hoy dejare a un lado aquel habito que reconozco como perjudicial para mi salud

Día	Cumplí	No cumplí
L		
M		
M		
J		
V		

¡Lo lograste!

¡Eres capaz de lograrlo!

TERCERA FASE

¡Lo lograste!

¡Eres capaz de lograrlo!

5. TOMA DE DECISIONES

Reto N° 2: Controlare mis acciones en una situación que me genere enojo

Día	Cumplí	No cumplí
L		
M		
M		
J		
V		

¡Lo lograste!

¡Eres capaz de lograrlo!

TERCERA FASE

¡Lo lograste!

¡Eres capaz de lograrlo!

6. SOLUCIONES DE PROBLEMAS

Reto N° 1: Observare más el ¿para qué? De las situaciones complejas y reflexionare al respecto

Día	Cumplí	No cumplí
L		
M		
M		
J		
V		

¡Lo lograste!

¡Eres capaz de lograrlo!

TERCERA FASE

¡Lo lograste!

¡Eres capaz de lograrlo!

6. SOLUCIONES DE PROBLEMAS

Reto N° 2: Cumplir con mis tareas en el tiempo debido

Día	Cumplí	No cumplí
L		
M		
M		
J		
V		

¡Lo lograste!

¡Eres capaz de lograrlo!

TERCERA FASE

¡Lo lograste!

¡Eres capaz de lograrlo!

7. MANEJO DE TENCIONES O ESTRÉS

Reto N° 1: Asiste a la asesoría psicológica para buscar soluciones a tus dificultades.

Día	Cumplí	No cumplí
L		
M		
M		
J		
V		

¡Lo lograste!

¡Eres capaz de lograrlo!

CUARTA FASE

¡Lo lograste!

¡Eres capaz de lograrlo!

7. MANEJO DE TENCIONES O ESTRÉS

Reto N° 2: Respeto y tengo un uso adecuado de aquellos elementos que pueden generar malestar a mis compañeros

Día	Cumplí	No cumplí
L		
M		
M		
J		
V		

¡Lo lograste!

¡Eres capaz de lograrlo!

CUARTA FASE

¡Lo lograste!

¡Eres capaz de lograrlo!

8. MANEJO DE SENTIMIENTOS Y EMOCIONES

Reto N° 1: No dejar que las acciones de mis compañeros alteren mi estabilidad emocional

Día	Cumplí	No cumplí
L		
M		
M		
J		
V		

¡Lo lograste!

¡Eres capaz de lograrlo!

CUARTA FASE

¡Lo lograste!

¡Eres capaz de lograrlo!

8. MANEJO DE SENTIMIENTOS Y EMOCIONES

Reto N° 2: Escribe 2 opciones con la que puedas resolver una situación determinada que te genere malestar y aplícala.

Escribe aquí tus dos opciones para resolver una situación que te genere malestar y aplícala.

¡Lo lograste!

¡Eres capaz de lograrlo!

CUARTA FASE

¡Lo lograste!

¡Eres capaz de lograrlo!

3. Diseñar una capacitación sobre las habilidades para la vida de acuerdo a los resultados arrojados por la entrevista aplicada a los empleados en el grupo GANA

CAPACITACIÓN

Debido a que los horarios en que las colaboradoras laboran se dividen en dos jornadas; las cuales enumeraremos 1 para la mañana y 2 para la tarde, se plantea el siguiente cronograma, con el fin de abarcar todo el equipo de trabajo es decir que se formaran dos grupos compuesto por 4 participantes cada uno, el primero es el grupo 1 dirigido para la jornada respectiva y el grupo 2 para las asesoras en la jornada de la tarde.

