

**INFLUENCIA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL DESEMPEÑO
LABORAL DE LOS ESTUDIANTES EN PRACTICA DE LA UNIVERSIDAD ICESI**

TATIANA RESTREPO CERTUCHE

Informe de trabajo de grado

Directora

MARIA ISABEL VELASCO

Directora del CEDEP

**UNIVERSIDAD ICESI
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS SOCIALES
PROGRAMA DE PSICOLOGÍA
SANTIAGO DE CALI 2013**

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACION

2. OBJETIVOS

2.1 Objetivo General

2.2 Objetivos Especificos

3. MARCO CONCEPTUAL

3.1 Inteligencia emocional.

3.1.1 Inteligencia emocional en las organizaciones.

3.2 Desempeño laboral.

3.3 Centro de Desarrollo Profesional.

3.3.1 Antecedentes e historia

3.3.2 Etapas que se desarrollan en el programa de desarrollo profesional.

4 MÉTODO

4.1 Diseño de la investigación.

4.2 Sujetos.

4.3 Instrumento.

4.3.1 Descripción del instrumento.

4.3.1.1 Estructura del cuestionario

4.3.1.2 Medición de los factores

4.3.1.3 Instrucciones para su aplicación

4.3.1.4 Instrucciones para su calificación

4.3.2 Medición de las variables

4.4 Procedimiento estadístico.

4.5 Explicación del mapa estratégico.

5 DESCRIPCION DE RESULTADOS.

5.1 Análisis de correlaciones intra-factores

5.2 Análisis de correlaciones vs Valoración General desempeño

5.3 Correlación entre el desempeño general por cada factor de la inteligencia emocional.

5.4 Análisis de correlaciones Vs valoración general del desempeño por facultad.

6 ANALISIS Y DISCUSION

6.1 Impacto de la inteligencia emocional en el desempeño general de los estudiantes que se encuentran en semestre de práctica en la universidad ICESI.

6.2 Factores de la inteligencia emocional que más se asocian con el desempeño laboral general.

6.3 Factores de la inteligencia emocional que impactan más en las variables de desempeño general.

7 APORTE

7.1 Facultad de Administración

7.2 Facultad de Humanidades.

7.3 Facultad de Ingeniería.

8 RECOMENDACIONES

8.1 Recomendación para el CEDEP.

8.2 Recomendaciones para las facultades.

9. CONCLUSIONES

REFERENCIAS

Lista de Tablas

Tabla 1. Análisis de correlaciones de las variables con respecto al factor de Autoconocimiento.

Tabla 2. Análisis de correlaciones de las variables con respecto al factor de Autorregulación

Tabla 3. Análisis de correlaciones de las variables con respecto al factor de Auto motivación.

Tabla 4. Análisis de correlaciones de las variables con respecto al factor de empatía.

Tabla 5. Análisis de correlaciones de las variables con respecto al factor de control de relaciones.

Tabla 6. Análisis de correlaciones vs Valoración General desempeño.

Tabla 7. Análisis de correlaciones vs Valoración General desempeño por Facultad

Tabla 8. Mapa Estratégico de la Facultad de administración..

Tabla 9. Mapa estratégico de la Facultad de humanidades.

Tabla 10. Mapa estratégico de la Facultad de Ingeniería.

Lista de Anexos

Anexo A. Cuestionario de medición Inteligencia emocional – Desempeño laboral.

Anexo B. Etapas de desarrollo del CEDEP.

Anexo C. Promedio por facultades.

Anexo Digital A. Base de datos puntuaciones estandarizadas.

Anexo Digital B. Promedio por pregunta y factores.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad el fenómeno de la globalización ha impactado de manera contundente a la sociedad en todas sus esferas, ocasionando acelerados procesos de cambio a los que los seres humanos se ven expuestos cotidianamente, especialmente en el mundo organizacional, lo que ha abierto un interesante campo de investigación en este ámbito.

Uno de los aspectos que más les interesa a las organizaciones está relacionado con el desempeño laboral de sus colaboradores de cara al cumplimiento de las metas que cada uno de ellos debe alcanzar. Al realizar estudios sobre el desempeño laboral, los investigadores se refieren a este como una variable multifactorial en la que se hacen presente variables de contexto como cultura organizacional, estilos de dirección, condiciones físicas del sitio del trabajo y variables personales como competencias, conocimientos, salud y de manera muy especial la inteligencia emocional.

Por otro lado, la inteligencia emocional es una de las variables que más impacta el desempeño laboral puesto que esta se refiere a la habilidad que la persona tiene con respecto al conocimiento de sus propias emociones, y a la habilidad para discernir y responder apropiadamente no solo a los estados de ánimo, temperamento y motivaciones personales sino también al reconocimiento de estos estados en las demás personas.

Para el Centro de Desarrollo Profesional de la Universidad ICESI, CEDEP, el desempeño laboral de los estudiantes en práctica es el resultado de variables de contexto y personales. Conocer la asociación que existe entre la inteligencia emocional como variable personal y el desempeño laboral alcanzado por los

practicantes en las diferentes organizaciones se constituye en un elemento fundamental para un acompañamiento pertinente a cada uno de los estudiantes

Teniendo en cuenta lo anterior, la presente investigación busca conocer el impacto que existe entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los estudiantes durante su semestre de práctica, entendido este como una experiencia educativa excepcional que marca el inicio del desarrollo profesional de los futuros egresados de la Universidad ICESI. En esta lógica, se intenta identificar cuáles de los componentes de la inteligencia emocional se asocian más con el desempeño laboral en general, así como mostrar cuales de los factores de inteligencia emocional impactan más en las variables de desempeño laboral y por último se busca generar algunas recomendaciones para las facultades de la universidad y el CEDEP.

Para aproximarse a los anteriores objetivos, se realiza una búsqueda de diferentes investigaciones que han profundizado el tema tanto de inteligencia emocional como del desempeño laboral, los cuales responden a temas como: los cinco factores que engloban el concepto de inteligencia emocional, la inteligencia emocional en las organizaciones, las variables determinantes del desempeño laboral, entre otros.

Es así como en el marco teórico se pretende profundizar acerca del concepto de inteligencia emocional y como este se ha transformado a través del tiempo, para esto se citarán algunos autores que han ayudado a aclarar este término, de igual forma se intenta definir este concepto por medio de cinco importantes factores. Posteriormente, se retoma algunos estudios relevantes de diferentes partes del mundo que dan a conocer el impacto de la inteligencia emocional en el desempeño laboral en diferentes contextos.

Por otro lado, se intenta abordar el concepto de desempeño laboral, aunque la mayoría de literatura aborda este concepto en la forma como se evalúa más no en la naturaleza de su significado, es por esto que esta investigación intentará

aproximarse a su concepto remitiéndose a varios autores que hablan acerca del desempeño laboral y lo han intentando explicar por medio de sus determinantes.

Así mismo, es importante para esta investigación dar a conocer el Centro de Desarrollo Profesional, puesto que es en el marco de este departamento que se desarrolla esta investigación es por esto que se verá en el marco teórico un capítulo referente a la función que tiene este departamento en la Universidad.

El método que emplea esta investigación es de tipo Cuantitativo, dado que se pretenden conocer el impacto que la inteligencia emocional tiene en el desempeño laboral de los practicantes de la universidad ICESI. Cabe mencionar que el presente estudio es de tipo correlacional.

Para realizar esta investigación se emplean como sujetos de análisis los estudiantes de la Universidad ICESI que se encuentran en práctica en los periodos académicos 2010-2, 2011-1. La técnica para recoger la información es mediante un instrumento en forma de cuestionario diseñado por el CEDEP, que pretende evaluar el desempeño de los practicantes y algunas variables personales que dan cuenta de la inteligencia emocional ; una vez que se tienen estas calificaciones se realiza proceso estadístico mediante un análisis multivariado que arroja información para saber cuáles de los factores de la inteligencia emocional contemplados impactan en la valoración del desempeño del estudiante en práctica en la universidad ICESI.

Los Resultados arrojados muestran que la inteligencia emocional se correlaciona con el desempeño laboral en al menos un 65% evidenciado así que efectivamente si existe una relación entre estas dos variables. Por otro lado, se encontró que el factor de inteligencia que más se correlaciona con el desempeño laboral general es el factor de Autorregulación seguido al factor de Autoconocimiento, Así mismo los resultados arrojaron que las variables de desempeño laboral que más se encuentran correlacionadas con la inteligencia emocional son: resolución de

problemas propios del trabajo, calidad general del trabajo y por último la utilización adecuada de los recursos.

Como conclusión, se puede llegar a afirmar que la inteligencia emocional tiene una fuerte relación con el desempeño laboral siendo esta uno de los determinantes para que los practicantes de la Universidad ICESI tengan un buen desempeño en su trabajo, en este sentido es necesario que los estudiantes fortalezcan los factores de la inteligencia tales como: Autorregulación y Autoconocimiento.

Por último, se hacen algunas recomendaciones tanto para el Centro de Desarrollo Profesional como para las facultades con el fin de mejorar algunos procedimientos y fortalecer la habilidad de la inteligencia emocional en los estudiantes de la Universidad ICESI.

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACION

El Semestre de práctica en la Universidad ICESI es una “experiencia educativa excepcional” que contribuye al proceso de desarrollo personal y profesional del estudiante mediante el fortalecimiento de competencias exigidas por el mercado laboral.

Para facilitar la transición del estudiante de la Universidad al mundo laboral, se vuelve fundamental entender cuál es la dinámica a la que se exponen los practicantes cuando llegan a las diferentes organizaciones.

Una de las mayores expectativas tanto para empleadores como para los practicantes, es que el desempeño alcanzado por ellos cumpla con los resultados esperados. Es desde esta perspectiva que CEDEP monitorea

semestralmente el desempeño laboral alcanzado por los estudiantes, y se interesa por entender la naturaleza del mismo.

En investigaciones previas (Marin, Serpa, Velasco, 2006) y (Alonso, Cantera, Velasco, 2009), el desempeño laboral se explica como una variable en la que intervienen circunstancias tanto personales como de contexto (Toro, 1992), y comprende cinco (5) dimensiones: calidad general del trabajo, resolución de problemas propios de su trabajo, capacidad para planear y organizar su propio trabajo, nivel general de cumplimiento y utilización adecuada de recursos disponibles para su trabajo (Cuestionario de evaluación de desempeño CEDEP, 2001).

Durante el seguimiento que los asesores de carrera hacen al desempeño laboral de los practicantes, se confirma semestre a semestre que si bien los conocimientos y las habilidades profesionalizantes de cada estudiante son muy importantes, uno de los aspectos que marca de manera significativa su desempeño laboral está relacionada con el conocimiento personal que cada estudiante tiene de sus propias emociones, y como estas impactan tanto su dinámica personal como su relación efectiva con los demás.

Los practicantes, durante este Semestre de Práctica la cual se constituye en la primera experiencia de trabajo, se ven expuestos a diferentes contextos laborales, con diferentes estilos de dirección, con diferentes compañeros de trabajo, clientes y proveedores, frente a negociaciones y toma de decisiones que pueden afectar los resultados de una organización, impactar a una comunidad, frente al cumplimiento de resultados con o sin dirección por parte de sus jefes, en fin, frente a un nuevo contexto que exige de ellos lo mejor a nivel personal y a nivel profesional. El saber que del resultado de esta experiencia se define un futuro desarrollo profesional, o el confirmar si su paso por la Universidad fue lo suficientemente formador de cara a esta nueva experiencia, o si son capaces de responder a nuevas demandas, son

aspectos que obligatoriamente generan en ellos emociones fuertes y tal vez desconocidas razón por la cual, fortalecer en ellos la inteligencia emocional se vuelve un imperativo.

Los diferentes autores que estudian la inteligencia emocional afirman que los trabajadores emocionalmente inteligentes proporciona relaciones sociales adecuadas, y por ello, ambientes de trabajo y organizaciones saludables (Breso, E. y Salanova, M., 2010).

El uso y el manejo de las emociones, lo que se conoce como inteligencia emocional, se ha convertido en una de las herramientas más potentes para favorecer el bienestar y la salud de los empleados.

Para llegar a ser emocionalmente inteligente, las personas tienen que ser capaces de reconocer, usar, entender y regular sus emociones y las de los demás; de discriminar entre ellos y de usar esta información para la orientación de la acción y el pensamiento propio (Salovey y Mayer, 1990).

Por lo anteriormente expuesto, para CEDEP es de vital importancia conocer ¿cuál es la asociación que existe entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los estudiantes durante el semestre de práctica de los estudiantes de la Universidad ICESI?

El resultado de esta investigación nos permitirá diseñar estrategias conducentes a fortalecer la inteligencia emocional de los estudiantes de cara a la formación de personas más conscientes de sus propias emociones y del reconocimiento de estas en los demás, encaminada a la formación de ambientes y sociedades más saludables.

2. OBJETIVOS

2.1 Objetivo General:

- ✓ Conocer el impacto que la inteligencia emocional tiene en el desempeño laboral en los estudiantes en práctica de la Universidad ICESI

2.2 Objetivos Específicos:

- ✓ Identificar los factores de la inteligencia emocional que se asocian más con el desempeño laboral general.
- ✓ Identificar los factores de la inteligencia emocional que impactan más en las variables de desempeño.

3. MARCO CONCEPTUAL

3.1 Inteligencia emocional.

La inteligencia es uno de los constructos de mayor interés para la psicología, inicialmente se hizo énfasis en los coeficientes de inteligencia intelectual, y hoy el énfasis se centra en el concepto de múltiples inteligencias, en especial y de manera específica la inteligencia emocional o relacional. Las investigaciones realizadas por autores como Salovey, Garner, Goleman, han abierto nuevos horizontes y líneas de investigación acerca de la inteligencia emocional.

Dentro de los autores más destacados se encuentra Garner (1983) citado por Goleman (1995), el cual fue uno de los primeros autores que empieza aproximarse al concepto de inteligencia emocional, este autor destaca la importancia de las inteligencias múltiples, afirmando que no existe un solo y monolítico tipo de inteligencia, sino que en realidad, hay un amplio abanico de no menos de siete clases de inteligencia. Entre ellas se encuentran: inteligencia académica, capacidad espacial, talento kinestésico, los dotes musicales y las inteligencias personales, que incluye la inteligencia interpersonal y la inteligencia intrapsíquica, esta última es la que más se puede relacionar con el tema de inteligencia emocional, puesto que ayuda a experimentar la satisfacción interna que siente cualquier persona cuando su vida se halla en armonía con sus sentimientos.

Así mismo, Garner afirma que no existe un número mágico concreto que pueda dar a conocer todas las inteligencias que existen, y menciona que pueden haber más de veinte tipos de inteligencias, en este caso la inteligencia interpersonal fue subdividida en cuatro habilidades diferentes; liderazgo, aptitud de mantener las relaciones y establecer amistades, la capacidad de resolver conflictos, y la

habilidad para el análisis social. Para este autor la inteligencia interpersonal es *“la capacidad de discernir y responder apropiadamente a los estados de ánimo, temperamentos, motivaciones y deseos de las demás personas”* Garner citado por Gorman, (1995). Por esta razón se podría decir que para este autor el conocimiento de uno mismo es lo más importante.

De igual forma, aunque la descripción que hace Garner acerca de las inteligencias personales, le da mucha importancia al proceso de comprensión del juego de las emociones y la capacidad de dominarlas, tanto él, como sus colaboradores se interesan más en la faceta cognitiva de los sentimientos, pero no tratan de esclarecer el papel que desempeñan los sentimientos.

Otro autor que es pertinente mencionar para ayudar a ampliar el concepto de inteligencia emocional es Thorndike, citado por Goleman (1995). Este reconocido psicólogo habló de la inteligencia social, como un componente de la inteligencia emocional, lo cual permite comprender las necesidades ajenas que es un aspecto muy importante a la hora de hablar del coeficiente intelectual. Por su parte, Sternberg, citado por Goleman (1995) mencionó *“que la inteligencia social no sólo es muy diferente a las habilidades académicas, sino que constituye un elemento esencial que permite a la persona afrontar adecuadamente los imperativos prácticos de la vida”*. (Goleman, 1995)

Con lo anterior se puede decir que son varios los autores que han tratado de aproximarse al concepto de inteligencia emocional, sin embargo no lo han definido del todo, sólo han abierto pequeñas brechas para que otros empiecen a investigar de una forma más concreta acerca de este constructo; entre estos autores se encuentran los psicólogos norteamericanos Salovey y Mayer los cuales fueron los primeros en acuñar el término de inteligencia emocional, definiéndola como *“un tipo de inteligencia social que incluye la habilidad de supervisar y entender las emociones propias y las de los demás, discriminar entre*

ellas, y usar la información para guiar el pensamiento y las acciones de uno" (Mayer y Salovey, 1993).

Por otro lado, Goleman es uno de los principales autores que más ha investigado acerca de la inteligencia emocional, el cual menciona que ésta es un conjunto de habilidades entre las que se destaca el autocontrol, el entusiasmo, la perseverancia, y la capacidad para motivarse a uno mismo.

De igual forma, el autor indica que cuando se habla de inteligencia emocional automáticamente se hace alusión al poder que tienen las emociones en la mente pensante, es decir la estrecha relación que existe entre las emociones y la razón. Las emociones, como lo destaca Goleman "son de mucha importancia para el ejercicio de la razón, puesto que son las que guían las decisiones" (Goleman, 1995, p.22). Con lo anterior, Goleman, propone que existen dos clases de inteligencias; la inteligencia racional y la inteligencia emocional, y destaca que el comportamiento del ser humano está determinado por ambas.

