



**UNIVERSIDAD DEL ISTMO**  
FACULTAD DE EDUCACIÓN  
LICENCIATURA EN EDUCACIÓN

GESTIÓN DE LAS COMPETENCIAS EMOCIONALES, PERSONALES Y  
SOCIALES, EN LA MUJER TRABAJADORA:  
GUÍA DE COACHING EJECUTIVO

ROSA MARÍA GALINDO MARROQUÍN DE CASTILLO

Guatemala, 8 de diciembre de 2016.



**UNIVERSIDAD DEL ISTMO**  
FACULTAD DE EDUCACIÓN  
LICENCIATURA EN EDUCACIÓN

GESTIÓN DE LAS COMPETENCIAS EMOCIONALES, PERSONALES Y  
SOCIALES, EN LA MUJER TRABAJADORA:  
GUÍA DE COACHING EJECUTIVO

Trabajo de investigación  
Presentado al Honorable Consejo Directivo de la  
Facultad de Educación

POR

Rosa María Galindo Marroquín de Castillo

Al conferírsele el título de

**LICENCIADA EN EDUCACIÓN**  
**CON ESPECIALIDAD EN ORIENTACIÓN EDUCATIVA**

Guatemala, 8 de diciembre de 2016.



UNIVERSIDAD  
DEL ISTMO

FACULTAD DE  
EDUCACIÓN

Guatemala, 08 de diciembre de 2016

**EL CONSEJO DIRECTIVO DE LA FACULTAD DE EDUCACIÓN DE LA  
UNIVERSIDAD DEL ISTMO**

Tomando en cuenta la opinión vertida por los catedráticos asesores y la Terna de Defensa de Trabajo de Investigación, y considerando que el trabajo presentado satisface los requisitos establecidos **AUTORIZA** a la estudiante **ROSA MARÍA GALINDO MARROQUÍN DE CASTILLO** la reproducción digital de su Trabajo de Investigación titulado:

**“GESTIÓN DE LAS COMPETENCIAS EMOCIONALES, PERSONALES Y SOCIALES,  
EN LA MUJER TRABAJADORA: GUÍA DE COACHING EJECUTIVO”.**

Previo a optar el título de

**LICENCIADA EN EDUCACIÓN  
CON ESPECIALIDAD EN ORIENTACIÓN EDUCATIVA**

Lcda. Mirna Rubí Cardona de González  
Decana

Le-56/16  
MAG/NA  
cc: archivo

Guatemala, 22 de noviembre de 2016

Licenciada  
Nidia Lorena Álvarez Urías de Puga  
Directora de Licenciatura en Educación Universitaria  
Facultad de Educación

Estimada Licenciada de Puga:

Por este medio informo que he concluido la revisión de estilo del trabajo de investigación que presenta la alumna **ROSA MARÍA GALINDO MARROQUÍN DE CASTILLO**, carné **2007-10368**, de la carrera de Licenciatura en Educación, el cual se titula **“GESTIÓN DE LAS COMPETENCIAS EMOCIONALES, PERSONALES Y SOCIALES, EN LA MUJER TRABAJADORA: GUÍA DE COACHING EJECUTIVO”**.

Luego de la revisión, hago constar que la alumna, ha incluido las sugerencias dadas para el enriquecimiento del trabajo. Por lo anterior, emito el *dictamen positivo* sobre dicho trabajo.

Atentamente,



Lcda. Carmen Amalia Méndez Santizo  
Revisora de Forma y Estilo.



UNIVERSIDAD  
DEL ISTMO

FACULTAD DE  
EDUCACIÓN

Guatemala, 15 de octubre de 2016

Licenciada  
Nidia Alvarez Urías  
Directora  
Licenciatura en Educación  
Facultad de Educación

Estimada Licenciada Alvarez:

Por este medio informo que he asesorado y revisado a fondo el trabajo de investigación que presenta la alumna **ROSA MARÍA GALINDO MARROQUÍN DE CASTILLO**, carné **2007-10368**, de la carrera de Licenciatura en Educación, el cual se titula "**GESTIÓN DE LAS COMPETENCIAS EMOCIONALES, PERSONALES Y SOCIALES, EN LA MUJER TRABAJADORA: GUÍA DE COACHING EJECUTIVO**".

Luego de la revisión, hago constar que la alumna, ha incluido las sugerencias dadas para el enriquecimiento del trabajo de investigación. Por lo anterior emito el *dictamen positivo* sobre dicho trabajo y confirmo que el mismo está listo para pasar a revisión de estilo.

Atentamente,

Inga. Ingrid Zapata de Ajpop  
Revisora de fondo

Lu-07/16  
IGA/RA  
CC Expediente

## INTRODUCCIÓN

Conforme al término *coaching* ejecutivo para gestionar las competencias emocionales, personales y sociales en la mujer trabajadora, es hablar de algo innovador que no es producto de una casualidad, sino algo pensado para la vida de las personas; las emociones dejan huella en ellas y marcan el camino a lo largo de su vida, lo que sugiere una modificación fundamental ante las necesidades personales, familiares y sociales.

Por otro lado, se verifica que existen estudios realizados por varios investigadores que sugieren el control de las emociones, como algo básico en la actualidad a causa de las distintas situaciones con las que se enfrenta la persona. Ahora bien, cuando por alguna razón ese control no se ha dado en los primeros años de manera natural dentro el ámbito familiar; se necesita accionar otros entes que ayuden con responsabilidad al bien común, siendo el caso de la empresa, dicha entidad pretende un alcance que encadene una acción positiva dentro del ámbito laboral donde se desenvuelve la mujer trabajadora.

En cuanto las mujeres trabajadoras, conscientes de la situación de la crisis emocional que sufren y el rol insustituible que desempeñan dentro del ámbito laboral, esta investigación tiene como finalidad, aprender a gestionar las emociones, que integran las competencias: personal y social, al permitir implementar la innovación de *coaching* con una base antropológica. En primer lugar, se diseña el programa con la metodología adecuada; se han diseñado doce acciones, en cuatro meses de duración, que contengan lo necesario para el personal en estudio. Este programa se fundamenta en las variables del marco teórico, lo cual proporciona las bases que permitan llevarlo al aprendizaje dentro del contexto, apoyado con materiales curriculares, así como instrumentos para evaluar y recoger datos.

Así pues, el eje central son las emociones; por tanto, es necesario una base antropológica en la mujer adulta; lo científico respecto al aspecto de competencias emocionales, cuerpo y lenguaje, que lleve a integrar las competencias personales y sociales; con estrategias de intervención, a través del *coaching* ejecutivo con una base antropológica, entrevista individualizada, para elaborar un plan de mejora personal, con preguntas de fondo, que ayuden al participante, para determinar debilidades y fortalezas con recursos tecnológicos.

Vale aclarar un aspecto importante, en relación a la limitación del tiempo y lo relacionado con la disponibilidad de las personas, con las que se trabajó, debido al contexto donde se aplica.

## ANTECEDENTES

Para fundamentar el presente trabajo se consultaron diferentes investigaciones y bibliografía relacionada con el tema de las competencias emocionales que engloban las personales y sociales.

Como antecedentes, se debe tomar en cuenta que, a mediados del siglo XX, algunos expertos en la materia: Allport, Maslow, Rogers y Payne, presentan un estudio que plantea la situación desfavorable de emoción y razón; ésta, es de las primeras investigaciones que tratan lo emocional y resaltan la formación de la misma al proponer integrar la emoción a la enseñanza educativa.

Así fue que, para profundizar en esta investigación, se plantearon las siguientes preguntas: ¿Qué se está haciendo para el plan de vida de los colaboradores en la empresas y que repercute en un aspecto esencial de la vida misma? es decir, el estado emocional de la mujer trabajadora; ¿cómo afecta esto a la labor diaria?

Como adultos, padres, empresa o líderes sociales, se ha tenido un descuido en el campo emocional. Por tanto, se seleccionaron autores cuyas principales ideas aporten a la investigación, las cuales se recogen a continuación:

Díaz, María José, en su tesis *Relaciones entre factores de personalidad y la utilización de estrategias de afectividad positiva en estudiantes universitarios*, habla sobre la importancia de las emociones, al ser afectadas por distintas actividades y por la calidad de relación, lo que influye directa o indirectamente, en la familia, amistades y sociedad.

Richard Weissbourd del Programa Desarrollo Humano y Psicología del Gobierno Kennedy, de la Universidad de Harvard, en su investigación sobre cómo los adultos pueden asesorar a otros para desarrollar relaciones afectivas maduras y éticas, expresa: "Hoy se enfrenta con una hazaña de renuncia "épica abdicación" a la responsabilidad de educar en el amor" (WEISSBOURD, et al., 2013/2014). La renuncia a la responsabilidad sigue sin recibir, transmitir y enseñar lo emocional, que desarrolla habilidades para las relaciones interpersonales y ayudan en campo laboral.

Vásquez Dávila, Irma en su tesis: *Importancia de la educación de la afectividad en las alumnas adolescentes de 12 y 13 años del Colegio El Sagrado Corazón*, muestra

la importancia de fortalecer y enseñar a las alumnas, un aprendizaje que conduzca al autocontrol de las emociones y sentimientos; que afecta y se refleja en la vida diaria.

En la Universidad del Istmo, existe la tesis de Gonzales Suarez, Ana Lucrecia, con el tema *Formando familias en virtudes y valores a través del programa radial Hogar Empresa*, donde plantea, que, ante los nuevos desafíos y obstáculos, se debe educar y formar lo afectivo, a fin de ser padres exitosos y que la vida de pareja no resulte difícil, por la tensión entre sus responsabilidades profesionales, familiares y la relación afectiva.

Daniel Goleman, dice en su investigación *Inteligencia Emocional* (GOLEMAN, 2013 pág. 7), que para brillar y convertirse en una estrella, hay factores que están más allá del conocimiento; las emociones, aplicadas a sí mismo y a los demás. Hace saber que quienes poseen control en las emociones, alcanzan niveles altos en la empresa, están motivados, trabajan en equipo, tienen iniciativa e influyen en los demás.

## JUSTIFICACIÓN

Lo emocional es fundamental en la persona, se ha logrado constatar que las competencias personales y sociales, que se incluyen en el ámbito emocional, constituyen en la actualidad, algo influyente en el vivir de la mujer trabajadora. El propósito de la presente Investigación es enseñar a la mujer trabajadora de la empresa *Logistic*, a gestionar sus competencias emocionales, que engloban las personales y sociales, en tener conocimiento de sí misma y de los demás, a través de *coaching* ejecutivo, con un fundamento antropológico que va más allá de la adquisición de conocimientos; ya que permite el desarrollo integral en la persona, al lograr integrar las competencias personales y sociales; habilidades que se reflejan en la labor diaria, al poner en práctica el plan de mejora personal, la mujer se perfecciona y logra unidad de vida.

La falta de atención, lealtad, responsabilidad “modernidad líquida” (BAUMAN, 2005 p. 1) genera angustia y ansiedad, depresión, estrés, violencia, anorexia y tristeza. Lo emocional se puede ver afectado por distintas situaciones: relación de pareja, actividades que realiza, rol que desempeña con el equipo de trabajo; lo cual, en el fondo, provoca desequilibrio emocional. La ausencia de conocimiento y actitudes emocionales, tiene consecuencias en las competencias personales y sociales. Así pues “[...]la inteligencia emocional es el factor de éxito más importante en cualquier carrera” (GOLEMAN, 2013 pág. 13); por tanto, la gestión de las emociones, determina el éxito de la mujer, razón para formarse en la tarea hermosa y digna de las emociones.

Ahora bien, para la empresa *Logistic*, es básico conocer al personal en el que se apoya; para que al desarrollar la guía de *coaching* ejecutivo e integrar las competencias personales y sociales, para que la mujer lo haga vida en conocimiento mutuo, misión personal y profesional; de manera que cada una, pueda implementar un plan estratégico de acción concreto, diseñado a su medida, al poner en práctica las potencias de la persona: la inteligencia y voluntad, para actuar con libertad.

A pesar de que existen investigaciones previas en cuanto al tema que aborda esta investigación, el contexto de la propuesta, es diferente. Ser mujer trabajadora requiere gestión de las competencias emocionales.

No se trata de trabajar por trabajar, sino de realizar *la obra bien hecha*, para trascender

## RESUMEN

El siguiente trabajo de investigación tuvo como objetivo el aprendizaje y gestión de competencias emocionales que engloban las personales y sociales en la mujer trabajadora de la empresa Logistic. El tema investigado, en relación con el contexto en donde se aplicó, constituye una innovación educativa con la guía de *coaching* ejecutivo con base antropológica dentro del campo laboral, que responde a las distintas crisis, dificultades y necesidades actitudinales que están afectando a la persona y, por ende, al ámbito empresarial en el bajo desempeño laboral por falta de gestión de las competencias emocionales, en la mujer trabajadora.

Ahora bien, encontrada la situación, se estudió a la mujer en varios aspectos: su base antropológica y social, su funcionamiento dentro de la empresa y la falta de desempeño causado por la mala gestión de las competencias emocionales, siendo una lo profesional. Se estudiaron los problemas más frecuentes con los que ella se encuentra, los cuales provocan crisis e interfieren en lo personal y social, en el servicio, la responsabilidad, respeto, libertad, motivación y empatía, en los diferentes ámbitos donde se desarrolla.

Se propuso una “Guía de *Coaching* Ejecutivo”, con nociones básicas sobre la persona, lo emocional en la mujer al integrar las competencias personales y sociales, el cuerpo y lenguaje, entre otros temas; todo lo cual ayuda gestionar las emociones en la mujer trabajadora, al encontrar el sentido de su vida para la obra bien hecha.

El programa se implementó dentro de la empresa Logistic, con doce acciones una cada semana, durante cuatro meses (de enero–abril); dentro de ésta, se aplicó la guía de *coaching* ejecutivo con fundamento antropológico, la entrevista para el plan de mejora personal. A las participantes, se les planteó que a través del aprendizaje, mejorarían en las competencias emocionales, personales y sociales, logrando bienestar y eficiencia en el ámbito donde se desenvuelven, al determinar su debilidad y lograr establecer su fortaleza. Los resultados obtenidos después de la evaluación fue que se demostró, de acuerdo a la hipótesis planteada, el logro de la mejora en las competencias emocionales personales y sociales, que ayudan al desempeño y, por ende, a la mejora del ámbito laboral.

De acuerdo a la implementación de la “Guía de *Coaching* Ejecutivo”, se considera poder aplicarla en otros ámbitos que deseen gestionar las competencias emocionales personales y sociales, para mejorar el capital humano de la empresa.

## INDICE

INTRODUCCIÓN	
ANTECEDENTES	
JUSTIFICACIÓN	
RESUMEN	
1. MARCO CONTEXTUAL .....	1
1.1. Contexto general: persona y trabajo .....	1
1.1.1. Protección de la persona en Guatemala .....	2
1.2. Contexto institucional.....	3
1.2.1. LOGISTIC: empresa de transporte de carga comercial .....	3
1.2.2. Filosofía institucional .....	4
1.2.3. Historia .....	6
1.2.4. Comunidad empresarial.....	6
1.2.5. Organización de la empresa .....	6
1.3. Situación problema .....	8
1.3.1. Casos .....	9
1.3.2. Datos.....	12
1.4. Problema de investigación.....	21
1.5. Objetivo de investigación.....	21
1.6. Pregunta de investigación.....	21
2. MARCO TEÓRICO .....	22
2.1. introducción .....	22
2.2. Primera Variable: la mujer adulta, fundamento antropológico .....	23
2.2.1. Introducción.....	23
2.2.2. Fundamento antropológico .....	23
2.2.3. Persona Humana.....	24

2.2.4.	Desarrollo conductual de la persona adulta .....	26
2.2.5.	Desarrollo cognoscitivo.....	27
2.2.6.	Fundamento social .....	27
2.2.7.	Diferencias entre la mujer y el varón, en la adultez.....	28
2.2.8.	La madurez de la mujer .....	29
2.2.9.	La mujer trabajadora de la empresa .....	30
2.2.10.	Resumen de hallazgos.....	31
2.3.	Segunda Variable de estudio, Científica: Gestión de las competencias emocionales en la mujer .....	31
2.3.1.	¿Qué es emoción? .....	32
2.3.2.	¿Qué es la Inteligencia emocional (Coeficiente Emocional (CE)?.....	32
2.3.3.	Las competencias emocionales, personales y sociales .....	33
2.3.4.	Fundamento psicológico.....	36
2.3.5.	La gestión de las emociones .....	38
2.3.6.	Costos y beneficios en lo emocional.....	40
2.3.7.	Nombrar las emociones.....	40
2.3.8.	Corporal en las competencias emocionales en la mujer .....	41
2.3.9.	El lenguaje en lo emocional .....	42
2.3.10.	Claves de la comunicación.....	43
2.3.11.	El desempeño laboral y su influencia en las competencias emocionales .....	44
2.3.12.	Madurez emocional en el desempeño.....	44
2.3.13.	Las habilidades sociales y empatía.....	45
2.3.14.	Resumen de hallazgos.....	47
2.4.	Tercera variable de estudio. Estrategias de <i>coaching</i> ejecutivo para la gestión emocional .....	47
2.4.1.	Fundamento pedagógico .....	48
2.4.2.	Resumen de hallazgos de la variable técnica .....	57
2.5.	Síntesis de hallazgos del marco teórico .....	58
2.6.	Propuesta de investigación-acción .....	59

2.6.1.	Descripción.....	59
2.6.2.	Problema de investigación.....	61
2.6.3.	Objetivo de investigación.....	62
2.6.4.	Pregunta de investigación.....	62
2.6.5.	Plan de experimentación .....	62
2.6.6.	Protocolo experimental .....	64
2.6.7.	Recursos .....	88
2.7.	Hipótesis.....	89
3.	MARCO DE ANÁLISIS .....	90
3.1.	Metodología.....	90
3.1.1.	Propuesta experimental.....	91
3.1.2.	Descripción.....	91
3.1.3.	Instrumentos .....	92
3.1.4.	Problema .....	93
3.1.5.	El objetivo.....	93
3.1.6.	Pregunta de investigación.....	93
3.1.7.	Plan de experimentación .....	93
3.1.8.	Procedimientos de recolección de datos.....	94
3.1.9.	Pretest y postest.....	95
3.1.10.	Población .....	95
3.1.11.	Definición de las variables e indicadores.....	96
3.2.	Notas de Campo.....	96
3.2.1.	Bitácora .....	96
3.2.2.	Comentarios recibidos .....	102
3.2.3.	Experiencia personal .....	103
3.3.	Presentación de resultados .....	105
3.3.1.	Resultados de pre-test.....	105
3.3.2.	Resultados del Pos-test.....	110

3.3.3.	Comparación de resultados del pre-test y pos-test .....	113
3.3.4.	Análisis de resultados.....	120
4.	CONCLUSIONES.....	123
4.1.	Alcances.....	123
4.2.	Limitaciones.....	124
5.	RECOMENDACIONES.....	125
6.	BIBLIOGRAFÍA.....	126
7.	ANEXOS.....	134

### ÍNDICE DE ESQUEMAS

Esquema No.1.....	7
Organigrama institucional .....	7
Esquema No.2.....	25
Potencias de la Persona .....	25
Esquema No. 3.....	37
Trabajar la emoción y conducta .....	37
Esquema No 4.....	38
Motivación y Respuesta emocional.....	38
Esquema No. 5.....	57
Conocimiento de las Competencias: Saber, hacer, Ser, Saber estar.....	57

### ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro No. 1 .....	33
Emociones adaptativas y defensivas .....	33
Cuadro No. 2.....	34
Competencias emocionales personales.....	34
Cuadro No. 3.....	35
Competencias emocionales, Sociales.....	35
Cuadro No. 4.....	62
Tiempo disponible.....	62
Cuadro No. 5.....	63
Plazos.....	63

Cuadro No. 6. ....	64
Plan general .....	64
Cuadro No 7. ....	70
Acción 1.....	70
Cuadro No. 8. ....	71
Acción 2.....	71
Cuadro No. 9. ....	72
Acción 3.....	72
Cuadro No. 10. ....	73
Acción 4.....	73
Cuadro No. 11. ....	74
Acción 5.....	74
Cuadro No. 12. ....	75
Acción 6.....	75
Cuadro No. 13. ....	76
Acción 7.....	76
Cuadro No. 14. ....	77
Acción 8.....	77
Cuadro No. 15. ....	78
Acción 9.....	78
Cuadro No. 16. ....	79
Acción 10.....	79
Cuadro No. 17. ....	80
Acción 11.....	80
Cuadro No. 18. ....	81
Acción 12.....	81
Cuadro No. 19. ....	82
Evaluación de desempeño.....	82
Cuadro No. 20. ....	88

Público seleccionado.....	88
Cuadro No. 21 .....	94
Plazos.....	94
Cuadro No. 22.....	96
Variables e indicadores.....	96
Cuadro No. 23 .....	97
Bitácora .....	97
Cuadro No. 24.....	115
Rangos y niveles de significancia, según McNemar .....	115

### ÍNDICE DE TABLAS

Tabla No.1 Respuesta sobre si lo emocional afecta la labor diaria (porcentaje).....	15
Tabla No. 2. Respuesta a preguntas: 2,3,4,5 y 6: ¿Puede definir brevemente sus competencias personales y sociales, para el desempeño laboral? .....	16
Tabla No. 3. Respuestas de la lista de emociones, que refleja en la labor diaria. ....	18
Tabla No.5. Resultados recabados sobre los requerimientos y hallazgos encontrados en la encuesta y lo observado que determina el talento.....	20
Tabla No. 6. Indicadores de las competencias emocionales personales y sociales .	107
Tabla No. 7. Resultado del postest competencias personal y social .....	111
Tabla No. 8. Resultados de la entrevista.....	113
Tabla No. 9. Resultados de progresión del pretest y postest: competencias personales y sociales.....	116
Tabla No. 10. Significancia de la progresión de las competencias personales.....	117
Tabla No. 11. Resultado de la progresión de las competencias sociales.....	118
Tabla No.12. Significancia de las competencias sociales.....	119
Tabla No.13 Resultados de las variables de Trabajo de Campo .....	120

### ÍNDICE DE GRÁFICAS

Gráfica No.1. ....	15
Respuesta sobre si las emociones afectan la .....	15
labor diaria (porcentaje).....	15

Gráfica No. 2. ....	17
Respuestas de preguntas 2,3,4,5 y 6: ¿Puede definir brevemente sus competencias personales y sociales, para el desempeño laboral? .....	17
Gráfica No. 3. ....	19
Respuesta de la lista de emociones que manifiesta en la labor diaria.....	19
Gráfica No. 4. ....	109
Pre-test: competencias personales y sociales.....	109
Gráfica No. 5 .....	112
Resultados del Pos test, competencias personales y sociales.....	112
Gráfica No. 6. ....	116
Progresión del pre-test y pos-test: competencias personales y sociales .....	116
Gráfica No. 7. ....	118
Resultados de la progresión de la competencia social.....	118

## 1. MARCO CONTEXTUAL

### 1.1. Contexto general: persona y trabajo

Todos los seres humanos, dedican la mayor parte del tiempo al trabajo; la conciencia de la empresa, es saber hasta dónde llega su responsabilidad; es decir, aquellos efectos directos e indirectos de la acción; es algo que se ha venido desarrollando en el siglo XXI.