Cada reunión tomara dos horas y serán en total 2 encuentros para las jornadas ya mencionadas, se consideró pertinente que están se llevaran a cabo en dos días. Las reuniones están compuestas por fases, las cuales están formadas de la siguiente manera:

Primer encuentro (día 1, grupo 1: jornada de la mañana, grupo 2: jornada de la tarde)	
Tiempo que requiere	
20 minutos	Fase 1: Presentación del video: "Cuestión de actitud" https://www.youtube.com/watch?v=NtyZxqg9Lxw Con él se busca sensibilizar acerca de las habilidades para la vida. Paso seguido se realizara la contextualización

	de lo que son y para qué sirven las habilidades para la vida resolviendo inquietudes que las participantes manifiesten.
40 minutos	<p>Fases 2: conceptualización de empatía y comunicación asertiva. Dinámica juego de roles</p> <p>En esta fase se dará un breve explicación de lo que son las habilidades mencionadas, seguido por un juego de roles, en donde se les planteara a las participantes una situación que requiera el uso de la empatía y la comunicación efectiva.</p>
15 minutos	Receso (entrega de refrigerios)
45 minutos	<p>Fase 3: conceptualización de conocimiento de sí mismo y relaciones interpersonales. Dinámica: proyección del video: "nuestro mayor miedo" https://www.youtube.com/watch?v=XezNeAxp8K8</p> <p>En esta fase se dará un breve explicación de lo que son las habilidades mencionadas, seguido por la proyección del video "nuestro miedo más profundo", en donde se le planteara a las participantes un serie de preguntas, las respuestas de estas se socializaran con el fin de inferir en reflexiones que lleven a las colaboradoras a tomar consciencia de la importancias de conocerse a sí mismo para la interacción con los diverso contextos en los que se desenvuelven.</p>
2 horas	Total tiempo primer encuentro

Segundo encuentro (día 2, grupo 1: jornada de la mañana, grupo 2: jornada de la tarde)	
Tiempo que requiere	
45 minutos	<p>Fase 4: conceptualización de toma de decisiones y solución de problemas. Dinámica: estudio de caso</p> <p>En esta fase se dará un breve explicación de lo que son las habilidades mencionadas, seguido por la solución del estudio de caso que se les presentara, se busca que planteen soluciones a las situación expuesta y si la decisión para esta fue la más adecuada, a la vez que se contrastara con las opciones que cada una apporto, a partir de esto se propiciara un debate reflexivo.</p>
15 minutos	Receso (entrega de refrigerios)
45 a 60 minutos	<p>Fases 5: conceptualización manejo de tensiones o estrés y manejo de sentimiento y emociones. Dinámica: "Mi sonrisa favorita", y "aprende a respirar".</p> <p>En esta fase se dará un breve explicación de lo que son las habilidades mencionadas, seguido por una dinámica lúdica llamada "mi sonrisa favorita", que les ayudara a distorsionarse llevándolas a recapacitar de las bondades que tiene el sonreír cuando lo amerita. También se les brindara las pautas para realizar un ejercicio práctico de respiración el cual lo pueden aplicar en el puesto trabajo.</p>
2 horas	Total tiempo segundo encuentro

Mientras se desarrollan los encuentros se proyectara la presentación con la información de las habilidades para la vida.

Descripción de las actividades

4. **Fase 1:** que son las habilidades para vida.

En el contexto de esta iniciativa mundial y nacional, el concepto de Habilidades para la Vida (HpV) se refiere a un grupo genérico de habilidades o destrezas psicosociales que les facilitan a las personas enfrentarse con éxito a las exigencias y desafíos de la vida diaria.

En forma más específica, HpV son un grupo de competencias psicosociales y habilidades interpersonales que ayudan a las personas a tomar decisiones bien informadas, comunicarse de manera efectiva y asertiva, y desarrollar destrezas para enfrentar situaciones y solucionar conflictos, contribuyendo a una vida saludable y productiva. Las HpV pueden aplicarse en el terreno de las acciones personales, en la interacción con las demás personas o en las acciones necesarias para transformar el entorno de tal manera que éste sea propicio para la salud y el bienestar.