También es pertinente decir, que de los diversos estudios que se han hecho sobre el coeficiente intelectual, se ha podido concluir que la inteligencia académica poco tiene que ver con la vida emocional. Y es así como a Goleman le ha interesado estudiar otros factores que son importantes para determinar la inteligencia emocional, factores tales como: capacidad de motivarnos a nosotros mismos; de perseverar en el empeño a pesar de las posibles frustraciones; controlar los impulsos; regular nuestros propios estados de ánimo; evitar que la angustia intervenga en las facultades racionales, y por último, la capacidad de empatizar y confiar en los demás.

A su vez, este autor plantea que la competencia emocional constituye, en suma, una meta-habilidad que determina el grado de destreza que alcanzaremos en el dominio de todas nuestras otras facultades, entre las cuales se incluye el intelecto propio. (Goleman, 1995)

Después de mencionar un poco acerca de qué se entiende por inteligencia emocional y cómo varios autores lo definen, se podría decir que en términos generales, estos reconocidos psicólogos han planteado que la inteligencia emocional la conforman cinco componentes, los cuales son:

1. **El conocimiento de las propias emociones;** es decir, el conocimiento de uno mismo o autoconocimiento como otros autores lo llaman, y como lo menciona Goleman “la capacidad de reconocer el sentimiento en el mismo momento en que aparece, constituye la piedra angular de la inteligencia emocional” (Goldman, 1995). ya que las personas que tienen mayor certeza de sus emociones suelen dirigir mejor sus vidas, puesto que tienen conocimiento de sus sentimientos reales.

Goleman, menciona el concepto de **conciencia de uno mismo** refiriéndose a la atención continua a los propios estados internos, es decir él se refiere a la conciencia autor reflexiva en la que la mente intenta observar la experiencia misma donde están incluidas las emociones, este tipo de conciencia de uno mismo tal parece necesita de una activación del neocórtex, especialmente de las áreas del lenguaje destinadas a identificar y nombrar las emociones, a su vez menciona que la conciencia de uno mismo no es un tipo de atención que se vea fácilmente arrastrada por las emociones, antes por el contrario es una actividad neutra que mantiene la atención sobre uno mismo aun en medio de más escandalosa agitación emocional.

Según John Mayer, un psicólogo de la universidad of New Hampshire ser consciente de uno mismo significa; “ser consciente de nuestros estados de ánimo y de los pensamientos que tenemos acerca de esos estados de ánimo” citado por Goleman (1995). De este modo, se menciona que ser

consciente de uno mismo es estar atento a los estados internos sin reaccionar ante ellos y sin juzgarlos.

2. **La capacidad de controlar las propias emociones.** Cuando se tiene conciencia de uno mismo, automáticamente se tendrá la capacidad de controlar los propios sentimientos y adecuarlos al momento. Tal como lo menciona Goleman, el propósito de controlar las emociones es tratar de mantener un equilibrio sobre ellas no intentar desaparecerlas ni reprimirlas, existen muchas emociones como lo son; el enfado, la tristeza, la euforia, entre otras. Todas estas emociones desempeñan un papel muy importante en el funcionamiento del cuerpo humano, pero es necesario que las personas ejerzan un control equilibrado sobre estas emociones para así poder experimentar la sensación de bienestar, de no ser así los sentimientos que no están bajo control pueden ser tan obsesivos que sabotean todo intento a cualquier tarea que se está llevando a cabo dado que cuando las emociones dificultan la concentración, se obstaculiza el funcionamiento de la capacidad cognitiva que los científicos denominan memoria de trabajo, es decir la capacidad de mantener en la mente toda información relevante para la tarea que se está llevando a cabo, la región cerebral que se encarga de procesar la memoria de trabajo es el córtex prefrontal, la misma región en la que se entrecruzan los sentimientos y las emociones y es por lo anterior que la tensión emocional disturba el buen funcionamiento de la memoria de trabajo. (Goleman, 1995).

3. **La capacidad de motivarse a uno mismo,** esto sucede cuando las personas suelen tener el control de su vida emocional, esto resulta esencial para mantener la atención, la motivación y la creatividad en las acciones que se emprendan. El optimismo juega un papel muy importante a la hora de motivarse a uno mismo, ya que es una actitud que impide caer en la

apatía la desesperación o la depresión frente a las adversidades, Seligman citado por Goleman (1995), define al optimismo en función de la forma en que la gente se explica así misma sus éxitos y sus fracasos, esta capacidad que existe de poderse motivar a uno mismo ayudará a que las personas puedan tener expectativas altas en las tareas que desempeñen adquiriendo buenos resultados en estas.

4. **El reconocimiento de las emociones ajenas o la empatía**, la cual es una habilidad que ayuda a que las personas se den cuenta o estén más sensibles a las otras personas, es decir, a lo que sienten o quieren. Goleman (1995) menciona que la conciencia de uno mismo es la facultad sobre la que rige la empatía dado que entre las personas están más abiertas a sus propias emociones más mayor será su habilidad por comprender las emociones de los demás, esta misma capacidad que permite saber lo que sienten los demás influye en un amplio conjunto de actividades, desde las ventas hasta la dirección de empresas, y la ausencia de esta habilidad resulta prácticamente fatal. Por otro lado, no es común que las personas formulen verbalmente sus emociones y es por esto que estas suelen representarse por medio de otros medios, la clave que permite acceder a las emociones de los demás radica en la capacidad de captar los mensajes no verbales es decir el tono de voz, los gestos, la expresión facial

5. **El control de las relaciones**, este se basa en cómo las personas pueden controlar y manejar adecuadamente sus relaciones teniendo en cuenta los sentimientos ajenos.

A partir de los planteamientos anteriores, diferentes autores han realizado estudios aplicados sobre inteligencia emocional, se han encontrado diversas investigaciones que relacionan el tema de inteligencia emocional con el rendimiento escolar, desempeño cognitivo individual, estrés laboral, salud, entre otros.

Una de estas investigaciones fue realizada por la Universidad de Málaga España, la cual ha puesto de relieve la relación que existe entre el rendimiento escolar y la inteligencia emocional, esta investigación fue llevada a cabo con 396 estudiantes, donde se aplicaron varios instrumentos que daban cuenta de diversos temas relacionados con el estado de ánimo, la disposición para realizar tareas cognitivas, la habilidad para reprimir pensamientos negativos, entre otras. Como resultado, Extremera, N; & Fernández-Berrocal, P. (2001) demostraron que efectivamente la inteligencia emocional entendida como el meta-conocimiento para entender los propios estados afectivos y reconocer con claridad los sentimientos propios, influye notoriamente en la salud mental de los estudiantes y en un adecuado rendimiento escolar.

Otra investigación realizada Estados Unidos por Thilam, L; & Kirby, S.(2002) relaciona la inteligencia emocional con el desempeño cognitivo individual. El propósito de este estudio era examinar el impacto de la inteligencia emocional en el desempeño individual y para esto se plantearon cuatro hipótesis; la primera consistió, en decir que la inteligencia emocional en general contribuye al desempeño individual por encima de lo que lo hace la inteligencia en términos generales; la segunda se basó en decir que la percepción de las emociones contribuyen al desempeño cognitivo individual por encima de la inteligencia en general; la tercera sostiene que la comprensión de las emociones contribuye al desempeño cognitivo individual por encima de lo que lo hace la inteligencia en términos generales, y finalmente la cuarta hipótesis consiste en decir que la regulación de las emociones contribuye al desempeño individual por encima de lo que contribuye la inteligencia en términos generales.

Los participantes de este estudio fueron 304 estudiantes de la universidad, en un rango de edad de 18 a 33 años, donde 152 eran mujeres y los otros 152 eran hombres: cada participante de este estudio tenía que llenar una serie de instrumentos que evidenciaban las áreas que se querían medir, el primero que se utilizó fue el Multical Emotional Intelligence Scale. (MEIS), que pretendía medir la inteligencia emocional y se basaba en un cuestionario que constaba de ocho tareas que se dividen en componentes y representan los tres niveles de capacidad de razonamiento emocional: la percepción; la comprensión y la regulación de emociones. Para cada ítem correspondía una puntuación que al sumarla daba como resultado una medida de la inteligencia emocional para cada componente.

El segundo instrumento que se aplicó debía medir la inteligencia en general de cada participante, y este consistió en aplicar pruebas concretas que duraban 20 minutos donde se medía el pensamiento abstracto y el vocabulario; los puntajes obtenidos se veían según la escala de inteligencia de Wechsler para adultos, y por último se utilizó un instrumento para medir el desempeño individual, el cual se basó en ocho problemas seleccionados de la prueba de razonamiento lógico de Burney (1974), para esto se colocaba a los participantes en situaciones estresantes, eligiendo problemas cognitivos muy difíciles de resolver, con la consigna que los resolvieran en el menor tiempo posible.

En el análisis estadístico correlacional de esta investigación, se encontró que en todos los modelos de regresión, se apoyaba la hipótesis número uno, es decir, que la inteligencia emocional contribuye al desempeño cognitivo individual por encima de lo que contribuye a la inteligencia en general. Los resultados obtenidos también apoyaban la hipótesis número dos: la percepción de las emociones contribuye al desempeño cognitivo individual por encima de lo que contribuye a la inteligencia en general, sin embargo, los resultados no apoyan la hipótesis número tres, es decir, que la comprensión de las emociones no contribuyen al desempeño cognitivo individual por encima de la inteligencia en términos generales. Por último se encontró que los resultados si apoyan la hipótesis

número cuatro; la cual sugiere que la regulación de las emociones si contribuyen al desempeño cognitivo individual por encima de lo que contribuye la inteligencia en términos generales.

Como conclusiones de este estudio, se puede decir que la inteligencia emocional si contribuye de manera positiva al desempeño cognitivo individual por encima de la inteligencia en general, donde los factores que más puntuaban eran la regulación de las emociones y la percepción de los mismos, siendo estos componentes de la inteligencia emocional, los que más contribuyen al desempeño cognitivo individual.

Estudios en la Universidad Nacional de Kaohsiung –Taiwán, por Chi Wu, Y (2012), tenía como propósito encontrar una relación consistente entre el stress laboral y el desempeño en el trabajo. Este autor realizó un estudio con el propósito de examinar si los componentes de la inteligencia emocional se relacionan con el stress laboral y desempeño laboral ; esta investigación tuvo como eje central tres hipótesis : la primera, se trataba de saber si existe una relación negativa entre el stress laboral y el desempeño laboral, la segunda consistía en determinar si existe una relación positiva entre la inteligencia emocional y el rendimiento en el trabajo y la última se basaba en establecer si la inteligencia emocional es el moderador entre el stress laboral y desempeño en el trabajo.

Este estudio se realizó con trabajadores del sector de finanzas en Taiwán, incluyendo bancos, compañías de seguro y sociedades de valores, puesto que estos empleos regularmente tienen alta tensión del trabajo ; a estos trabajadores se les aplicó una serie de instrumentos, hechos a modo de cuestionario, los cuales median el stress laboral, la inteligencia emocional y el desempeño laboral.

Como resultados de este estudio se encontró que se apoyaba la primera hipótesis, puesto que el estrés laboral se relaciona negativamente con la variable de rendimiento en el trabajo, es decir que los resultados obtenidos en esta

investigación son consistentes con otros estudios que se han hecho anteriormente donde no se encuentra una relación positiva entre el stress laboral y el desempeño del trabajador ; sin embargo, en este estudio si se encuentra una relación positiva entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral, es decir, que se corrobora la segunda hipótesis, por lo tanto se puede decir que mientras los empleados tengan más desarrollada la competencia de inteligencia emocional serán mucho más exitosos en su desempeño laboral. Por otro lado, los resultados del estudio también muestran que la inteligencia emocional efectivamente puede ser la moderadora de las variables de stress laboral y desempeño laboral, lo cual quiere decir que el stress laboral no siempre se deriva de la misma presión que tiene el trabajador sino más bien de la percepción que tiene el trabajador de esa presión, por esto, se puede decir que los individuos con un alto nivel de inteligencia emocional pueden ser capaces de moderar más fácilmente el stress laboral que los que tienen un bajo nivel de ella.

El estudio realizado por Oginska-Bulik en la Universidad de Lodz en Polonia (2005), cuyo propósito era encontrar la relación de la inteligencia emocional con el stress percibido en el lugar de trabajo y las consecuencias de esta relación en la salud de los trabajadores de servicios humanos. Para la realización de este estudio se escogieron 330 participantes en representación de diferentes profesiones de recursos humanos, (médicos, enfermeras, maestros), se les aplicó tres instrumentos de medición: cuestionario de inteligencia emocional; cuestionario de evaluación del trabajo y un cuestionario en salud, donde se hizo un análisis correlacional.

Esta investigación demostró que las personas que tienen una alta inteligencia emocional, la cual se expresa en tener la capacidad de reconocer y expresar su emociones, así como de gestionarlas y comprenderlas, ayudan notablemente a lidiar mejor con el nivel de stress y de presentar un mejor estado de salud, al contrario de los trabajadores que presentaban un nivel de inteligencia emocional bajo, puesto que estos son más propensos a sufrir de stress y a no tener tan buen

estado de salud. Este estudio también demostró que un alto nivel de Inteligencia emocional que se ve expresado en capacidades como empatía y control de los impulsos son necesarios para tener éxito en el desempeño en el trabajo ya que ayuda a los trabajadores a hacerle frente con mayor eficacia a sus sentimientos cuando se encuentran en niveles altos de stress, y esto indirectamente les ayuda a proteger su salud.

3.1.1. Inteligencia emocional en las organizaciones.

Actualmente las normas en el mundo laboral están en constante cambio, ahora no solo se juzga por los más o menos inteligentes ni por nuestra experiencia laboral, sino también por el modo en que nos relacionamos con nosotros mismos y con los demás. (Goleman 1998). Estos nuevos criterios ayudarán a predecir quien va a fracasar o que personas por el contrario serán ascendidos, y poco importa como lo menciona Goleman cuál es el campo laboral en cual se están moviendo puesto que estos criterios también determinan el potencial para acceder a otros posibles trabajos futuros.

De esta forma, para Goleman estos nuevos criterios que el mundo actual propone nada tienen que ver con los que han sido enseñados por las escuelas, porque desde esta perspectiva las habilidades académicas son prácticamente irrelevantes. (Goleman, 1998). Estos nuevos criterios parten de la base que ya se poseen suficientemente destreza intelectual y técnica para desempeñar bien el trabajo, pero no basta solamente con eso se necesitan de mas cualidades personales como: iniciativa, empatía y adaptabilidad.

A su vez este autor menciona que dependiendo de la relación que se mantenga con ellos mismos, en el modo que se relacionen con los demás, de la capacidad

de liderazgo y de la habilidad para trabajar en equipo son los elementos que determinan la realidad del mundo laboral. (Goleman, 1998).

Cada vez más el mundo laboral está dando suma importancia a este tipo de habilidades personales o inteligencia emocional, puesto que “ en la medida en que las empresas se ven obligadas a sortear las olas de la reconversión, los trabajadores que sigan en su puesto de trabajo tendrán que ser más responsables y también más participativos, antes los trabajadores de un nivel intermedio podían ocultar fácilmente su irascibilidad o su timidez, pero hoy en día se hace cada vez más evidente la importancia de habilidades tales como el control de las propias emociones, el adecuado manejo de las entrevistas, la capacidad de trabajar en equipo y el liderazgo” (Goleman, 1998).

La globalización de la fuerza de trabajo obliga a que los países más desarrollados le presten cada vez más atención a la inteligencia emocional, puesto que estas personas se mueven en un mundo totalmente cambiante y exigente, y no sólo sirve cambios estructurales puesto que tal como lo menciona Goleman las innovaciones tecnológicas suelen suscitar nuevos problemas que exige una mayor inteligencia emocional.

Es por esto, que en la medida de que el mundo de los negocios va cambiando también lo hacen los rasgos necesarios para desarrollar, en las últimas décadas se han presentado investigaciones que han demostrado que para rastrear talentos "estrellas" es necesario encontrar en ellos dos habilidades esenciales que hasta hace unos años no era tan importante pero desde los años noventa se ha convertido en rasgos importantes que marca la diferencia en las personas, estos dos rasgos son: la formación de equipos y la capacidad de adaptarse a los cambios.

Por todo lo anterior, se puede decir que el mundo laboral está buscando personas que cada vez más presenten competencias emocionales, es decir “la capacidad adquirida basada en la inteligencia emocional que da lugar a un desempeño

laboral sobresaliente” (Goleman, 1998). La inteligencia emocional determina la capacidad potencial de que dispondremos para aprender las habilidades prácticas basadas en uno los siguientes cinco elementos compositivos: la conciencia de uno mismo, la motivación, el autocontrol, la empatía y la capacidad de relación. En cambio la competencia emocional, muestra por su parte hasta qué punto se ha trasladado ese potencial al mundo laboral.

Para entender los componentes de la inteligencia emocional en las organizaciones, sus cinco componente se han agrupado en dos grades categorías: las competencias personales y las competencias sociales: las competencias personales se dividen en: conciencias de uno mismo, autorregulación, motivación; las competencias sociales se dividen en empatía y control de las relaciones.

1. Conciencia de uno mismo: las personas que dotadas de esta competencia; manifiestan confianza en sí misma y poseen “presencia”, pueden expresar puntos de vista impopulares y defender sin apoyo de nadie lo que consideren correcto, son emprendedores y capaces de asumir decisiones importantes a pesar de la incertidumbre y las presiones.