La familia es base responsable, del éxito o fracaso de lo emocional en la sociedad; y es la primera escuela de todas las virtudes, según “[...]el hombre viene con el chip vacío” (SELLÉS, 2012, 29 mayo) a medida que crece, aprende de sentimientos y emociones. El término *emociones*, aparece en el siglo X, se deriva del latín *sentiré*, de sentir, darse cuenta. En los siglos XII y XIII, aparecen las palabras *sentimental* y *resentimiento*; en el XVII con Descartes, al designar estados interiores pasivos difíciles de descubrir. (ROJAS, 2010 pp. 2,3)

Ahora bien, a medida que el ser humano crece, adquiere virtudes, saber el porqué, el para qué se trabaja es el fundamento del trabajo, lo cual es esencial, desde las políticas privadas de la empresa; es por eso, que se debe cuidar al ser humano y al desarrollo de su aspecto emocional; pues desde que es concebido mantiene las emociones, envejece y muere con ellas; “[...]el trabajo permite perfeccionarse con la ayuda de las competencias personales y sociales, lo que trae como consecuencia, la realización de la labor bien hecha”. (SELLÉS, 2007 pp. 455,456).

En la historia se ha considerado el trabajo de la siguiente manera:

En la Edad Antigua, específicamente en Grecia y Roma, sólo era digna la ocupación intelectual, lo manual estaba designado a esclavos; en la Edad Media, el cristianismo aporta la idea del trabajo, como una forma de hacer llegar la creación a su plenitud, lo que aplica a cualquier trabajo; lo importante es que esté unido al Amor de Dios; lo que enmarca la importancia a las emociones. En la Edad Moderna, se considera al trabajo, como medio de colaborar con Dios, se afirma que el éxito en el trabajo, es una señal de que Dios está

contento con el ser, además que ese mismo trabajo, es signo de salvación. En la Edad Contemporánea, se desarrolla la primera Revolución Industrial, que busca el bien de los propietarios, y se considera a los trabajadores, como fuerza para alcanzar metas. Aparece la ideología socialista-marxista.

En el siglo XX hasta la fecha, lo que importa es la productividad, que trae consigo, la deshumanización del trabajo. Ernesto Sábato lo afirma en una de sus obras. La mayoría del tiempo, cada persona lo usa trabajando, esto influye en el modo de desarrollar su vida: “Se entiende por trabajo esa acción humana a través de la cual el hombre se perfecciona como hombre a la par que perfecciona la realidad física” (SELLÉS, 2007 p. 470). El factor que más ha impactado al mundo es el proceso de la tecnología moderna, que ha traído grandes beneficios en lo personal y laboral. El desarrollo de la tecnología cambio la manera de pensar en las personas y familias, en sus costumbres y labores, gracias a la manera de comunicar (DELORS, 1997 pág. 38).

Por otro lado, el hecho de no valorar la vida desde su concepción, la inseguridad, las guerras, el narcotráfico y tecnología, han provocado cambios sociales, afectando lo emocional. “La familia, patrimonio de la humanidad, es uno de los tesoros más importantes de los pueblos latinoamericanos y caribeños” (BENEDICTO, 2007 p. cap 9 No 432). Ella ha sido y es escuela de fe, de los valores humanos y cívicos, el hogar acoge generosa y responsablemente. La familia es insustituible para lo emocional personal, así como para la sociedad y educación de los hijos.

En el pasado era más fácil formar a los hijos, transmitir afectos gracias a que siempre, se encontraba un miembro en la familia –madre- la sociedad era un aliado, las personas expresaban mejor sus sentimientos, estaban rodeadas de modelos, y leyes que apoyaban e incidían en su comportamiento social y ético, que rigen la vida y forman parte de las personas, familias y civilizaciones de todas las épocas, favorecían realmente, el desarrollo humano integral, tomando en cuenta la dignidad de todas las personas humanas.

#### *1.1.1. Protección de la persona en Guatemala*

Por su parte, la Constitución Política de la República de Guatemala, declara *Persona Humana, fines y deberes*; en el artículo 1. Protección de la persona y familia, en donde se

compromete a garantizarla, lo cual se promueve sobre la base legal del matrimonio, la igualdad de derechos de los cónyuges, la paternidad responsable; e indica que el fin supremo es el bien común. Capítulo II. (Corte de Constitucionalidad, 2002 pág. 16)

De acuerdo con lo antes mencionado en los artículos, se ha considerado la importancia que tiene lo emocional en la vida de la mujer, familia y trabajo guatemalteco, para alcanzar unión afectiva y armonía. Lo que es “[...]vital para la calidad de vida” (COVEY, 2014 p. 1) y su desempeño. Por lo que el supuesto es que la mujer y el hombre, deben aportar lo siguiente dentro del hogar: enseñar y transmitir las emociones, lo cual es básico para el desarrollo, la adquisición del conocimiento científico, satisfacer las necesidades laborales, asumir adecuadamente el desarrollo de las tecnologías y para adaptarse, de manera eficaz a la realidad actual de la globalización.

Es importante volver a colocar a la persona en su lugar a través del conocimiento de sí misma, de acuerdo con los orígenes del ser humano, para conseguir el desarrollo global de la mujer. Así pues, impregnados por una visión cristiana, se volvió al sentido humano del trabajo; y es aquí, donde los directivos deben considerar invertir en la persona, ya que las distintas corrientes mercantilistas, han afectado lo emocional y, en consecuencia, el ámbito empresarial.

## **1.2. Contexto institucional**

### *1.2.1. LOGISTIC: empresa de transporte de carga comercial*

La empresa *Logistic*<sup>1</sup>, es una organización guatemalteca, líder en el mercado por el servicio que presta al transportar materia prima y mercadería, de las empresas más reconocidas en el país; tanto nacionales como internacionales. Esta distinción ha permitido su desarrollo, dentro del campo donde se desenvuelve, gracias a la confianza depositada en ella.

Para desarrollar su labor, cuenta con estrategias de seguridad en el manejo de la mercadería que se le ha confiado. Mantiene actualmente, telefonía móvil, GPS y correo electrónico las 24 horas. Esto hace de ella, una empresa líder en el mercado; orientada a

---

<sup>1</sup>La descripción de la empresa fue tomada de documentos aportados y su página web.

cumplir en todo momento, las expectativas del cliente, confiando el éxito y crecimiento al desarrollo de sus colaboradores.

Las oficinas centrales se ubican en la colonia Guajitos zona 12<sup>2</sup>, que es la región de la ciudad con mayor crecimiento industrial. En ellas se realizan todas las operaciones centrales, con la participación del personal administrativo, financiero, legal, recursos humanos y operativo de unidades (pilotos). Como parte fundamental de su estrategia de crecimiento, tiene otros puntos de atención, en el interior de la república de Guatemala: dos puertos y todas las fronteras del país.

### *1.2.2. Filosofía institucional*

La empresa LOGISTIC, es una organización que posee una filosofía institucional, basada en la eficiencia, lealtad, responsabilidad, respeto y confiabilidad de sus trabajadores. Éstos se desenvuelven con plena libertad en su trabajo cotidiano.

#### a. Visión

“Ser la empresa líder dentro de Guatemala, ser la primera opción a la cual recurran las distintas compañías: al brindar un excelente servicio al cliente y a la comunidad en general, teniendo innovación dentro de la flota y, confiando en la responsabilidad, eficiencia, respeto, lealtad y solidaridad, en el desarrollo del recurso humano, para la incursión de nuevos mercados a nivel nacional e internacional” (FLORIDO G, 2014).

#### b. Misión

“Generar servicio y confianza en los clientes, sabiendo que la carga comercial dentro y fuera del país se mueve segura, manteniendo tranquilidad en nuestros clientes y haciéndolos más exitosos en su labor diaria gracias a la perfecta coordinación de todo nuestro equipo, demostrando responsabilidad, soluciones innovadoras en el transporte y la entrega de las cargas, y contribuyendo así al bien de las empresas contratantes y al desarrollo de la sociedad guatemalteca” (FLORIDO G, 2014).

---

<sup>2</sup>La dirección exacta no se da por resguardo de seguridad.

c. Cultura empresarial

- Organización
- Innovación
- Integridad
- Empresa líder
- Superación
- Trabajo en equipo

d. Valores

- Calidad de servicio: Cumplir con los requerimientos del cliente, de acuerdo a nuestro compromiso, asegurando la entrega a tiempo.
- Responsabilidad: Tomar el control de la propia vida, responder por los actos y cumplir con los deberes, conocimientos y actitudes de las obligaciones y compromisos adquiridos.
- Eficiencia: La empresa se compromete a superar las expectativas de los clientes, mediante la mejora continua. Esto implica esforzarse diariamente por conocer y satisfacer sus expectativas utilizando el mayor número de recursos posibles.
- Confianza: Trabajar siempre con rectitud, sin importar las circunstancias, comunicar las intenciones, ideas y sentimientos. Que cada trabajador viva correctamente, sea honesto y confiable en cada tarea asignada.
- Comunicación: Tener canales efectivos para transmitir a los trabajadores sus funciones, logrando el mejor beneficio.
- Liderazgo: Promover entre los trabajadores una cultura de superación a nivel personal y empresarial.
- Lealtad: vínculo que une estrechamente, no sólo a la familia y los amigos, sino también con la empresa y naturalmente con Dios.
- Respeto: valorar a cada persona, sus sentimientos por lo que es y pueda llegar a ser desde la concepción hasta la muerte, la persona respetuosa es la que sabe tener

- consideración por los valores de los demás el respeto hacia la dignidad humana y, en consecuencia, a sí misma. (NAVARRO R, 2003 pp. 41,281,24,258,90,73,202,23,49)

### *1.2.3. Historia*

La empresa *LOGISTIC* inicia sus labores en el año 1992, en las instalaciones de una empresa dedicada también al transporte de carga comercial, con quien compartía gastos y se ayudaban mutuamente, con el objetivo de prestar un buen servicio a los clientes que así lo requerían. Debido a su crecimiento, se vio la necesidad de trasladarse y adquirir instalaciones que fueran propias y que se adaptaran a las necesidades requeridas.

Durante estos años, ha desarrollado y expandido sus servicios en los diferentes puertos y fronteras de Guatemala. Hoy es una organización de más de 30 años en el mercado guatemalteco, con objetivos claros. Se busca ampliar la empresa, para proporcionar mejores servicios, colaborando con fuentes de empleos a la sociedad.

### *1.2.4. Comunidad empresarial*

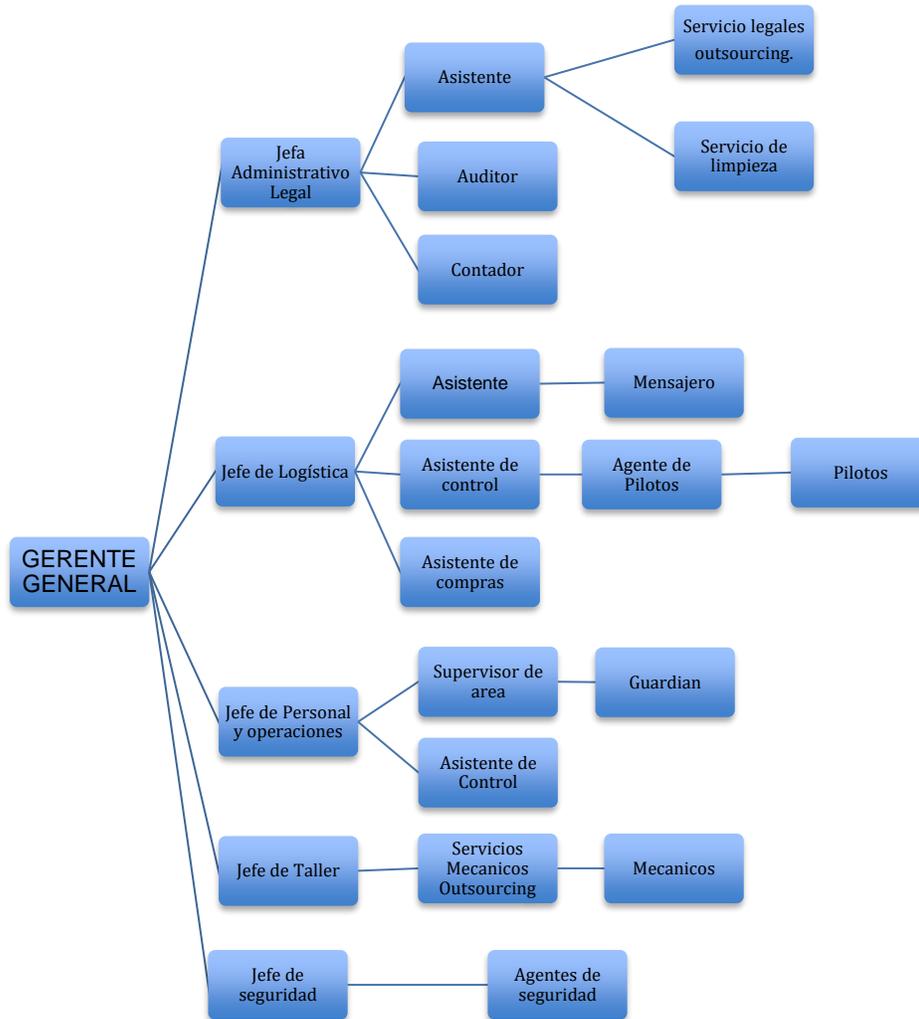
La empresa cuenta con quince trabajadores en el área administrativa, que oscilan entre 20 y 55 años. Cabe mencionar, que, dentro de dicho personal, se encuentran seis mujeres. En el conjunto del personal administrativo, hay situaciones de trabajo muy diferentes; además, viven en zonas muy distantes de la ciudad, y en el interior de la República.

### *1.2.5. Organización de la empresa*

En la empresa *LOGISTIC* se busca ofrecer un servicio de calidad, como parte esencial de sus labores diarias, ya que cada uno de los clientes, merece ser bien atendido, respondiendo así a la confianza puesta en los servicios que brinda la empresa. Dar esta atención sabiendo que son personas y que el actuar responsable, así como la buena comunicación, respeto, lealtad y libertad, son aspectos básicos para el desarrollo empresarial y crecimiento de la sociedad guatemalteca.

Para poder ofrecer este servicio, se requiere de una organización que se presenta a continuación:

Esquema No.1.  
Organigrama institucional



Fuente: elaboración propia, con base en Transur Logistic,2014.

Las funciones que realizan los seis ejecutivos administrativos y sus asistentes, que, en su mayoría, es el personal femenino sujeto de estudio, permiten la funcionalidad de la misma, se describen así, según sus puestos y responsabilidades:

- a. Gerente general: la administración y coordinación de la empresa, organizar las funciones de ejecutivos de mandos medios, reportes, agentes operativos, proponer

proyectos, coordinar programas de ventas, logística de atención para los clientes, importaciones, exportaciones, crecimiento de la empresa.

b. Jefe administrativo legal: área financiera y administrativa, reportes, agencia de aduanas, contable, créditos, cobros y administración de recursos.

c. Asistentes: secretarias de jefes, control de tecnología, llamadas, documentos y organización de agendas entre otras.

d. Jefe de personal y operaciones: área de recursos humanos, reportes, área comercial, servicio al cliente, asistentes administrativos, agentes operativos- pilotos, servicio de seguridad y capacitación del personal.

e. Jefe de logística: planificar y coordinar las unidades de transporte, reportes, supervisar a los agentes pilotos, agente de seguridad, jefe de rutas con sus respectivos informes.

f. Jefe de taller: reportes de los pilotos, mantenimiento de las unidades, órdenes de compra, vigilancia de las unidades de carga, control del personal de mantenimiento.

g. Agentes pilotos: encargados del manejo de unidades de transporte, asistentes de pilotos, agentes de seguridad de manejo para la carga y descarga del producto.

### **1.3. Situación problema**

La empresa enfrenta y es parte de la crisis personal que se vive en Guatemala, el jefe encargado del personal femenino de la empresa Logistic, dice que, desde hace algún tiempo, se ha observado y evidenciado, que la mujer del área administrativa tiene una actitud contraria al puesto que desempeña: es evidente la falta aptitudes sociales.

Con base en esto, a inicio del año 2015, se ha observado, realizado encuesta y entrevistado a las mujeres trabajadoras de la empresa, para detectar qué le sucede; logrando establecer, que las distintas situaciones que enfrenta, con la falta de comunicación, respeto, lealtad, servicio y responsabilidades económicas, familiares y

sociales, le hacen sentir desvalorizada y utilizada; lo que provoca trastornos emocionales de ira, estrés, depresión, enojo y tristeza, entre otros. Es decir, que el mal estado emocional, lo traslada al ámbito empresarial, a sus compañeros de trabajo, lo cual tiene consecuencias directas en el desempeño de su trabajo, que se refleja en ausencia de virtudes éticas y morales, en la labor diaria.

Hoy, se puede observar que la conflictividad de pareja, el individualismo, la cultura del placer y el consumismo, enfrentados actualmente por la persona, le afectan y han provocado algunos comportamientos equivocados de: disciplina, falta de concentración, poco esfuerzo en sus hábitos laborales y ser incapaz de trabajar en equipo. Muchos de estos problemas, son el resultado directo del mal control de las emociones, en la mujer trabajadora de la empresa.

A continuación, se presentan algunos casos que sustentan lo antes mencionado.

### 1.3.1. Casos<sup>3</sup>

Es verdad que existen muchos factores, que provocan que se afecte el estado emocional, y no se puede afirmar que la única razón sea la falta de conocimiento; pero lo que sí se puede decir, es que existe un incremento en la falta de control de las emociones, que tiene consecuencias adversas y que afectan a la mujer.

#### Caso No.1.

En el área de recursos humanos, se maneja una situación de contradicción entre Sandra y los pilotos, por la falta de entrega de los mensajes. Ella, es encargada de recibir los mensajes que dejan los agentes pilotos y hacer el reporte. Sandra, está en el rango de edad de 30-34 años; es casada y tiene niños pequeños. Manifiesta estar estresada por la poca atención que recibe de parte de su esposo, lo que implica que vive en su hogar una situación de enojo y tristeza. Su jefe considera, que eso provoca en ella desequilibrio emocional, el cual traslada a la empresa, manifestando falta de responsabilidad, al no realizar los reportes como debe ser. Esa situación, ha provocado una serie de diferencias entre ella y los agentes pilotos; así como otras actitudes negativas que perjudican su eficiencia; por

---

<sup>3</sup>Los nombres han sido cambiados para guardar la identidad de los trabajadores de la empresa.

ejemplo, no entregar todos los reportes a tiempo, ha traído malestar entre los pilotos, haciendo que su redimiendo no sea el mejor. El problema está claro: la falta de desempeño laboral, no permite alcanzar los objetivos deseados.

#### Caso No.2.

María está sufriendo una etapa de separación, tiene 27 años, constantemente se le llama la atención por no cumplir con su labor como debe ser. La falta de motivación y de energía, parecen ser cada día más profundas, se ha observado que ya no posee las cualidades necesarias, para la culminación exitosa de sus reportes con puntualidad; el esfuerzo en realizar su tarea, ante los reportes de viaje de los pilotos y el control de hora de los agentes, parecen ir en descenso. Tiene dos hijos varones, de 7 y 9 años, con los cuales está teniendo problemas escolares, por agresión a los compañeros de colegio. Ella ha observado, en los momentos familiares y de recreación, que a sus hijos les cuesta compartir, además de que han empezado a burlarse de ella, lo cual le preocupa a María. Comenta su jefe, que ella presenta descuido en sus tareas de servicio, así como tener altibajos de carácter, por lo que la entrega final del trabajo, no es lo que se espera, proporcionando un resultado mediocre. No alcanza los objetivos de la empresa, tal vez por la falta de enfoque y de esfuerzo, para vencer los distractores que está padeciendo en su familia.

#### Caso No.3.

Ana es madre soltera, joven y trabajadora; al inicio de su trabajo en la empresa, ella mostró ser una joven con talento; ahora no llega a completar su tarea diaria, como lo establece la empresa. Ana, tiene una hija adolescente de 13 años, quien vive con sus padres, que son personas trabajadoras; además, esta trabajadora de la empresa, tiene un hermano. Ser madre soltera, le ha generado algunas dificultades con sus padres, los cuales mantienen un control excesivo en ella, por lo que Ana, siente falta de confianza. Por otro lado, su jefe hace ver algunas dificultades que tiene con ella; como es que le ha sido difícil incorporarse al sistema de la empresa, faltando a la entrega de órdenes; se ha visto que le cuesta interactuar con el grupo de compañeras; presenta dificultad para comunicarse; no entrega las ordenes de combustible, según lo estipulado dentro de sus obligaciones; se ha visto que a la hora de trasladar la documentación que firman los agentes pilotos, demuestra desconfianza, ya que siempre dice no estar de acuerdo con la cantidad de órdenes de viajes

que ellos han realizado. Los pilotos, debido a la inseguridad que ella manifiesta, se aprovechan de esa situación aumentando la cantidad de viajes, por el simple hecho de molestar, lo cual se considera una falta de respeto para la empresa. Ella demuestra, falta de motivación, organización y planificación, desconfianza en sí misma y hacia sus compañeros, lo que provoca momentos incómodos en la empresa. Esto implica pérdida de tiempo.

#### Caso No.4.

Perla es casada, de 32 años y empleada del área de logística; su jefe inmediato, comenta que su rendimiento laboral ha bajado, no presta el servicio hacia los clientes como debe ser, por lo que ellos se han quejado; además, ha observado que ella está pendiente del celular, dejando de atender a los pilotos que necesitan ver sus órdenes de viajes, por lo que él ha tenido que conversar con ella sobre la falta de responsabilidad; al dialogar con Perla, ésta manifestó que está pendiente del celular por conflictos familiares, dado que enfrenta un momento difícil en su vida, a causa de un problema de infidelidad de parte de su esposo. Esa inestabilidad familiar, provoca alteración en su estado emocional. Ella dice sentirse deprimida, por estar pensando en esa circunstancia (estar comenzando con un proceso legal); esta situación, también es la razón por la que pide permiso para llegar fuera del horario de trabajo, su jefe considera falta de lealtad y compromiso con sus responsabilidades laborales.

#### Caso No.5.

Karla es casada, tiene 34 años, su jefe ha encontrado que ella está pidiendo constantemente permisos y anticipos. Dice ser, por una situación económica; su esposo ha dejado de laborar, por lo que ella asumió totalmente la responsabilidad y el compromiso con la familia, lo cual le ha traído dificultades, por los gastos del hogar ya que él dejó de dar lo que correspondía para el sustento de la familia; esto le llevó a adquirir deudas por medio de la tarjeta de crédito. A causa de eso una identidad bancaria, llama constante a la empresa, debido a la deuda que ella tiene por la tarjeta de crédito. La persona que sirvió de fiador para la compra de la casa, está molesta porque le han estado llamando a causa del atraso de algunas mensualidades, por el pago de la vivienda; ella pidió dinero prestado a sus compañeros y a la empresa, dicha situación ha traído un cambio en ella, pues está muy susceptible ante cualquier comentario; tiene algunas diferencias con sus compañeros

y, hasta ha llegado a subir el tono de voz. Lo descrito en este caso, la ha llevado a tener incumplimiento en sus tareas diarias, demostrando tener falta de responsabilidad al no atender las tareas que el cargo requiere. Esta situación ha llevado a considerar que se le pueda suspender definitivamente del trabajo dentro de la empresa.