5. **Fase 2:** aquí se desarrollara un juego de roles, en donde se les planteara a las participantes una situación que requiera el uso de la empatía y la comunicación efectiva. La escena a interpretar por las participantes es la siguiente:

- ✓ Escena a representar:

Se acerca la hora de finalizar y entregar turno en la caja registradora de un almacén, la empleada de la jornada de la mañana (personaje A) se encarga de entregarle a su compañera entrante (personaje B) el puesto de trabajo de la manera más adecuada y como lo exigen las normas de la empresa para la que trabaja, debe también pasar la base de dinero completa que se encuentra en la caja, la mujer en

cuestión saca el dinero de la registradora y la pone al lado de esta, asegurándola con un libro para que no se vaya a caer ningún billete, esto lo hace mientras en compañía de su colega realiza las cuentas de la producción de su jornada, en el afán de momento al hacerle entrega a su compañera del puesto no encuentran el dinero de la base. A continuación representaran a ambos personajes y como; según ustedes, actuarían el personaje A en dicho momento, y cuál sería la reacción del personaje B

Tenga en cuenta que el personaje B no sabe dónde está el dinero de la base, y el personaje A no recuerda donde está por el afán del momento.

6. **Fase 3:** conceptualización de conocimiento de sí mismo y relaciones interpersonales. Dinámica: proyección del video: "nuestro mayor miedo" <https://www.youtube.com/watch?v=XezNeAxp8K8>

Antes de proyectar el video se les darán las siguientes indicaciones:

- ✓ Del video a proyectar deben escoger la frase que más le haya gustado.
- ✓ Luego deben analizar cómo esta se relacionarla con "el conocimiento a sí mismo" y "relaciones interpersonales"
- ✓ Finalmente deben hacer una autorreflexión sobre ¿cómo se relaciona el video proyectado y esas dos habilidades con su propia vida? (socializar)

7. **Fase 4:** conceptualización de toma de decisiones y solución de problemas. Dinámica: estudio de caso

- ✓ **Estudio de caso:**

Resuelva la siguiente situación tomando una decisión y resolviendo la problemática.

En una empresa de confecciones en donde existe un alto flujo de trabajadores y de funciones para realizar, cada empleado tiene un puesto de trabajo y labores específicas. Hace poco cuentan con un nuevo administrador el cual es grosero, no

reconoce cuando uno de los operarios hace una buena labor, les genera tensión cuando se les acerca con su forma de hablar, les añade más tareas de las que ya tienen y lo hace de una forma déspota y poco adecuada. El grupo de empleados reciente su forma de trabajar ya que estaban acostumbrados a otras unidades de mando que desempeñaba el cargo de manera más permisiva y tranquila. Los trabajadores han manifestado esta situación con el gerente de la empresa, este manifiesta que ya han tomado cartas sobre el asunto pero no se refleja cambio alguno.

Formule una opinión sobre este caso y con base en ella tome la decisión más adecuada que le dé una posible solución al problema.

8. Recursos tecnológicos

Se requiere de un salón dotado de un proyector con su respectivo audio o un Video Beam.

9. Recursos humanos

- ✓ Los exponentes o formadores que realizaran la capacitación
- ✓ Grupo de asistentes a la actividad (asesora de la zona occidente, San Jerónimo Antioquia, grupo réditos GANA).

Recursos financieros			
concepto	Descripción	valor	total
Viáticos:	Desplazamiento hasta el municipio de san jerónimo en donde se realizara la capacitación para los dos días.	\$100.000 (x 2)	\$200.000
	Alimentación para cada psicólogo. Para los dos días.	\$10.000 (x6)	\$60.000
Refrigerios:	para 10 personas para los dos días	\$1500 (x20)	\$30.000

Pago de honorarios	Profesionales que aplicaran la capacitación.	Hora \$60.000 (x8 horas)	\$480.000
Alquiler del espacio	Hora \$40.000 (x8 horas)	\$320.000	
Suvenires	cuadernillo de habilidades para la vida valor de cada uno \$2000 (x 8)	\$2000 x 8	\$16.000
	Lapicero con el logo de la capacitación de habilidades para vida. Precio de cada uno \$3500 (x 8)	\$3500 x 8	\$28.000
Material didáctico	Copias de los estudios de caso	10 copias x \$50	\$500
	1 block de hojas bond tamaño carta	\$2.500	\$2.500
	1 caja de lapiceros	\$6.000	\$6.000
Total costos financieros			\$823.000

CAPACITACIÓN DE HABILIDADES PARA LA VIDA.