La confianza en sí mismo está íntimamente ligada a lo que los psicólogos denominan auto eficacia, es decir el juicio positivo de nuestra capacidad para actuar. La conciencia de uno mismo tiene que ver mucho con la conciencia emocional, esta conciencia constituye, en suma, una guía más segura para sintonizar adecuadamente con el desempeño de cualquier trabajo, controlar los sentimientos conflictivos, ser capaces de mantenerse motivados, saber captar adecuadamente los sentimientos de los que nos rodean y desarrollar habilidades sociales adecuadas ligadas al mundo laboral. (Goleman, 1998)

De esta misma forma se puede decir, que esta capacidad tiene una importancia decisiva en la mayor parte de los trabajos, especialmente en los que se tiene que tener contacto con otras personas para manejar alguna situación controvertida, de

igual forma, la urgencia y la presión que caracterizan al mundo laboral actual hace que la mente se encuentre mucho más presionada por la corriente de los pensamientos, planificando tareas, realizando los deberes del día hoy y es por esto que es de gran importancia poder estar en constante conocimiento de las emociones para poder tener control de ellas antes de que por causa de los afanes del día a día se desborden y ya no se puedan controlar.

Finalmente, se puede decir que la capacidad de conciencia de uno mismo está compuesta por tres elementos; en primer lugar, la conciencia emocional que es la capacidad de reconocer las propias emociones y los efectos de las mismas; en segundo lugar, la valoración adecuada de uno mismo la cual consiste las propias fortalezas y debilidades; y por último, la confianza en uno mismo es decir la seguridad que se hace de uno mismo y sobre las propias capacidades. Estos tres elementos si se ponen en práctica ayudarán a mejorar el desempeño en el trabajo, puesto que son elementos que permiten conocer de una mejor forma la manera en la que actuamos. (Goleman, 1998)

2. Autorregulación: la mayor parte de las competencias ligadas a la autorregulación, en particular la capacidad de controlarnos a nosotros mismos en condiciones de estrés y de adaptarnos a los cambios- capacidades que por cierto también permiten calmarnos cuando nos enfrentamos a los imponderables de la vida laboral. (Goleman, 1998) De esta misma forma, la autorregulación emocional no sólo tiene que ver con la capacidad de disminuir el estrés o sofocar los impulsos, sino que también consiste en la capacidad de provocarse deliberadamente una emoción, aunque esta sea desagradable.

Por otro lado, el control de los impulsos y la capacidad de hacer frente a los contratiempos, constituyen el núcleo central esencial de cinco competencias emocionales fundamentales; en autocontrol; que se refiere a gestionar adecuadamente nuestras emociones y nuestros impulsos conflictivos y las personas dotadas de estas competencias se caracterizan por gobernar

adecuadamente sus sentimientos impulsivos y sus emociones conflictivas, permanecer equilibrados, positivos e imperturbables aun en los momentos más críticos y por último permanecen concentrados a pesar de las presiones.

Por otro lado, Goleman afirma el Autoconocimiento constituye una capacidad clave que desempeña un papel fundamental en el control del estrés y es de gran ayuda para poder tener mayor control sobre las emociones.

3. Motivación

La motivación es aquella que ayuda a movilizar todas las emociones y ayudan a comprender la forma de cómo se ve el mundo, el factor de motivación es de suma importancia para tener un buen desempeño laboral puesto que determina el grado de interés y empeño con el que se va a realizar ciertas actividades que les pongan hacer. Goleman, menciona que los trabajadores estrellas se caracterizan por tres competencias motivacionales fundamentales; el logro, que es el impulso que nos lleva a mejorar, seguido a esto se encuentra el compromiso, el cual es la capacidad de asumir la visión y los objetivos de la organización o el grupo y en último lugar, se encuentra la iniciativa y el optimismo, que son competencias que movilizan a las personas para aprovechar oportunidades y superar los contratiempos.

Las personas que se encuentran movidas por la necesidad de logro están interesadas en conocer cuál es su nivel de desempeño y por su parte las personas que su motivación de logro es baja se muestran indiferentes o poco realistas y se fijan objetivos o criterios demasiados sencillos .De igual forma, el compromiso que los trabajadores asumen es de vital importancia para mantenerse motivados con las tareas que desempeñan, puesto que la esencia del compromiso consiste en sintonizar nuestros objetivos con las metas de la organización, generando así un compromiso fuertemente emocional. (Goleman, 1998).

4. Empatía.

La empatía es otro factor que se necesita para que los trabajadores puedan tener un buen desempeño en su trabajo, puesto que la empatía consiste en darse cuenta de lo que sienten los demás si necesitan de que lleguen a decirlo, en este orden de ideas, la empatía resulta esencial para llevar adecuadamente cualquier trabajo que exija una relación personal.

A lo largo de la historia las empresas han estado comprendiendo de una mejor forma las necesidades de sus clientes para poder crear nuevos productos que en verdad satisfagan esas necesidades y es por esto que es necesario que las empresas cada vez más, cuenten con empleados que sean capaces de tener esa comprensión de los demás.

Por otro lado, el poder escuchar se ha convertido en uno de los factores fundamentales de la empatía y resulta esencial para el éxito en el mundo laboral.

5. El control de las relaciones.

El control de las relaciones o el arte de influir consiste en tener en cuenta las emociones de los demás, la habilidad social de movilizar adecuadamente las emociones de los demás necesita de varias competencias, entre las que cabe destacar las siguientes, influencia es decir poseer herramientas eficaces de persuasión, la gente experta en el arte de influir es capaz de sentir las reacciones de quienes escuchan su mensaje o incluso de anticiparse a ellas y puede conducir a alguien hacia la meta. (Goleman, 1998).

Otra competencia que se necesita para desarrollar la habilidad del control de las relaciones es la comunicación, las personas dotadas de esta competencia se destacan porque saben dar y recibir mensajes, captan las señales emocionales y sintonizan con su mensaje, abordan abiertamente las cuestiones difíciles, escuchan bien, buscan la comprensión mutua y no tienen problemas en compartir

la información que disponen. Los trabajadores que cuentan con todas estas habilidades se caracterizan por tener un mejor dominio en sus relaciones interpersonales lo cual se ve reflejado en su desempeño en el trabajo.

Es por esto que la clave de todas las habilidades sociales, consisten en ser un buen comunicador, esa es la capacidad que diferencia a los directivos estrellas de los mediocres y de los malos. (Goleman, 1998).

Por otro lado, es muy importante tener en cuenta que la manera como las personas resuelven los conflictos también hace parte del control de las relaciones, esta es otra competencia que es necesaria para estar en un ambiente laboral, puesto que constantemente los trabajadores tienen que lidiar con problemas que se les presenta en el trabajo y la forma en que los resuelven puede afectar significativamente en su desempeño laboral, de esta forma, las personas que tienen esta habilidad desarrollada se destacan por; manejar personas difíciles y situaciones tensas con diplomacia, reconocen los posibles conflictos, y sacan a la luz los desacuerdos, alientan el debate y la discusión abierta y por último buscan el modo de llegar a soluciones que satisfagan plenamente a todos los implicados. (Goleman, 1998).

3.2 Desempeño laboral

Últimamente se ha prestando mayor atención a las competencias laborales de los trabajadores puesto que esto se ha convertido en un elemento muy importante para la competitividad y por esto es muy frecuente encontrar literatura sobre desempeño laboral que haga una aproximación de tipo pragmático y que busca

responder al cómo evaluar el desempeño y cómo estimularlo en un alto nivel en las personas; aunque estos aspectos se relacionan directamente con las políticas de desarrollo organizacional y con la tendencia creciente a ver en la administración del talento humano una ventaja competitiva para las organizaciones, es necesario entender su naturaleza.

Es esencial reconocer la importancia del tema propuesto, así como la validez de su evaluación en el interior de las organizaciones y el papel que esta juega frente a las decisiones del personal. A continuación se presentarán algunas definiciones de diferentes autores que se han aproximado al tema propuesto; en primer lugar se encuentra, Chiavenato (2002), quien expone que el desempeño de las personas se evalúa mediante factores previamente definidos y valorados, tales como los actitudinales que corresponden a : disciplina; actitud cooperativa; iniciativa; responsabilidad; habilidad de seguridad; discreción; presentación personal; interés; creatividad; capacidad de realización; y factores operativos como son: conocimiento de trabajo; calidad; cantidad; exactitud; trabajo en equipo y liderazgo.

A su vez el mismo Chiavenato (2002) menciona que “la evaluación de desempeño es una apreciación sistemática de cómo cada persona se desempeña en un puesto y de su potencial de desarrollo futuro.” Es decir, el desempeño laboral va a depender mucho de la manera como cada persona se percibe a si mismo en relación con su puesto de trabajo; dicho autor concluye que la evaluación del desempeño es un concepto dinámico, porque las organizaciones siempre están evaluando a los empleados, formal o informalmente, con cierta continuidad, dependiendo de la técnica de administración que use cada organización. Chiavenato, (2002).

Igualmente, Benavides (2002) se aproxima al término de desempeño laboral afirmando que éste está relacionado con las competencias de cada individuo, donde en la medida que el trabajador mejore sus competencias mejorará su

desempeño. Para la autora las “competencias son comportamientos y destrezas visibles que la persona aporta en un empleo para cumplir sus responsabilidades de manera eficaz y satisfactoria” Benavides (2002).

Otro autor que ha hablado con respecto al tema es Stephen Robbins, el cuál afirma que otra manera de evaluar lo hecho por los gerentes es atender a las habilidades y competencias requeridas para alcanzar las metas trazadas. Robbins (2004)

Este autor también hace mención sobre los fines de la evaluación del desempeño como lo es la administración que sirve para tomar decisiones generales de recursos humanos; las evaluaciones también pueden arrojar datos para tomar decisiones importantes como ascensos, transferencias y despidos; también pueden señalar las habilidades y facultades de los empleados que son inadecuadas pero que pueden remediarse con programas a la medida.

Para este autor el factor motivacional juega un papel fundamental en el desempeño laboral, puesto que las personas para aumentar al máximo su motivación tienen que percibir que su esfuerzo en el trabajo les trae una evaluación favorable, la que a su vez trae las recompensas que aprecian. Robbins, (2004).

Con lo anterior se puede decir que el desempeño laboral es una variable comportamental, aunque no se refiere a la única sino que se enfatiza en los resultados vinculados a los objetivos de la organización, es por esto que se relacionaron los aspectos relacionados con el liderazgo, motivación y trabajo en equipo.

Toro, F (1985) menciona que la dimensión humana de actuación y transformación que tanto interesa a la organización laboral y que se ha llamado comportamiento organizacional, se convierte en la idea de desempeño laboral cuando se le

requiere dar un tratamiento administrativo cómo evaluarlo, retribuirlo, sancionarlo o asignarle un cargo.

Por otro lado, es importante mencionar que el desempeño laboral suele expresarse en función de sus determinantes. Diversos autores han tratado de establecer cuáles son aquellos determinantes que influyen en el desempeño laboral. Azzen y Fishbein (1980), citado por Toro, (1985) afirman que el desempeño es el efecto de la interacción de cuatro elementos: acción, meta o resultado, contexto y tiempo. Estos autores explican que la acción es la ejecución de una actividad específica. La meta o resultado es el efecto o producto de la acción; es aquella consecuencia a la que está dirigida la acción. El contexto es el conjunto de circunstancias internas (individuales) y externas que anteceden y acompañan la acción. Tiempo es la época, período o momento específico en que se realiza la acción. Por lo anterior, según los autores se podría decir que un desempeño determinado es entonces una acción o conjunto de acciones de una persona, dirigida a la obtención de un resultado específico o conjunto de resultados, que tiene lugar en un momento particular y está condicionado por un conjunto de factores que conforman un contexto particular. (Azzen y Fishbein (1980), citado por Toro, (1985)

Por otro lado, Anderson (1985), Ackerman y Kanfer (1989) citado por J. Alosó, M. Velasco y M. Gallego (2011), sugieren que los determinantes del desempeño son:

- El conocimiento declarativo: el conocimiento de los hechos y las cosas que permiten al individuo comprender los requisitos de una tarea asignada.
- Conocimiento procedimental y habilidad: saber qué hacer y ser capaz de realizar una tarea.
- Motivación: El resultado de querer hacer el esfuerzo, de elegir hacerlo y persistir en él.

De esta manera se podría decir que los anteriores autores establecen un vínculo entre el concepto de desempeño y la actividad como tal, entendiendo ésta como la

capacidad o aspecto funcional de la tarea cuyo desarrollo se ve influenciado por determinantes de tipo personal, como la motivación. J. Alosa, M. Velasco y M. gallego (2011).

Por otro lado, Toro (1985) hace un análisis descriptivo del desempeño, el cual tiene un énfasis particular en el contexto, a partir de esto el autor desarrolla un concepto a través de un esquema que posibilita visualizar dos tipos diferentes de factores que se agrupan en tres categorías;

1. **Condiciones antecedentes:** Son factores que constituyen una fuente de casualidad remota o mediata del desempeño, es decir, son un conjunto de condiciones necesarias del desempeño, pero no suficientes. En este factor entran las categorías ; de condiciones sociales, culturales y demográficas, las categorías de los factores de personalidad, la cual incluye un conjunto amplio de tendencias y patrones de comportamiento y reacción de las personas, estas condiciones se adquieren, se sostienen o se modifican por razón de la participación del individuo en la vida social corriente, en su familia, en la escuela entre otras. y por último también entra la categoría de las condiciones y características del puesto del trabajo.
2. **Condiciones Intervinientes:** hacen parte del contexto del desempeño, pero tampoco son suficientes para determinarlo, este conjunto de condiciones se conforma por tres categorías: la categoría de conocimientos, la cual está conformada por todos los conceptos, datos y hechos, asimilados y estructurados por la persona a lo largo de su vida; la categoría la de las habilidades, la cual incluye todo el conjunto de operaciones intelectuales y motoras. Y por último se encuentra la categoría de la motivación que comprende otro conjunto de factores y hechos.

3. **Condiciones consecuentes:** en esta categoría se menciona que la acción, es decir, el desempeño se tiene que analizar con criterios psicológicos, y el resultado que es la consecuencia de una acción se debe analizar con criterios diferentes como el de eficiencia, o se puede ver como la capacidad de contribución a metas u objetivos organizacionales, donde la idea es que se pueda conseguir aprendizajes a partir de la relación que hay entre desempeño y resultado.

Por último, Toro (1985) menciona que es importante no olvidar que un desempeño eficiente puede o no conducir a resultados eficaces, eso depende del uso oportuno y apropiado de las demás condiciones que, junto con el desempeño, causan resultado. También es conveniente resaltar que hay otro factor importante que determina el desempeño y son las expectativas que cada persona tiene de acuerdo a sus habilidades y motivaciones propias.

3.3 Centro de Desarrollo Profesional

La sociedad actual cada vez más espera que los jóvenes salgan de las universidades mejor preparados para dar inicio a su vida laboral, esta preparación no sólo consiste en una formación técnica y científica de las carreras sino que también comprende otras competencias que a veces no están tan desarrolladas en los futuros profesionales que van a entrar en el mundo laboral.

Es así, como en el interior de las universidades surge un discurso académico el cuál remite a la pregunta; ¿se está generando valor en los futuros profesionales para atender los requerimientos del mundo actual?

Por esto, se considera que para que los estudiantes tengan una buena formación profesional integral se necesita de actividades que contengan desde la más

elemental hasta el mayor nivel de complejidad donde los estudiantes se podrán preparar para el desarrollo de sus distintas profesiones.

A raíz de lo anterior, la Universidad ICESI ha intentado buscar una solución a estas demandas que tiene la sociedad actual y ha diseñado el Centro de Desarrollo Profesional o CEDEP el cual es un programa que busca preparar a los estudiantes para dar inicio a su transición del mundo universitario al mundo laboral.

Para el diseño de este programa se incluyen elementos psicológicos y pedagógicos los cuales permiten que el tiempo de práctica universitaria de los estudiantes se convierta en oportunidad de desarrollo tanto personal, como profesional. A su vez este programa se compone de cinco etapas que se inician cuando los estudiantes empiezan octavo semestre, y termina un año después de que el estudiante ha obtenido su título profesional.

En esta propuesta educativa, la Universidad ICESI fortalece a sus estudiantes en una serie de valores que los ayuda a enriquecer su carácter y a desarrollar competencias que les permitirá desenvolverse en el mundo laboral; de esta manera, tal como lo menciona la directora del CEPED “el proyecto educativo convierte a la Universidad en un centro de estudio, de tal manera, que entrega a la sociedad egresados que se caracterizan no por el manejo enciclopédico de contenidos, sino por valores y habilidades profesionales que trascienden los contenidos profesionalizantes, y por sus capacidades intelectuales de orden superior: análisis, síntesis, interpretación, inferencia y evaluación” (María Isabel Velazco, 2012).

3.3.1 Antecedentes e Historia

Desde el inicio de fundación de la universidad el semestre de práctica ha sido requisito de grado para los estudiantes y el funcionamiento de este era la responsabilidad central de la oficina de Relaciones Empresa-Universidad (REU) como antes se hacía llamar la oficina que se encarga del proceso de los estudiantes que van a iniciar su tiempo de práctica.

Inicialmente esta oficina sólo tenía que buscar la ubicación de los estudiantes de administración puesto que para ese tiempo la Universidad ICESI sólo contaba con esa carrera, pero con el paso del tiempo fueron aumentando las carreras acelerando su proceso de crecimiento lo que obligó a esta oficina a re-pensarse y proyectarse para este gran cambio que estaba dando la universidad. Para esto la principal preocupación era llevar a la universidad a un alto grado de reconocimiento nacional; es por esto que REU formaliza sus actividades en formación para el tiempo de práctica de los estudiantes a través del Programa de Desarrollo Profesional. (PDP).