#### Caso No.6.

Carmen: su rendimiento laboral ha bajado según lo observado; en ella se ha depositado confianza, por el tiempo que tiene de laborar en la empresa. Ahora bien, desde hace algún tiempo, ella ha dejado de entregar a tiempo los informes contables del combustible. Carmen, goza del bien de flexibilidad de horario, lo que le permite salir del trabajo, siempre y cuando haya terminado su trabajo; sin embargo, se ha visto que ha faltado a la empresa, al retirarse antes de tiempo. Así también, ha tenido algunos cambios en la manera de comportarse, tales como: ansiedad, estrés, irritabilidad; y, a veces, parece estar triste. En los últimos días se han recibido llamadas en la empresa, de parte de una identidad bancaria, pidiendo hablar con ella, por estar atrasada en pagos de un crédito que posee; dicha entidad, manifestó que pronto trasladarán su caso al área jurídica del banco. A esto se suman comentarios por parte del personal. Ante esto, se habló con ella y expresó que está teniendo dificultades económicas, con el préstamo bancario de la casa, debido a que su esposo dejó de trabajar, por lo que ella asumió todo el compromiso, e hizo uso de su tarjeta de crédito. Carmen, admite la falta de lealtad, responsabilidad y confianza, ante la empresa. Pide se considere, su situación, y que se le otorgue un préstamo para solventar los problemas económicos.

Los casos anteriores demuestran que la vida actual con sus exigencias y presiones a veces desmedidas, pueden tener un impacto negativo en la vida de la mujer, que afecta su estado emocional y lo traslada al campo laboral, las mujeres enfrentan problemáticas distintas, personales, familiares y sociales, lo cual es cada vez más frecuente afectando el ámbito empresarial.

#### 1.3.2. Datos

En Guatemala, así como en la mayoría de los países del mundo, se ve el aumento de la integración de la mujer al campo laboral, así como la desvalorización que ha tenido.

En la actualidad, la mujer se enfrenta con crisis de pareja, índices altos de violencia, educación y salud, lo que causa un mal estado emocional perjudicial para su salud, tanto como para su desempeño en el campo del trabajo.

La mujer trabajadora y su estado emocional está afectado por las distintas situaciones; compete constantemente, entre la dedicación a una empresa que requiere de ella trabajo eficiente, y el desarrollo personal, que incluye la dedicación a la familia, la cual también requiere de trabajo, de entrega y servicio. Por lo tanto, lo emocional se traslada a los diferentes ámbitos donde ella se desenvuelve y, dependiendo de la manera en que hace frente a todas esas perspectivas, éstas pueden tener efectos positivos o negativos, en su vida y sobre sí misma, pues a veces resulta volcando sobre su propia naturaleza, los efectos físicos, que provoca una vida emocional inestable. Algunos del padecimiento físico que la mujer puede enfrentar, a causa del poco control de su emoción, son: enfermedades del corazón, colon irritable, artritis, hipertensión, ansiedad, estrés entre otras.

Este tipo de relación, tan íntima entre las emociones y sus consecuencias en el aspecto físico, está demostrado con algunos estudios.

Desde el punto de vista internacional, en relación con la salud, se pueden citar:

- El estudio realizado a 202 mujeres, encontró que el estado emocional, la tensión, el compromiso profesional, situaciones personales con el cónyuge, hijos y amigos, es un factor asociado con la enfermedad cardiaca de mujeres (COLBERT, 2006 pp. 18,21).

- El estudio de la Facultad de Medicina, de Harvard indica que sobre 1.6 sobrevivientes de ataques cardiacos, se concluyó que la ira, dobla el riesgo de infartos (COLBERT, 2006 pp. 21,22).

Desde el contexto guatemalteco, en relación con la violencia, se pueden mencionar:

Según el informe del Instituto Nacional de Estadística –INE- Coordinadora Nacional para la prevención de Violencia intrafamiliar contra la mujer –CONAPREVI- en 2008, se registraron más de 23,700 casos de violencia intrafamiliar, de los cuales el 90% fueron mujeres, registrándose mayor incidencia en las edades de 20 a 39 años. Con esto, se valida que la mujer es afectada; y se deduce que afecta los distintos ámbitos donde se desenvuelve (CASTILLO, 2010).

Con relación al divorcio, y siempre dentro del contexto guatemalteco, se encuentra que:

La página del RENAP (Registro Nacional de Personas, 2014), permite visualizar las estadísticas de certificaciones e inscripciones de divorcios; donde se muestran registros altos en el año 2010, con 12,210 personas; y en 2014, con 7,589 personas. La baja, es la falta de matrimonios, que deduce la desvalorización de la mujer lo que afecta su estima. Por otra parte, el INE informa la gran proporción de divorcios en el departamento de Guatemala, con el 34.7%, (Instituto Nacional de Estadística, 2014) lo que demuestra que la mujer es afectada emocional.

Con toda esta información, es necesario que no se olvide, que los padres son los primeros educadores y responsables de los hijos; y, en ellos, está el dar ejemplo, así como el de proporcionar un entorno adecuado a sus hijos, que permita la felicidad de todos los miembros de la familia.

Por todo lo anterior, se tomó la decisión de observar y evaluar, con una encuesta, al personal femenino, para conocer, con datos estadísticos, la falta de competencias emocionales.

Para esto, se solicitó a la mujer trabajadora del área administrativa, que respondieran una encuesta de diagnóstico, dentro de la empresa Logistic (ver anexo No. 1) con el objetivo de evidenciar, en qué porcentaje, carecen de las competencias emocionales necesarias.

Expertos en el tema, dicen que a través de “[...]competencias se puede medir las emociones” (GOLEMAN, 2013 pág. 3). En este caso se consideraron algunas competencias que se asocian con el contexto institucional (responsabilidad, lealtad respeto, libertad y servicio), que definen la situación problema y que afectan el talento en la mujer trabajadora.

La encuesta consta de siete preguntas que analizan y evidencian la ausencia de competencias emocionales, que determinan el no conocer la acción que influyen en la labor diaria. Las dos primeras preguntas, se analizan de manera independiente; las otras cinco, son las que definen las competencias emocionales, personales y sociales (conocimiento de sí mismo, autorregulación motivación, empatía, habilidades sociales), que influyen en su talento en la actividad diaria. El análisis de los datos obtenidos, muestran los hallazgos que presentan las tablas y gráficas. a continuación:

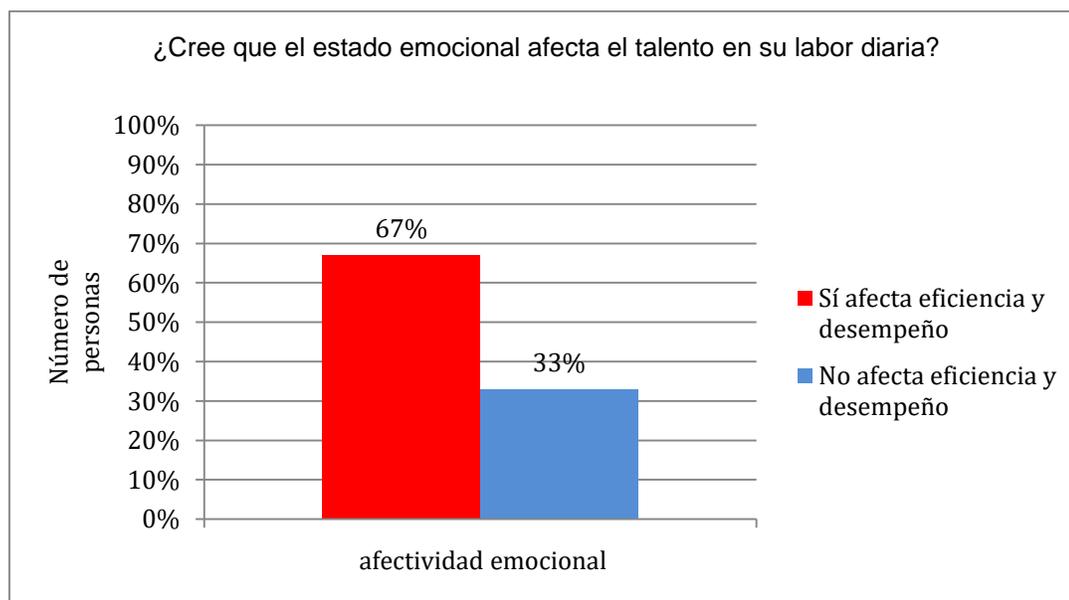
Tabla No.1.  
 Respuesta sobre si lo emocional afecta la  
 labor diaria (porcentaje)

Participantes	Sí Afectan las emociones		No Afecta las emociones	
	VA	VR	VA	VR
6	4	66.66%	2	33.33%

Fuente: elaboración propia, 2015.

La respuesta a esta pregunta, evidencia que el 67%, de las mujeres consideran que lo emocional, sí afecta el talento; y el 33 %, que no afecta.

Gráfica No.1.  
 Respuesta sobre si las emociones afectan la  
 labor diaria (porcentaje)



Fuente: Datos recopilados en la encuesta (Anexo No.1)

La gráfica demuestra que el 67% de la mujer consideran que el estado emocional sí afecta el talento en su labor diaria; el 33 %, que no afecta el talento de la labor diaria.

La tabla y gráfica No. 2, presenta los datos y hallazgos obtenidos, que determinan el problema de las competencias emocionales, medido a través del conocimiento de las

mismas (conocimiento de sí mismo, autorregulación, empatía, motivación, empatía y habilidades sociales) el nivel de implicación de la acción (servicio, lealtad, respeto responsabilidad y libertad) que determina la falta del desempeño laboral en la mujer.

Tabla No. 2.

Respuesta a preguntas: 2,3,4,5 y 6: ¿Puede definir brevemente sus competencias personales y sociales, para el desempeño laboral?

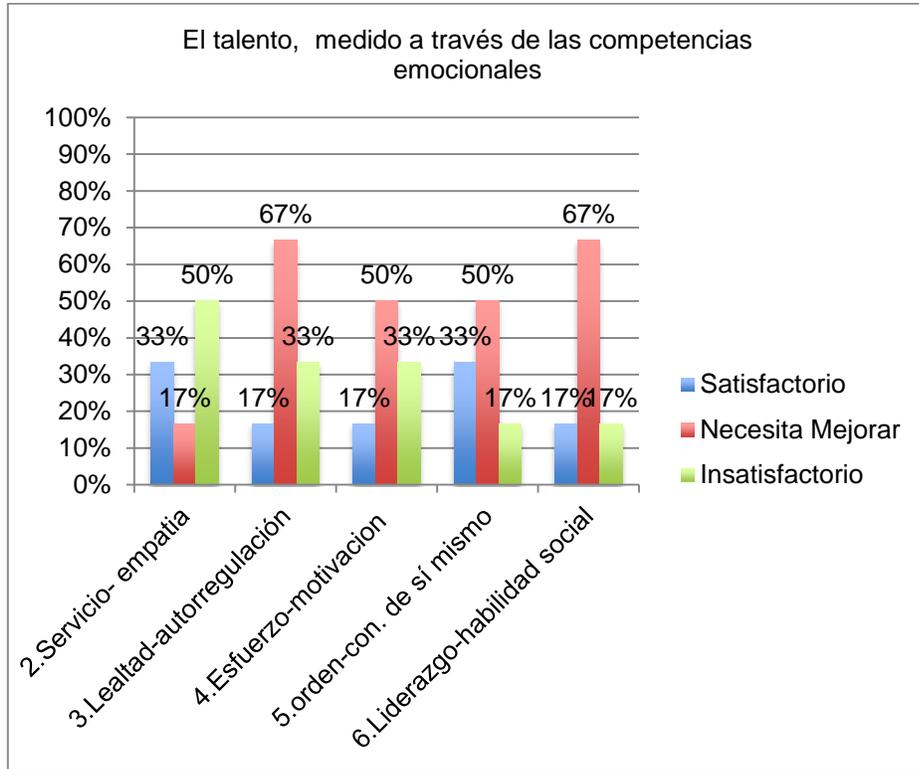
Participantes	Preguntas No. 2, 3, 4, 5 y 6 competencia y virtudes asociadas	Respuesta Satisfactoria		Respuesta Necesita mejorar		Respuesta insatisfactoria	
		VA	VR	VA	VR	VA	VR
6	Pregunta No. 2 Empatía-servicio	2	33.33%	1	16.66%	3	50.00%
6	Pregunta No. 3 Autorregulación libertad			4	66.66%	2	33.33%
6	Pregunta No. 4 motivación-Lealtad	1	16.66%	3	50.00%	2	33.33%
6	Pregunta No. 5 Respeto Conocimiento de sí mismo	2	33.33%	3	50.00%	1	16.66%
6	Pregunta No.6 Responsabilidad- habilidad social	1	16.66%	4	66.66%	1	16.66%
Promedio		1	19.99%	3	49.99%	2	29.99%

Fuente: elaboración propia, 2016.

Los promedios se aproximan a enteros. Los resultados ponen en evidencia que no conoce y gestiona las competencias emocionales, constituye un problema en el talento; el 20%, tiene el nivel de las competencias (satisfactoria); tres, de las empleadas (necesitan mejorar); 2 de las mujeres encuestadas, lo tienen (incorrecto). En promedio el 80%, no tiene el nivel de las competencias emocionales; por tanto, se demuestra que sí afecta el desempeño y talento en la mujer trabajadora.

Gráfica No. 2.

Respuestas de preguntas 2,3,4,5 y 6: ¿Puede definir brevemente sus competencias personales y sociales, para el desempeño laboral?



Fuente: Datos recopilados en la encuesta (Anexo No. 1)

La gráfica No. 2 muestra que, en promedio, el 80% del personal femenino, no tiene el nivel de las competencias personales ni sociales, por lo que se determina que existe problema en las competencias emocionales, lo que afecta el talento en la mujer trabajadora.

La tabla y gráfica No. 3, sobre las competencias emocionales, muestra el análisis e información, que se consideró pertinente tomar en cuenta, de la lista de emociones que influyen en la labor diaria de las mujeres, en la empresa (libertad, respeto, lealtad y responsabilidad), dentro de su contexto (ver anexo No. 1)

Tabla No. 3.

Respuestas de la lista de emociones, que refleja en la labor diaria.

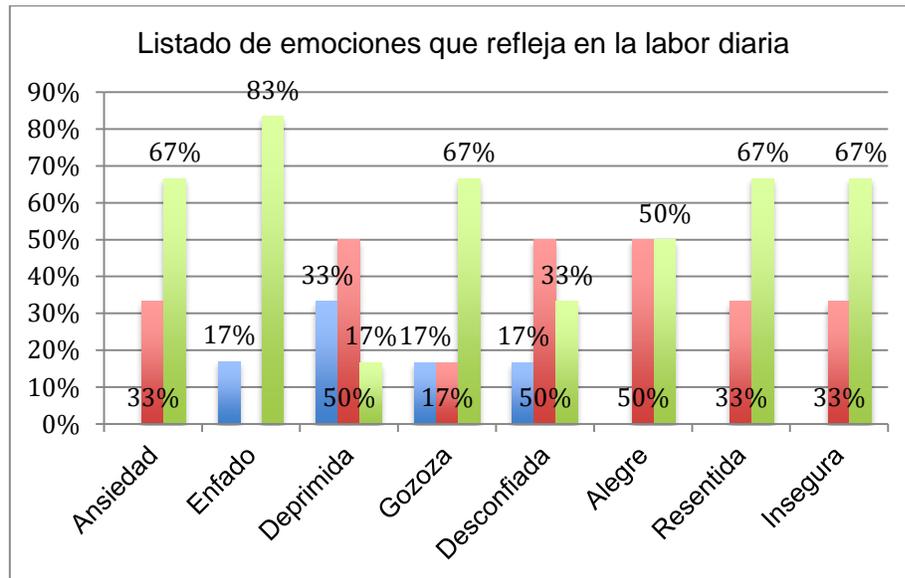
No	Lista de Emociones	Satisfactorio		Necesita Mejorar		Insatisfactorio	
		VA	VR	VA	VR	VA	VR
6	Ansiedad			2	33.33%	4	66.66%
6	Enfado			1	16.66%	5	83.33%
6	Deprimida	2	33.33%	3	50.00%	1	16.66%
6	Gozosa	1	16.66%	2	33.33%	3	33.33%
6	Desconfianza	1	16.66%	1	16.66%	4	66.66%
6	alegre	1	16.66%	3	50.00%	2	33.33%
6	Resentida			3	50.00%	3	50.00%
6	Insegura			2	33.33%	4	66.66%
	Promedio	0.62	10.41%	2.12	35.41%	3.25	52.07%

Fuente: elaboración propia, 2016.

De acuerdo con la encuesta que lista las emociones (ver anexo No. 1) realizada a la mujer trabajadora de Logistic; se logra evidenciar que en promedio el 12% de las mujeres encuestadas, tiene ese grado de control en las emociones; y, el resto en promedio, el 88%, experimenta confusión en el control de sus emociones; por tanto, se demuestra el problema en el área emociones en el personal lo que afecta la labor diaria.

Gráfica No. 3.

Respuesta de la lista de emociones que manifiesta en la labor diaria



Fuente: Datos recopilados en la encuesta (anexo No. 1)

Con la gráfica se pone en evidencia el hecho de que el mayor campo de deficiencia, lo tienen las emociones de enfado y ansiedad; en promedio, el 88%. Es interesante mencionar, que solo dos personas, reflejan las emociones de alegría y gozo (correcto) manifestaciones concretas; por lo tanto, se demuestra el problema en el área de las emociones en la mayoría de las mujeres; lo que demuestra que se dificulta el desempeño y talento de la mujer trabajadora.

a. Lista de cotejo (ver anexo No.2; tabla No. 4) realizada por la investigadora, con base en el Seminario de especialidad didáctica recibido en la Universidad del Istmo. La lista de cotejo es un instrumento que tabula la información observada y recabada, con base en la ejecución de las competencias personales y sociales, dentro del contexto; definido así:

- Casilla marcada con 0 = Sí la ejecutó.
- Casilla marcada con una X =No la ejecutó.

El objetivo es definir el estado emocional de las mujeres trabajadoras del área administrativa de la empresa, a través de las competencias personales y sociales.

b. Evaluación

Se considera *Satisfactorio*: si tiene X en las casillas 1 - 2.

Necesita Mejorar: si tiene X en las casillas 3 – 4.

Insatisfactorio: si tiene X en la casilla 5.

Los datos de la lista de cotejo (ver anexo No.4) demuestran que una persona acciona *satisfactoria*; y, el resto, que son cinco, no manifiestan las competencias, lo que demuestra el mal estado emocional en que viven. Tomando en cuenta el valor de la encuesta de diagnóstico, coincide que, en promedio, 80%, manifiesta problemas en el área emocional los cuales afectan su desempeño.

La tabla siguiente sirve para las pruebas técnicas en que se evaluaron las competencias personales y sociales, dentro del contexto. Se analiza la información recabada y revisada, para determinar la necesidad de formación, con preguntas pertinentes contenidas dentro de la encuesta (ver anexo No. 1), que generan el esquema, a partir de la evaluación que determinó falta de desempeño en la mujer trabajadora, de la empresa Logistic.

Tabla No.5.

Resultados recabados sobre los requerimientos y hallazgos encontrados en la encuesta y lo observado que determina el talento.

Áreas del perfil	Requerimientos del perfil	Carencias	Diferencias
Participantes 6			
Competencia Personal	Conocimiento de sí misma, Autorregulación, Motivación	5	1
Formación de talento	Manejo y conocimiento de las competencias	5	1
Competencia social	Relación interpersonal, empatía	5	1

Fuente: elaboración propia, basada en el Seminario de la Especialidad de Didáctica. 2016.

La tabla anterior muestra los resultados del diagnóstico, la cual indica que, en promedio, el 80%, carece de competencias personales y sociales. Que, en promedio, el 88%, tienen un mal manejo de las emociones y dificulta el talento. Por lo tanto, se demuestra el problema de bajo desempeño, en la mujer trabajadora.

- c. Resultados: Es importante evidenciar que, de acuerdo con la encuesta, y lo observado en las trabajadoras, más de la mitad, carecen de las competencias emocionales; en promedio, el 80%, necesita mejorar en su labor diaria; el resto, promedio del 20% de las mujeres trabajadoras, tienen el nivel requerido para el trabajo, de acuerdo a la encuesta de diagnóstico realizada (anexo No. 1), además de la observación realizada a través de la Lista de Cotejo de las emociones. Cuatro de cada seis, tienen un desempeño laboral deficiente, al no controlar las emociones, lo que afecta su talento; por lo que se necesita del aprendizaje, para la mejora del desempeño. Es fundamental, tener competencias emocionales, que ayuden a la mujer en su labor en los distintos ámbitos donde se desenvuelve.

#### **1.4. Problema de investigación**

El bajo desempeño laboral en la mujer trabajadora de la empresa Logistic, causado por la mala gestión de competencias emocionales.

#### **1.5. Objetivo de investigación**

Mejorar el desempeño laboral, en la mujer trabajadora de la empresa Logistic, fortaleciendo la gestión de competencias emocionales.

#### **1.6. Pregunta de investigación**

¿Cómo mejorar el desempeño laboral, en la mujer trabajadora de la empresa Logistic a través de la gestión de competencias emocionales?

## 2. MARCO TEÓRICO

### 2.1. introducción

Hoy en día, la incorporación de la mujer al campo laboral y social, ha traído ventajas y consecuencias en su vida, ha cambiado la historia y la cultura en esta era de la tecnología y el conocimiento. La problemática detectada, consiste en que la mujer trabajadora de la empresa Logistic, manifiesta un desempeño laboral deficiente, debido a problemas de competencias emocionales que engloban las personales y sociales. La consecuencia se refleja en la labor diaria.

En cuanto a las diferentes situaciones que enfrenta la mujer, en la vida diaria, éstas le provocan: el mal control de emociones, que se refleja en las competencias emocionales y no permite el ejercicio normal de su talento y desempeño en su labor diaria. El propósito de la presente investigación, es lograr la adecuada gestión de las competencias emocionales, personales y sociales, en la mujer trabajadora de Logistic. Ahora bien, para lograr el objetivo, se debe responder a la pregunta ¿Cómo mejorar el desempeño laboral, en la mujer trabajadora de Logistic? En vista de que esa situación, afecta la labor diaria, desde hace algún tiempo, en la empresa.

Para responder a la pregunta anterior, conviene especificar que se ha considerado abordar las siguientes variables: el fundamento antropológico, en donde se abordará cuáles son las características de la mujer adulta, comprendida entre los 20 a 55 años; segundo, las teorías científicas de las competencias emocionales en la mujer; y, tercero, la integración de estrategias de coaching, en miras del mañana hacia el aprendizaje global, mediante un plan de mejora personal, a través de la entrevista, al ser hecha esta a su medida, le permita descubrir a la mujer sus fortalezas y debilidades, con el fin de lograr el buen desempeño femenino, en los distintos ámbitos donde se desenvuelve, para vitalizar su trascendencia.

En fin, al mejorar la mujer su aprendizaje en conocimientos y actitudes que ayuden a las potencias de inteligencia y la voluntad, es importante para lograr competencias emocionales, fuertes en miras hacia el futuro, que permitan “sentir, percibir y vivir” (SIERRA, 2008 p. 17) para sí misma y los demás.