NATALIA HERNANDEZ PINTO
JHACKELINE KRISTINA LONDOÑO LEMOS
DANIELY MEDINA GARCÍA

gana
cerca de ti

HABILIDADES PARA LA VIDA



Son un grupo de competencias psicosociales y habilidades interpersonales que ayudan a las personas a tomar decisiones bien informadas, comunicarse de manera efectiva y asertiva, y desarrollar destrezas para enfrentar situaciones y solucionar conflictos, contribuyendo a una vida saludable y productiva.



EMPATÍA

Es la capacidad de «ponerse en los zapatos del otro» e imaginar cómo es la vida para esa persona, incluso en situaciones con las que no estamos familiarizados(as).

COMUNICACIÓN EFECTIVA

Tiene que ver con la capacidad de expresarse, tanto verbal como pre verbalmente, en forma apropiada a la cultura y las situaciones.



VAMOS A HACER...



HAGAMOS UN RECESO...



CONOCIMIENTO DE SÍ MISMO



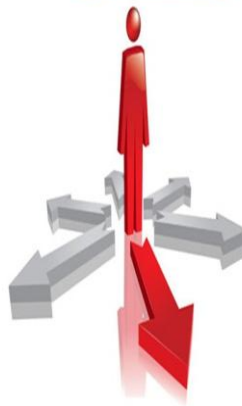
RELACIONES INTERPERSONALES



VÍDEO ...

TOMA DE DECISIONES

Esto puede tener consecuencias para la salud y el bienestar, si las personas toman decisiones en forma activa acerca de sus estilos de vida.



SOLUCIÓN DE PROBLEMAS



HAGAMOS UN
RECESO...

ESTUDIO DE
CASO...



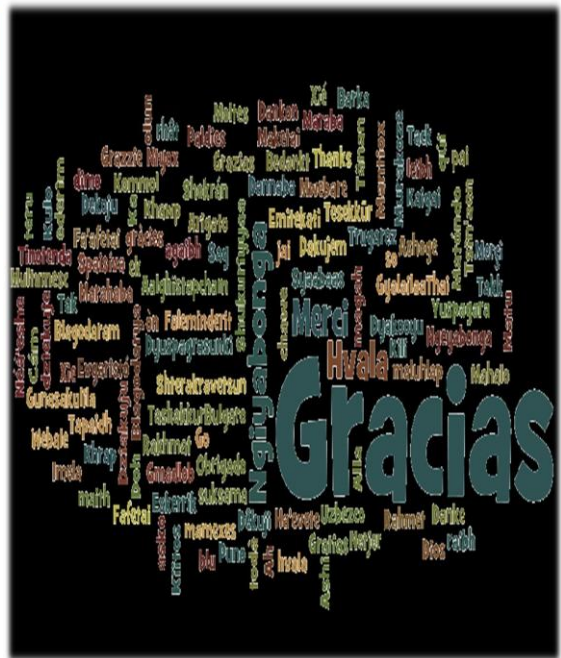
MANEJO DE ESTRÉS



MANEJO DE
SENTIMIENTOS
Y EMOCIONES



MI SONRISA RESPIRA FAVORITA



REFERENCIAS

- * <http://habilespsicologia.com/2015/11/09/taller-para-jovenes-habilidades-para-la-vida-diaria/>
- * <http://mediacionyviolencia.com.ar/desarrollar-la-empatia-escolar/>
- * <https://www.linkedin.com/topic/comunicaci%C3%B3n-efectiva>
- * <http://www.definicionabc.com/politica/toma-de-decisiones.php>
- * <http://manuelgross.bligoo.com/20140516-solucion-de-problemas-dificiles-siete-consejos-para-evitar-el-fracaso>
- * <http://www.anxoperez.com/gracias/>
- * <http://365diasparamejoramuestrofuturo.blogspot.com.co/2013/04/habilidades-para-la-vida.html>