El 2003 fue un año muy importante para esta oficina puesto que el PDP se volvió un PRE-requisito para todos los estudiantes para salir al tiempo de práctica, con esto se garantiza que todos los estudiantes puedan salir preparados para entrar al mundo laboral.

En el año 2007 fue cuando el PDP nace formalmente con el propósito de facilitar la transición del mundo universitario al mundo laboral fortaleciendo en cada estudiante una adecuada planeación de carrera según características personales, intereses y expectativas, teniendo en cuenta las oportunidades de proyección profesional en el ámbito nacional o internacional.

A partir de esto, la oficina dejó de ser REU y se convirtió en el Centro de Desarrollo Profesional (CEDEP) donde se busca ser un centro de aprendizaje y de

estudio que intenta brindar a los estudiantes una formación integral para que puedan iniciar su etapa laboral.

Para esto, se cuenta con un equipo interdisciplinario el cual se compone de:

-Coordinadora de formación: la cual monitorea permanentemente tendencias de reclutamiento y selección de las organizaciones, y diseña estrategias de aprendizaje a través de las cuales los estudiantes desde octavo semestre comienzan a tomar conciencia de su salida de la Universidad.

-Coordinadora de promoción: identifica cuáles son las áreas de interés de los estudiantes, y comienza a buscar sitios de práctica que respondan a sus expectativas.

- Coordinadora de ubicación: responde a la solicitud de las empresas y presenta oportunamente hojas de vida que respondan al perfil requerido por cada una de ellas.

Adicionalmente, cada estudiante cuenta con una asesora de carrera la cual le hace un seguimiento personalizado fortaleciendo así su plan de carrera. Posteriormente, al finalizar el semestre de práctica, los jefes directos evalúan el desempeño laboral de cada estudiante. Es en este último periodo cuando los estudiantes pueden poner en práctica toda la formación que han recibido en su paso por la universidad y confirmar la coherencia con este proyecto educativo.

3.3.2 Etapas que se desarrollan en el programa de desarrollo profesional.

El Programa de Desarrollo Profesional (PDP) se inicia con la primera etapa en octavo semestre, colocando a los estudiantes frente a sus inquietudes con relación a su proyección profesional, donde se le pregunta sobre sus áreas de interés, gustos y motivaciones frente a su carrera, perfil profesional, nivel de desarrollo profesional, oportunidades particulares, desempeño académico y recursos. En este tiempo los estudiantes reciben un taller por semana con una duración de tres horas el cual les permitirá evidenciar el aspecto mencionados anteriormente.

En esta etapa se ofrecen espacios donde los estudiantes no sólo conocen diferentes modalidades de práctica y tipos de trabajo que correspondan a sus intereses personales, sino que también se considera importante exponerlos a situaciones donde ellos empiecen a ampliar su auto-conocimiento personal.

En esta etapa de formación se dictan algunos talleres como se mencionó anteriormente los cuales son:

1. Taller plan carrera: tiene como objetivo la elaboración del plan carrera según las características personales, intereses y expectativas de los estudiantes para identificar espacios de proyección profesional.
2. Taller hoja de vida: se le entrega al estudiante las herramientas para que aprenda a diseñar una hoja de vida, que presente sus aspiraciones, sus expectativas de desarrollo profesional, sus habilidades, conocimientos y experiencia; permitiendo de esta manera que se proyecten frente a la meta que cada uno de ellos quiere alcanzar.
3. Taller de entrevista por competencias: los estudiantes participan en procesos reales de entrevistas de selección por competencias y en procesos de Assessment Center (centro de evaluación), cuya finalidad es proporcionar al

estudiante herramientas para un adecuado manejo de los procesos de selección en diferentes sectores.

Adicionalmente se imparte un taller de etiqueta y presentación personal, en el cual se socializan normas de etiqueta y protocolo que se manejan en actividades sociales, tales como desayunos de trabajo, almuerzos empresariales y así facilitar un adecuado comportamiento en este tipo de situaciones.

Este primer ciclo de formación se cierra con una entrevista de orientación para el trabajo, en la cual se analiza la información referente a características de personalidad, motivación, intereses y visión de futuro profesional. La integración de todos estos elementos prepara al estudiante a una toma de decisión que responda a sus verdaderas motivaciones.

La segunda etapa, se realiza en noveno semestre, el cual tiene como objetivo facilitar la promoción y ubicación de los estudiantes en las diferentes empresas teniendo en cuenta sus expectativas e intereses y el perfil solicitado por las diferentes organizaciones.

En esta etapa todo se empieza a evidenciar en la entrevista individual de orientación para el trabajo basado en el modelo de eventos conductuales que se realiza en cada uno de los estudiantes de práctica, la cual permite evaluar diferentes áreas y distinguir las competencias que cada estudiante tiene, de manera que se dé cuenta de sus intereses y expectativas frente a los contextos de la práctica como lo es el salario, estilos de jefes, horarios de trabajo etc.

Una vez realizada esta entrevista se pasará a la rotación de las hojas de vida en las diferentes empresas para posteriormente continuar con la tercera etapa.

La tercera etapa, corresponde a la vinculación del estudiante a una organización y el seguimiento de la misma, iniciando así su semestre de práctica, que corresponde a su primera experiencia de trabajo en una empresa. El tiempo

acordado para realizar esta experiencia es de 6 meses calendario para la mayoría de carreras y se evaluará el desempeño como aprobado o no aprobado.

El objetivo general de la práctica es "contribuir al proceso de desarrollo profesional del estudiante mediante el fortalecimiento de competencias exigidas por el medio laboral. Para lograr este objetivo los practicantes reciben el acompañamiento de un asesor de practica quien está en permanente contacto tanto con ellos como con sus jefes inmediatos"

Para realizar el semestre de práctica el estudiante cumple los siguientes requisitos: completar los prerrequisitos correspondientes establecidos en el plan de estudio respectivo, tener aprobación del decano y del director de carrera, haber completado todos los procesos previos exigidos por el Programa de Desarrollo Profesional (PDP) y matricular la materia semestre de práctica.

Una vez que el estudiante está cursando el semestre de práctica se realiza un seguimiento donde la asesora de práctica hace una retroalimentación al estudiante, estas retroalimentaciones pueden ser de modo individual, grupal u organizacional

La cuarta etapa, es la de evaluación y retroalimentación, en ésta se implementa un sistema de evaluación de cada uno de los procesos que se adelantan en el área, con el fin de mejorar continuamente el desempeño de cada una de las personas vinculadas y el servicio a los usuarios como son los estudiantes y las empresas.

Para el cumplimiento de esto, se han diseñado algunos instrumentos de evaluación los cuales son:

1. Evaluación de desempeño: este instrumento lo realizan los jefes directos de los estudiantes donde evalúan el desempeño laboral que han tenido los practicantes.

2. Evaluación de asesoras: este instrumento busca medir el desempeño que han tenido las asesoras de carrera en el ejercicio de su función.
3. Indicadores por proceso que se desarrolla en el área: cada proceso que se desarrolla en el área tiene sus indicadores y las coordinadoras de cada proceso son evaluadas a partir del cumplimiento de estos.

Las evaluaciones de desempeño son de mucha importancia puesto que le permite conocer a la universidad los perfiles de los egresados de las diferentes carreras; las exigencias laborales y más importante aún, los aspectos que deben fortalecer para que ellos tengan un excelente desempeño en el mercado laboral.

La quinta y última etapa; corresponde a la vinculación laboral de egresados y bolsa de empleo, donde los estudiantes egresados entran a participar a un programa de recién egresados el cual pretende el acompañamiento al recién egresado en la búsqueda de empleo durante el primer año posterior al grado, a través de la presentación y seguimiento de las hojas de vida, en diferentes empresas.

4. método

4.1 Diseño

En primer lugar, la investigación cuenta con una fase de correlación, para tratar de describir la relación lineal entre las diferentes variables evaluadas y los factores emociones Vs. el desempeño general de los estudiantes, este tipo de investigación es muy potente ya que indica si dos variables tienen algo en común o no. (Salkind, 1998) cuando se habla de correlación, se refiere al grado de variación conjunta existente entre dos o más variables. Mediante el coeficiente de correlación se puede calcular el grado de relación entre dos variables

cuantitativas. La medida de relación entre variables de uso más frecuente es la *correlación de momento producto de Pearson* (Salkind, 1998).

Finalmente, esta investigación tiene como segunda fase la cual consiste en hacer un estudio de caracterización en el que mediante un análisis multivariante se pretende saber cuáles de las variables contempladas impactan en la valoración del desempeño del estudiante en práctica en la universidad ICESI

En cuanto a las variables incluidas en el presente estudio, estas fueron las siguientes:

Variable Respuesta: Desempeño laboral.

Factores de Inteligencia emocional. Compuesta por cinco factores:

- Autoconocimiento.
- Autorregulación.
- Auto motivación.
- Empatía
- Control de las relaciones.

4.2 Sujetos

El grupo de participantes está conformado por 616 estudiantes pertenecientes a las facultades de ingeniería, administración y humanidades de la Universidad ICESI ubicada en la ciudad de Cali. Todos los participantes tenían algo en común estar cursando su semestre de práctica en diferentes instituciones tanto privadas como gubernamentales.

Esta información se recogió en el periodo de julio de 2010 a Junio de 2011

4.3 Instrumento

4.3.1 Descripción del instrumento.

Este cuestionario fue diseñado por el equipo de asesoras de carrera para recoger la evaluación de desempeño de los practicantes una vez terminado el semestre de práctica. Se recoge información referente al estudiante, al sitio donde realiza la práctica, y aspectos relacionados con la forma como él /ella abordaron el trabajo. Está inspirado en el proyecto educativo de la Universidad, y como tal permite el seguimiento de aspectos tales como el pensamiento crítico, aprender a aprender, trabajo efectivo con otros y autoconocimiento.

4.3.1.2 Estructura del cuestionario

Por ser una herramienta diseñada para identificar potencial de desarrollo, cubre las siguientes áreas:

INFORMACIÓN REFERENTE A LA EMPRESA

Hace referencia al nombre de la empresa donde el estudiante realizará el Semestre de Práctica, el nombre y el cargo del jefe inmediato del practicante, así como su correo electrónico.

INFORMACION REFERENTE AL ESTUDIANTE

Aquí se incluye el nombre del estudiante, su código, el cargo que ocupa en la empresa, la carrera que estudia, y el nombre del asesor que lo acompaña durante su proceso de práctica

INFORMACION REFERENTE AL CARGO QUE EL ESTUDIANTE OCUPARÁ COMO PRACTICANTE

Identificación de las funciones realizadas por el practicante.

Para señalar la calidad del desempeño alcanzado por el practicante se propone una escala de evaluación con 5 criterios de calidad: malo, regular, bueno, muy bueno y excelente

ASPECTOS A EVALUAR

- Calidad general de su trabajo
- Resolución de los problemas propios de su trabajo
- Capacidad para planear y organizar su propio trabajo
- Nivel general de cumplimiento
- Utilización adecuada de los recursos disponibles para su trabajo.

COMENTARIOS GENERALES ACERCA DE SU DESEMPEÑO

- Aspectos que constituyen fortalezas destacadas del estudiante
- Aspectos que para su desarrollo el (la) practicante debe mejorar
- Observaciones y sugerencias respecto al semestre de práctica

4.3.1.3 Instrucciones para su aplicación

Este cuestionario se entrega a cada uno de los jefes de los practicantes en la primera visita que los asesores de carrera realizan a cada uno de ellos. Además de explicar el propósito de la práctica y su carácter formativo, indican la importancia de asumir este instrumento como un insumo muy importante para el desarrollo profesional del estudiante – practicante. Se explica al jefe del

practicante los ítems que componen la evaluación y se procede a realizarla en presencia del estudiante y el asesor de carrera, con el fin de poder explorar aspectos por mejorar, llegar a posibles acuerdos sobre estos y retroalimentar al estudiante en sus fortalezas y esa información quedar consignada en el formato.

Teniendo en cuenta esta información, estudiante y asesora elaboran un plan de acción que permite generar cambios significativos los cuales se van a ver reflejados en la evaluación final al estudiante.

4.3.1.4 Instrucciones para su calificación

Para cada aspecto a evaluar se debe utilizar la siguiente escala, los ítems que requieran información más descriptiva deberán ser diligenciados en su totalidad y calificados con la siguiente escala:

MALO (M): Si la mayoría de las expectativas no se cumplieron

REGULAR (R): Si algunas expectativas o metas importantes no se cumplieron, o se lograron de forma poco satisfactoria.

BUENO (B): Si se cumplieron las expectativas y metas iniciales

MUY BUENO (MB) Si se sobrepasaron las expectativas y propósitos de la organización, en relación con el trabajo del estudiante.

EXCELENTE (E): Si se sobrepasaron, de forma notoria y excepcional, las expectativas y propósitos de la empresa con respecto al trabajo del estudiante.

Por último se procede a consignar las fortalezas, aspectos por mejorar y observaciones y sugerencias relacionadas con el desempeño del estudiante y el semestre de práctica como tal.

La escala numérica para evaluar este cuestionario es la siguiente:

1= Malo.

2= Regular.

3= Bueno

4= Muy bueno

5= Excelente

4.3.2 Medición de los factores

Para la creación del instrumento de evaluación era necesario poder medir tanto componentes de la inteligencia emocional como componentes del desempeño laboral de los estudiantes, para esto fue necesario validar las preguntas que ya estaban designadas y ubicarlas en dos principales categorías:

1. Desempeño laboral.
2. Inteligencia emocional.

Las preguntas que se utilizaron para medir **el desempeño laboral** fueron:

1. Calidad general de su trabajo.
2. Resolución de los problemas propios de su trabajo.
3. Capacidad para planear y organizar su propio trabajo.
4. Nivel general de cumplimiento.
5. Utilización adecuada de los recursos disponibles para su trabajo.

En cuanto, a la evaluación de la inteligencia emocional se ubicaron las preguntas que mejor median cada factor de la inteligencia emocional.

Autoconocimiento:

1. Frente a su situación de trabajo muestra seguridad y confianza en sí mismo.

2. Acepta las normas y procedimientos establecidos por la empresa.
3. Tiene capacidad para el auto aprendizaje en su puesto de trabajo.
4. Ha desarrollado nuevas habilidades a partir del ejercicio de su cargo.
5. Es flexible ante cambios requeridos en las funciones, actividades o proyectos que adelanta (Reconocimiento al cambio).

Autorregulación:

1. Para la realización de su trabajo requiere de supervisión permanente.
2. Tiene capacidad para el auto aprendizaje en su puesto de trabajo.
3. Ha desarrollado nuevas habilidades a partir del ejercicio de su cargo.

Auto motivación:

1. Presenta ideas o propuestas sobre cómo hacer su trabajo.
2. Frente a su situación de trabajo muestra seguridad y confianza en sí mismo.

Empatía:

1. Muestra sensibilidad y comprensión frente al punto de vista de otros.
2. Tiene habilidad y capacidad para trabajar en equipo.
3. Tiene buena aceptación y relación con sus compañeros de trabajo.

Control de las relaciones:

1. Muestra seguridad y confianza en las relaciones con los demás.
2. Se identifica y comparte la visión y misión de la organización.
3. Busca y comparte información requerida para el buen funcionamiento de su trabajo.
4. Maneja con diplomacia y tacto las situaciones tensas y/o personas difíciles.

5. Hábil para relacionarse de manera adecuada y cordial con las personas dentro y fuera de la organización.
6. Tiene capacidad para argumentar y sustentar sus propias propuestas.
7. Tiene capacidad para influir y generar propuestas.

Cada una de estas preguntas se podía calificar en las siguientes categorías anteriormente mencionadas.

4.4 Procedimiento estadístico.

1. Se calcula el promedio y la desviación estándar de cada una de las variables
2. Se resta a la puntuación original de la variable la media general y luego se divide sobre la desviación estándar, ya con esto el valor resultante Z se le llama el valor normalizado.

Donde:

Z: Es el valor normal estándar para la calificación de la pregunta i-esima.

X: Es el valor original de la calificación del estudiante en la pregunta i-esima.

μ : Es el la calificación promedio general de todos los estudiantes en la i.esima pregunta.

3. Cada variable trasformada es correlacionada con su factor de pertenencia.
4. Los pasos del 1 al 3 se hace lo mismo tomando variables de segmentación las facultades.
5. Cada factor es normalizado empleando el mismo criterio del punto numero 1.
6. Cada factor es correlacionado con la puntuación general normalizada.
7. Cada factor es correlacionado con las variables de calificación general.
8. Como punto de referencia se calcula el 92% del promedio general del desempeño del estudiante (Promedio de las preguntas)

$$M (P4)= 4.59$$

Punto referencia: 4.22

Procedimiento Punto No. 2 de Correlación

2.1 Se calcula el coeficiente de correlación de Pesaron entre la calificación de la variable normalizada de interés y el factor normalizado al que pertenece. Este coeficiente cuantifica el grado de correlación lineal entre dos variables en un rango que oscila entre -1 y 1, donde índices de correlación de correlación cercanos a 1 ó -1 indican una alta correlación entre las variables y valores cercanos a 0 indican poca o baja correlación entre las variables bajo análisis

El coeficiente de correlación resultante me indica la fuerza de asociación del factor con el desempeño general y sus componentes, entre más cercano a 1, el coeficiente me indica que la variable está fuertemente correlacionada con el factor

$$\rho_{X,Y} = \frac{\sigma_{XY}}{\sigma_X \sigma_Y} = \frac{E[(X - \mu_X)(Y - \mu_Y)]}{\sigma_X \sigma_Y},$$

$\rho_{x,y}$
:

Coeficiente de correlación de Person entre X y Y

σ_{XY} : es la covarianza entre X y Y.