## **2.2. Primera Variable: la mujer adulta, fundamento antropológico**

### *2.2.1. Introducción*

La primera variable de estudio se refiere al fundamento antropológico de saber quién y qué es, ser persona; ser mujer trabajadora, sujeto de investigación y análisis, no la hace diferente de ser persona; lo emocional, como cualquier otro aspecto de la persona, es rico y complejo. Siendo ésta, el actor principal de la presente investigación, debe reconocer que posee unidad, dignidad, singularidad y potencias humanas, que sirven para el conocimiento de sí misma y desarrollo.

La mujer, al igual que el hombre, pero con sus particularidades, posee conciencia, lo cual le facilita el uso de recursos que benefician el control emocional, en la relación de esposos, familia y empresa; así como al permitir interrelacionarse, saber servir, ser solidaria con compañeros, participar en proyectos, valorar la vida y a las demás personas; realizarse en el mundo laboral, no ser indiferente al rol que ejecuta, etc., todo lo cual proviene del hecho, que ella posee el valor humano de ser persona.

### *2.2.2. Fundamento antropológico*

La antropología es la ciencia que estudia al hombre y a la mujer en su totalidad; es decir, en sus aspectos socioculturales biológicos y fisiológicos. Lo que pone de manifiesto la necesidad de llevar a cabo, ciertos cambios en los planes de la empresa, la cual no puede perder de vista, la unidad de la persona y las dimensiones que presenta: lo corporal, lo biológico, afectivo y social. Además, no se debe dejar pasar por alto, que la mujer como persona humana, también está dotada de las potencias, propias de toda persona humana: la inteligencia y la voluntad, “[...] desde aspectos que pueda acercar a lo único real, el conjunto armónico para aprender y conocer quién es la persona y sus emociones” (JAVALOYES, 2006 p. 29). Lo que permite afrontar el estudio de una realidad tan compleja ser persona.

En primer lugar, es fundamental tener una noción antropológica, pedagógica psicológica y social, presente a las realidades concretas de ser mujer trabajadora, que lleva al conocimiento de sí misma y de sus emociones, quién es la mujer de hoy, qué le pasa, cuál es su cultura, intereses y desafíos en la actualidad, y qué cosas la modifican. “El saber

no es fácil, el estudio de la misma, se entiende si se modifica la conciencia del sujeto por el «objeto» es decir, lo que siente en determinado momento” (SELLÉS, 2007 págs. 366,367) Para alcanzar la perfección sin importar las circunstancias, sabiendo que es persona, es un ser perfectible, que tiene dignidad que le hace comportarse de forma recta, íntegra, que resulte beneficiosa para el conjunto; desde la faceta humana, conocimiento sensible, sentidos internos, dotada de inteligencia y voluntad.

Lo racional memoria, “[...] cognoscitivo sensitivo, imaginación, conciencia, voluntad y percepción. Sentidos externos: vista, oído, olfato, gusto y tacto” (SELLÉS, 2012, 29 mayo) le sirven para el trabajo, siendo ella el capital humano más valioso al perfeccionar los motivos y acciones, de acuerdo al concepto que es ser persona:

### 2.2.3. *Persona humana*

Es un ser creado a imagen y semejanza de su creador, compuesto de un cuerpo material mortal (es finito), posee un alma (espiritual insufla) trascendencia de lo humano. Por tanto, al hablar de persona, se habla de un sujeto -mujer- que aprende a unir sus conocimientos con sus emociones, sin importar el papel que desempeñe en el ámbito familiar y laboral, las emociones son dadas en el interior y han de relacionarse como hija de Dios; Boecio citado por Melé dice que “[...] persona es una sustancia individual de naturaleza racional” (MELÉ CARNÉ, 2009 p. 39), son personas las discapacitadas, niños no nacidos, ancianos; el ser persona, se ha de reflejar en todo momento familiar y laboral.

La mujer que es llamada trabajadora es un alguien que está más allá de toda apariencia. tiene intimidad, “sensibilidad”. Según afirmó el Papa Juan Pablo II (2011 págs. 6,13), afectos y emociones que le permiten ser capaz decidir, percibir y darse a los demás, cualidades únicas en la naturaleza de ser mujer, le ayuda la búsqueda del sentido de la vida y posee las siguientes características según lo dicho por el licenciado Darwin Coronado en apuntes tomados en la clase (CORONADO, 2013).

#### a. Características de la persona

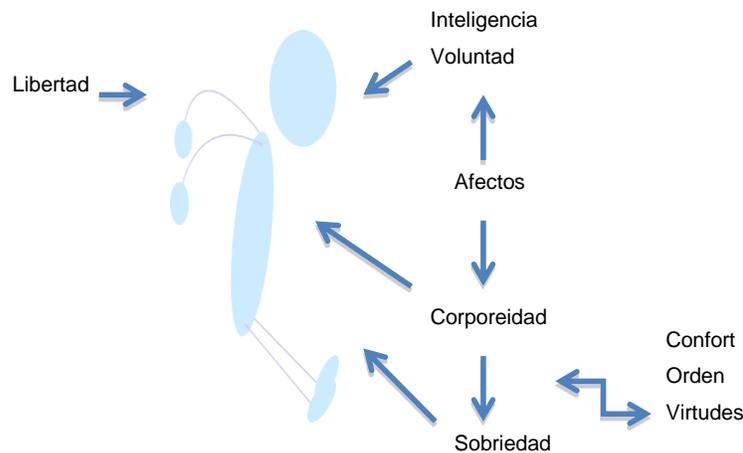
- Singular e irrepitible: es un ser de formación integral posee dignidad, personalidad propia, haciéndola resultado de su historia, cultura, trabajo y libertad, ella decide ser dueña de su destino.

- Intimidad: no es un conjunto le lleva al uso de la inteligencia y voluntad, a manejar emociones que debe saber moderar, en las virtudes que vive a diario al actuar con voluntad.

b. Potencias humanas

Lo natural son las potencias: inteligencia y voluntad. Las emociones están unidas a la persona, en las dimensiones alma y cuerpo. Lo emocional de la persona, posee la misma dignidad humana de la que gozan las potencias. El sacerdote René Grimaldi expone sobre ley natural y razón: “Moral hace más referencia a usar nociones religiosas y éticas refiere a orientar el comportamiento humano sólo con argumentos de razón CIC 140 no es menos humano sentir emociones y atracción, que pensar” (Pbro. GRIMALDI, 2014). La responsabilidad emocional de la persona, permite unidad que desglosan las potencias que destacan las emociones, al lograr armonía y crecimiento para la toma de decisiones.

Esquema No.2  
Potencias de la Persona



Fuente: elaboración propia y aportaciones de Lic. Amanda Quiñonez C.

- Inteligencia: es la luz infundida por Dios, permite conocer las emociones, “[...]hallar la verdad a través de la razón, tener capacidad de aprender, memorizar e imaginar” (WURMSER Ordóñez, 2007 p. 34)

- “Afectos” (WURMSER Ordóñez, 2007 pág. 34) sentimientos: condicionado en el cerebro y donación genética, en el desarrollo de sentidos externos, al cuidar y nutrir la forma de sentir, para llegar a conocer la realidad y acceder hacia la belleza y la verdad.
- Emociones: “[...]comportamientos y actuaciones de la vida, a través de imágenes percibidas y conducta observada esta puede llevar a la excitación o perturbación ante un acontecimiento externo o interno” (Ibídem, pág.10)
- Libertad: el ejercicio de la “libertad hace referencia a una ley moral natural, de carácter universal, que precede a los derechos y deberes no es una “Ley escrita”, sino una ley engendrada en todos los humanos y no es absoluto”. (Ibídem, pág.35)
- “Voluntad: base del éxito en la vida ya que permite el moverse hacia el bien deseado, misterio emocional que puede descubrir al momento de accionar anticipa las consecuencias”. (Ibídem, pág.34)

#### 2.2.4. *Desarrollo conductual de la persona adulta*

Deriva del latín *cultivo*, “son todos aquellos saberes, creencias, costumbres, comportamientos y pautas de conducta de un grupo social” (RAE), que al ser adulto y tener madurez se han desarrollado competencias personales y sociales que le permiten a la persona, auto dirigirse. La formación, no puede darse ni entenderse de manera aislada, debe ser integrada en un todo; y ser personal, pues debe adaptarse a la naturaleza de cada persona, tomando en cuenta su temperamento, carácter, historia familiar, etc. Undurraga lo expone así:

- a. Autorregulación: saber manejar las emociones, en conciencia, cognición y conducta, conoce como afrontarlas y generar emociones positivas.
- b. Experiencia: acumulado con los años de aprendizaje que permite nuevos conocimientos consciente, siempre que sea posible y esté dispuesta a la formación emocional que se relaciona con su ser.

- c. Interés de aprendizaje: abierto a conocer nuevas vivencias necesarias para cumplir y enfrentar las diferentes situaciones diarias sea la familia, trabajo y sociedad.
- d. Conciencia: cualidad humana única, que permite evaluar la propia vida es la “voz interna” es decir lo que está bien lo que está mal de uno mismo sea moral o ético.
- e. Orientación: desarrollo de las habilidades que necesitan ser aplicadas a situaciones o problemas en el diario vivir.
- f. Empatía: tener la capacidad de captar las emociones y los puntos de vista diferentes de los demás.
- g. Motivación: intrínseca o extrínseca nace de diferentes situaciones: lo que siente, vive, importa y le motiva para el crecimiento personal (UNDURRAGA, 2004 p. 22)

#### *2.2.5. Desarrollo cognoscitivo*

El desarrollo cognoscitivo se estudia en algunas corrientes psicológicas industriales y organizacionales, en la prevención efectiva y el desarrollo de habilidades en la conducta laboral “emoción”, que dice “[...] es la consideración activa, persistente y cuidadosa de la información a la luz de la evidencia que los apoya y da las conclusiones a las que dan lugar” (PAPALIA, et al., 2009 p. 435). El pensamiento reflexivo, empieza a los 20 años de edad y permite cuestionar, forjar conjeturas, conclusiones y establecer vínculos, para actuar en las distintas situaciones: enojo, alegría, depresión, negación. En esta etapa del desarrollo, aún no se asegura una simultánea madurez mental y emocional de comprender a los demás.

El pensamiento ha de ser flexible, abierto y adaptable e individual, al ser parte de lo emocional, es un elemento que permite el desarrollo de las competencias que interactúan en percibir, sentir, entender y decidir. Por tanto, saber manejar lo cognoscitivo es saber conducir lo emocional, proponerse objetivos y alcanzar metas.

El pensamiento, influye en lo emocional y, en consecuencia, en la eficiencia, y el talento; aumenta el liderazgo, mejora relaciones interpersonales. Por tal razón el desarrollo adecuado del aspecto emocional, es básico para la mejora de valores éticos y morales, que ayudan a elegir y realizar el bien, con el uso adecuado de la razón. De esta forma, la persona alcanza su realización a través del correcto uso de su libertad y responsabilidad.

#### *2.2.6. Fundamento social*

El hombre es un ser social, tiene una triple naturaleza: física, psíquica y social que aporta normas, estímulos afectivos y emociones; las que le dan respuesta a los diferentes ámbitos donde se desarrolla. En latín *societes*, se refiere a las agrupaciones humanas y acciones que realizan los seres humanos. La sociología, estudia los fenómenos sociales que se han dado a la fecha.

La conducta humana externa, ofrece al hombre y mujer, la oportunidad de que sus acciones no se queden dentro de la intimidad, sino que se reflejen en beneficio o perjuicio de los demás. “En este sentido, la conducta externa, presenta el reto de que, cada persona se forme en valores, pues al ver, desde fuera, las diferentes conductas de las demás personas, se vuelve muy fácil juzgarlas y señalarlas, lo que constituye una falta al bien común. Las diferencias físicas y psicológicas entre los sexos se expresan en múltiples hechos” (MONGE, 2003 p. 45). En las sociedades, el ser humano, al estar dotado de razón, corazón y normado por la ley natural, que viene de lo interno y va hacia afuera, ha de saber manejar sus emociones, para ser más eficiente y útil en la sociedad y hacia los demás.

#### *2.2.7. Diferencias entre la mujer y el varón, en la adultez*

La mujer y el hombre, son diferentes por constitución física, no hay cuerpo neutro, son diferentes emocional, intelectual y físicamente. Su condición de ser racional sexuado, le permite connotaciones fisiológicas al elegir la entrega afectiva y emocional, en la relación de pareja, con los demás familia y compañeros de trabajo; no de manera moral, sino estructural que da diferencia en el individuo.

De acuerdo a la biología y, también a la Antropología, la sexualidad, tanto masculina como femenina, no se reduce a las células reproductoras, hormonas, gónadas ni genitales; pues existe la dimensión fisiológica completa: el pensar, actuar caminar y hablar. La relación varón y mujer, algunas veces desconoce la diversidad. El feminismo radical desconoce la complementariedad con el hombre (CAMEY, 2013).

Carácter: Córdoba dice: “[...]el carácter significa “la estructura sólida permanente e invariable que asegura la identidad del individuo” (CORDOBA de Parodi, 1995 pág. 199), existen rasgos de carácter autodisciplina, compasión básicos en la adaptación social. En cuanto a la caracterología, se aplica al estudio del “Carácter su estructura y

sus formas, respetando las diferencias de las personas” (RAE, 2016). Hoy se dan diferentes conflictos relacionales que tienen su origen en que ninguno entiende ni atiende las necesidades del otro.

La etapa de la adultez, es enriquecedora y variada en su convivencia con los demás, al permitir ser complementarios, al definir los roles en la familia y trabajo, que enriquece generando acciones productivas, que influyen en lo personal y social. Se refiere a dos modos distintos de ser y convivir, pero complementarios.

Por otro lado, los hemisferios del cerebro, hablan diferentes lenguajes verbales, visuales y espaciales; por lo que existen dos tipos de pensamiento: el masculino: analítico, racional y cuantitativo; y, el femenino: sintético, intuitivo y cualitativo. Razón por la que falla la comunicación entre ambos sexos. De acuerdo a la naturaleza del cerebro, en la mujer se facilita la comunicación y las relaciones interpersonales, entre otras cosas. En el hombre se dificulta la expresión de sus sentimientos, e incluso, se le hace cuesta arriba, encontrar las palabras adecuadas para comunicar sus pensamientos entre otras cosas. Sin embargo, esa diferencia permite complementarse.

#### *2.2.8. La madurez de la mujer*

“Al ser adulta, se supone que ha alcanzado la plena madurez corporal y se halla en posesión de todas sus funciones físicas, psíquicas y sexuales; la mujer responde a un cambio físico cíclico: la ovulación, menstruación, que define su forma de ser y, que varias ocasiones marca alteraciones de conducta y el control de sus emociones” (CALVO, 2007 pág. 28). La riqueza en la mujer es intensa y sella el resto de su vida adulta de ahí el papel importante que juega en lo laboral. Con ciertas características según dice Undurraga.

“Fase Mediana Edad (20 a 55 años)

Ser un ciudadano adulto socialmente responsable.

Personalidad vigorosa, con disciplina y carácter.

Establece y mantiene un cierto nivel de vida.

Capacidad de armonizar lo afectivo, sentimientos y emociones.

Ayudar a reconocer las fortalezas y debilidades de adulta responsable.

Entrar en relación con su cónyuge como persona única e irrepetible.

Aceptar el cambio fisiológico que trae la mitad de la vida”. (UNDURRAGA, 2004 págs. 36,37).

En los últimos años, ha aumentado la esperanza de vida y cobran más importancia las emociones, en la etapa adulta los dones del nacimiento: talentos, capacidades, privilegios, inteligencia y oportunidades (COVEY, 2005 págs. 56,57).

- Nace del sentimiento -amor-, del amor divino infinito, que la crea en unión y con la cooperación del afecto de los padres, familia cercana.
- Destinada a lo afectivo emocional, amor a lo supremo y creación en la tierra, le permite ser feliz al saber y reconocer que un día gozara del amor eterno.
- Crece se perfecciona como persona gracias al amor y lo emocional, recibido.
- Interdependencia del nosotros al poder compartir, hacer y cooperar, al combinar los talentos y aptitudes para crear juntos (COVEY, 1997 pp. 29,30) así vivir en positivo crear una vida plena así poder compartir con los demás.

#### *2.2.9. La mujer trabajadora de la empresa*

La mujer en general, en el siglo XXI, se encuentra con que está inmersa en un nuevo concepto de mujer trabajadora, que le permite llevar el peso de la relación con su cónyuge, expresando en la labor diaria sus emociones.

Ahora bien, sólo las empresas que incorporen una cultura basada en la enseñanza de las competencias emocionales y valores sólidos, propios de la responsabilidad femenina, alcanzarán ser competitivas. Hernández profundiza citando a Juan Antonio Pérez López que dice “[...]si el siglo XXI funciona, será porque la mujer tendrá una participación cada vez mayor en la organización de la sociedad (...). Porque la mujer es el núcleo de la familia, y está, la base de la sociedad” (HERNANDEZ Sampelayo, 2011 p. 25), lo natural en la mujer es la feminidad, conservar su estabilidad emocional, es importante en lo laboral.

Por tanto, lo emocional es ese aspecto desconocido que da esa unión, o bien esa “[...]ausencia de conciencia de control; ahí es donde se da la ruptura entre el alma y el cuerpo, que separan los macrodones” (SELLÉS, 2012, 29 mayo); es decir, el objeto de la realidad al permite no coherencia con el actuar afectando su ser por tanto la eficiencia laboral.

### *2.2.10. Resumen de hallazgos*

En relación a lo anterior, se resume los siguientes hallazgos: la mujer trabajadora es un ser único, individual, diferente de cualquier otra, posee potencias: inteligencia y voluntad, ya que es criatura hecha a imagen de su creador (Dios), responde a un llamado interior, de ser persona con derecho fundamental en dignidad con su cuerpo, alma, voluntad, virtudes y emociones. Su desarrollo de adultez y madurez femenina, le permiten lo social y emocional.

Es por esto, que va más allá de cualquier sexo, etnia, religión, nivel cultural y socio económico; pues, como mujer, posee emociones y, como trabajadora, está sujeta a obligaciones, derechos y responsabilidades que le permiten analizar las normas personales y sociales (familiares, laborales) en la sociedad. El desarrollo cognoscitivo es maduro y flexible, adaptable e individualista, al ser parte de la inteligencia emocional, le permite dar respuesta a los diferentes ámbitos donde se desarrolla, de forma responsable, leal, con respeto y servicio; ahí la importancia de lo emocional en la mujer. El valor es absoluto en ella y es la base de todos los derechos humanos, que le llevan a buscar la verdad, el bien y la felicidad, para la trascendencia de lo humano.

### **2.3. Segunda Variable de estudio Científica: Gestión de las competencias emocionales en la mujer**

Se ha citado al personal femenino de la empresa, que carece del necesario control de lo emocional y que es persona mujer trabajadora, posee potencias, unidad y dignidad de persona, como se describió en la primera variable de estudio. El aprendizaje de gestión de las competencias emocionales, se establece en la segunda variable de estudio de investigación.

Competencias emocionales es un término relativamente nuevo, hace referencia al concepto tradicional de coeficiente intelectual (CI), que detalla que la persona intelectual, no es la más brillante o con éxito en la vida; de tal forma que, sí la mujer aprende a integrar sus emociones, lenguaje y cuerpo, con inteligencia, sin duda alguna, mejora su desempeño laboral.

Ahora bien, la ciencia establece y destaca lo afectivo; término amplio que abarca: sentimientos, emociones, pasiones. En cuanto al tema tratado, se toma a las emociones, de acuerdo a las investigaciones de expertos. Por lo que las emociones con el lenguaje y el cuerpo, se han de poner a la orden de la razón y voluntad; eso es lo que hacen las competencias emocionales al integrar las personales y sociales: lleva la tarea de mejorar y perfeccionar a la mujer, en los distintos campos donde se desenvuelve.

### 2.3.1. *¿Qué es emoción?*

Concepto de emoción es respuesta al sentir de la persona, a valores y estímulos de la otra, o bien a una situación única del ser humano. Así también se encuentran algunas otras definiciones: “[...]reacción involuntaria de emociones, que dependen de las circunstancia y personalidad humana, que capta la realidad no es indiferente y abarca de manera global a la persona en lo sensual, afectivo y racional” (CONEN, 2011 p. 2).

### 2.3.2. *¿Qué es la inteligencia emocional (Coeficiente Emocional -CE-)?*

Daniel Goleman dice “[...] la inteligencia emocional es una forma de interactuar con el mundo que tiene muy en cuenta las emociones y, engloba habilidades tales como el conocimiento de sí mismo, motivación, autocontrol, comprensión de los demás, comunicación, liderazgo, empatía, creatividad” (GOLEMAN, 1998 p. 63), que son las competencias personales y sociales; por tanto, las emociones son la habilidad que determina el éxito en la vida; principio de Sócrates “conócete a ti mismo”, de ahí la importancia de enseñar a gestionar las emociones.

Así pues Howard Gardner, toma y le sirve de base, lo antes mencionado y propuso su famoso modelo *inteligencias múltiples*, que incluye siete tipos de inteligencia intelectual: verbal, lógico matemática, espacial, musical, cenestésica, interpersonal e intrapersonal (MOLINA, 2013). Las cuales pueden medirse.

#### a. Conocimiento de sí misma

Habilidad de recibir y dar, estimula al logro “por sus frutos los conoceréis” es saber que las emociones se dividen en dos: adaptativas y aprendidas.

Cuadro No. 1  
Emociones adaptativas y defensivas

Adaptativas de corta duración	Aprendidas y defensivas
Dolor	Sufrimiento
Miedo	Ansiedad
Tristeza	Depresión
Ira	Enfado
Felicidad	Confusión

Fuente: elaboración propia, con base en (RISO, 2015), 2016.

Las adaptativas, se agotan a sí mismas; defensivas las aprendidas a un problema, se pueden considerar prolongación de las primeras (RISO, 2015), duran el tiempo que decida la persona e interfieren en las competencias. De ahí que Goleman dice: “Práctica de la Inteligencia Emocional”, es saber que el coeficiente emocional (CE), no se opone al coeficiente intelectual; sino se complementa, el comportamiento se ha de basar en la lógica de la razón, el no saber reconocer a donde pertenecen permite desajustes emocionales que reducen el talento.

Conviene especificar que Salovey y John Mayer, logran establecer un método evaluativo científico y objetivo, como el de las inteligencias múltiples. Al decir que al medir una competencia, se logra evaluar las emociones personales y sociales en el sujeto, la “[...]habilidad de las personas para percibir (en uno mismo y en los demás)” (GOLEMAN, 2013 pág. 48) es reconocer y expresar las competencias emocionales de forma apropiada.

### 2.3.3. *Las competencias emocionales, personales y sociales*

Las competencias emocionales, marcan la capacidad de que dispone para aprender las habilidades en lo siguiente: “[...]conciencia de sí misma, autorregulación, motivación, empatía y la capacidad de relacionarse” (GOLEMAN, 1998 pág. 20) la acción muestra hasta qué punto se traslada al ámbito familiar y laboral, ejemplo el servicio es una competencia basada en la empatía, de ahí la importancia de aprender sobre ellas ya que las competencias emocionales engloban las personales y sociales.

Por otro lado, el concepto de virtudes, dice Paul J. Wadell “[...]como hábitos que hacen buenas tanto a las acciones como a las personas” (WADELL, 2002 pág. 34) la palabra virtud tiene similitud con competencia que es la habilidad de aprendizaje de acción. Origen de la palabra virtud viene de Sócrates y, la desglosa Aristóteles, al determinar que el principal participante de la virtud es la persona que acciona. Aristóteles vivió aproximadamente en el siglo 4 a.c. La ética de la tercera persona Kant siglo XIX, se relaciona con el relativismo.