- * <http://manuelgross.bligoo.com/20140516-solucion-de-problemas-dificiles-siete-consejos-para-evitar-el-fracaso>
- * <http://www.anxoperez.com/gracias/>
- * <http://365diasparamejoramuestrofuturo.blogspot.com.co/2013/04/habilidades-para-la-vida.html>

10. CONCLUSIONES

- Es importante destacar la relevancia de contar con capacitaciones que le aporten al "ser" de los colaboradores de una organización. Si bien estos contribuyen al cumplimiento de las metas y objetivos planteados por la empresa, en la ejecución de los mismos, tanto organización como empleados dejan a un lado u omiten aquellos componentes o factores biopsicosociales que forman a la persona deteriorándose aquellas capacidades emocionales, útiles en la realización de las labores, sean estas de la vida personal o laboral; lo que conlleva, en el contexto organizacional, al déficit de las relaciones y la comunicación. Allí se produce la necesidad de brindar apoyo a los integrantes de la empresa a través de herramientas que vayan dirigidas al "ser" de estos, lo cual repercutirá en el desarrollo y evolución de ambientes laborales saludables y productivos.
- Realizar este trabajo permitió reconocer la importancia que tienen las habilidades para la vida en todos los entornos del ser humano (laboral, social, familiar, entre otros). Se podría decir, que cuando se da un buen desarrollo de dichas habilidades, los sujetos o quien las interioriza alcanza una mejor salud física y mental, pues se ha permitido potenciar su inteligencia emocional, la manera cómo afronta las situaciones que se presenten, como se relaciona con las personas de sus contextos, es decir, las habilidades para la vida son un componente fundamental para que un individuo tenga hábitos de vida saludable y pueda ser exitoso.
- Asimismo, como resultado de esta observación, se evidencia la importancia que en la actualidad tiene la gestión humana en las

organizaciones, cumpliendo un factor desencadenante para que los puestos de trabajo se capaciten y brinden estrategias para el cumplimiento de metas empresariales y personales, estas últimas se le atribuye valor de acuerdo a su función facilitadora para el clima organizacional; de esta manera se demuestra que las empresas en esta nueva era, buscan personal que cuente con capacidades de servicio, comunicación y flexibilidad para responder a las diferentes situaciones que los horarios laborales pueden desencadenar.

11.RECOMENDACIONES

- Una de las recomendaciones que surge de este proyecto es el de realizar un acompañamiento continuo por parte del proceso que está realizando el área de bienestar y proyección social de la organización, con el fin de brindar al personal herramientas que les sirvan apropiarse de las capacidades y habilidades para la vida, implementando talleres, actividades que contengan información más explícita de las mismas, que les permita enfrentarse a situaciones complejas; de esa misma manera, definir un personal estable para el debido acompañamiento, lo que permitirá la intervención de forma adecuada continua y pertinente.
- Con base al alto nivel que arrojó el resultado de la entrevista sobre cómo afectan los problemas laborales la vida personal (y viceversa) de los trabajadores del grupo créditos zona occidente Gana, se recomienda a estas personas hacer uso del recurso de asesoría psicológica que les brinda la organización, con el fin de que busquen estrategias que les permitan separar sus dificultades laborales de las personales y que además les permita tener un mejor desempeño en estos dos ámbitos, logrando así disfrutar su vida de una manera más sana.
- El Otorgar información competente con las labores que le corresponden a cada cargo a los integrantes de la empresa permite que estos sepan las funciones que cada quien debe realizar, mejorar la comunicación organizacional es uno de los puntos que se recomienda a trabajar, ya que al no contar con una comunicación

efectiva y asertiva propicia la aparición de eventos negativos generadores de malestar entre unidades de mando y operadores o asesores.