σ_X : Es la desviación típica de la variable X (Variable original).

σ_Y : Es la desviación típica de la variable Y (Factor de pertenencia)

2.2 Se calcula el coeficiente de correlación de Pearson entre la calificación del factor vs La calificación general de desempeño y sus componentes (preguntas sección 4).

2.3 El coeficiente de correlación resultante para los pasos anteriores me indica la fuerza de asociación con el factor de interés.

2.4 Luego se calcula el coeficiente de correlación de los factores vs la calificación de desempeño general y sus componentes.

2.5 Construcción del plan estratégico

El plan estratégico es una construcción estadística de dos dimensiones, en donde el nivel de importancia de la variable se mide con la correlación de Pearson en el eje vertical.

Y la valoración se mide en escala porcentual a partir de la relación entre la calificación de la variable respecto al criterio general promedio de la variable por el 92 % ($\text{media} \times 0,92$).

4.5 Mapa Estratégico

Se realiza el mapa estratégico general de los estudiantes en práctica.

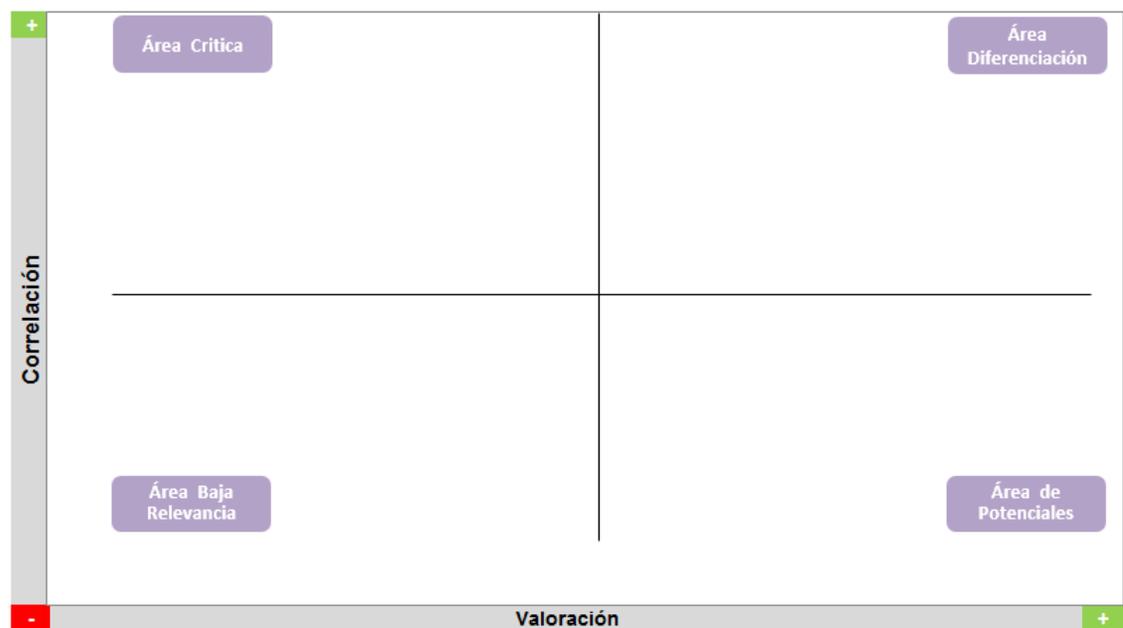
1. Se calcula la correlación de cada variable con la calificación general de desempeño, este índice de correlación permite determinar el grado de

impacto que tiene una variable específica en la puntuación del factor de interés

2. Se calcula el porcentaje de cumplimiento de la calificación de cada variable respecto al criterio general el cual es igual al 92% de la calificación media general del factor. Es índice mide el grado de valoración que el calificador le da a la variable de interés, respecto a su percepción general del factor bajo análisis.
3. se crean pares ordenados (X, Y) de cada variable bajo análisis
4. donde X= Porcentaje de cumplimiento.
5. donde y=La correlación con la variable desempeño.

El gráfico del Mapa estratégico construido a partir de los dos indicadores es el siguiente:

Mapa Estratégico



Para entender mejor esta parte es necesario comprender las siguientes áreas

1. Área Crítica o amenazas: son variables que están correlacionadas fuertemente con el desempeño general del estudiante pero que están valoradas por debajo de la calificación promedio general es decir 4,22. (Es importante pero no está también valorado)

2. Área de potenciales u oportunidades: son variables que son valoradas por encima de promedio general pero cuyo impacto en el desempeño general de los estudiantes es bajo.

3. Área de baja relevancia o debilidades: en este cuadrante se ubican las variables que tienen una valoración por debajo del promedio general y cuya correlación con el desempeño general es baja.

4. Área diferenciadora o fortalezas: son las variables más importantes que han sido valoradas por encima del promedio y que tienen una alta correlación con el desempeño general del estudiante. (muy importantes y les va muy bien).

5. Descripción de resultados

5.1 Análisis de correlaciones intra-factores

En primer lugar, se obtuvieron los resultados referentes al Análisis de correlaciones intra-factores como se puede observar en las tablas 1 al 5.

I. Factor Autoconocimiento:

En la primera tabla, aparecen los resultados del análisis de correlaciones de las preguntas del instrumento con respecto al factor de autoconocimiento, para así

saber cuáles de todas las preguntas son las que más se relacionan con este factor. (ver tabla 1)

Se encontró con un nivel de significancia del 0,05 (α) que las variables que más se correlacionaban con el factor de autoconocimiento son:

- la pregunta Número 5d: Acepta las normas y procedimientos establecidos por la empresa, se correlaciona en un (84 %) con el factor de autoconocimiento.
- La pregunta número 5h: Acepta las sugerencias y críticas relacionadas con su trabajo, se relaciona en un (86%) con el factor de autoconocimiento.
- Pregunta número 5i: Es flexible ante cambios requeridos en las funciones, actividades o proyectos que adelanta, se relaciona en un 84 % con el factor de autoconocimiento.

Tabla 1.

Análisis de correlaciones de las variables con respecto al factor de Autoconocimiento.

Factor:	Autoconocimiento
Variable	Correlación con Factor
5_a	0,73
5_d	0,84
5_e	0,81
5_h	0,86
5_i	0,84

No. Casos validos: 616

La correlación es significativa al nivel 0,05

II. Factor Autorregulación.

Se indica seguidamente en la Tabla 2, los descriptivos del análisis correlacional de las variables con el factor de Autorregulación, Se encontró con un nivel de significancia del 0,05 (α) que las variables que más se correlacionaban con este factor son: (ver tabla 2)

- La pregunta número 5e: tiene capacidad para el auto aprendizaje en su puesto de trabajo, se correlaciona en un 85 % con el factor de autorregulación.
- La pregunta Número 5b: Para la realización de su trabajo requiere de supervisión permanente, se correlaciona en un 82 % con el factor de autorregulación.
- La pregunta Número 5f : Ha desarrollado nuevas habilidades a partir del ejercicio de su cargo, se correlaciona en un 82 % con el factor de autorregulación.

Tabla 2.

Análisis de correlaciones de las variables con respecto al factor de Autorregulación

Factor:		Autoregulación	
Variable	Correlación con Factor		
5_a			0,80
5_b			0,82
5_e			0,85
5_f			0,82
5_j			0,76

No. Casos validos: 616

La correlación es significativa al nivel 0,05

III. Factor de auto motivación.

Con respecto a la tabla 3, se encontró con un nivel de significancia de 0,05 (α) que aunque ambas variables presentan un alto nivel de correlación la pregunta 5g tiene ligeramente una correlación más alta (ver tabla 3)

5g: Presenta ideas o propuestas sobre cómo hacer su trabajo, se correlaciona en un 88 % con el factor de automotivación.

Tabla 3.

Análisis de correlaciones de las variables con respecto al factor de Auto motivación.

Factor:	Automotivación
Variable	Correlación con Factor
5_g	0,888
5_a	0,886

No. Casos validos: 616
La correlación es significativa al nivel 0,05

IV. Factor Empatía.

En la siguiente tabla numero 4, se encontró con un nivel de significancia de 0,05 (α) que las variables que más se relacionan con el factor empatía son;

- La pregunta número 6h: Tiene habilidad y capacidad para trabajar en equipo, se correlaciona en un 90 % con el factor de empatía.

- La pregunta número 6j: Tiene buena aceptación y relación con sus compañeros de trabajo, se correlaciona en un 90 % con el factor de empatía.

Tabla 4

Análisis de correlaciones de las variables con respecto al factor de empatía.

Factor:	Empatía
Variable	Correlación con Factor
6_b	0,86
6_h	0,90
6_j	0,90
No. Casos validos: 616	
La correlación es significativa al nivel 0,05	

V. Factor control de la relaciones.

A continuación en la tabla 5, se encontró con un nivel de significancia de 0,05 (α) que las variables que más se relacionan con el factor de control de las relaciones son:

- La pregunta número 6i: Tiene capacidad para influir y generar propuestas, se correlaciona en un 82 % con el factor de control de la relaciones.
- La pregunta número 6g: Tiene capacidad para argumentar y sustentar sus propias propuestas, se relaciona en un 82 % con el factor de control de las relaciones.

Tabla 5.

Análisis de correlaciones de las variables con respecto al factor de control de relaciones.

Factor:		Control de relaciones
Variable	Correlación con Factor	
6_a		0,79
6_c		0,80
6_d		0,78
6_e		0,76
6_f		0,80
6_g		0,81
6_i		0,82

No. Casos validos: 616

La correlación es significativa al nivel 0,05

5.2 Análisis de correlaciones vs Valoración General desempeño

En segundo lugar en la tabla 6, se muestra en el análisis correlacional de los factores inteligencia emocional y valoración general del desempeño, Para esta fase se toma como coeficiente de correlación relevante valores mayores o iguales a un 65 %. (Ver tabla 6)

Con un nivel de significancia del 0,05 (α) se encontró:

- Que existe una correlación por encima de 65 % entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral.
- Entre los factores de la inteligencia emocional que más se correlacionan con la valoración general del desempeño son: la autorregulación con un 72 % , el autoconocimiento con 67 % y seguido a esto el control de la relaciones con un 67 %

- Según estos resultados los factores de la inteligencia emocional que menos correlación tienen con el desempeño laboral son: la empatía que arroja una correlación del (57 %) y seguido a esto la automotivación con un (64 %).
- Seguido a esto, se encontró que hay una fuerte correlación de un (69 %) entre el factor de autoconocimiento y la capacidad de resolución de problemas propios del trabajo, también se encontró que este factor tiene una correlación del (67 %) con la calidad general del trabajo.
- Así mismo, uno de los hallazgos más importante que han sido encontrados en esta investigación es que la variable de la valoración general de desempeño que más se correlaciona con la inteligencia emocional es la capacidad de resolución de problemas propios del trabajo, esto se ve puesto que la mayoría de factores de la inteligencia emocional puntúan la más alta correlación con esta variable, se puede ver de este modo :
 - El autoconocimiento se correlaciona en un 69 % con la capacidad de resolución de problemas propios del trabajo.
 - La autorregulación se correlaciona en un 76 % con la capacidad de resolución de problemas propios del trabajo.
 - La automotivación se correlaciona en un 67 % con la capacidad de resolución de problemas propios del trabajo.
 - El control de las relaciones se correlaciona en un 71 % con la capacidad de resolución de problemas propios del trabajo.

- En este orden de ideas, la segunda variable del desempeño laboral que más se correlaciona con la inteligencia emocional es la calidad general del trabajo con las siguientes correlaciones:
 - factor de autoconocimiento se correlaciona en un 67 % con la calidad general del trabajo.
 - El factor de autorregulación se correlaciona en un 72 % con la calidad general del trabajo.
 - El factor de auto motivación se correlaciona en un 64 % con la calidad general del trabajo.
 - El factor de control de las relaciones se correlacionan en un 71 % con la calidad general del trabajo.

Tabla 6

Análisis de correlaciones vs Valoración General desempeño

Factores/ componentes	vs Calificación General	4_a) Calidad general de su trabajo	4_b) Resolución de prob. Propios trab.	4_c) Capacid. planear y organizar trab.	4_d) Nivel general de cumplimiento	4_e) Utilización adec. de los recursos
Autoconocimiento	0.67	0.67	0.69	0.61	0.66	0.68
Autoregulación	0.72	0.72	0.76	0.68	0.70	0.71
Automotivación	0.64	0.64	0.67	0.60	0.60	0.63
Empatía	0.57	0.58	0.57	0.52	0.57	0.63
Control de relaciones	0.67	0.68	0.71	0.63	0.65	0.69
4_a) Calidad general de su trabajo	0.87		0.71	0.65	0.73	0.66
4_b) Resolución de prob. Propios trab.	0.86			0.65	0.66	0.69
4_c) Capacidad. planear y organizar trab.	0.84				0.67	0.60

4_d) Nivel general de cumplimiento	0.88	0.72
4_e) Utilización adec. de los recursos	0.85	

No. Casos validos: 616

La correlación es significativa al nivel 0,05

5.3 Correlación entre el desempeño general por cada factor de la inteligencia emocional.

Una vez se hace la descripción de las primeras dos partes de los resultados, se prosigue a analizar cada factor con la valoración general de desempeño de los estudiantes. (Ver tabla 6)

1. Autoconocimiento: se encontró que el factor de autoconocimiento se correlaciona un (69%) con la variable de resolución de los propios problemas, en un (68 %) con la utilización adecuada de los recursos, también se encontró con un (67%) se correlaciona con la calidad general del trabajo, en un (66%) con el nivel general de cumplimiento y finalmente se correlaciona en un (61 %) con la capacidad de planear y organizar el trabajo.

2. Autorregulación: se encontró que el factor de autorregulación se correlaciona un (76%) con la variable de resolución de los propios problemas, seguido a esto se muestra con un (72 %) de correlación con respecto a la variable calidad general del trabajo, a su vez se correlaciona con un (71%) con la utilización adecuada de los resultados, también se encontró que se correlaciona con un (70%) con el nivel general de cumplimiento y finalmente existe una relación de un (68 %) con la capacidad de planear y organizar el trabajo.

3. Auto motivación: se muestra que el factor de autoconocimiento se correlaciona en un (67 %) con la variable de resolución de problemas propios

del trabajo, seguido a esto se puede observar que se correlaciona en un (64 %) con la calidad general de su trabajo, a su vez presenta relación de

(63 %) con la utilización adecuada de los recursos, también se encontró que se correlaciona en un (60 %) con la capacidad de planear y organizar el trabajo y finalmente existe una relación de un 60 % con la variable de nivel general de cumplimiento.

4. Empatía: se encontró que el factor de empatía se correlaciona de la siguiente manera con las variables de desempeño laboral; un (63 %) con la utilización adecuada de los recursos, un (58%) con la calidad general de trabajo, (57%) con la resolución de problemas propios del trabajo, (57%) con el nivel de cumplimiento y finalmente se correlaciona en un (52%) con la capacidad planear y organizar el trabajo.

5. Control de relaciones: se encontró que el factor de control de las relaciones se correlaciona un (71%) con la variable de resolución de problemas propios del trabajo, en un (69%) con la utilización adecuada de los recursos, también se encontró con un (68%) que se correlaciona con la calidad general del trabajo, a su vez existe una relación de un (65%) con la variable de nivel general de cumplimiento, cumplimiento y finalmente se correlaciona en un (63%) con la capacidad de planear y organizar el trabajo.

5.4 Análisis de correlaciones Vs valoración general del desempeño por facultad.

Seguido a la descripción de las correlaciones de los factores de la inteligencia emocional con el desempeño en general, se proseguirá a analizar los factores de la inteligencia emocional con respecto a la valoración de desempeño por cada facultad. (Ver tabla 7).

Tabla 7

Análisis de correlaciones vs Valoración General desempeño por Facultad

Factor	Facultad	No. Casos validos	Calificación General	4_a) Calidad general de su trabajo	4_b) Resolución de prob. Propios trab.	4_c) Capacid. planear y organizar trab.	4_d) Nivel general de cumplimiento	4_e) Utilización adec. de los recursos
Autoconocimiento	ADM	329	0.80	0.71	0.71	0.68	0.67	0.69
	HUM	63	0.82	0.74	0.74	0.70	0.70	0.66
	ING	224	0.73	0.62	0.68	0.53	0.63	0.68
Autoregulación	ADM	329	0.84	0.75	0.77	0.72	0.70	0.71
	HUM	63	0.89	0.80	0.81	0.75	0.71	0.74
	ING	224	0.80	0.69	0.73	0.64	0.69	0.70
Automotivación	ADM	329	0.73	0.64	0.66	0.64	0.60	0.62
	HUM	63	0.82	0.76	0.78	0.64	0.66	0.71
	ING	224	0.71	0.64	0.65	0.56	0.59	0.63
Empatía	ADM	329	0.67	0.61	0.56	0.55	0.56	0.64
	HUM	63	0.80	0.70	0.61	0.68	0.75	0.71
	ING	224	0.65	0.54	0.60	0.49	0.55	0.61
Control de relaciones	ADM	329	0.80	0.70	0.72	0.68	0.64	0.69
	HUM	63	0.86	0.80	0.78	0.65	0.70	0.77
	ING	224	0.76	0.66	0.69	0.60	0.66	0.67

I. Facultad de administración

En la facultad de administración se encontró que el factor de la inteligencia emocional que más impacta en el desempeño laboral de las carreras afines a la administración es la **autorregulación** con un 84 % de correlación.