Las “competencias, son importantes porque marcan la acción y trascendencia en la tarea profesional” (GOLEMAN, 2013 pág. 63), se evita plantear porque origina en la mayoría de veces polémica; ahora bien, prescindir de ellas es quedar a la mitad del camino en lo laboral. Sin embargo, al tener claro que las competencias emocionales perfeccionan el talento y la realidad, se comprende lo básico que es saber de las competencias emocionales que se dividen en dos: personales y sociales.

Cuadro No. 2.  
Competencias emocionales personales

Conocimiento de sí mismo facilidad y habilidad de comprender las propias situaciones y expresiones Emocionales	Virtudes que fortalecen las competencias personales (CP)	Descripción de función
Autorregulación manejar los impulsos, emociones y conflictos con eficacia.	Pudor	Conocimiento sí misma estados internos emociones .recursos y sus efectos
	Orden	Conocer y valorar la manera adecuada de las emociones débiles, amenazas, fortalezas y oportunidades
	Confianza	En sí misma en comunicar las emociones e ideas de acuerdo a las capacidades.
	Auto-dominio	capacidad de autocontrol de las emociones, impulsos y conflictivos
	Respeto	En sí misma y a los demás, aceptando y apreciando lo que es y pueda llegar a ser
	Flexibilidad	Adaptación para afrontar los cambios
	Innovar	Sentirse cómodo, y abierto a las ideas nuevas
	Excelencia	Proceso de mejora continua y armónica de todas las facetas y dimensiones corporal, espiritual, mental y socio afectiva

Motivación creatividad que permite salir adelante ante la adversidad. Emoción: Fuerza	Fortaleza	Convencimiento por un ideal que vale la pena el ser capaz de arrastrar los mayores riesgos.
	Compromiso	Ayudar y organizar los objetivos personal, grupal empresarial.
	Responsabilidad	respuesta a sus actos deberes, conocimientos y actitudes, obligaciones y compromisos
	Iniciativa	Prontitud para actuar cuando se necesita.

Fuente: elaboración propia, con base en (GOLEMAN, 1998 pág. 22); 2016.

Cuadro No. 3.  
Competencias emocionales, Sociales

Empatía Ponerse en el lugar del otro y confiar en los demás. Emoción:	Virtudes que fortalecen las competencias sociales (CS)	Descripción de Función
Habilidades sociales con los demás saber interactuar y adaptarse a los diferentes temperamentos, carácter y puntos de vista de los demás	Servicio	Cooperación y compromiso con los demás, capacidad de captar emociones y puntos de vista de otras personas
	Lealtad,	Vínculo que une estrechamente, no sólo a la familia y los amigos, sino también la empresa y naturalmente con Dios
	Liderazgo	capacidad de inspirar, guiar, entusiasmar y despertar pasión en las personas.
	Sociabilizar	Conciencia política, capacidad de darse cuenta de las corrientes emocionales y relaciones de poder de un grupo
		DESCRIPCION DE FUNCIÓN
	Influenciar	Táctica de persuadir
	Comunicar	Canales efectivos para transmitir saber iniciar y mantener conversaciones, emitir con claridad, las emociones
Laboriosidad	Colaboración y cooperación, trabajar con los demás para alcanzar el objetivo y llegar a la meta.	
Ética	Capacidad de medir los actos humanos si es correcto o incorrecto.	

Fuente: Elaboración propia, basada en (GOLEMAN, 1998 pp. 22,23), 2016.

La palabra, “*Interpersonal*”: es la capacidad que se centra en el sentir distinciones entre los demás”, empatía, estados de ánimo, motivación y acción. “*Intrapersonal*” conocimiento interno en cuanto reconocer capacidad y reflexión, saber llamarlas por su

nombre y acudir a ellas como medio para orientar la conducta. Gardner 1990 citado por (GOLEMAN, 2013 pág. 49).

Hoy día, la cultura empresarial no personalista, no hace referencia a las competencias inter e intrapersonales; ya que desconocen que el valor es adquirido y expresado en la persona, la cual vale más por lo que es, que por lo que tiene. Sin competencias, la persona se conduce hacia el vacío y, por ende, al naufragio, porque no se puede viajar sin timón.

Dice “Una virtud se desarrolla de acuerdo a dos factores: la intensidad con la que se vive y la rectitud de los motivos para vivirla” (ISAACS, 1976) libre, responsable, respetuosa y servicial. Ahora bien, los modelos negativos, tentaciones, experiencias pasadas, etc., se hacen presentes con impulsos y recursos, que unidas dan el resultado de felicidad o enojo, las que se llaman emociones.

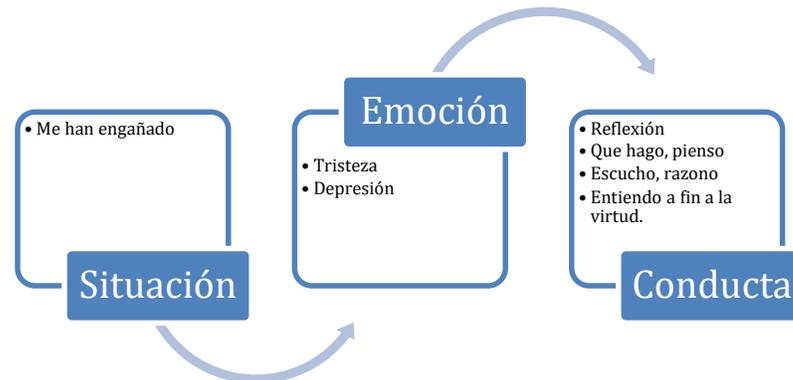
#### 2.3.4. *Fundamento psicológico*

En los siglos XIX y principios del XX, la filosofía y psicología dieron la importancia a la expresión, para la comprensión del ser humano, como es la construcción de lo emocional, que aparece cuando alguien vibra y se expresa físicamente.

La *actividad emocional*, se da en lugares diferentes del cerebro, es compleja y se caracteriza por la exaltación o perturbación; dando respuesta a un acontecimiento externo o interno ( (BISQUERRA A, 2003 p. 12) por tanto, una emoción produce información sensorial que se dirige al centro del cerebro y permite la acción con lo siguiente:

- a. Trabajar las emociones, hace diferencia a la emoción y la conducta, al ser automática en el pensamiento; se hace intensa o no; por tanto, a la interpretación lo que permite adecuarse al suceso:

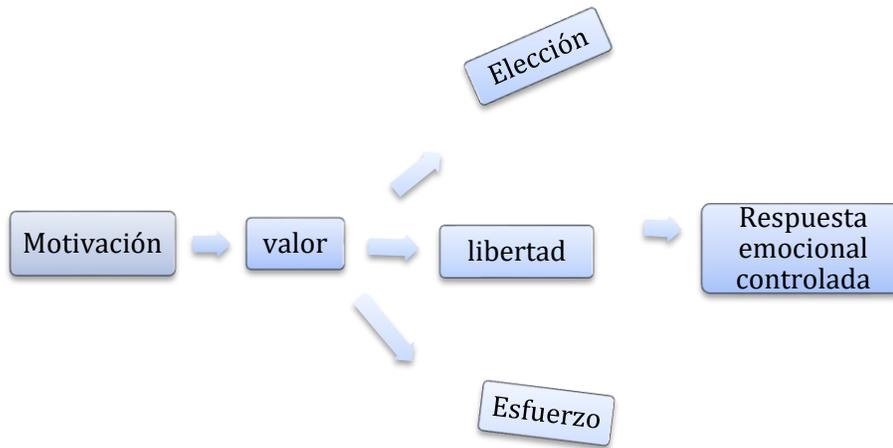
Esquema No. 3.  
Trabajar la emoción y conducta



Fuente: elaboración propia, 2016.

- b. El intelecto, tiene su función en el “[...]neo córtex, lo que recubre al cerebro. Las emociones se encuentran en la región subcortical, que va más allá, se relaciona con su función concentrada y armónica” (CAMEY, 2013), conecta terminaciones nerviosas de los centros emocionales y define las acciones de la vida el desempeño laboral.
- c. Motivación, ante todo la motivación es necesaria en las personas en “[...] procesos de negociación y participación; que permite no manipular a las personas” (PÉREZ Lopez, 1996 pág. 35) el motivar da esfuerzo y control en las emociones al saber conducir las relaciones laborales (personal, vivencia emocional), consigo misma (conducta social, corporal) con los demás, logrando eficiencia en los procesos elaborados en el interior que dan valor al individuo. Se muestra diagrama:

Esquema No. 4  
Motivación y respuesta emocional



Fuente: elaboración propia, con base en (COVEY, 2014).

Lo cual lleva a valorar el evento como positivo o negativo, y los recursos emocionales, necesarios para lo positivo, en el campo laboral. La respuesta no es una simple reacción a estímulos, sino la reflexión que fija en la conciencia y busca la fortaleza.

El cerebro acciona cuando se produce una emoción, existen diferencias en cuanto al pensamiento del hombre y de la mujer; la intuición en la mujer cuenta en el obrar; mientras que en el hombre en el actuar, por lo que se debe distinguir entre una emoción innata y una voluntaria. La emoción se compone de tres componentes “[...]neurofisiológico, conductual, cognitiva” (BISQUERRA A, 2003 pp. 12,13). Lo neurofisiológico se manifiesta con sudoración, taquicardia, rubor, resequedad en la boca, en los neurotransmisores, secreción hormonal y respiración, lo cual es involuntario.

### 2.3.5. *La gestión de las emociones*

La gestión emocional, permite ser prevenible mediante algunas técnicas, así como se desarrolla la inteligencia, el entrenamiento físico, ahora la “[...]gestión emocional, lo no verbal, expresiones faciales, lo verbal, tono de voz, movimientos del cuerpo. Así pues, la base de lo cognitivo es el sentir; la sensación consciente (cognitiva) que permite medir el estado emocional y da nombre al concepto, procedimiento y actitud de gestión emocional;

alegría, tristeza, miedo angustia, enojo, cólera, la emoción hace referencia al estado corporal” (PUNSET, 2016 pp. 16,17).

Eduard Punset dice *Aprender a gestionar las emociones*; y los expertos le llaman, *inteligencia emocional* (PUNSET, 2013), al decir que lo percibido en los primeros años, se define para toda la vida, es en esa etapa donde se conforman grandes patrones de vida como la pasión por vivir, lo cual acciona las competencias emocionales. Ahora bien ¿Qué pasa con los patrones emocionales que le rigen y guían al mundo, como el amor y la curiosidad?, no se han dado en la primera etapa (cinco años). Éstas inician en la niñez, pero pueden ser mejoradas en la etapa de adulto.

Así pues, el cambio social, tiene que ver con lo emocional, ya que se pone de manifiesto, desde el útero, en el caso de que hubiera una acción deficiente luego se manifestará en la etapa del adulto, generando vidas problemáticas, acciones deficientes. Por tanto, el entorno y el comportamiento de la persona, puede suceder en las distintas etapas de vida por lo que la formación debe ser constante, ya que engloba el saber, saber; saber hacer, saber ser y saber estar.

Al dominar y contralar las emociones conscientemente según Punset, las emociones afectan el desarrollo al percibir factores ambientales y se multiplica por la ansiedad e hiperactividad en el niño. La ausencia de los padres, causa, en las niñas, que su pubertad comience antes, así como el desarrollo físico y sexual (PUNSET, 2013).

Lawrence Parsons, explica cómo entrenar las emociones con el siguiente ejemplo: un músico o bien un bailarín, no pueden ser emocionales, no se permiten implicarse con sus emociones, porque al no estar concentrados, pueden equivocarse; en este sentido, se aprende la gestión de las emociones (PUNSET, 2013).

Según Elsa Punset, cuando se nace se es inocente, no hay dudas, miedos, mentira se está vacío y lleno de curiosidad, dispuesto a conectar, lo natural es buscar lo emocional, sino esconderse y desconfiar de los demás, los primeros años son una vida entera (PUNSET, 2013).

Por tanto, no se ha tomado en cuenta el aprendizaje en relación a cognición y emoción, las cuales, al no darse por separado, pertenecen a la misma área cerebral y pueden aprovecharse para desarrollar las competencias sociales y personales. Las investigaciones hechas por algunos en décadas: el catolicismo, los budistas, tribus; demuestran que la gestión de las emociones, ayuda desde los cinco años hasta la adultez, Congreso de Mind en Washington Estados Unidos 2013 (PUNSET, 2013).

La persona pueda existir de manera auténtica a una “[...] elección personal y ponerse fuera y más allá, de una situación concreta”, [esto es lo que la] “psicoterapia existencial” tiene en común con la actividad educativa (Frankl, 2005c, p 86)” (BRUZZONE, 2008 p. 67) aprender que la emoción que vive, permite adueñarse de la situación, aceptarla e integrarla como parte de sí mismo en las competencias emocionales.

#### *2.3.6. Costos y beneficios en lo emocional*

Lo emocional debe ser razonado, ya que acciona la inteligencia que, en definitiva, es humano. EL costo-beneficio es proporcional de lo que se haga; vale lo que valen las emociones con sus consecuencias. Cardona lo dice así: “(...) Dios obra por amor, pone el amor, y quiere solo amor. El evangelista San Juan, el hombre definitiva y perfectamente hombre, es amor. Y si no es amor, es un hombre frustrado, auto reducido a cosa” (CARDONA, 1987 p. 101), las emociones expresan el sentir y vivir de la persona, para saber qué ha sido creada para amar.

#### *2.3.7. Nombrar las emociones*

Saber nombrar la emoción al momento de expresar lo que se siente y dar el nombre que le corresponde a ésta, mejora la probabilidad de gestionar las emociones en la misma persona y en los demás según Goleman:

- Tristeza, se da por la pérdida de algo o alguien es una emoción trabajable.
- Ansiedad, es una experiencia de preocupación, inquietud y nerviosismo, difícil de localizar.
- Cólera, rechazo o rabia que logra que se salga del control, visión negativa.
- Temor: es el desorden de confusión, que quita toda esperanza.
- Respeto: admiración y asombro a un individuo (GOLEMAN, 1996 pág. 17).

Por último, si la mujer no llega a tener y transformar las emociones en lo que realiza, lo demás resulta sin ningún valor. De tal manera que, si lo interno se aísla, no funciona; es así porque lo interno afecta a lo externo y viceversa. Ahora bien, si las emociones no se manifiestan como debe ser, no se hace más que dañar la relación con los demás.

### *2.3.8. Corporal en las competencias emocionales en la mujer*

No hay que olvidar que “[...]la persona humana, posee en su cuerpo, lo interno que le afirma a sí misma y a su propio yo; lo externo lo percibe del exterior” (WURMSER Ordóñez, 2007 pág. 31), y reacciona frente a ello, se revela con actitud de cara a los otros, a la realidad que vive, e integra lo interno con lo externo, y se complementa, porque así lo exige la naturaleza de su ser.

En cuanto a la persona, Karol Wojtyla dice “[...] puesto que posee un cuerpo y, en una cierta medida ella «es cuerpo»” (WOJTYLA, 2012 p. 60) se ha de saber que en nada se parece la persona a los animales. La persona humana, a través de su cuerpo razona y acciona, ante la búsqueda de aprender y encontrar una vida plena que le ayude a sí misma y a los demás. Por la alegría de existir, da respuesta al hacer y servir con:

- a. Actividades de calidad, interés de ambos, para tener emociones estables, el énfasis no está en qué hace, sino en por qué lo hace, ser feliz.
- b. La estética y belleza del alma, al tener contacto con la naturaleza, aprecia y conserva la energía natural, e inicia y dirige el cambio del manejo de las emociones.
- c. Resolver conflictos, es la capacidad de negociar y colaborar, al trabajar en una meta común, para lograr mantener el control de las emociones.

El cuerpo, aprende y resuelve según como se le está tratando en hábitos alimenticios, ejercicio, exposiciones a excesos, vicios, sufrimiento, salud; por lo que es necesario dar un espacio para aprender a escuchar lo que necesita el cuerpo.

Es decir, en lo humano hay posturas corporales que permiten observar, al girar y ver a su alrededor, algunas veces el cuerpo se resiste y no se siente cómodo y manifiesta lo espiritual en lo somático; en lo interno, existen distinciones corporales que permiten apreciar la dignidad de persona. Las posturas, también expresan sentirse bien o no, sentirse incómodo, etc.; por medio del cuerpo, la persona demuestra apertura en cuanto siente confort y seguridad que le dice: aquí hay un lugar.

De acuerdo con la naturaleza humana, no se puede juzgar a la persona por sus actos; se entiende que lo que hace daño a la persona es la persona misma. De ahí que la culpa no está en lo que se hace o pasa, sino en que se abra la puerta al mal en la intimidad de la persona; razón por la cual, las emociones son base en lo social. La ley natural rige las normas que lo hacen humano, lo hacen ser persona tener emociones, y lo acercan a la trascendencia.

Es evidente, que cada vez son más las mujeres que brindan su capacidad a la sociedad a través del trabajo cotidiano. Teniendo en cuenta que es una habilidad social que no es derecho privilegiado de ser mujer, es un proceso de integración y complementariedad con el hombre, en cualquier ámbito e implica un aporte compuesto de competencias y experiencias que enriquecen a los dos (DEBELJUH, 2013), conservar lo corporal, resulta clave para lograr ser complementarios.

### *2.3.9. El lenguaje en lo emocional*

Ante todo, se debe saber que la base del lenguaje, tiene algo especial al pertenecer a la condición humana, permite distinguir, codificar y describir a través de la comunicación, lo peculiar es ver, oír y sentir, por tanto, se hace parte del ser. Permite comunicar, ya que tiene distinciones al saber expresar lo que ve, siente, oye y percibe, que es el fin de una buena comunicación, y privilegio reservado para el ser humano. Dentro la acción de escuchar de manera abierta al emitir el mensaje, ser convincente para fijar y evocar el pensamiento a quien dirige la acción; sabido es que existen diferentes maneras de comunicar, lo físico es una de ellas.

El diálogo en el “[...]cerebro femenino se destacan las habilidades y destrezas verbales” (CALVO, 2007 págs. 58,59) siempre que sea lingüístico oral, con libertad que auto-determina el bien que persigue, se elige y perfecciona, existen tres elementos para los demás: el emisor envía, el mensaje que llega, receptor recibe, la finalidad de la acción al conseguir el dialogo fluido el cual se aprende no es innato.

Por otra parte, la persona comparte propios lenguajes, códigos y miradas en la relación, sea sexual o no, la comunicación es un dialecto del lenguaje. En el cuerpo, existen unos diminutos receptores táctiles y sensoriales, cuando estos son tocados, llevan impulsos

al cerebro quien los interpreta al percibir, considerando que lo tocado puede ser suave, duro caliente, frio, causa dolor o placer; en este sentido, es indudable que los sentidos, son parte de la comunicación con los demás (QUIROZ, 2012).

Las características de la comunicación, sirven para desenvolverse en cualquier ámbito y la hacen merecedora de respeto, por lo que nadie puede manejar o ignorar el valor que tiene la comunicación, al expresar se hace realidad. Existen diferentes maneras de comunicar expresión placer, alegría, tristeza, tensión relajación (ROJAS, 2010 p. 33). Lo cual se evalúa a través de lo que expresa y guarda en el cerebro:

- a. Aspecto cognitivo la mente funciona como un ordenador:
- b. "Recibir (input) procesa, ordena, almacena y clasifica, el sentimiento y la emoción.
- c. Salida (output) procesa la información que recibe mediante soporte físico.
- d. Físico (hardware) expresa.
- e. Lógico (software) razona reflexiona" (ROJAS, 2010 p. 32).

Por otro lado, existen técnicas que mejoran la comunicación, lo cual es el arte de conversar: mensajes a distancia o bien en la proximidad expresiones faciales.

#### *2.3.10. Claves de la comunicación*

La comunicación de la persona con el mundo, no es solo física, ni tampoco sensitiva, como sucede con los animales. La persona se comunica con otras personas por medio de su interioridad, conocer esos tipos de lenguajes es clave, para una buena relación.

- Palabras de ánimo, cumplidos verbales, palabras positivas e inspiradoras que dan valor.
- Palabras amables, bondad para comunicar lo que realmente se quiere decir.
- Humildad, peticiones no exigencias, se necesita conocer los deseos del otro, saber qué es lo que quiere, esto afirma el valor del otro y su capacidad.
- Calidad, atención completa, no olvidar siempre hay diferencias entre los enamorados, la clave es aprender a mirar al conversar.
- Conversación de calidad, es un diálogo comprensivo, ambos comunican experiencias, pensamientos y deseos en un ambiente amistoso (ROJAS, 2010 págs. 144,145).

### *2.3.11. El desempeño laboral y su influencia en las competencias emocionales*

Para entender el sentido en que se sostiene el ser humano, se debe identificar qué está destinado a transformar en él, la conciencia de las emociones que ayudan a la relación de los demás. La historia ha demostrado, en las distintas épocas y etapas de la vida, cómo influye el contexto y sus creencias, en la persona; y, por tanto, en su actuar, con algunas características para el desempeño: “[...]el deseo de realizar bien el trabajo, la capacidad de comunicación, empatía, integridad, honestidad y experiencia” (KOONTZ Harold, 2006 p. 387) las creencias es algo que limita, aprender es bueno.

Ahora bien, ¿a qué se le denomina: “[...]no desempeño a personas que trabajan de maneras que no les son propias” (La Gestión y la Administración para el mañana, 10 artículos de HBR que deben leerse, 2011 p. 33) esto se debe a que no lo reconocen o bien no saben que existen áreas en las personas, en donde no se posee ninguna habilidad. En otras palabras, una trabajadora no debería aceptar ningún cargo, ni proyecto, de ser así. “Dado que se necesita demasiado esfuerzo y energía para ayudar a las incompetencias. Es básico saber, que es más fácil mejorar de un desempeño hacia la excelencia” (La Gestión y la Administración para el mañana, 10 artículos de HBR que deben leerse, 2011 p. 32); ahora bien, es importante no confundir la creencia del no puedo, con la habilidad y conocimiento, lo cual es distinto. El valor del desempeño, debe llevar a tener rendimiento, calidad eficacia y bienestar en la tarea realizada.

El desempeño se mejora, a través del aprendizaje, lo que permite ser una mujer creativa, auténtica y proactiva; dirigida hacia el logro de la responsabilidad, de lo que dice y realiza; al aprender a manejar los recursos, con la capacidad de crear. De esta manera, logra bienestar y efectividad, en el resultado –desempeño-, lo cual se convertirá en parte de su vida. Esto permite el desarrollo de aptitudes y actitudes que generan ideas y posibilidades, como resultado de alcanzar cierta madurez en el desempeño.

### *2.3.12. Madurez emocional en el desempeño*

La madurez de las emociones determina la relación con los demás, les da forma y, como consecuencia, los transforma cuando las acciona en la recreación, el trabajo y el estudio. Todo es movido al adquirir y compartir conocimientos, en cuanto al servicio, el aprovechamiento de la diversidad, la oportunidad que brinda a las personas, al recuperar

la fuerza para realizar la tarea bien hecha; al ponerse ante la tribulación y contrariedades. Esto permite regresar a la tarea con alegría y dispuesta a escuchar, a cooperar en los distintos grupos: familiar, social y laboral. Ésa es madurez emocional para el desempeño.