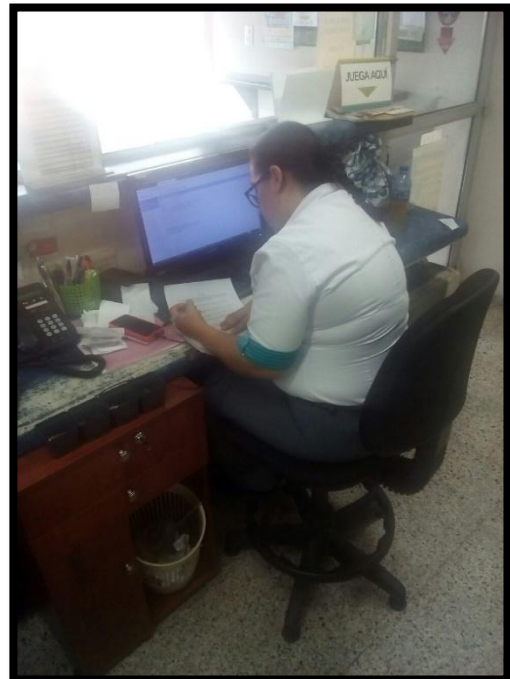
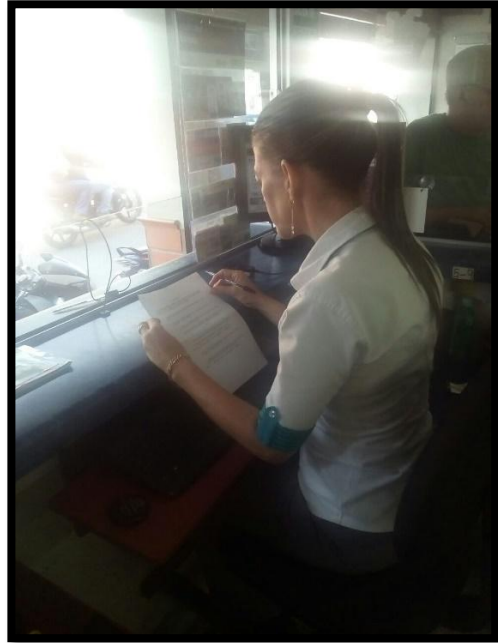
BIBLIOGRAFÍA

- HINCAPIÉ, SANDRA. Métodos, tipos y enfoques de investigación. Publicado el 20 de enero de 2016.
- Gana. Historia, misión, visión, valores.
- Definición clima organizacional. Enciclopedia virtual eumed.net.
- Informe de primera Fase-Aplicación de encuesta. Población a la que se le realizó la Encuesta. Zona: San Jerónimo.
- Universidad de Cádiz. 16 habilidades para el aprendizaje: ADAPTACION AL CAMBIO O NUEVAS SITUACIONES, ficha de orientación.
- GUTIÉRREZ, APARICIO. HABILIDADES PARA LA VIDA Manual de Conceptos Básicos para Facilitadores y Educadores. Revisión: Moscos Julio. Pág. 3 - 18.
- Grupo de Gestión Humana Bogotá D.C. Plan Institucional de Capacitación - PIC – 2015.
- SILICEO, ALFONSO. Capacitación y desarrollo del personal. Pág. 25 - 32. Editorial Limusa S.A. México D.F. 2004. ISBN 968-18-6386-0.
- DRESSLER, GARY. Organización y administración, enfoque situacional. México: Prentice Hall. 1979
- CHIAVENATO, IDALBERTO. Introducción a la teoría general de la administración. 5ta. Edición. Editorial Mc. Graw Hill. 1999.
- JAMES L. R. Y A. P. JAMES. "Clima Organizacional: una revisión de la teoría de la investigación: Boletín psicológico 1974. Pág. 1096.
- GIBSON y otros. Organizaciones. Editorial Interamericana, México. Pág. 528 Estas variables son las planteadas por el autor en el IMCOC, Instrumento para medir Clima Organizacional en las Organizaciones Colombianas.1.978
- LITWIN G. H. Y R. STRINGER. Diferencias individuales en el Clima Organizacional. 1968. Pág. 323-55.
- UNAD universidad nacional a distancia. Lección: El clima organizacional.