Por otro lado, se analizó cuales de los factores de la inteligencia emocional generan un fuerte impacto en el desempeño laboral de los estudiantes que pertenecen a la facultad de administración y se encontró;

Por un lado, se evidencia que el **factor de autoconocimiento** genera un fuerte impacto en los siguientes factores del desempeño laboral: calidad general del trabajo con (71 %) de correlación y la resolución de problemas propios del trabajo con un (71%).

A su vez, el factor de **autorregulación** presenta un fuerte impacto con el factor de **capacidad de resolución de problemas propios del trabajo** en los estudiantes de la facultad de administración, con una correlación de un (77 %).

En cuanto al factor de **Automotivación**, se puede evidenciar una correlación de (66 %) con la **capacidad de resolución de problemas propios del trabajo** en los estudiantes de la facultad de administración.

Así mismo el factor de **empatía** se correlaciona en un (64 %) con **la utilización adecuada de los recursos**.

Finalmente, **El control de las relaciones** presenta un fuerte impacto con un (72 %) en la resolución de los propios problemas propios del trabajo.

II. Facultad de Humanidades.

En la facultad de humanidades se encontró que el factor de la inteligencia emocional que más impacta en el desempeño laboral de las carreras afines a las ciencias sociales es el factor de **autorregulación** con un (89%) de correlación.

También, se encontró que el factor **autoconocimiento** genera un fuerte impacto con los siguientes factores del desempeño laboral: **calidad general del trabajo** con (74 %) de correlación y **la resolución de problemas propios del trabajo** con un (74 %) de correlación.

A su vez, El factor de **autorregulación** presenta un fuerte impacto en el factor de la **capacidad de resolución de problemas propios del trabajo** en los estudiantes de la facultad de humanidades, con una correlación de (81 %).

Por otro lado, el factor de **Automotivación** presenta una correlación de (78 %) en la **capacidad de resolución de problemas propios del trabajo** en los estudiantes de la facultad de administración

Así mismo, se encontró que el factor de **empatía** se correlaciona en un (75%) con **el nivel general de cumplimiento**.

Y finalmente, se muestra que el factor de **control de las relaciones** presenta un fuerte impacto con un (80 %) en la **calidad general del trabajo**.

III. Facultad de Ingeniería

De igual forma que en las facultades anteriores, en la facultad de ingeniería se encontró que el factor de la inteligencia emocional que más impacta en el desempeño laboral de las carreras afines a las carreras de ingenierías es el factor de **autorregulación** con un (80 %) de correlación.

Así mismo, se encontró que el factor de **autoconocimiento** se correlaciona con un 68% con el factor de **resolución de problemas propios del trabajo**.

También, se evidencia que el factor de **autorregulación** se correlaciona con un (73 %) con la **resolución de problemas propios del trabajo**.

De igual forma, el factor de **automotivación** se correlaciona con un (65 %) con el **factor de resolución de problemas propios del trabajo**.

De la misma manera, el factor de **empatía** se correlaciona con un (61%) con el factor de **utilización adecuado de los recursos**.

Finalmente, el factor del **control de las relaciones** se correlaciona en un (69 %) con el factor de **resolución de problemas del trabajo**.

5.5 Mapa estratégico por facultades.

Finalmente, se muestra el porcentaje del desempeño de cada una de las preguntas que se realizan en el cuestionario frente a la calificación general que se le da a los estudiantes. (Ver tabla 8, 9 y 10).

En esta parte se muestra el grado de valoración por parte de los jefes en el desempeño de los estudiantes según los factores de inteligencia emocional. Donde los ejes se expresan de la siguiente manera:

X= valoración del desempeño, es decir la calificación que se le dan a los estudiantes.

Y= Correlación e impacto, es decir el grado de importancia en la mente de quien lo califico.

Así mismo, para entender mejor esta parte es necesario comprender las siguientes áreas:

1. Área Crítica: son variables que están correlacionadas fuertemente con el desempeño general del estudiante pero que están valoradas por debajo de la calificación promedio general es decir 4,22. (Es importante pero no está también valorado)

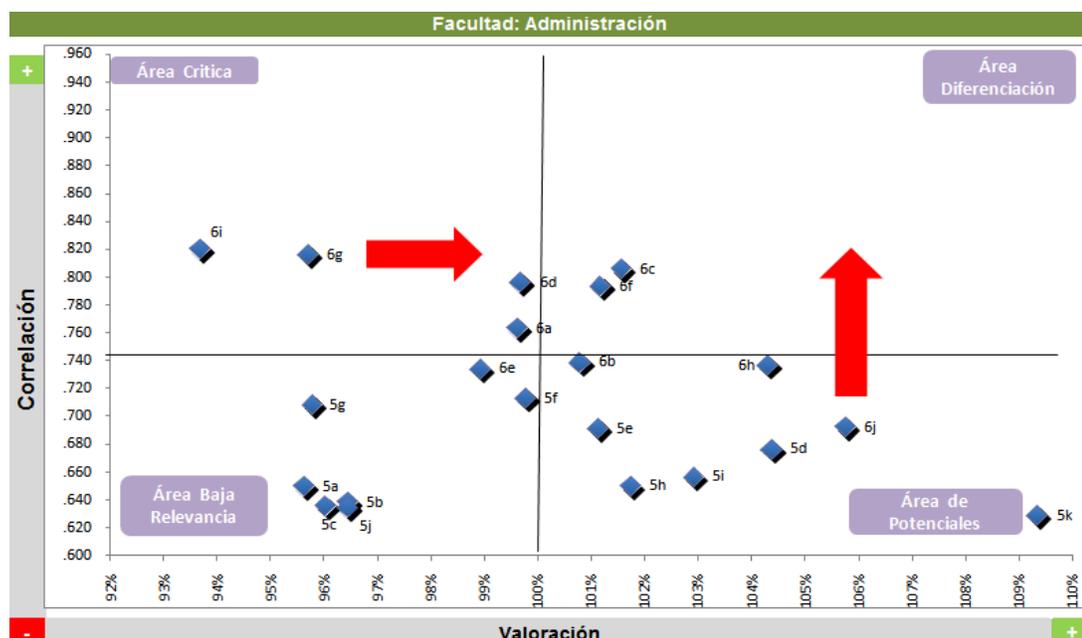
2. Área de potenciales: son variables que son valoradas por encima de promedio general pero cuyo impacto en el desempeño general del estudiantes es bajo.

3. Área de baja relevancia: en este cuadrante se ubican las variables que tienen una valoración por debajo del promedio general y cuya correlación con el desempeño general es baja.

4. Área diferenciadora: son las variables más importantes que han sido valoradas por encima del promedio y que tienen una alta correlación con el desempeño general del estudiante. (Muy importantes y les va muy bien)

Facultad de Administración

Tabla 8. Mapa Estratégico de la Facultad de administración.



Se puede observar que para la facultad de administración las variables que se encuentran en el **área crítica** son:

- 6i: Tiene capacidad para influir y generar propuestas. (control de relaciones).
- 6g: Tiene capacidad para argumentar y generar sus propias propuestas. (control de relaciones).
- 6a: Muestra seguridad y confianza en la relaciones con los demás (control de relaciones).
- 6d: busca y comparte información requerida para el buen funcionamiento del trabajo.

Es decir que estas variables generar un fuerte impacto en el desempeño general de estudiante en su trabajo pero no están siendo tan bien calificadas para los estudiantes de la facultad de administración.

En cuanto a las variables más importantes que se pueden destacar en **área potencial** son:

- 6h: Tiene habilidad y capacidad para trabajar en equipo. (Empatía).
- 6b: Muestra sensibilidad y comprensión frente al punto de vista de otros. (Empatía).

Estas variables que se mencionaron anteriormente, están siendo bastante calificadas por parte de los jefes pero no están generando el impacto necesario para que tenga una alta correlación con el desempeño general que los estudiantes tienen en su trabajo.

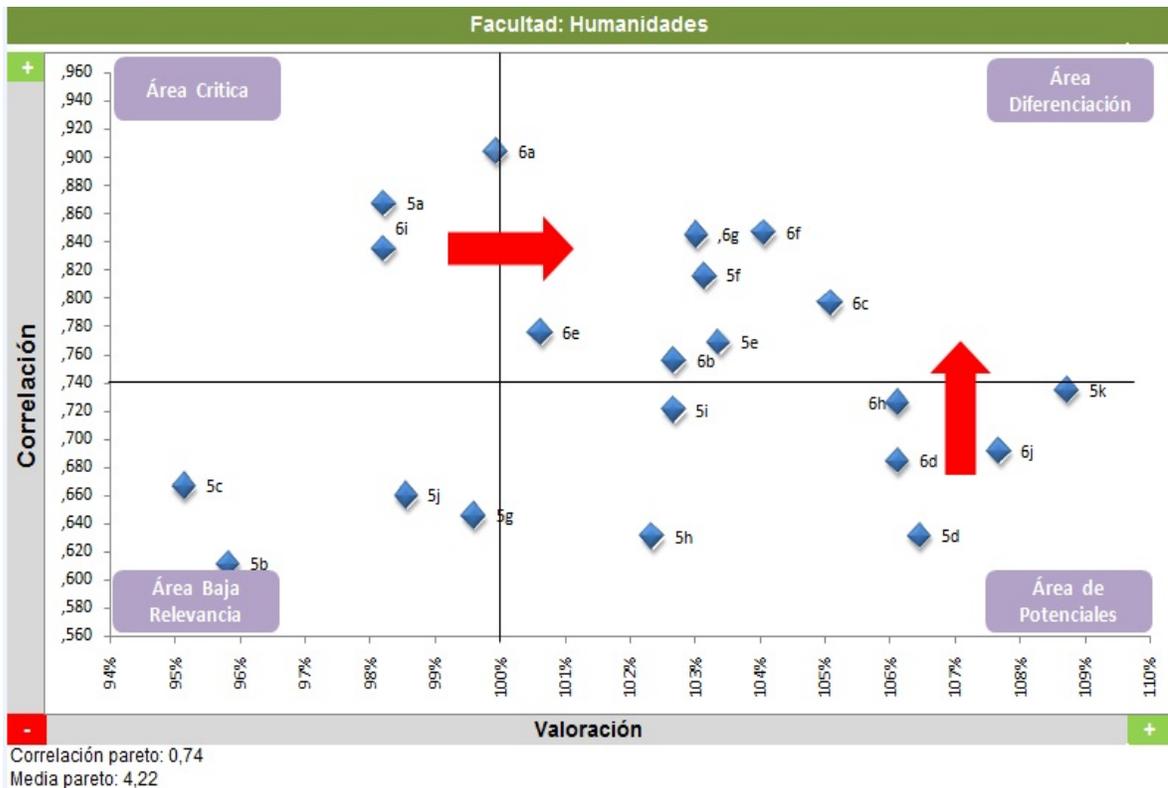
También se puede observar que las variables que se encuentran en el **área de diferenciación** son:

- 6c: se identifica y comparte la visión de la organización. (control de relaciones.)
- 6f: hábil para relacionarse de manera adecuada y cordial con las personas dentro y fuera de la organización. (control de las relaciones).

Las anteriores variables han sido calificadas con una valoración alta y al mismo tiempo generar un fuerte impacto en el desempeño del trabajo por parte de los estudiantes de la facultad de administración.

Facultad de humanidades

Tabla 9. Mapa estratégico de la Facultad de humanidades.



Las variables que se encontraron en el área crítica en los estudiantes de humanidades fueron:

- 5 a: Frente a una situación de trabajo muestra seguridad y confianza en sí mismo.
- 6 i: Tiene capacidad para generar propuestas.

Es decir que estas variables generar un fuerte impacto en el desempeño general de estudiante en su trabajo pero no están siendo tan bien calificadas por parte de los jefes para los estudiantes de la facultad de humanidades.

En cuanto a las variables más importantes que se pueden destacar en área potencial son:

- 5k: tiene una actitud dispuesta y colaboradora.
- 6h: tiene habilidad y capacidad para trabajar en equipo.
- 6j: tiene buena aceptación y relación con sus compañeros del trabajo.
- 5i: es flexible ante cambios requeridos en las funciones, actividades o proyectos que adelanta. (autoconocimiento).
- 6d: busca y comparte información requerida para el buen funcionamiento de su trabajo.

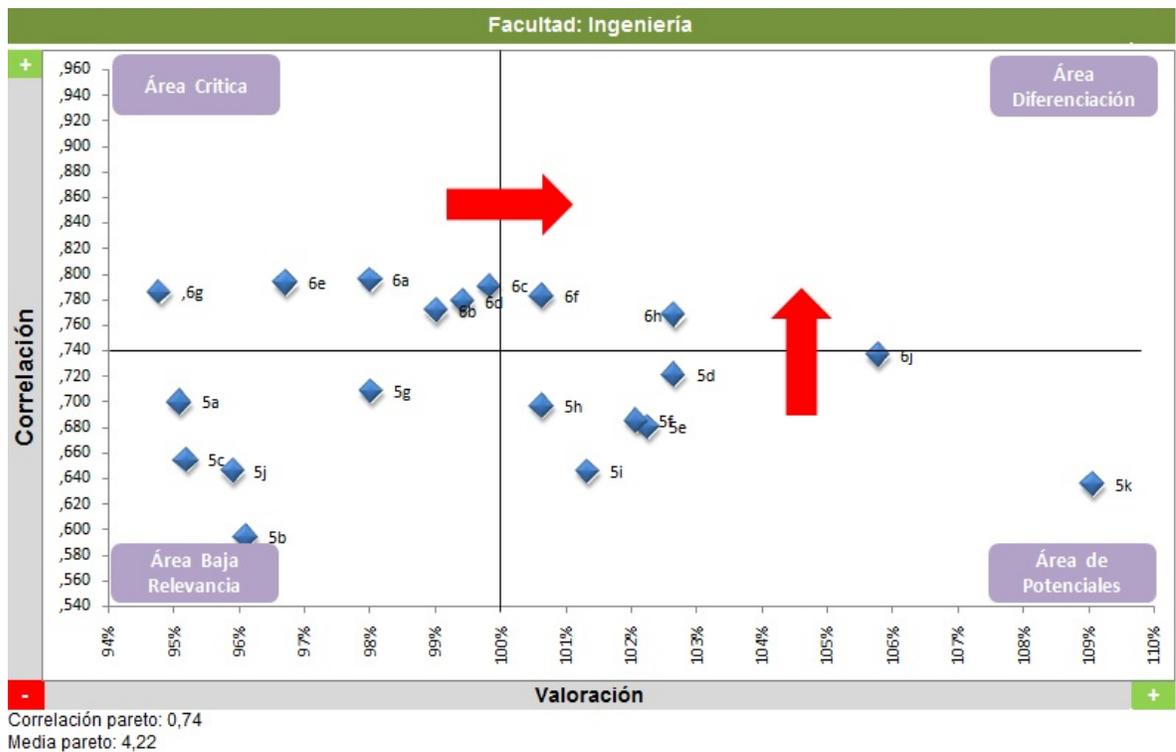
También podemos encontrar que en el área de diferenciación las variables que más se destacan son:

- 6f: hábil para relacionarse de manera adecuada y cordial con las personas dentro y fuera de la organización.
- 6g: tiene capacidad para argumentar y sustentar sus propias propuestas.
- 6c: se identifica y comparte la visión de la organización.
- 5e: tiene capacidad para el auto aprendizaje en su puesto de trabajo. (autorregulación)

Las anteriores variables han sido calificadas con una alta valoración y al mismo tiempo generar un fuerte impacto en el desempeño del trabajo por parte de los estudiantes de la facultad de humanidades.

Facultad de Ingeniería

Tabla 10. Mapa estratégico de la Facultad de Ingeniería.



Las variables que se encontraron en el área crítica en los estudiantes de la facultad de ingeniería fueron:

- 6e: Maneja con diplomacia y tacto las situaciones tensas y personas difíciles. (control de las relaciones).
- 6 a: Muestra seguridad y confianza con las relaciones con los demás.
- 6 c: Se identifica y comparte la visión y misión de la organización.
- 6d: Busca y comparte información requerida para el buen funcionamiento de su trabajo.
- 6b: Muestra sensibilidad y comprensión frente al punto de vista de otros.

Es decir que estas variables generar un fuerte impacto en el desempeño general de estudiante en su trabajo pero no están siendo tan bien calificadas por parte de los jefes para los estudiantes de la facultad de ingeniería.

Por otro lado, las variables más importantes que se encuentran en el **área de potenciales son:**

- 5d: Acepta las normas y procedimientos establecidos por la empresa. (Autoconocimiento).
- 6j: tiene capacidad para influir y generar propuestas. (Empatía).
- 5 f: ha desarrollado nuevas habilidades a partir de su ejercicio de su cargo.
- 5 e: Tiene capacidad de auto aprendizaje para el puesto de aprendizaje (Autorregulación).

También podemos encontrar en el **área de diferenciación** las siguientes variables:

- 6h: tiene habilidad y capacidad para trabajar en equipo (Empatía).
- 6f: Hábil para relacionarse de manera adecuada y cordial con las personas dentro y fuera de la organización.

6. Análisis y discusión

A la vista de los resultados obtenidos, se presentará la discusión que intentará abordar cada uno de los objetivos planteados en la investigación.

Primer Objetivo.

6.1 Conocer el impacto de la inteligencia emocional en el desempeño general de los estudiantes que se encuentran en semestre de práctica de la universidad ICESI.