En la persona, la madurez de las emociones se encuentra en el ser en las “[...]vivencias de auto trascendencia y olvido de sí mismo” (BRUZZONE, 2008 p. 108), ha de medir los medios para alcanzar el objetivo, saber analizar el procedimiento y medir la fortaleza, para seguir el camino con la conducta adecuada. Ha de desarrollar, en forma positiva, las emociones en algo que pasa y al mismo tiempo se permite que pase; eso es estímulo, acción y respuesta que realiza con inteligencia y voluntad que le agrada, desagrada y puede ayudar al cambio, la madurez potencia lo mejor de sí misma, en una realidad positiva.

Al ser responsable “Toma el control de su propia vida, responde por sus actos y cumple con los deberes, conocimientos y actitudes de las obligaciones y compromisos adquirido” (NAVARRO R, 2003 p. 250). Por lo que cada uno es responsable de sus actos y palabras, ya sea para el éxito o bien para el fracaso. La madurez emocional, no busca a la persona perfecta, porque siempre habrá defectos que necesitan corregirse.

### *2.3.13. Las habilidades sociales y empatía*

Ahora bien, vale destacar que la comprensión de los demás y la capacidad de captar las necesidades, es un valor clave para coincidir a otras realidades de la vida: el trabajo, amigos, dinero y deporte. Han de estar equilibradas, dado que los polos opuestos se atraen, se ha de conocer los tipos de caracteres que existen:

“En el primario su ritmo de reacción es rápida en pensar y decidir; y se clasifica en: nervioso, colérico y sanguíneo. En el secundario su reacción es lenta, apática y linfática. Se clasifica en: sentimental, apasionado y flemático” (BOCHACA, 2001 págs. 17,18).

En la actualidad la familia y la empresa, se encuentran con las distintas generaciones con las que tienen que relacionarse; una sociedad que está sumamente sexualizada, provoca que la persona actúe de acuerdo al sentir la emoción y se considera que entre más sienta, es mejor; las vivencias, experiencias y las circunstancias históricas, son los principales factores que forjan el modo de ser de una generación en la actualidad se vive una generación del sentir. Las empresas y las familias que toman en cuenta estos

aspectos, conocen mejor a las trabajadoras, su manera de ser, saben que relacionarse sirve para tener reciprocidad, saben que al expresar el lenguaje sus aficiones y puntos preferenciales, hace más fácil el vivir y compartir con todos.

Como decía “Aristóteles en su retórica, es querer el bien del otro pero en tanto otro-es decir, su bien objetivo-es recibir y llenarse del ser del otro, aceptarlo y ayudarlo” (CONEN, 2011 p. 2) al generar una manera diferente de ver a las personas, se facilita la convivencia y se genera optimismo, lo cual sirve de estímulo para que el trabajo se desempeñe mejor.

De acuerdo con la naturaleza humana, no se puede juzgar a la persona únicamente por sus actos, pues ella abarca mucho más (SELLÉS, 2010). De ahí que la culpa no está en lo que hace o pasa, sino que se abra la puerta al mal, razón por la cual las emociones son base en lo social. La ley natural rige las normas que lo hacen humano.

Por tanto, vale saber cómo relacionarse y comunicarse con las distintas generaciones, específicamente en el campo empresarial (que es parte del estudio en esta investigación) pues la convivencia dentro de las empresas debe ser un motivo para ser mejores personas y compartir de manera armónica.

Diferentes generaciones:

“Baby boomers edad entre 54–70 educación necesaria, mujeres pioneras.

Generación X edad 36–53 trabaja, busca desafíos.

Generación Y 19–35, potencial enorme le motiva la experiencia nueva.

Generación Z 9-18; nativa digital, vivencia de conflicto situación climática, terrorismo, divorcio, homosexualidad, ambos padres trabajan” (HERAS DE LAS, 2013).

La mujer de la generación Z es aquella que ejerce multitareas, es muchas veces, esposa, trabajadora, estudia, tiene hijos y atiende el hogar; por lo que sus competencias emocionales deben estar muy bien equilibradas para poder cumplir con las distintas tareas que han de llevar al desarrollo de lo interpersonal e intrapersonal; esta mujer, necesita de una adecuada autorregulación, con fundamento que comprenda que ante una situación difícil, los costos y beneficios van relacionados con saber gestionar las

competencias emocionales de manera correcta, teniendo la capacidad de reflexión en cuanto a su conducta todo eso con motivación.

#### *2.3.14. Resumen de hallazgos de la variable científica*

En fin, en cuanto lo visto en la variable científica, la afectividad tiene un sentido muy amplio como se ha mencionado (emociones, sentimientos y pasiones). Ahora bien, de acuerdo con las investigaciones encontradas, los expertos señalan la importancia de las competencias emocionales, que marcan la capacidad de que dispone para desarrollar la conciencia de sí misma, su motivación, autocontrol, empatía y las habilidades sociales, para dar lo mejor al comprender y saber ponerse en el lugar de los demás. La mujer, al integrarse al trabajo, está cargada por distintas situaciones que vive en los distintos ámbitos: personal, familiar y empresarial; lo cual, muchas veces, bloquea su desempeño, en las distintas actividades que realiza. Por tanto, ha de desarrollar habilidades para recibir y dar, estimular el logro al tener el conocimiento de sus emociones, las cuales se dividen en dos: adaptativas y defensivas. Las primeras, se agotan a sí mismas; y las segundas, dependen de las primeras.

La influencia que lleva la complementariedad con el sexo opuesto (hombre), en lo personal, familiar y laboral, permite reconocer que la mujer es un ser sexuado con su cuerpo y carácter, que debe poseer una estrecha unión entre sus emociones, el lenguaje en lo laboral, le ayuda para así, tener un mejor desempeño que le permita creatividad, autenticidad y pro actividad, con responsabilidad de lo que dice y realiza, al cumplir con generosidad, servicio, humildad y respeto. La mujer trabajadora, también debe manejar los recursos con la capacidad de crear, a fin de lograr bienestar y efectividad en el desempeño. Para esto, se han de accionar las competencias emocionales.

#### **2.4. Tercera variable de estudio. Estrategias de *coaching* ejecutivo para la gestión emocional**

En la tercera variable de estudio se establecen las estrategias de *coaching* ejecutivo para la gestión de las competencias emocionales, con una base antropológica que permita

que la mujer trabajadora, a través de la entrevista, establezca el plan de mejora personal, que permita reconocer sus fortalezas y debilidades. Hoy día, se tiene exceso de información, se sabe mucho de todo, pero se ha tenido descuido en lo más importante: la gestión emocional con estrategias adecuadas, de lo cual se trata en esta variable.

Desde la antigüedad, se ve en la historia que se proporciona asesoría, que comienza con Sócrates; sigue con Platón y Aristóteles. Posteriormente, continúa con grandes personalistas, como Tomas de Aquino, Tomas Moro, Karol Wojtyla, Joseph Ratzinger, Sellés todos estudiosos y guías de otros, con una base fundamental antropológica, basada en la persona humana. Con el paso del tiempo, se da importancia a un nuevo concepto: *coaching*, en este caso, se basa en el onto-ente, la persona humana.

Ante las distintas situaciones que enfrenta la mujer, se establece que por mucho estudio que se tenga, no es suficiente, eso es parte del camino, se debe dar continuidad a través del coaching. Como decía Platón, citado por Rojas, “[...]no hay ser humano por cobarde que sea, que no pueda convertirse en héroe por amor” (ROJAS, 2011 p. 21), aprender de las competencias emocionales a través de la razón, para el sentir y actuar de manera correcta, en el ámbito de la empresa, es importante y el coaching lo permite.

#### 2.4.1. *Fundamento pedagógico*

El significado de la palabra *educación* “[...]es el proceso de perfeccionamiento intencional de las potencias específicamente humanas” (MOLINA, 2013) la pedagogía es la ciencia o estudio de la educación. Andragogía es el aprendizaje y la enseñanza para el adulto. El informe de la Comisión Internacional de educación para el siglo XXI: *La educación encierra un tesoro*, enseña que se debe hacer frente a los nuevos desafíos; es ahí donde se encuentra el coaching al ser parte del cumplir.

Significado etimológico de educación: “Educar, formar, nutrir aumentar llevar al hombre de un estado a otro, exducere o educere sacar extraer” (WURMSER, 2012 pág. 9). Por lo que el *coaching* facilita ese aprendizaje de nuestros tesoros espirituales, conocimientos, afectos, costumbres y habilidades. “El conocimiento del adulto, la inteligencia y la capacidad de aprender, no decrece con la edad, son permanentes desde

los primeros años, Dado que quien decide su aprendizaje, se responsabiliza y disfruta, consciente del beneficio no importando la edad” (UNDURRAGA, 2004 pág. 125).

a. Estrategia formativa

Es la “[...] práctica de una metodología operativa y participativa en un momento de la unidad didáctica, procesos de aprendizaje” (CARRASCO, 2007 p. 86). El coaching con base antropológica es para el aprendizaje en acción.

Por lo que se debe definir que es una guía: es aquello que dirige dentro del plan general en como la persona encabeza un recorrido que educa sobre un camino de aprender con metodología, objetivos, actividades, tecnología que hoy forma parte de la persona, para el aprendizaje el cual debe ir acompañado con lo audiovisual, presentaciones de power point y videos, esto facilita el aprendizaje del adulto.

Guía de *coaching*: se aplica en la exposición general, de temas que se pueden realizar a la formación formal y no formal, puede estar inscrito o no, al currículo oficial, de manera temporal, por interés personal, y/o no recibir titulación –diploma-, se hace referencia al espacio curricular, donde el facilitador profesional se encarga de ayudar a que sea ella la que reconozca sus conocimientos, aptitudes y actitudes, en los participantes (CRAIG, et al., 1973 p. 33). Debe considerar los plazos y vincular las acciones con recursos, que lleven alcanzar la meta, al observar, tutelar y regir, que depende de la persona y muchas veces del contexto.

b. La logo-educación aprendizaje global y sus beneficios en el coaching

Daniel Bruzzone, transmite y explica en su libro: *Pedagogía de las alturas*, su entusiasmo por Víctor Frankl, fundador de la tercera escuela vienesa; Bruzzone manifiesta su interés por formar para el proceso de cambio. Es aquí donde el *coaching* encuentra su lugar, al transformar al coacheé, de manera sustancial en la perfección integral, inteligencia voluntad y emociones. Desde la conciencia de su identidad personal, autoconocimiento, quién soy, de dónde vengo, quién quiero ser, hacia donde voy buscando la acción.

Concepto de logo aprendizaje: “[...] aprendizaje a través de la búsqueda de sentido de la vida” (WURMSER Ordóñez, 2007 p. 13) crecimiento integral consciente.

Concepto de logoterapia: “[...] educación en la búsqueda del sentido” de la vida. (BRUZZONE, 2008 p. 17) crecimiento global por el deseo del ser.

Dice Víctor Frankl, citado por Bruzzone: “La elección personal, logré ponerse fuera y más allá de la situación concreta decidiéndose por el propio poder de ser y orientándose al futuro” (BRUZZONE, 2008 p. 67), depende de quién lo haga y de cómo lo haga, no de lo que haga el hombre, nunca debe dejar de insistir en su capacidad de crecimiento como ser humano, la gestión de las competencias emocionales, tanto en lo percibido como en lo vivido, se inserta en determinadas vivencias.

Ahora bien, la licenciada Wurmser Ordoñez, confirma lo anterior con Logoterapia y el método Gota, como primer método de aprendizaje tridimensional, que va más allá de la adquisición de conocimientos. La intencionalidad del *coaching*, como bien dice el artículo de clase: *Principios y motivación*, en la Universidad del Istmo: “[...]construir su aprendizaje en un contexto que los aproxime a su entorno y permita aplicar los conocimientos teóricos en la resolución de problemas similares a los reales” (JABIF, 2012). Al descubrir el sentido de la vida, al reconocer lo siguiente:

- Valora, la intimidad y la cosa simple que antes no tenían ningún sentido, que quiero de la vida.
- Admirar la naturaleza, belleza que siempre tiene un nuevo amanecer, cuál es mi sueño.
- Sentido del humor -sonreír- una buena manera de olvidar el sufrimiento (WURMSER Ordoñez, 2007 pág. 39) qué sentido tiene todo esto.

Por último, la logoterapia y el logoterapia, pretenden el mismo objetivo: “[...] El objetivo de orientación, tiene, dirección y desarrollo del individuo” (GORDILLO, 1984 pág. 37). El *coaching* sirve de frontón en aspectos que tienen que ver con la persona y va más allá del conocimiento con la acción.

### c. El *coaching* ejecutivo antropológico

El *coaching*, viene dándose desde tiempos muy antiguos, en los que se le llamaba *asesoría*. Ahora bien, como todo en la historia, se dan cambios con el tiempo; cambian los nombres, y es ahí, donde surge el término *coaching*, que empieza a utilizarse en los años

80, en Estados Unidos, específicamente en el campo del deporte con Tomas Leonard, padre de esta profesión. El coaching, mira a la persona de forma global y toma en cuenta las facetas de vida: lo profesional y familiar, para obtener resultados que mejoren el desempeño. Existen distintas definiciones y tipos de coaching, entre las que se encuentran:

¿Qué es el coaching?: es un “[...]espacio de conversación con el único propósito de ayudar a la persona a descubrir que es el protagonista de su historia, reconocer su gran sabiduría, tener conciencia de sus problemas, aclarar sus respuestas y soluciones, establecer mejores objetivos y cumplirlos” (TISOC School of coaching, 2009)\*<sup>4</sup> mejor realizado por sí misma. Con un enfoque que le ayuda a tener resultados más rápidos.

Julio Olalla dice: “En el coaching ontológico aparece la inter-subjetividad, la subjetividad colectiva. Cuando conectamos con la historia y la cultura, cada ser humano deja de verse como un caso. La tendencia como cultura es querer separar todo, aparece una nueva forma de aprender donde se mira sistemáticamente[...] Por otro lado es sin lugar a dudas importante porque está compuesta la persona por el conocimiento, aptitudes, actitudes y afectos en cada uno de sus actos” (OLALLA, 2016).

Coaching Ejecutivo, fundamentado en el ser humano, encierra todo un aprendizaje, no se establece solo en el hacer, sino en el ser y estar, al conectar inteligencia, cuerpo, emociones y lenguaje en libertad, “[...]desarrolla el liderazgo, talento profesional, busca el logro de equipos de trabajo, de manera distinta: avanzada al brindar un espacio de comunicación, aprender cuáles son sus competencias, trabajar áreas de mejora laboral para llegar a sus metas con herramientas adecuadas al desarrollo de las potencias y dimensiones de la persona de manera multidimensional diferente al encontrar el sentido de su vida” (TISOC School of coaching, 2009)

Coaching Personal: “[...] constituido a la esencia de ser persona” (Diseños de Futuros, 2016); no se basa en la dirección sino en valorar la sabiduría y potencias que posee a través de plantearse preguntas y soluciones propias.

---

<sup>4</sup>Hoy día no existe una sola definición de lo que es el coaching, que sea universal respetada, esta se basa en lo que nos proponen unas instituciones, fundadas por Thomas Leonard.

El coaching utiliza el método socrático, el cual es un “[...] aprendizaje basado en la persona y la propia experiencia” (VILALLONGA, et al., 2003 p. 15). Al despertar y guiar al coacheé, de sus: debilidades, amenazas, fortalezas, oportunidades y motivaciones. He indicar los mecanismos precisos, proponiendo objetivos a través de las reuniones. El coaching, puede existir cuando se establece una situación actual, de una persona a una situación deseada: la meta.

#### d. Coaching y administración por competencias

Es evidente, que cada vez son más las mujeres que brindan su capacidad a la sociedad con el trabajo cotidiano. Teniendo en cuenta que es una habilidad social que no es “[...]derecho privilegiado de ser mujer, sino que es un proceso de integración y complementariedad con el hombre, en cualquier ámbito, implica un aporte compuesto de competencias y experiencias que enriquece” (DEBELJUH, 2013 p. 15). Tener conciencia la sobre la influencia de las emociones, resulta clave en lo laboral.

La competencia emocional “[...]es la capacidad adquirida en base a la inteligencia emocional, que da lugar a un desempeño laboral eficiente” (GOLEMAN, 1998 pág. 20) de acción, actuación y creación que lo decide la persona misma.

Por tanto, al definir las competencias emocionales, se puede decir que son la actuación de una tarea concreta, en un lugar, con un “[...]conocimiento asimilado, se aplica a una situación, para una solución específica” (Formación por competencias en educación superior, 2012 p. 5), todo está en cómo cada quien desarrolle la habilidad se conoce y acepta, respeta esas diferencias, es ahí donde cada uno aporta contribuye y fortalece la relación laboral al reconocer sus habilidades.

En fin, la administración por competencias emocionales, se ha de desarrollar dentro de la empresa, acorde a las necesidades y realidades que transmite lo laboral- profesional. Al desarrollar el potencial en la mujer, asumir el compromiso y la responsabilidad en relación con los demás. La mejora continua, es vital en las trabajadoras, al querer aprender las competencias necesarias para lograr eficiencia y éxito laboral; una persona, puede ser empática y no haber aprendido las habilidades de la empatía, pero crear espacio el ámbito empresarial es ayudar al desempeño laboral.

e. Claves del *coach*

Ahora bien, las bases antropológicas de la labor del coach, tienen su raíz en la antropología y la filosofía de “[...]Platón, Aristóteles, Sócrates y su mayéutica, como conductores de un estilo personal, que ayuda a plantear el objetivo” (TISOC School of coaching, 2009), crear planes de acción, consistentes en el arte de descubrir la ciencia del ser humano, como ente particular, para encontrar el sentido de su vida.

El “[...]coach, es un profesional, al tener conocimiento, valores y conciencia, dada la importancia de su labor; pues éste constituye un servicio que va directo a la persona, desde el ser, hasta la conducta, al pretender alcanzar el análisis más crítico que se hace en la búsqueda del sentido de su vida al entender el comportamiento” (TISOC School of coaching, 2009), al asistir el aprendizaje de nuevas maneras de pensar, actuar y ser, afrontando los obstáculos para crear un futuro diferente, al que han generado las circunstancias: al prevenir estimular esfuerzo para alcanzar la meta.

“El ser coaching es arte, es un proceso que se crea, como mínimo, entre dos personas en un espacio de conversación, en el que el coach que procura que el coachee llegue a tener conciencia, conocimiento y fortaleza en sí mismo así como la motivación para actuar responsablemente” (RAVIER, 2005 p. 36). Por su parte, Lara explica: “[...]no es solo proceso de ayuda para que se conozca a sí misma y a su entorno, sino la acción de mirar y crecer en libertad” (LARA, 2009 pp. 68, 69). El coach, ha de asumir la responsabilidad, para alcanzar el nivel de madurez personal, al vivir cada situación y sacar lo mejor de ella; de ahí que posea ética y moral, hábitos positivos, conocimiento profundo de la realidad humana, al hacer a la persona protagonista de su propio desarrollo con bases antropológicas.

A continuación, se propone una estructura para llegar al potencial de la conversación con el participante:

“Activar el aprendizaje.

Crear confianza como coach.

Escucha profunda.

Preguntas de fondo.

Retroalimentación” (RAVIER, 2005 pág. 96).

En fin, dichos pasos, representan un arte, de tener el coach, madurez y capacidad de reflexión, para acompañar al coachee con herramientas, para cultivar las cualidades y habilidades que posee la persona, en el autoconocimiento. Lo importante, es apoyarse en una persona en quien confiar y, que, al mismo tiempo, sirva de frontón en facilitar el aprendizaje y la toma de conciencia del participante, reflexión, entusiasmo y compromiso de mejora personal, a estar dispuesto al cambio, al proponerse nuevos logros y equilibrio emocional, así como al saber tomar sus propias decisiones para el proceso de cambio.

f. Entrevista y plan estratégico con FODA

Con respecto a la entrevista, que tiene que ver con lo aprendido en la infancia y que se ha perdido en la etapa de adulto; consiste en involucrar el comportamiento personal con el ejecutivo. Es ayudar a poner la razón, lo cual no evita que se sigan viviendo situaciones difíciles, sino encontrar con el coaching, la base teórica de ser persona y las estrategias necesarias, para su FODA establecidas con ética.

Así pues, la entrevista constituye el núcleo de la misma, al “[...]definir el diálogo como una técnica, inter e intra persona” (MORA, 1998 pág. 52) al permitir comunicación profunda sobre situaciones concretas, para llegar a la conversación personal de dos, por lo que es imprescindible la relación de encuentro interpersonal de confianza, lo cual lleva a una expresión verbal, que contenga la capacidad de escucha entre ambos.

Por tanto, es necesario realizar un plan de vuelo, ya que sin éste (timón coach), no se llegaría a ninguna parte.

g. Elementos necesarios para el coaching ejecutivo

“El asunto de la conversación.

El objetivo de la plática.

La realidad de lo que acontece.

Las opciones que tiene para lograr el objetivo.

El compromiso para la acción evaluación de resultados. De acuerdo a la meta deseada”. (TISOC School of coaching, 2009 pág. 18)

Wurmser ha citado a Víctor García Hoz, con uno de los tratados de Educación Personalizada, que dice “[...] la vida no es solo aprendizaje sistemático” (WURMSER, 2012 pág. 11). Es algo más complejo encontrar la felicidad cuando se asume la responsabilidad de cumplir con los deberes de vida, trabajo y familia, que se forjan en la tarea digna y noble de ser persona y de convivir con los demás en los distintos ámbitos donde se desarrolla.

La entrevista, permite los siguientes beneficios:

- a. “Mejorar la comunicación, conocimiento mutuo, misión personal y visión conjunta.
- b. Reconocer lo que falta para la mejora personal en cuanto a qué estrategias utilizar durante las crisis, para llegar a la meta” (RAVIER, 2005 pág. 117).

Cuanto más se practique una acción, más rápido será la respuesta, que sirve para enlazar: primero magnanimidad y, segundo, humildad; al conocer primero la fuerza que lleva al espíritu a buscar lo grande. El segundo, el hábito de vivir en la verdad sobre Dios, sobre sí mismo y los demás. Pero sobre todo en dar y servir a la familia y empresa en sociedad. De esta forma el plan de mejora personal se irá visualizando cada vez más a medida que la mujer se encuentre a sí misma y valla resolviendo las preguntas de fondo quien es la mujer de hoy, de donde viene, hacia donde va, cuál es su verdadera misión en este mundo (WURMSER, 2012).

#### h. Funciones con FODA

Ahora bien, a través del curso de Planeación y Dirección Estratégica, impartido por la licenciada Mirna de González, en la Universidad del Istmo, se planteó la formulación de las estrategias, a partir de la elaboración del FODA, con base en éste se logra desarrollar el plan estratégico FODA, de mejora personal en la mujer trabajadora.

Un plan concreto estratégico, ya sea institucional o bien personal, ha de desarrollar herramientas de planeación de ruta, que respondan a la pregunta planteada al inicio: ¿Qué se está haciendo para el plan de vida de la empresa más importante, la vida de la mujer trabajadora? El cual servirá para el diseño de futuros planes, al analizar y visualizar la

situación en cuanto debilidades, amenazas, fortalezas, oportunidades (FODA) la información sirve para saber el camino en plan de mejora personal.