- ANSEDE, PABLO. La comunicación en las organizaciones en la sociedad del conocimiento. Escuela Universitaria de Relaciones Laborales de A Coruña Mayo 2010.
- La comunicación en las organizaciones en la sociedad del conocimiento. Extraído de: <http://www.xente.mundo-r.com/ansede/comunica.pdf>
- Jinxy Jenkins y Lucky Lou. Historietas. Cuestión de actitud. Extraído de: <https://www.youtube.com/watch?v=NtyZxqg9Lxw>
- FHEERCUCH. Nuestro mayor miedo. Extraído de: <https://www.youtube.com/watch?v=XezNeAxp8K8>

ANEXOS


- Fotos:



- Tabulacion Encuesta Realizada En Gana San Jerónimo (información obtenida de las pruebas que realizó la misma empresa)

Informe de primera Fase- Aplicación de encuesta

	Cargo				Items encuestas	
	Asesoras	coordinadora	Auxiliar	Total	Puntos Fuertes en la Zona según encuesta	Puntos de mejora según la encuesta
Numero de persona a las que se les aplico la encuesta	6	1	1	8	Mi trabajo me resulta estimulante	Se suelen explicar adecuadamente los motivos de las decisiones que se toman.
					Me siento parte del éxito y buen funcionamiento del servicio.	Los jefes se interesan por mis problemas laborales
					Mi trabajo cumple mis expectativas laborales.	Los jefes saben escuchar a sus subordinados
					Los objetivos de mi trabajo están claramente definidos.	Mis jefes saben resolver problemas
					En mi trabajo se valoran las aportaciones innovadoras.	Los jefes son asequibles
					Reconozco el esfuerzo que hace la empresa por mi bienestar.	Me siento realmente apoyado por mis superiores

 Población a la que se le realizó la Encuesta

Zona: San Jerónimo

PERSONAL IMPACTADO	Cargo			
	Asesoras	coordinadora	Auxiliar	Total
Numero de persona a las que se les aplico la encuesta	6	1	1	8

ITEMS DE IMPACTO

Ítems encuestas	
Puntos Fuertes en la Zona según encuesta	Puntos de mejora según la encuesta
Mi trabajo me resulta estimulante	Se suelen explicar adecuadamente los motivos de las decisiones que se toman.
Me siento parte del éxito y buen funcionamiento del servicio.	Los jefes se interesan por mis problemas laborales
Mi trabajo cumple mis expectativas laborales.	Los jefes saben escuchar a sus subordinados
Los objetivos de mi trabajo están claramente definidos.	Mis jefes saben resolver problemas
En mi trabajo se valoran las aportaciones innovadoras.	Los jefes son asequibles
Reconozco el esfuerzo que hace la empresa por mi bienestar.	Me siento realmente apoyado por mis superiores



Los ítems plasmados aquí son los más relevantes dentro de la encuesta aplicada. Arrojando como resultado los

PROPUESTAS REALIZADAS PARA MEJORA DEL CLIMA POR PARTE DEL PERSONAL.

Propuestas de Mejoras
Mayor liderazgo por parte de mis jefes.
Que la jefe no sea tan rígida, ella no siempre tiene la razón.
Mejorar el carácter, que no me hagan quedar mal delante del cliente, quien sea claro con lo que quieren decir, que se diga a tiempo.
Mayores incentivos, realizar más integraciones en la zona, tener mejor relaciones con las compañeras.
Mayor compromiso con la labor. Que cambien de actitud cuando tienen problemas personales y no tiendan mal al cliente.
Contar más con el jefe cuando lo necesite.



Estas propuestas son realizadas por el personal de la zona. Ellas consideran que de esta manera podría