Partiendo con el primer objetivo, con el cual se propone conocer la relación de la inteligencia emocional con respecto al desempeño laboral, es decir, saber si la inteligencia emocional tienen alguna relación o influye en el desempeño de la práctica de los estudiantes, respecto a esto, los resultados arrojaron una importante correlación entre estas dos variables puesto que se demostró que la inteligencia emocional se correlaciona con el desempeño laboral en al menos un 65 %, este resultado para estudios de ciencias sociales se puede tomar como una correlación significativa, es decir, que efectivamente la inteligencia emocional si genera un impacto en la forma en que los estudiantes se desempeñan en la práctica, tal como lo menciona Goleman “la inteligencia social no sólo es muy diferente a las habilidades académicas, sino que constituye un elemento esencial que permite a la persona afrontar adecuadamente los imperativos prácticos de la vida” (Goleman, 1995), cuando se habla de imperativos prácticos se hace referencia a todas las actividades que las personas realizan en su cotidiano vivir, como las funciones que se realizan en los trabajos regulares , todo esto lleva a concluir que la inteligencia emocional si influye en el momento de resolver problemas del trabajo, particularmente se puede hablar que esta constituye un elemento esencial en el desempeño laboral que los estudiantes tienen en su primera experiencia de trabajo o práctica académica.

Por otro lado, es importante mencionar que las habilidades técnicas e intelectuales no determinan del todo el desempeño laboral que tienen las personas ante determinado trabajo, puesto que Goleman (1998) afirma que depende mucho de la relación que las personas tengan con ellos mismos, el modo en que se relacionan con lo demás, de la capacidad de liderazgo y de la capacidad de trabajar en equipo, en últimas son estos los elementos que determinan la realidad del mundo laboral.

Por lo anterior, se puede decir la predicción del primer objetivo si se cumple en cierto grado, ya que se encontró una correlación significativa entre la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los estudiantes de la universidad ICESI que se encuentran realizando su semestre de práctica.

Sería muy interesante en una próxima ocasión, revisar otros instrumentos que permitan hacer mediciones más precisas sobre inteligencia emocional.

Segundo Objetivo.

6.2 Identificar los factores de la inteligencia emocional que se asocia más con el desempeño laboral en general.

Una vez analizado los resultados se llegó a la conclusión que los componentes de la inteligencia emocional que más se relaciona con el desempeño laboral son; en primer lugar, el componente de **Autorregulación** con (72 %) de correlación, esto quiere decir que en cierta forma el desempeño laboral de los practicantes depende en gran medida de cómo los estudiantes regulen sus propias emociones. Tal como lo menciona Goleman, el propósito de controlar las emociones es tratar de mantener un equilibrio sobre ellas, no intentar desaparecerlas ni reprimirlas. Dado que existen muchas emociones como lo son; el enfado, la tristeza, la euforia entre otras y todas ellas desempeñan un papel muy importante en el funcionamiento del

cuerpo humano, es necesario que las personas ejerzan un control equilibrado sobre estas emociones para así poder experimentar la sensación de bienestar ;de no ser así los sentimientos que no están bajo control pueden ser tan obsesivos que sabotean todo intento a cualquier tarea que se está llevando a cabo dado que cuando las emociones dificultan la concentración se obstaculiza el funcionamiento de la capacidad cognitiva. (Goleman, 1995).

Con respecto a lo anterior, se puede afirmar que es muy importante para determinar el desempeño laboral de los practicantes de la Universidad ICESI el componente de Autorregulación. Lo anterior sugiere que los estudiantes que mejor controlan sus estados emocionales se permiten tener cierto dominio de sus respuestas ante determinadas reacciones. Esta autorregulación les permite manejar ciertas presiones laborales sin perder el control evitando que alteren su desempeño laboral.

De esta forma, tal como lo menciona Goleman, la mayor parte de las competencias ligadas a la autorregulación, en particular la capacidad de controlarnos a nosotros mismos en condiciones de estrés y de adaptarnos a los cambios, permiten calmarnos cuando nos enfrentamos a los imponderables de la vida laboral (Goleman, 1998). Por lo anteriormente expuesto se puede afirmar que la autorregulación emocional no sólo tiene que ver con la capacidad de disminuir el estrés o sofocar los impulsos, sino que también consiste en la capacidad de provocarse deliberadamente una emoción, aunque esta sea desagradable.

Tal como lo plantearon Thilam, L; & Kirby, S.(2002) al relacionar la inteligencia emocional con el desempeño cognitivo individual obteniendo como resultado que la regulación de las emociones si contribuyen al desempeño cognitivo individual por encima de lo que contribuye la inteligencia en términos generales, con esta investigación se encuentra el mismo resultado de dichos autores : el factor de autorregulación es el que más se evidencia cuando se quiere correlacionar inteligencia emocional con el desempeño laboral individual.

El segundo componente de la inteligencia emocional que más influye en el desempeño laboral de los practicantes de la Universidad ICESI es el **Autoconocimiento** con un (67%), esto quiere decir que es necesario que los estudiantes tengan un profundo conocimiento de sus propias emociones para poder tener un buen desempeño durante su tiempo de práctica. La conciencia de uno mismo tiene que ver mucho con la conciencia emocional, esta conciencia constituye, en suma, una guía más segura para sintonizar adecuadamente con el desempeño de cualquier trabajo, controlar los sentimientos conflictivos, ser capaces de mantenerse motivados, saber captar adecuadamente los sentimientos de los que nos rodean y desarrollar habilidades sociales adecuadas ligadas al mundo laboral. (Goleman, 1998).

A partir de lo anterior, se podría decir que es necesario que los practicantes desarrollen este componente de la inteligencia emocional puesto que les ayudará a tener un mejor desempeño laboral; a medida que los estudiantes tienen la capacidad de conocer mejor sus emociones y direccionar sus impulsos, tal como lo menciona Goleman (1995), tendrán “la capacidad de reconocer el sentimiento en el mismo momento en que aparece, lo que constituye la piedra angular de la inteligencia emocional” (Goldman, 1995).

Con el mismo peso del autoconocimiento (67 %), se encontró que el componente del control de las emociones también correlaciona con el desempeño laboral es el **control de las relaciones**, con esto se puede afirmar que las relaciones interpersonales también son de suma importancia para mantener un buen desempeño laboral.

Por otro lado, los datos arrojaron resultados que los factores de la inteligencia emocional que menos tienen correlación con el desempeño laboral son la **empatía** (57%) y la Automotivación.

Esto quiere decir que el componente Empatía no es tan determinante en el desempeño de los practicantes, puede ser que los estudiantes se les dificulte

experimentar los sentimientos y las perspectivas de los demás ,las razones por cuales de concluye esos resultados pueden ser muy variadas una de la hipótesis podría ser que los estudiantes se encuentran tan centrados en realizar de la mejor manera su tiempo de práctica que no alcanzan a dimensionar el estado de ánimo y los sentimientos de las demás personas puesto que están aprendiendo a visualizar sus propias emociones y sentimientos.

De igual forma, se evidencia que la **Auto motivación** entendida como La capacidad de motivarse a uno mismo, y tener el control de su vida emocional, resulta esencial para mantener la atención, la motivación y la creatividad en las acciones que se emprendan es otro de los componentes que menos se correlaciona con el desempeño laboral de los estudiantes puesto que arrojo una correlación de un (64%) , con esto se podría decir que la auto motivación que manejan los estudiantes es el factor que menos influye en el desempeño laboral sin desconocer la importancia que tiene. Lo anterior sugiere que la dinámica de las propias emociones es algo que puede estar bajo el control personal: si el estudiante en práctica se encuentra frente a situaciones o circunstancias que le están generando en emociones de rabia, descontento, malestar, preocupación y frustración, la inteligencia emocional lo empoderara para reconocer estas emociones y movilizarse hacia nuevos estados emocionales que le permitan alcanzar un estado de bienestar y por ende un mejor desempeño laboral.

Tercer Objetivo

6.3 Identificar los factores de inteligencia emocional impactan más en las variables de desempeño.

Según los resultados se puede observar que las variables de desempeño que más se encuentran correlacionadas con la inteligencia emocional son: **resolución de problemas propios del trabajo, calidad general del trabajo** y por último la

utilización adecuada de los recursos puesto que son estas variables que presentan las más altas correlaciones con los factores de inteligencia emocional.

A continuación, se presentarán los principales factores que se encuentran correlacionados con estas tres variables. El primer componente de la inteligencia emocional que más se relaciona con la variable de **resolución de problemas propios del trabajo** es la **autorregulación** con un (76 %), esto quiere decir que los practicantes tienen la capacidad de auto controlarse a ellos mismos en condiciones de estrés y adaptarse a los cambios que les impone el ambiente laboral. A raíz de este resultado surge como hipótesis que esta habilidad que tienen los estudiantes de ICESI se genera porque a lo largo de toda su carrera ellos han tenido que responder a los altos niveles de exigencia académica que demanda la Universidad y por lo tanto han tenido más oportunidad de desarrollar la habilidad de auto regularse en condiciones de estrés; sería muy interesante poner a prueba esta hipótesis para encontrar hallazgos que la corroboren o la rechacen.

Seguido a esto se encontró que el segundo componente de la inteligencia emocional que más se relaciona con la variable de desempeño es el factor de **autoconocimiento de las propias emociones** que se correlaciona en un (69%) con la variable de **capacidad de resolución de problemas propios del trabajo**. Con esto se podría decir que los estudiantes al conocer sus propias emociones pueden tener un mejor desempeño y desenvolverse en su puesto de trabajo con mayor seguridad ; los practicantes de la Universidad ICESI puntual alto en la capacidad de conciencia de si mismos y los tres elementos de los que habla Goleman; “la capacidad de conciencia de uno mismo está compuesta por tres elementos; en primer lugar, la conciencia emocional que es la capacidad de reconocer sus propias emociones y los efectos, en segundo lugar, la valoración adecuada de uno mismo la cual consiste las propias fortalezas y debilidades y por

último, la confianza en uno mismo es decir la seguridad que se hace de uno mismo y sobre las propias capacidades. Estos tres elementos si se ponen en práctica ayudarán a mejorar el desempeño en el trabajo puesto que son elementos que permiten conocer de una mejor forma la manera en la que actuamos” (Goleman, 1998). Tal como lo afirma Chiavenato, el desempeño laboral va a depender mucho de la manera como cada persona se percibe a sí mismo en relación con su puesto de trabajo. (Chiavenato, 2000). Con lo anterior puede decirse que en la medida que los practicantes tengan mayores niveles de conocimiento personal y adecuada percepción de sí mismos, mejoran las posibilidades de alcanzar un óptimo desempeño laboral.

De igual forma, la segunda variable de desempeño laboral que más se correlaciona con la inteligencia emocional es la **calidad general de trabajo**; tal como aparece en los resultados los factores de autorregulación (72%) , control de relaciones (71%) y autoconocimientos (67%) de correlación respectivamente son los factores de la inteligencia emocional que más influencia tienen a la hora de lograr una buena calidad general del trabajo. es necesario conocerse para saber qué tipo de relaciones interpersonales tiene un estudiante y así alcanzar los objetivos trazados; para desenvolverse bien en el puesto de trabajo, es necesario saber manejar las relaciones interpersonales puesto que serán estas relaciones las que los conducirán a alcanzar las metas referentes al trabajo, tal como lo que menciona Goleman cuando afirma que “El control de las relaciones o el arte de influir consiste en tener adecuadamente en cuentas las emociones de los demás, la habilidad social de movilizar adecuadamente las emociones de los demás necesita de varias competencias, entre las que cabe destacar la habilidad para ejercer influencia, es decir, poseer herramientas eficaces de persuasión; la gente experta en el arte de influir es capaz de sentir las reacciones de quienes escuchan su mensaje o incluso de anticiparse a ellas y puede conducir a alguien hacia la meta”. (Goleman, 1998). Cuando se habla de control de las relaciones interpersonales, se puede estar hablado de las relaciones que los estudiantes

constantemente tienen con sus jefes, con sus compañeros, clientes externos o internos las cuales les permiten desenvolverse mucho mejor en su puesto de trabajo según lo muestra los resultados obtenidos.

Y por último, la tercera variable de desempeño laboral que más se correlaciona con la inteligencia emocional es la **utilización adecuada de los recursos** y los factores que más influyen en esta variable son: la autorregulación con un (71 %), el control de las relaciones con un (69%), el autoconocimiento con un (68%).

7. APOORTE.

Aprovechando los resultados obtenidos en la investigación sería muy interesante; ***Mostrar de qué manera influye la inteligencia emocional en el desempeño laboral en cada facultad.*** Por esto se quiso profundizar acerca de la influencia de la inteligencia emocional en los practicantes pero teniendo en cuenta sus facultades, es por esto que a continuación se hará una breve descripción de lo que se encontró en cada facultad.

En general, se puede observar que en todas las facultadas el factor de inteligencia emocional que más influye en el desempeño laboral es el de autorregulación influyendo de manera diferente en cada facultad. A continuación se mostrará los principales componentes de la inteligencia emocional que influyen en el desempeño laboral en las facultades.

7.1 Facultad de Administración.

Se ha encontrado que en la facultad de administración el factor de inteligencia emocional que más se correlaciona con el desempeño laboral es el factor de autorregulación con un (84 %) de correlación, con lo anterior se podría decir que todos los estudiantes que estudian carreras administrativas cuenta con la capacidad de controlarse a ellos mismo en circunstancias que les generan estrés y

también tienen la habilidad de controlar sus emociones aunque en algunos casos sean desagradables para ellos.

De igual forma también se encontró que en esta facultad el factor de autoconocimiento genera un fuerte impacto en la calidad general de trabajo con un (71%) de correlación y en la resolución de problemas propios del trabajo igualmente con un (71%) de correlación, esto quiere decir que en los estudiantes de la facultad de administración también tienen la habilidad de saber cuáles son sus emociones, qué cosas son les incomodan y que los hace sentir mejor. En estos resultados se puede ver un rasgo interesante y coherente, puesto que para tener desarrollado el factor de autorregulación es necesario poder conocer cuáles son las emociones y de qué forma se hacen presentes, es decir que se necesita el autoconocimiento para llegar a esta comprensión, es por esto que se podría decir que el factor de autorregulación va acompañado inevitablemente del factor de autoconocimiento tal como se muestra en estos resultados. En este caso esta pareja de factores les ayuda a los estudiantes de la facultad de administración poder resolver los problemas que surgen en el trabajo ayudando a mejorar potencialmente la calidad en su desempeño laboral.

7.2 Facultad de Humanidades

En esta facultad se encontró que el factor de autoconocimiento genera un fuerte impacto en las variables de calidad general de trabajo y en la resolución de problemas propios del trabajo, se puede decir que los estudiantes de esta facultad tienen desarrollada esta competencia del conocimiento de sus fortalezas y debilidades lo cual, les permite tener un buen desempeño en su puesto de trabajo y buscar sus propios métodos para resolver los problemas que se le presentan, es así como lo menciona Goleman esta capacidad tiene una importancia decisiva en la mayor parte de los trabajos, especialmente en los que se tiene que tener contacto con otras personas para manejar alguna situación

controvertida, de igual forma, la urgencia y la presión que caracterizan al mundo laboral actual hace que la mente se encuentre mucho más presionada, planificando tareas, realizando los deberes del día es por esto que es de gran importancia poder estar en constante conocimiento de las emociones para poder tener control de ellas ante los afanes del día a día .

Otro de los resultados que sería muy interesante discutir es la relación entre el factor de empatía y el nivel general de cumplimiento, según parece en los estudiantes de esta facultad el darse cuenta de lo que necesitan los demás sin necesidad de que ellos se lo digan les permite poder anticiparse a las entregas de trabajo que los jefes les piden, esto puede ser debido a que los estudiantes está conscientes de las exigencias de sus jefes y se anticipan o saben en qué momentos tienen que entregar los trabajos que les pidan.

7.3 Facultad de Ingeniería

En esta facultad se encontró que la inteligencia emocional tiene una alta correlación con la variable de resolución de problemas de trabajo, algunos de los factores que más se correlaciona con esta variable son; Autoconocimiento, autorregulación, y control de las relaciones, son estos tres anteriores factores que los estudiantes han podido desarrollar para poder desenvolverse de una mejor forma en su desempeño laboral.

De igual forma se puede observar que el factor de la inteligencia emocional que más influye en la variables de resolución de problemas propios del trabajo es el factor de autorregulación, esto quiere decir que los estudiantes tienen la habilidad de gobernar adecuadamente sus sentimientos impulsivos y sus emociones conflictivas y así mismo permanecen concentrados a pesar de las presiones, tal parece que estas competencias les ayuda a los estudiantes de ingeniería a poder resolver los problemas que se le presentan en su trabajo.

8. RECOMENDACIONES

Seguido a la discusión, el presente trabajo de investigación ha encontrado algunos resultados que sería de gran importancia presentar como sugerencias para el Centro de Desarrollo Profesional (CEDEP) y para las facultades de la Universidad.

8.1 Recomendaciones para el Centro De Desarrollo Profesional

- Dado que el CEDEP es el centro que facilita la transición de la Universidad al mundo del trabajo es importante que en sus talleres y en los espacios de acompañamiento individual se haga saber la importancia que el manejo de la inteligencia emocional tiene para el desempeño laboral no solamente para el semestre práctica sino para la vida en general.
- El acompañamiento que las asesoras de carreras ofrecen a los practicantes debería aumentar los niveles de conciencia que los estudiantes tienen acerca de cómo las emociones juegan un papel determinante en el logro de las metas que cada uno de ellos debe alcanzar, en la posibilidad de autor regular las propias emociones y la capacidad de auto motivarse y desarrollar empatía que permitan mejores relaciones con los demás.
- Otra de las recomendaciones que se le hace al CEDEP es mejorar el diseño del instrumento de medición de la inteligencia emocional, puesto que se puede realizar con menos preguntas sabiendo que con sólo esas preguntas se podrá correlacionan directamente con el factor de inteligencia emocional que se quiere indagar. Esto sería de gran ayuda para simplificar el cuestionario y evitar que los jefes requieran de más tiempo para

contestarlo confiados en que lo se responda es precisamente lo que se quiere medir.