De esta forma, el plan de mejora personal, se irá visualizando cada vez más, a medida que la mujer se encuentre a sí misma, y vaya “[...]resolviendo las preguntas de fondo, sobre: quién es la mujer de hoy, de dónde viene, hacia dónde va, cuál es su verdadera misión en este mundo”..

El FODA, es el nombre de esta estrategia, el cual está integrado por los siguientes elementos:

- a. Fortalezas: elementos internos positivos de la persona al reconocer que posee. Los cuales son importantes para el desarrollo de lo personal y social.
- b. Oportunidades: factores positivos externos de la persona que permite obtener ventajas que le motivan para los procesos de acción.
- c. Debilidades: elementos internos negativos en la relación de los demás que provocan ruptura o que faltan mejorar. Qué implanta muros para la eficiencia.
- d. Amenazas: factores externos negativos que influyen en la persona y pueden afectar el logro de los objetivos de la misión y visión para alcanzar la meta” (2013).

Al reconocer su FODA, se anima al participante a ser la protagonista del cambio emprendido, para realizar un plan de mejora personal, a su medida, y que pueda servir a mediano y largo plazo, que ayude al desarrollo personal y social en conducta positiva; al dar el estímulo -reflexión- respuesta; al reconocer, ella misma, sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas.

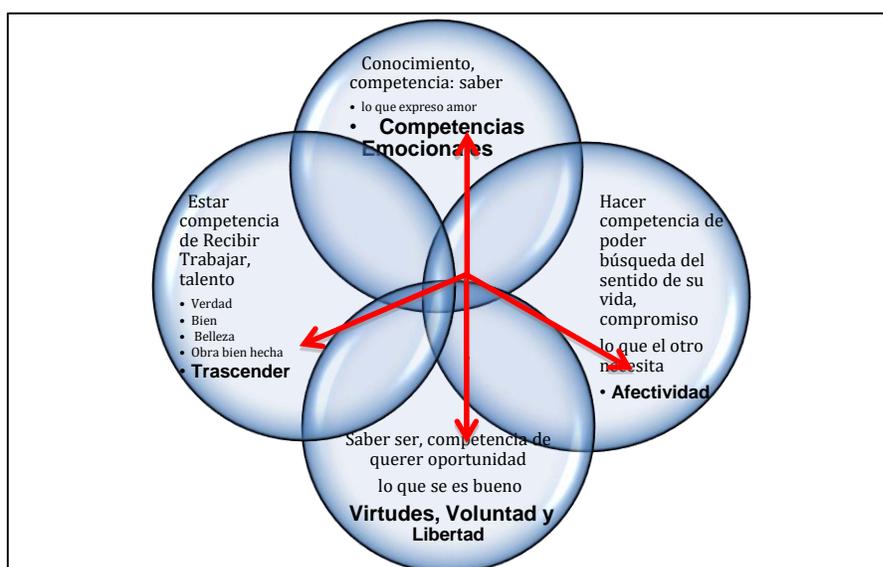
En cada una de las sesiones se anima al participante ser el protagonista de cambio, que sepa expresar sus emociones, se conozca al tomar decisiones y sea coherente con cada una de sus acciones así lograr el crecimiento global

En fin, el plan de acción concreto, no se trata de aprender contenidos, sino de reconocer, analizar y definir, qué debilidades se deben eliminar, qué amenazas externas se deben evitar, qué fortalezas han de mejorarse y qué oportunidades se tienen en la acción diaria; al visualizar esto y ponerlo en práctica, es más fácil llegar la meta deseada.

En el acompañamiento personal, mediante el coaching ejecutivo, para la gestión emocional, al tener un crecimiento global con lo siguiente:

#### Esquema No. 5.

Conocimiento de las competencias: Saber, hacer, ser para saber estar.



Fuente: elaboración propia, 2016.

Adicionalmente, el coach en la entrevista conduce a la responsabilidad, fomenta la autonomía, la decisión de compromiso, aprende el sentido crítico, rebaja la carga afectiva, hace pensar respecto a su conducta y la decisión para alcanzar la meta.

#### 2.4.2. Resumen de hallazgos de la variable técnica

En síntesis, se encontró que las técnicas de enseñanza más adecuadas, para mejorar las competencias emocionales, personales y sociales, en la mujer trabajadora, son:

- El coaching, por su capacidad de formación y práctica, para el plan de mejora personal,
- La entrevista por la facilidad de establecer el asunto, plantear el objetivo, analizar la realidad, reconocer las debilidades y fortalezas, al visualizar, recibir y transmitir el

diálogo en una buena comunicación, para la administración de competencias emocionales.

Lo cual permite realizar las preguntas de fondo sobre situaciones concretas, que ayuden a valorar cada situación, encontrando el camino para diseñar el plan estratégico FODA, que al ser específico a las necesidades de cada persona, define sus fortalezas y debilidades, lo cual mejora el desempeño, dando sentido de vida.

Por último, este tipo de aprendizaje, puede aplicarse internamente en la empresa, a través de coaching ejecutivo, de manera profesional y continua, en la mujer trabajadora, para apoyarla en la mejora de su desempeño laboral.

## **2.5. Síntesis de hallazgos del marco teórico**

La revisión de la bibliografía pertinente, permitió efectuar los siguientes hallazgos. Los rasgos generales de la mujer trabajadora de 20 a 45 años, indican que ella se caracteriza, por poner en práctica los niveles de las dimensiones y potencias de persona, permitiendo así cambios sociales en los ámbitos personal, familiar y laboral. La mujer comprendida en ese rango de edades, demuestra su vitalidad, comportamiento, estructura, su pensamiento y toma decisiones ante las crisis que afectan su vida. Esta etapa de vida, es importante para la sociedad, ya que es cuando la mujer es más productiva, logra realizarse como mujer trabajadora; también es la etapa en que elige compañero, responde a su sexualidad, maternidad, forma una familia y da vida.

La problemática con que se encuentra, es la gestión de las competencias emocionales, que causan deficiencia laboral, y no permiten el buen desempeño en la empresa. Por tanto, se puede decir que no existe crisis de pareja, sino crisis personales por falta de conocimiento de sí misma, las cuales no permiten el desarrollo y relación con los demás.

Para implementar esta propuesta, se utilizarán distintas herramientas, esto implica que se ha investigado a través de las variables. Lo que permitió determinar el ¿quién? la mujer trabajadora; el ¿qué?, la gestión de las competencias emocionales; y el ¿cómo?, las estrategias y técnicas de coaching ejecutivo, que lleven a la preparación de un plan estratégico de mejora personal con FODA. Además, dentro de ese plan, se recomienda la

implementación del proceso de la entrevista personal, de conducta positiva, reflexión, análisis, visualización y acción, que permita encontrar el sentido de su vida.

Después del estudio y análisis de algunos métodos de enseñanza, se concluyó que el coaching ontológico en lo ejecutivo, acompañado de la entrevista y FODA, permiten el aprendizaje integral para plan de mejora personal, que es la estrategia más adecuada, por tener la base en la formación de la persona humana, mediante gestión de las competencias emocionales, y todos los aspectos que integran a la persona humana, para su crecimiento global. Este tipo de enseñanza, puede aplicarse internamente, a través del coaching ejecutivo, de manera profesional y continua, en el cual, la mujer trabajadora encuentre las respuestas para mejorar su desempeño laboral.

La empresa actual, presenta grandes desafíos con la incorporación de la mujer al campo laboral, y debe tener una visión a mediano y largo plazo, contando con una estructura sólida, orientada a reencontrar el camino de excelencia y calidad de la trabajadora (personal femenino), quien conforma el capital humano más importante, al ser el vehículo más práctico de que dispone la empresa. Por tanto, aprender la gestión de las competencias emocionales, es el camino para la eficiencia y éxito. La que tiene como objetivo, que la mujer trabajadora adquiera conocimientos y habilidades, por parte de un experto, en el dominio de sí misma, autocontrol y empatía, que son sus aptitudes y actitudes más propias. Esto, trae como consecuencia, que la mujer adquiera más fineza de alma, lo cual no es comprendido por muchas personas; sin embargo, enseñar y aprender de las competencias emocionales, hoy día es importante para trascender.

## **2.6. Propuesta de investigación-acción**

Guía de coaching ejecutivo, para la gestión de las competencias emocionales, en la mujer trabajadora.

### *2.6.1. Descripción*

En síntesis no se ha encontrado una guía de formación, con base antropológica que permita gestionar las competencias emocionales para mejorar el desempeño laboral, por lo que se pretende ser parte de uno de los desafíos actuales de la cultura, el coaching ejecutivo, en la mujer trabajadora de la empresa Logistic, con los conceptos de gestión de

las competencias emocionales, el plan estratégico de mejora personal, que ayude a felicitar el aprendizaje al reconocer debilidades y amenazas, fortalezas y oportunidades (FODA). El objetivo en la entrevista individual y de seguimiento realizado a su medida, de acuerdo al estilo de vida, con la planificación, objetivos, metodología, análisis, reflexión y visualización adecuada, que lleve a la acción para alcanzar la meta.

Para la gestión de las competencias emocionales, en la mujer trabajadora de la empresa, se realizarán las acciones, dentro del horario de trabajo. Por lo que se planteó la dosificación adecuada, para distribuir el contenido formativo, según el tiempo con que se cuenta, para impartir la guía. Es decir: qué contenidos, recursos y actividades, se presentarán cada semana, dentro del programa a cubrirse en 12 acciones.

Para transmitir los conocimientos, el coach utilizará la guía de coaching ejecutivo con habilidades educativas, diseñadas y medidas pedagógicamente, a través de la entrevista, video, foros y presentaciones.

Las doce acciones se imparten en cuatro meses, de forma grupal e individual, las entrevistas en diferente horario.

La guía de coaching ejecutivo pretende hacer que la mujer trabajadora, a través del aprendizaje, vaya formándose sobre la importancia de las competencias personales, sociales y la trascendencia. Todo lo anterior, con la finalidad de que ella avance en el conocimiento de sí misma y de habilidades sociales; la gestión de tiempo, la delegación, el trabajo en equipo, la acción ante conflictos para el desarrollo y eficiencia en los distintos ámbitos, donde se desenvuelve, para beneficio personal y empresarial de eficiencia.

Por otro lado, la guía de coaching, ejecutivo, lleva a la entrevista. En ella se realiza un FODA, que anima al participante a ser el protagonista del cambio emprendido, al realizar un plan de mejora personal, a su medida que pueda servir a mediano y largo plazo, para el desarrollo personal y la conducta positiva, proporcionando el estímulo –reflexión- respuesta, en: autoconocimiento, conciencia, autorregulación, motivación, empatía y creatividad positiva, que serán las competencias adecuadas para la eficiencia.

Los indicadores de cambio global, en la mujer trabajadora, que deben ser los siguientes:

- Orden en el trabajo.
- Eficiencia en la labor.
- Puntualidad en los trabajos.
- Creatividad en la realización de la labor.
- Coherencia en lo que realiza.
- Acierto en la emisión de juicio.

Por medio de los cuales se fortalecerá a la mujer trabajadora de la empresa Logistic, permitiendo su fácil transferencia y comprensión, para elaborar el plan estratégico, diseñado a su medida; en el que se utilizará la tecnología para facilitar la comunicación (correo electrónico, red social, chats), para motivar al participante a sentirse apoyada.

Mantener una continua comunicación es importante, con ésta se pretende ayudar a resolver dudas, preguntas, utilizar foros. Al terminar cada sesión se contará con el coach; se dejará, como tarea de la semana, la realización de un ejercicio de apoyo, ante las distintas situaciones que vive, contando con la tecnología. Con esto se pretende que, a la siguiente sesión, la mujer trabajadora de la empresa, pueda estar preparada, pues servirá de repaso el accionar la tarea, para llegar poco a poco, a la mejora personal, por medio del seguimiento de la entrevista con la guía del coaching.

En fin, el coaching es la piedra angular. Al integrar la vida personal con la laboral, se pretende innovar el coaching ejecutivo empresarial al integrar la gestión emocional, con el plan estratégico de mejora personal, que hace funcionar el conocimiento, las competencias, lo espiritual y el respeto a la vida. Al obtener un diagnóstico personal de competencias, que identifica sus fortalezas y debilidades, para mejorar el desempeño laboral. Así saber de dónde se parte y hacia dónde se quiere llegar, al tener el objetivo que oriente hacia la meta: encontrar el sentido a su vida

#### *2.6.2. Problema de investigación*

El bajo desempeño laboral en la mujer trabajadora de la empresa Logistic, causado por la mala gestión de competencias emocionales.

### 2.6.3. Objetivo de investigación

Mejorar el desempeño laboral, en la mujer de la empresa Logistic fortaleciendo la gestión de las competencias emocionales.

### 2.6.4. Pregunta de investigación

¿Cómo mejorar el desempeño laboral, en la mujer trabajadora de la empresa Logistic a través del fortalecimiento de las competencias emocionales?

### 2.6.5. Plan de experimentación

Lo emocional es de gran interés personal, ya que desarrolla una de las vocaciones que actualiza el sentido profundo de la persona humana: las competencias emocionales. Se desea fortalecer la conducta con objetivos que ayudarán a tomar decisiones y acciones adecuadas, para alcanzar la meta “[...]si la familia es el ámbito natural del amor, adecuado a la dignidad personal de sus miembros el orientador familiar debe tener amplios profundos conocimientos”, (CARDONA, 1987) de esta manera, se pretende conseguir que la mujer trabajadora, tenga una misión y visión clara, sobre la unión y relación interpersonal, positiva y sólida, que mejore su autoconocimiento, conciencia, talento, creatividad e imaginación, para la eficiencia laboral.

Cuadro No. 4.  
Tiempo disponible

Meses	Total semanas	Días disponibles	Horas mensuales	Acciones
Enero	2 semanas 2 periodos de 60 min cada uno	Martes jueves	2 horas	2 acciones
Febrero	4 semanas 6 periodos de 60 minutos cada uno	Martes	6 horas	3 acciones
	3 periodos de 60 minutos cada uno	Martes	3 horas	1 acciones
Marzo	4 semanas 4 periodos de 60 minutos cada uno	Martes	4 horas	4 acciones
Abril	2 semanas 7 periodos de 60 minutos cada uno	Martes	7 horas	2 acción
Totales	22 periodos		22 horas	12 acciones

Fuente: elaboración propia, 2016.

Cuadro No. 5.

## Plazos

N°	Acción	Fecha	Duración
1	Presentación del programa Grupal.	26-01-16	60 minutos
2	Realizar el pre test Grupal.	27-01-16	60 minutos
3	Explicación de coaching-ejecutivo primera entrevista personal.	02-02-16	240 minutos
4	Entrevistas personales.	09-02-16	180 minutos
5	Reconocer conceptos de persona humana.	16-02-16	60 minutos
6	Profundizar en el concepto de afectividad, competencias, virtudes.	23-02-16	60 minutos
7	Virtudes Importancia del carácter.	01-03-16	60 minutos
8	Aprender el valor de la comunicación.	08-03-16	60 minutos
9	Diferenciar las distintas generaciones.	15-03-16	60 minutos
10	Conocer y analizar la visualización de FODA y plan de mejora.	29-03-16	60 minutos
11	Realizar Análisis y visualización de FODA Plan de mejora	05-04-16	360 minutos
12	Realizar post test.	12-04-16	60 minutos
	<b>Totales</b>		<b>1320 minutos</b>

Fuente: elaboración propia, 2016.

Una acción que se llama *seguimiento de acompañamiento*, de 15 minutos con cada participante, durante la aplicación de la guía, después de cada sesión.

A continuación, se presentan las acciones con los temas de los que constó el programa de asesoramiento formativo, diseñado para el personal femenino de la empresa Logistic, el cual fue la herramienta de aprendizaje y enseñanza, utilizado para la gestión de las competencias emocionales, en la mujer del área administrativa.

### 2.6.6. Protocolo experimental

Cuadro No. 6.  
Plan general

Acción N°	Objetivo	Contenido	Recursos	Evaluación
Presentación de la guía de coaching ejecutivo grupal	Presentar el programa de Coaching ejecutivo y la importancia de formar y fortalecer las competencias emocionales para la labor diaria.	Introducción y explicación del desarrollo e importancia de las competencias emocionales en el trabajo.	Se entrega cartulina ganchos Lapiceros, hojas marcadores televisión IPad, Anexo No. 2, cuadro 23, de control de acciones y actividades, PPT denominada Programa Integral de Afectividad y Coaching Afectividad Anexo No. 3 Gafetes de identificación cada participante lo realiza se entrega cartulina y crayones para identificar nombre y clave con número.	Asistencia Observación Participación
Realizar Pretest	Responder el pre-test y resolver dudas de las preguntas sobre la incompetencia emocional.	Realizar el pre test. Resolver dudas.	Se entrega hojas impresas fotocopias del Pre test (ver anexo No.4, entrega gafetes si alguno no lo termino o quiere corregir se puede ese día, anexo No. 5 Control de evaluación, cuadro No 24 y 25 claves de respuesta, lapiceros, televisión Ipad para la presentación power point pre test anexo No. 6.	Evaluación de la acción responder según indicadores establecidos
Explicación Del coaching ontológico ejecutivo en la	Explicar al participante en qué consiste los beneficios de un coachee la práctica	Presentación coaching - asesoría global y Plan de mejora personal FODA primera entrevista.	Entrega de hojas, lapiceros, gafetes, televisión Ipad PPT Coaching Anexo No. 7, guía de coaching (anexo No. 20)	Plantear objetivo, Producción personal y puntualidad

Acción Nº	Objetivo	Contenido	Recursos	Evaluación
Primera entrevista	la utilidad de tener un entrenador personal en competencias emocionales para el plan de mejora personal FODA			
Nº 4 Explicación del coaching ejecutivo en ontológico Entrevista individual	Realizar y retomar tema de asesoría Coaching individual, para obtener el diagnostico de competencias personales y sociales.	Retomar y Presentación del coaching - asesoría global y objetivo, motivación, Plan de mejora personal FODA primera entrevista.  Obtener el diagnostico personal de competencias para identificar sus fortalezas con plan de mejora personal FODA y sus áreas de mejora.	Entrega de hojas, lapiceros, gafetes, se hace un recordatorio con televisión IPad PPT Anexo No. 7 y 8 Coaching, guía de coaching (anexo No. 19 y 20).	Plantear objetivo, Producción personal y puntualidad
Nº 5 Reconocer conceptos de persona humana	Reconocer el valor de los conceptos y las claves que es persona humana, en la identificación de las competencias humanas,	Base Antropológica Fundamento Antropológico Persona Humana, características personales potencias Desarrollo Cognoscitivo Fundamento Social, Madurez de la mujer	Hojas, material de lectura variable primera, subvariables, televisión, IPad, PPT Anexo No. 9 y 10, ser persona humana lapiceros  Entrega de material de lectura segunda variable afectividad emocional para traerlo leído para la próxima acción No. 12	Observación Participación Puntualidad

Acción Nº	Objetivo	Contenido	Recursos	Evaluación
	necesidades de aprender las etapas de desarrollo en la madurez, con bases solidas Para llevar a la acción.	Fase Mediana edad (20-55) Mujer Trabajadora		
Nº 6 Profundizar en el concepto de las competencias emocionales en la mejora laboral.	Fortalecer y profundizar en el concepto de competencias y su capacidad de desarrollo de desempeño.	Afectividad, Inteligencia Emocional Competencias personales y sociales para el desempeño laboral, que es el conocimiento de sí misma, cuadro de emociones, Fundamento Psicológico Gestión de las emociones, Costos y beneficios Corporal en las competencias emocionales	PPT Inteligencia Afectiva-emocional Anexo No.11, Material impreso Afectividad, actividad comprobación de lectura. Anexo No. 12 Presentación del Video Incide Out DVD, Material impreso para resolver en casa de video Incide Out. Anexo No. 13 se entrega la próxima sesión.	Participación Guía de video
Nº 7 Complementariedad y Carácter en las Virtudes la importancia de las emociones	Profundizar en la importancia de ser complementarios, el lenguaje. emocional, la comunicación	Lenguaje emocional, claves de comunicación, verbal no verbal Carácter Temperamento Caracterología	Hojas, lapiceros, televisión iPad, PPT Anexo No. 14, Complementariedad, video "A prueba de fuego", crisis matrimonio cap. 10 DVD, entrega de actividad de video Incide Out. Anexo No. 10, actividad análisis del video A prueba de fuego. Anexo No.15.	Participación, trabajo en equipo, orden producción personal

Acción Nº	Objetivo	Contenido	Recursos	Evaluación
	identificación del carácter, temperamento en la relación personal y con los demás el conocimiento de sí mismo.			
Nº 8 Aprender que es el desempeño laboral	Aprender que es el desempeño laboral y su influencia.	Desempeño laboral y su influencia en las competencias encinales,	Hojas, lapiceros, televisión, iPad PPT. Anexo No.16 "Lenguajes de la afectividad" Video "Referente de madre" YouTube Actividad de lectura Comunicación. Anexo No. 17	Participación activa, positiva
Nº 9 Diferenciar las habilidades sociales y distintas generaciones	Valorar las diferencias, las habilidades sociales y distintas generaciones.	Las competencias, empatía responsabilidad Tabla de Virtudes Liderazgo y responsabilidad efectiva Ética Cronología Generacional	Hojas, lapiceros, televisión, iPad PPT Valor del cuerpo y Diferentes Generaciones anexo No.18. Video "El Pasante" DVD	Observación, exposición y participación
Nº 10 Conocer estrategias del coaching el fundamento pedagógico, el	Conocer estrategias del coaching el fundamento pedagógico, la logo	Fundamento pedagógico Logo educación Coaching antropológico Técnicas de formación	Hojas, lapiceros, descripción coaching Anexo No.19 y 20, Guía para realizar la entrevista individual con FODA cuadro No 26 y 27	Producción personal Plantearse meta Puntualidad Participación Análisis

Acción Nº	Objetivo	Contenido	Recursos	Evaluación
coaching ejecutivo ontológico del aprendizaje tridimensional en el coaching Realizar análisis y visualización de FODA	educación el coaching ejecutivo ontológico, basado en ser humano. Realizar el análisis y visualización de FODA, para la mejora personal que ayuden en los distintos ámbitos donde se desarrolla.	Entrevista plan estratégico de mejora FODA Objetivo Preguntas de fondo Motivación Meta		Disponibilidad Reflexión Orden Cumplimiento
Nº 11 Realizar análisis y visualización de FODA para plantear el plan de mejora	Realizar el análisis y visualización de FODA, que ayuden en los distintos ámbitos donde se desarrolla.	Entrevista plan estratégico de mejora FODA Objetivo Preguntas de fondo Motivación Meta	Hojas, lapiceros, televisión, iPad, Guía para realizar entrevista (anexo No. 19 y 20) cuestionario de seguimiento posterior al plan de mejora personal (anexo No. 21).	Producción personal Plantearse meta Puntualidad Participación Análisis Disponibilidad Reflexión Orden Cumplimiento
Nº 12	Responder Post Test	Post Test	Hojas impresas, lapicero, televisión, iPad, PPT Post Test (Anexo No. 6) material impreso es el mismo del pre test, (Anexo No. 4 y 5) que son fotocopias del pre test se aplica el mismo	Participación Asertiva

Acción N°	Objetivo	Contenido	Recursos	Evaluación
			para hacer comparación de mejora cuadro No. 25 claves de respuesta video conferencia "Ser Feliz"	

Fuente: elaboración propia, 2016.

Planes específicos:

Cuadro No 7.