Los resultados arrojaron que para medir los siguientes factores se necesitan solamente las siguientes preguntas:

Se encontró con un nivel de significancia del 0,05 (α) que las variables que más se correlacionaban con el factor de **autoconocimiento** son:

- **la pregunta Número 5d:** Acepta las normas y procedimientos establecidos por la empresa, se correlaciona en un (84 %) con el factor de autoconocimiento.
- **La pregunta número 5h:** Acepta las sugerencias y críticas relacionadas con su trabajo, se relaciona en un (86%) con el factor de autoconocimiento.
- **Pregunta número 5i:** Es flexible ante cambios requeridos en las funciones, actividades o proyectos que adelanta, se relaciona en un 84 % con el factor de autoconocimiento.

Se encontró con un nivel de significancia del 0,05 (α) que las variables que más se correlacionaban con el factor de **auto correlación** son: (ver tabla 2)

- La pregunta número 5e: tiene capacidad para el auto aprendizaje en su puesto de trabajo, se correlaciona en un 85 % con el factor de autorregulación.
- La pregunta Número 5b: Para la realización de su trabajo requiere de supervisión permanente, se correlaciona en un 82 % con el factor de autorregulación.

- La pregunta Número 5f: Ha desarrollado nuevas habilidades a partir del ejercicio de su cargo, se correlaciona en un 82 % con el factor de autorregulación.

Para el factor de **Auto motivación** se encontró con un nivel de significancia de 0,05 (α) que aunque ambas variables presentan un alto nivel de correlación la pregunta 5g tiene ligeramente una correlación más alta.

- 5g: Presenta ideas o propuestas sobre cómo hacer su trabajo, se correlaciona en un 88 % con el factor de auto motivación.

se encontró con un nivel de significancia de 0,05 (α) que las variables que más se relacionan con el factor **empatía** son;

- La pregunta número 6h: Tiene habilidad y capacidad para trabajar en equipo, se correlaciona en un 90 % con el factor de empatía.
- La pregunta número 6j: Tiene buena aceptación y relación con sus compañeros de trabajo, se correlaciona en un 90 % con el factor de empatía.

Y por último se encontró con un nivel de significancia de 0,05 (que las variables que más se relacionan con el factor de control de las relaciones son:

- La pregunta número 6i: Tiene capacidad para influir y generar propuestas, se correlaciona en un 82 % con el factor de control de la relaciones.
- La pregunta número 6g: Tiene capacidad para argumentar y sustentar sus propias propuestas, se relaciona en un 82 % con el factor de control de las relaciones.

8.2 Recomendaciones para las facultades

En cuanto a las facultades, se utilizó un método estadístico donde lo que se buscaba era ubicar los factores de inteligencia emocional en un análisis DOFA esto se realizó por medio de los mapas estratégicos los cuales están explicados en el capítulo del método. A continuación se mencionara algunas recomendaciones para cada facultad según los resultados obtenidos.

8.2.1 Facultad de administración

Los resultados arrojaron que hay ciertos componentes que se encuentran en el área crítica en la facultad de administración, estos componentes se pueden ver como las amenazas que tienen los estudiantes para tener un buen desempeño laboral, estos componentes tienen que ver mucho con la manera como los estudiantes manejan sus relaciones, puesto que no tienen confianza para relacionarse con los demás y exponer sus propias ideas, al igual que no tienen la capacidad para influir y generar propuestas, es decir que no está tan bien desarrollado el tema de liderazgo en este tipo de carreras. Por lo anterior se recomendaría a esta facultad que realizará acciones que fortalezcan el factor de de control de las relaciones; enfocado en temas de liderazgo y seguridad personal.

Pasando al área de diferenciación o en otras palabras las fortalezas que presentan los estudiantes, los resultados arrojan algo un poco curioso donde el factor de relaciones interpersonales puntúa alto pero en temas de manejo de relaciones cordiales y entendimiento de la visión de la organización,

Es importante aclarar que estos resultados son las calificaciones que los jefes les dan a sus estudiantes con respecto a lo que para ellos es importante tener en cuenta para mejorar el desempeño laboral.

8.2.2 Facultad de Humanidades

En la facultad de Humanidades las áreas críticas o amenazas que tiene los estudiantes son un poco menos que todas las demás facultades, puesto que sólo aparecen dos competencias por mejorar las cuales son; frente a situaciones de trabajo no muestran tanta seguridad y confianza en sí mismos y por esta misma razón se les dificulta al momento de generar propuestas, estas dos competencias son de mucha importancia para los jefes pero no le están dando una calificación tan alta en el desempeño laboral de los estudiantes de la facultad de humanidades. Es por lo anterior que se recomienda fortalecer el factor de autoconocimiento de sus propias emociones para así poder lograr que los estudiantes de humanidades estén más seguros y confiados en sí mismos y puedan generar propuestas que les ayuden a mejorar su desempeño laboral.

Sin embargo, es en la facultad de humanidades que más se encuentran competencias en el área de diferenciación o también llamadas fortalezas, de igual forma, los factores de la inteligencia emocional que más han desarrollado los estudiantes son; las relaciones interpersonales y autorregulación. entre las fortalezas que más destacan a los estudiantes de humanidades son: habilidad para relacionarse de manera adecuada y cordial con las personas dentro y fuera de la organización, capacidad de argumentar y sustentar sus propias propuestas, desarrollo de nuevas habilidades a partir del ejercicio de su cargo, identificación de la visión y la misión de la organización.

A partir de lo anterior, se podría sugerir una hipótesis; los estudiantes de la facultad de humanidades por estudiar carreras del área de las ciencias humanas han adquirido una cierta sensibilidad hacia los demás lo que les permite tener buenas relaciones con lo demás y una alta capacidad para influir

8.8.3 Facultad de Ingeniería

Se encontró que los factores de habilidades sociales y empatía están tanto en el área crítica como en el área de diferenciación, tal parece que algunos componentes de estos factores como: manejar con diplomacia y tacto las situaciones tensas y mostrar sensibilidad y comprensión frente al punto de vista de los otros están presentando dificultad en los estudiantes de ingeniería, sin embargo otros componentes de este mismo factor les está resultado fácil de llevar como: tener habilidad y capacidad para trabajar en equipo y habilidad para relacionarse de manera cordial con las personas dentro y fuera de la organización. Los anteriores factores son los que se le recomienda a la facultad de ingeniería poder trabajar para así ayudar a mejorar el desempeño laboral en estos estudiantes.

9. CONCLUSIONES

- La inteligencia emocional tiene una correlación de un 65 % con el desempeño laboral, lo anterior plantea que una alta calificación en inteligencia emocional sugerirá una alta calificación en desempeño laboral de los estudiantes de la Universidad ICESI.
- La Autorregulación y el Autoconocimiento son los dos factores de la inteligencia emocional que más se correlacionan con el desempeño laboral general de los practicantes de la Universidad ICESI.
- Se puede decir las variables de desempeño laboral que más se encuentran correlacionadas con la inteligencia emocional son: resolución de problemas propios del trabajo, calidad general del trabajo y por último la utilización adecuada de los recursos.
- La inteligencia emocional juega un papel muy importante a la hora de evaluar el desempeño laboral de los estudiantes. Por esto es necesario poder fortalecer estas habilidades en los estudiantes para así mejorar cada vez más su desempeño laboral.
- Las Facultades necesitan apropiarse cada vez este tipo de investigaciones para poder aportar significativamente en temas relacionados a la inteligencia emocional, lo cual será de gran ayuda mejor el desempeño laboral de sus estudiantes lo cual ayudara a tener un valor agregado y cada vez más ser más apetecidos.
- Es necesario que CEDEP siga trabajando en fortalecer los factores de la inteligencia emocional de los estudiantes que no sólo ayudara a mejorar el desempeño laboral de los practicantes sino que les ayudara a manejar de manera oportuna áreas de su vida personal.

REFERENCIAS

- ✓ Alonso, J., Marín, A., Velasco, M & Serpa, R (2009). Factores que inciden en el desempeño laboral de los estudiantes en práctica de la Universidad Icesi. (En proceso de publicación).
- ✓ Benavides, O. (2002). **Competencias y Competitividad. Diseño para Organizaciones Latinoamericanas**. Bogotá: Editorial McGraw – Hill.
- ✓ CHIAVENATO, I. (2002). **Gestión del Talento Humano**. Primera Edición. México: Editorial McGraw – Hill.
- ✓ Evaluación de Desempeño. .Programa de Desarrollo Profesional. Universidad Icesi.2007.
- ✓ Extremera, N. & Fernández-Berrocal, P. (2001). ¿Es la Inteligencia emocional un adecuado predictor del rendimiento académico en estudiantes? III Jornadas de Innovación Pedagógica: Inteligencia Emocional. Una brújula para el siglo XXI (pp.146-157).
- ✓ GOLEMAN, D. (1995). Inteligencia Emocional. Estados Unidos: Editorial Bantam Books.
- ✓ GOLEMAN, D. (1998). La práctica de la inteligencia emocional. España: Editorial Planeta.
- ✓ -Mayer, J.D., Salovey, P. (1993). The intelligence of emotional intelligence. *Intelligence*, 17, 433-442
- ✓ -Oginska-Bulik N. Emotional intelligence in the workplace: exploring its effects on occupational stress and health outcomes in human service workers. *Int J Occup Med Environ Health*. 2005; 18(2): 167-75.
- ✓ ROBBINS, S. (2004 . **Comportamiento Organizacional**. Décima Edición. México: Prentice Hall.
- ✓ Salkind, N.J. (1998). *Métodos de investigación*. México: Prentice Hall.

- ✓ Toro, F. & Cabrera, H. (1985). Sociedad, organización e individuo. Motivación para el trabajo. (p.18). Medellín: Centro de investigación e interventoría en comportamiento organizacional Ltda.

- ✓ Thilam, L. & Kirby, S.(2002). ¿ Is Emotional Intelligence an Advantage? An Exploration of the Impact of Emotional and General Intelligence on Individual Performance. The journaly of social pychoogy: Heldref Publications (pp.133-143)

- ✓ -Yum Chi, Y (2011). Job stress and job performance hmong employees in the taiwanese finance sector: the role of emotionalintelliengence. Social Behavior & Personality: An International Journal;2011, Vol. 39 Issue 1, p21.

Anexo A. Cuestionario de medición Inteligencia emocional – Desempeño laboral.

EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DURANTE EL SEMESTRE DE PRÁCTICA PRIMER SEMESTRE DE 2007

INFORMACIÓN DE LA EMPRESA:

Empresa _____ Fecha

Nombres y apellidos del jefe inmediato

Cargo _____ E-mail:

INFORMACIÓN DEL ESTUDIANTE:

Nombre estudiante: _____

Código: _____ Carrera: _____

Cargo del estudiante: _____

Nombre Asesor(a): _____

OBJETIVO DE LA EVALUACIÓN

Proporcionar al estudiante, a la organización y a la universidad, una evaluación objetiva, completa y representativa tanto del desempeño laboral, como de la adaptación y el potencial del estudiante en práctica, que permita apoyar el proceso de desarrollo profesional.

INSTRUCCIONES

Esta evaluación es de especial importancia para cada una de las partes que participan en la experiencia (ICESI, estudiante, empresa), por lo cual **se recomienda dedicarle el tiempo y la atención necesaria.** Es ideal que esta información se comente con el estudiante, por las sugerencias que a su desempeño se hacen, y por los aprendizajes que él puede adquirir.

MALO (M):	Si la mayoría de las expectativas no se cumplieron
REGULAR (R):	Si algunas expectativas o metas importantes no se cumplieron, o se lograron de forma poco satisfactoria.
BUENO (B):	Si se cumplieron las expectativas y metas iniciales
MUY BUENO (MB)	Si se sobrepasaron las expectativas y propósitos de la organización, en relación con el trabajo del estudiante.
EXCELENTE (E):	Si se sobrepasaron, de forma notoria y excepcional, las expectativas y propósitos de la empresa con respecto al trabajo del estudiante.

En el cuadro que hay a continuación, describa, en forma concisa, las principales funciones realizadas por el estudiante durante su semestre de práctica. Califique cada una de ellas teniendo en cuenta la escala anterior.

I. INFORMACIÓN REFERENTE AL CARGO

ACTIVIDADES DESARROLLADAS	M	R	B	M B	E

Responda las siguientes preguntas teniendo en cuenta el desempeño del estudiante:

1. Cuando se le asignó un trabajo específico de cierta complejidad	M	R	B	MB	E
--	---	---	---	----	---

Planificó concienzudamente su trabajo					
Trabajo ordenadamente					
Fue muy serio buscando información relevante					
Realizó un buen análisis de la información					
2. En su trabajo diario y si el trabajo lo requería					
Mostró que indaga o averigua con cuidado y diligencia las cosas					
Fue tolerante a puntos de vista diferentes al suyo					
Demostró prudencia al emitir juicios					
Demostró siempre objetividad					
3. Cuando se le asignó un trabajo que requería investigación y estudio					
Asumió el proceso de auto – aprendizaje por cuenta propia.					
Planificó adecuadamente el proceso					
Realizó las actividades de auto – estudio de acuerdo con el plan.					
Logró los resultados de aprendizaje y cumplió con el trabajo asignado.					

4. Qué habilidades del estudiante le permitieron el cumplimiento de la tarea.

5. Qué conocimientos del estudiante le permitieron el cumplimiento de la tarea.

6. Cuáles considera usted que fueron los aportes reales del practicante a la organización?

7. Aspectos por Evaluar	M	R	B	M B	E	No apli ca
Calidad general de su trabajo						
Resolución de los problemas propios de su trabajo						
Capacidad para planear y organizar su propio trabajo						
Nivel general de cumplimiento						
Utilización adecuada de los recursos disponibles para su trabajo.						

II. CONDICIONES PERSONALES Y HABILIDADES SOCIALES.

<i>1. Condiciones propias de la persona</i>	M	R	B	MB	E
Frente a su situación de trabajo muestra seguridad y confianza en sí mismo(a).					
Puede realizar su trabajo sin necesidad de supervisión					
Tiene capacidad para desempeñar varias funciones al tiempo.					
Acepta las normas y procedimientos establecidos por la empresa.					
Tiene capacidad para el autoaprendizaje en su puesto de trabajo.					
Ha desarrollado nuevas habilidades a partir del ejercicio de su cargo.					
Presenta ideas o propuestas sobre cómo hacer su trabajo.					
Acepta las sugerencias y críticas relacionadas con su trabajo.					
Es flexible ante cambios requeridos en las funciones, actividades o proyectos que adelanta.					

Mantiene el control de su trabajo aun en situaciones de estrés y presión.					
Tiene una actitud dispuesta y colaboradora.					
	M	R	B	MB	E
2. Habilidades Sociales					
Muestra seguridad y confianza en las relaciones con los demás.					
Muestra sensibilidad y comprensión frente al punto de vista de otros.					
Se identifica y comparte la visión y la misión de la organización.					
Busca y comparte la información requerida para el buen funcionamiento de su trabajo.					
Maneja con diplomacia y tacto, tanto las situaciones tensas, como a las personas difíciles.					
Es hábil para relacionarse de manera adecuada y cordial con todas las personas dentro y fuera de la organización.					
Tiene capacidad para argumentar y sustentar sus propias propuestas.					
Tiene habilidad y capacidad para trabajar en equipo.					
Tiene capacidad para influir y generar propuestas.					
Tiene buena aceptación y relación con sus compañeros de trabajo.					

III. COMENTARIOS GENERALES

1. Aspectos constituyen fortalezas destacadas del estudiante

2. ¿Qué aspectos debe mejorar?

3. Observaciones y sugerencias respecto al semestre de práctica

FIRMA DEL JEFE INMEDIATO

FIRMA DEL ESTUDIANTE

FIRMA DEL ASESOR (A)

Anexo B. Etapas de desarrollo del CEDEP



Anexo C. Promedio por facultades.

Pregunta/Componente	Facultad ADM		Facultad HUM		Facultad ING	
	Porcentaje	Correlación	Porcentaje	Correlación	Porcentaje	Correlación
5_a	95,6%	,650	98,2%	,867	95,1%	,699
5_b	96,4%	,639	95,8%	,611	96,1%	,594
5_c	96,0%	,636	95,1%	,666	95,2%	,654
5_d	104,4%	,677	106,5%	,631	102,7%	,721
5_e	101,1%	,692	103,4%	,768	102,2%	,679
5_f	99,8%	,714	103,2%	,815	102,1%	,685
5_g	95,8%	,709	99,6%	,645	98,0%	,707
5_h	101,7%	,650	102,3%	,630	100,6%	,696
5_i	102,9%	,657	102,7%	,720	101,3%	,644
5_j	96,4%	,635	98,6%	,659	95,9%	,645
5_k	109,3%	,629	108,7%	,734	109,1%	,634
6_a	99,6%	,763	99,9%	,904	98,0%	,795
6_b	100,8%	,739	102,7%	,755	99,0%	,771
6_c	101,5%	,806	105,1%	,796	99,8%	,790
6_d	99,7%	,797	106,1%	,684	99,4%	,778
6_e	98,9%	,735	100,6%	,775	96,7%	,792
6_f	101,2%	,793	104,1%	,846	100,6%	,783
6_g	95,7%	,817	103,0%	,844	94,8%	,785
6_h	104,3%	,737	106,1%	,726	102,7%	,767
6_i	93,7%	,820	98,2%	,835	93,8%	,820
6_j	105,7%	,692	107,7%	,691	105,8%	,736