Acción 1.

Facilitador: Rosa María de Castillo Empresa: Logistic	Plan de Acción No. 1 Enero 26 2016	Guía de coaching ejecutivo para la gestión de las competencias emocionales, en la mujer trabajadora
--	--	---

Objetivo: Presentar el contenido de la guía de Coaching ejecutivo y la importancia de mejorar las competencias emocionales, para la labor diaria.

Horario	Tema	Actividad	Recursos
11:00 – 11:20	Introducción y presentación del facilitador explicación del desarrollo de competencias emocionales en el trabajo	Bienvenida presentación personal del facilitador, realizar gafetes de identificación y resolver dudas	Hojas, lapicero, cartulina para la realización de gafetes, ganchos, televisión y iPad para proyección del PPT, Anexo No. 3 hoja de aspectos de evaluación de cada acción Anexo No. 2 cuadro No 23
11:20- 11:30	Presentación de los participantes	Presentación del grupo	Hojas, lapicero, gafetes
11:30 -12:00	Presentación de la guía del coaching integración del grupo.	Hoja de registro personal Retomar tema Introducción y explicación del desarrollo e importancia de la inteligencia emocional requisitos de participación, preguntas Objetivo, competencias, exigencia para participar, asistencia, puntualidad, producto final, horario y fechas de sesiones	Hojas lapicero y gafetes, televisión, iPad para continuar presentación de ppt Anexo No. 3 presentación del programa por medio de PPT Anexo No. 3 Guía de coaching y afectividad

Fuente: elaboración propia. 2016.

Evaluación: se utiliza lista de cotejo, se considera Satisfactorio si tiene 5-6, X en la casilla; Necesita Mejorar 3-4 X en la casilla; Insatisfactorio 1-2, X en la casilla.

Cuadro No. 8.

Acción 2.

Facilitador: Rosa María de Castillo Empresa: Logistic	Plan de Acción No. 2 Enero 27 de 2016	Guía de coaching ejecutivo para la gestión de las competencias emocionales, en la mujer trabajadora.
--	---	--

Objetivo: Responder el pre-test y resolver dudas de las preguntas sobre las competencias de la inteligencia emocional

Horario	Tema	Actividad	Recursos
10:00 – 10:10	Presentación de la actividad del pre test	Presentación PPT “Pretest” (Anexo No. 5) leer el pretest, participación al realizar test explicar que no se evalúa el trabajo de la empresa.	Hojas, lapicero y televisión y Ipad, para proyección del pre test (Ver Anexo No. 6)
10:10 -10:50	Responder	Ejecución, a responder las preguntas del pre test (Anexo No. 5)	Material impreso fotocopias del pre test Anexo No. 5 lapicero.
10:50 – 11:00	Retomar tema pre test	Resolver dudas de las preguntas si existen y mejorar gafetes.	Hojas, lapicero, marcadores y material impreso cuadro No24 y 25

Fuente: elaboración propia. 2016.

Evaluación:

Se utiliza la lista de solución de respuestas (Ver Anexo No.5 cuadro 25)

Cuadro No. 9.

Acción 3.

Facilitador: Rosa María de Castillo Empresa: Logistic	Plan de Acción No. 3 Febrero 2 de 2016	Guía de coaching ejecutivo para la gestión de las competencias emocionales, en la mujer trabajadora
--	--	---

Objetivo: Explicar al participante en qué consiste los beneficios del coaching ejecutivo ontológico un coach en la práctica la utilidad de tener un entrenador personal en gestión de emociones, para el plan de mejora personal FODA

Horario	Tema	Actividad	Recursos
08:00 – 08:10	Explicación de la oportunidad que da la empresa Logistic para Coaching ejecutivo y de tener un entrenador para el plan de mejora personal en competencias emocionales Primera entrevista	Bienvenida Se introduce el tema del coaching se espera la escucha atenta de las indicaciones para realizar la asesoría - coaching global de mejora personal con FODA, Obtener el diagnostico personal de competencias para el seguimiento y resultado que se espera	Hojas, lapicero, televisión, iPad para la ppt Coaching (Anexo No. 7)
08:10 – 08:40	Explica que es la entrevista coaching Presenta FODA planteamiento Análisis personal para el desarrollo del talento	Que es asesoría coaching por medio de una PPT (Anexo No. 6) se realiza la explicación de la asesoría-coaching con la ayuda de la presentación Un repaso del desarrollo, participación activa	Hojas, lapicero, televisión, iPad para la ppt del coaching Guía coaching Anexo No.19 y 20
08:40 – 08:50	Resuelve dudas	expone el participante de manera activa lo visto en la presentación y se aclaran dudas del mismo	Hojas, lapicero, hoja evaluativa (Anexo No. 5 cuadro 24 y 25)

Fuente: elaboración propia. 2016.

Evaluación: Se utilizará lista de cotejo, se considera Satisfactorio sí tiene 5-6, X en la casilla; Necesita Mejorar 3-4 X en la casilla; Insatisfactorio 1-2, X en la casilla.

Cuadro No. 10.

Acción 4.

Facilitador: Rosa María de Castillo	Plan de Acción No. 4 Febrero 9 de 2016	Guía de coaching ejecutivo para la gestión de las competencias emocionales, en la mujer trabajadora
-------------------------------------	---	---

Objetivo: Realizar y retomar la entrevista, coaching ejecutivo individual, para obtener el diagnóstico de competencias personal y social para el desempeño laboral.

Horario	Tema	Actividad	Recursos
09:00 – 10:00	Retomar el tema de coaching ejecutivo entrevista personal. Conocerse a sí misma plantearse un plan estratégico de mejora personal a través de FODA	Saludo de bienvenida, para Presentación del coaching - asesoría global y objetivo, motivación, Plan de mejora personal FODA primera entrevista Realizar la entrevista individual en Autoconocimiento, motivación, autorregulación, empatía, en el ejercicio del plan estratégico de mejora personal y social de formación que lista de análisis a través de que el participante determine FODA Personal Familiar Laboral para fortalecer el desarrollo del talento y la eficiencia donde se desenvuelve, con participación activa, motivación	Lugar privado, hojas, lapicero, televisión iPad para el Anexo No. 7 y 8 Coaching cuaderno para apuntar el punto de mejora Guía coaching (Anexo No. 19 y 20)

Fuente: elaboración propia. 2016.

Evaluación: Se utilizará lista de cotejo, se considera Satisfactorio si tiene 5-6, X en la casilla; Necesita Mejorar 3-4 X en la casilla; Insatisfactorio 1-2, X en la casilla.

Cuadro No. 11.

Acción 5.

Facilitador: Rosa María de Castillo	Plan de Sesión No. 5 Febrero 16 de 2016	Guía de coaching ejecutivo para la gestión de las competencias emocionales, en la mujer trabajadora
-------------------------------------	---	---

Objetivo: Reconocer el valor de los conceptos y las claves que es persona humana, en la identificación de las competencias humanas, necesidades de aprender las etapas de desarrollo en la madurez, con bases sólidas para llevar a la acción.

Horario	Tema	Actividad	Recursos
09:00 – 09:10	Presentación del tema	Bienvenida y explicación general del tema	Hoja de asistencia Gafete, lápices
09:10 – 09:50	Conocer características personales Bases Antropología Pedagogía Psicología Sociología	Presentación del tema a través de una presentación de PPT Ser Persona Humana. Anexo No. 9 y 10 Saber: Concepto de persona. Material de lectura de primera variable Entrega a los participantes en cuanto al tema ser persona	Televisión iPad para la presentación ppt ser persona humana. Anexo No. 9 y 10 Material impreso de lectura, fotocopias para el facilitador y participantes, primera variable hojas y lápices.
09:50 – 10:00	Madurez de la mujer: Identificación de aspectos que pueden mejorar Autoevaluación y conceptos	Formulación de objetivos de acuerdo a la lectura del tema, fotocopias	Hojas, lápices Entrega de material de lectura para la próxima clase anexo No 12 tarea leída el documento tomado de la segunda variable afectividad emocional, competencia personal y social, fundamento psicológico, costos y beneficios

Fuente: elaboración propia. 2016

Evolución: Se utiliza lista de cotejo, se considera Satisfactorio si tiene 5-6, X en la casilla; Necesita Mejorar 3-4 X en la casilla; Insatisfactorio 1-2, X en la casilla.

Cuadro No. 12.

Acción 6.

Facilitador: Rosa María de Castillo	Plan de Sesión No. 6 Febrero 23 de 2016	Guía de coaching ejecutivo para la gestión de las competencias emocionales, en la mujer trabajadora
-------------------------------------	---	---

Objetivo: Fortalecer y profundizar en el concepto de competencias emocionales, virtudes y su capacidad del desarrollo de competencias.

Horario	Tema	Actividad	Recursos
11:00 – 11:10	Presentación del tema competencias emocionales en la mujer.	Bienvenida y explicación general del tema, participación, colaboración	Hoja de asistencia Gafete, lápices
11:10 – 11:40	Profundizar en el concepto de competencias Emocionales desempeño laboral, costos beneficios Corporal	Presentación del tema a través de PPT. Anexo No. 11 Saber: Concepto de inteligencia afectiva, emocional Presentación de un video y Discusión sobre el mismo	Material impreso fotocopias comprobación de lectura Anexo No.12 para el facilitador y participantes, hojas y lápices, televisión iPad para la visualización del video Incide Out
11:40 – 12:00	Aprender sobre la Competencia Personal Social	Preguntas sobre el tema a las participantes hoja sobre el video	Hojas, lápices entrega de fotocopias sobre el video Incide Out. Anexo No.13 para entrega la próxima acción

Fuente: elaboración propia. 2016.

Evolución: Se utiliza lista de cotejo, se considera Satisfactorio sí tiene 5-6, X en la casilla; Necesita Mejorar 3-4 X en la casilla; Insatisfactorio 1-2, X en la casilla.

Cuadro No. 13.

Acción 7.

Facilitador: Rosa María de Castillo	Plan de Sesión No. 7 Marzo 1 de 2016	Guía de coaching ejecutivo para la gestión de las competencias emocionales, en la mujer trabajadora
-------------------------------------	--	---

Objetivo: Profundizar en la importancia de ser complementarios, identificación del lenguaje comunicación, carácter, temperamento en la relación personal y con los demás el conocimiento de sí mismo.

Horario	Tema	Actividad	Recursos
11:00 – 11:10	Presentación del tema de en importancia de ser complementarios, el lenguaje la comunicación y carácter, temperamento y caracterología	Bienvenida y explicación general del tema	Hoja de asistencia Gafete, lápices Video "a prueba de fuego" cap. 10, crisis del matrimonio
11:10 – 11:50	Identificar la importancia del carácter en el conocimiento de sí mismo Carácter Temperamento Caracterología	Presentación del tema a través de una presentación de PPT Anexo No.14 complementariedad y carácter Saber: Presentación de un video A prueba de fuego DVD Discusión sobre el mismo	Material impreso fotocopias de análisis del video Anexo No. 13 A prueba de fuego para el facilitador y participantes, hojas y lápices
11:50 – 12:00	Ser: Identificar tipos de carácter mejorar el carácter	Exponer ejemplos de lo visto	Hojas, lápices, entrega de la actividad análisis del video Incide Out Anexo No.15

Fuente: elaboración propia. 2016.

Evolución: Se utiliza lista de cotejo, se considera Satisfactorio si tiene 5-6, X en la casilla; Necesita Mejorar 3-4 X en la casilla; Insatisfactorio 1-2, X en la casilla.

Cuadro No. 14.

Acción 8.

Facilitador: Rosa María de Castillo	Plan de Sesión No. 8 Marzo 8 de 2016	Guía de coaching ejecutivo para la gestión de las competencias emocionales, en la mujer trabajadora
-------------------------------------	---	---

Objetivo: Aprender que es el desempeño laboral su influencia en las competencias emocionales

Horario	Tema	Actividad	Recursos
11:00 – 11:10	Presentación del tema del desempeño laboral	Bienvenida y explicación general del tema	Hoja de asistencia Gafete, lápices
11:10 – 11:50	Aprender el valor del desempeño y su influencia en las competencias y el valor de la comunicación Y los diferentes lenguajes Comunicación Verbal No Verbal	Presentación del tema por medio de PPT Anexo No. 16 “Lenguajes de la afectividad” Exposición grupal de la comunicación	IPad, televisión, para la presentación de la presentación del Anexo No. 15 cuaderno y lápices Video “referente de madre” YouTube
11:50 – 12:00	hacer: la buena comunicación mejora la relación	Ejemplo de comunicación no verbal	Hojas, lápices actividad de lectura Anexo No. 17

Fuente: elaboración propia. 2016.

Evolución: Se utiliza lista de cotejo, se considera Satisfactorio sí tiene 5-6, X en la casilla; Necesita Mejorar 3-4 X en la casilla; Insatisfactorio 1-2, X en la casilla.

Cuadro No. 15.

Acción 9.

Facilitador: Rosa María de Castillo	Plan de Sesión No. 9 Marzo 15 de 2016	Guía de coaching ejecutivo para la gestión de las competencias emocionales, en la mujer trabajadora
-------------------------------------	---	---

Objetivo: Valorar y diferencias de las habilidades sociales, empatía lo importante del cuerpo y diferenciar la participación con las distintas generaciones con la que se relaciona en los ámbitos familia y empresa.

Horario	Tema	Actividad	Recursos
11:00 – 11:10	Presentación del tema las habilidades sociales y distintas generaciones	Bienvenida y explicación general del tema	Hoja de asistencia Gafete, lápices
11:10 – 11:50	Diferenciar la participación en la empresa y las distintas generaciones con la que se relaciona en los ámbitos familia y empresa. Las competencias (virtudes) responsabilidad en la afectividad Tabla de Virtudes Liderazgo y responsabilidad afectiva Ética	Presentación de cronología generacional Las competencias (virtudes) responsabilidad en la afectividad emocional Tabla de Virtudes Presentación del video "El Pasante" DVD	Televisión, iPad, para la ppt de la "Cronología generacional" Anexo No. 18. lápices y hojas Visualización de video "El pasante" DVD
11:50 – 12:00	Conclusión del tema	Exponer 3 situaciones similares al video	Hojas, lápices

Fuente: elaboración propia. 2016.

Evolución: Se utiliza lista de cotejo, se considera Satisfactorio sí tiene 5-6, X en la casilla; Necesita Mejorar 3-4 X en la casilla; Insatisfactorio 1-2, X en la casilla.

Cuadro No. 16.

Acción 10.

Facilitador: Rosa María de Castillo	Plan de Sesión No. 10 Marzo 29 de 2016	Guía de coaching ejecutivo para la gestión de las competencias emocionales, en la mujer trabajadora
-------------------------------------	---	---

Objetivo: Conocer estrategias del coaching, el fundamento pedagógico, logo educación, coaching. Realizar el análisis y visualización de FODA, que ayuden en los distintos ámbitos donde se desarrolla.

Horario	Tema	Actividad	Recursos
10:00 – 10:15	Fundamento pedagógico Logo educación Coaching ejecutivo Estrategias del coaching Entrevista plan estratégico de un plan estratégico de mejora personal a través de FODA que permita la misión personal	Saludo de bienvenida PPT Fundamento pedagógico, logo educación coaching Anexo No. 19 distintas Realizar la entrevista para el Autoconocimiento, motivación, autorregulación, empatía, habilidades sociales en el ejercicio del plan estratégico de mejora personal de formación que lista de análisis a través de que el participante determine y diseñe FODA Personal Familiar Laboral para fortalecer la mejora personal, plantearse la misión personal	Televisión, iPad para la ppt Anexo No. 16 Lugar privado, hojas, lapicero, cuaderno para la entrevista plan de estratégico de mejora apuntar el punto de mejora a través de FODA. Cuadro no 26 y 27

Fuente: elaboración propia. 2016.

Evolución: Se utiliza lista de cotejo, se considera Satisfactorio si tiene 5-6, X en la casilla; Necesita Mejorar 3-4 X en la casilla; Insatisfactorio 1-2, X en la casilla.

Cuadro No. 17.

Acción 11.

Facilitador: Rosa María de Castillo	Plan de Sesión No. 11 Abril 5 de 2016	Guía de coaching ejecutivo para la gestión de las competencias emocionales, en la mujer trabajadora
-------------------------------------	---	---

Objetivo: Realizar el análisis y visualización de FODA, que ayuden en los distintos ámbitos donde se desarrolla en la entrevista.

Horario	Tema	Actividad	Recursos
10:00 – 1:00	Continuidad del coaching- entrevista personal. plan estratégico de mejora FODA Objetivo Preguntas de fondo Motivación Meta	Saludo de bienvenida Realizar la entrevista con las distintas preguntas para el Autoconocimiento, motivación, objetivo y meta de análisis a través de que el participante determine y diseñe FODA Personal Familiar Laboral para fortalecer la mejora personal, plantearse la misión personal	televisión, iPad Guía para realizar entrevista Anexo No. 19, 20 cuadro 27 Lugar privado, hojas, lapicero, cuaderno para apuntar el punto de mejora personal cuestionario de seguimiento posterior al plan de mejora personal (Anexo No. 21 y No 2) evaluativo.

Fuente: elaboración propia. 2016.

Evolución: Se utiliza lista de cotejo, se considera Satisfactorio si tiene 5-6, X en la casilla; Necesita Mejorar 3-4 X en la casilla; Insatisfactorio 1-2, X en la casilla.

Cuadro No. 18.

Acción 12.

Facilitador: Rosa María de Castillo	Plan de Sesión No. 12 Abril 12 de 2016	Guía de coaching ejecutivo para la gestión de las competencias emocionales, en la mujer trabajadora
-------------------------------------	--	---

Objetivo: resolver el post test cada participante y evaluar lo aprendido durante el tiempo de la capacitación para ver si se obtuvo un cambio.

Horario	Tema	Actividad	Recursos
11:00 – 11:10	Realizar Post test	Bienvenida Presentación PPT “ pretest y post test” Anexo No. 5 y leer el post test	Hojas, lapicero y televisión y Ipad pre test (Ver Anexo No 4 y. 5)
11:10 – 11:40	Responder	Contestar las preguntas del pos test las cuales son las mismas del pre test	Hojas impresas del post test, lapiceros
11:40 – 12:00	Resuelve dudas	Resolver dudas de las participantes que pudieron surgir durante la capacitación Agradecer su participación Presentación del video conferencia “Ser Feliz” YouTube reparte un pequeño refrigerio se concluye la capacitación	Anexo No. 5 claves de evaluación cuadro No 25 para comparación del pre test con el post test

Fuente: elaboración propia. 2016.

Lista de respuestas (ver nexa No.4) Evaluación: Valores 3 puntos satisfactorio, 2 punto necesita mejorar, 1 punto ineficiente de las 16 preguntas CP 48 puntos totales, igual para las CS, se considera Satisfactorio sí tiene 50-40, X en la casilla; Necesita Mejorar 40-30 X en la casilla; Insatisfactorio 20 a menos, X en la casilla

Cuadro No. 19.  
Evaluación de desempeño

Acción	Objetivo	Desempeño	Indicador de logro	Medio de verificación	Instrumento	Criterio
1	Presentar guía de Coaching-asesoría y la importancia de formar y fortalecer la afectividad emocional para la labor diaria.	Las participantes escuchan explicación de la importancia de la asesoría-Coaching para fortalecer y desarrollar la afectividad emocional en la labor diaria.	Disposición positiva de la participante a la capacitación participa activamente con preguntas orales	Participación respuestas asertivas activa oral	Control de evaluación actividades de observación (anexo No. 2)	Se evaluará por medio de la guía de actividad control de acciones (anexo No. 2) cuadro No. 23 Los rangos a calificar son los siguientes: Satisfactoria 6-4 aspectos correctamente realizados: necesita mejora 3-2 aspectos realizados correctamente deficiente 1 aspecto
2	Responder el pre-test y resolver dudas de las preguntas sobre la inteligencia afectiva emocional	Las participantes comprenden la importancia de realizar la medición de las competencias personal y social para conocimiento afectivo emocional a través del pretest	Responden las participantes de manera activa el pretest (Ver Anexo No.3)	Respuestas del Pretest.	Pretest test (Ver Anexo No. 4) Rúbrica de evaluación solución respuestas (Ver Anexo No.2, 5, cuadro No. 24 y 25 )	competencia personal 50-40 Satisfactorio 30-20 Necesita Mejorar 19 a menos Insatisfactorio competencial social 50-40 satisfactorio 30-20 Necesita Mejorar 19- menos Insatisfactorio
3	Explicar al participante en	Las participantes concientizan y participan	Disposición voluntaria y abierta de las	Actitud positiva, comprometida	Guía de actividad pretest anexo No 4 y control de	Se evaluará por medio de la guía de actividad control de

Acción	Objetivo	Desempeño	Indicador de logro	Medio de verificación	Instrumento	Criterio
	qué consiste los beneficios de un coach en la practica la utilidad de tener un entrenador personal en inteligencia emocional coaching- para el plan de mejora personal FODA	en la entrevista personal individual y el valor de la asesoría-coaching para el fortalecimiento en la afectividad emocional	participantes a realizar entrevista y el cambio de mejora personal en la búsqueda del sentido de vida	observación producción del plan estratégico de mejora personal con FODA a través de la guía (Anexo No. 16)	acciones (Anexo No.2, 5) guía coaching (Anexo No. 20)	acciones (anexo No 2, 5 cuadro No 23,24 y 25) Los rangos a calificar son los siguientes: Satisfactoria 6-4aspectos correctamente realizados: necesita mejora 3-2 aspectos realizados correctamente deficiente 1aspecto correctamente ejecutado:
4	Realizar el Coaching- asesoría individual, para obtener el diagnostico de competencias personal y social	Las participantes concientizan el valor de la asesoría-coaching individual y la importancia para su fortalecimiento en la afectividad emocional	Disposición voluntaria y abierta de las participantes a realizar entrevista	Actitud positiva comprometida producción del plan estratégico de mejora personal con FODA a través de la guía (Anexo No. 16)	Guía de actividad control de acciones (Anexo No. 2 cuadro No 23) guía coaching (Anexo No. 19 y 20)	Se evaluará por medio de la guía de actividad control de acciones (Anexo No. 2 y cuadro 23) Los rangos a calificar son los siguientes: Satisfactoria 6-4 aspectos correctamente realizados: necesita mejora 3-2 aspectos realizados correctamente deficiente 1 aspecto correctamente ejecutado:

Acción	Objetivo	Desempeño	Indicador de logro	Medio de verificación	Instrumento	Criterio
5	Reconocer el valor de los conceptos y las claves que es persona humana, en la identificación de las competencias humanas, necesidades de aprender las etapas de desarrollo en la madurez, con bases solidas Para llevar a la acción.	Las participantes escuchan atentas la exposición, observación al video	Disposición participativa, Observativa y atenta	Respuesta participativa y activa, participativa, Observativa Lectura del tema ser persona humana.	Guía de actividad control de acciones (Anexo No. 2 cuadro No. 23) Presentación Ser Persona Humana (Anexo No. 9 y 10)	Se evaluará por medio de la guía de actividad control de acciones (Anexo No. 2 y cuadro no 23) Los rangos a calificar son los siguientes: Satisfactoria 6-4 aspectos correctamente realizados: necesita mejora 3-2 aspectos realizados correctamente deficiente 1 aspecto
6	Fortalecer y profundizar en el concepto de afectividad emocional, virtudes y su capacidad de	Las participantes ponen su atención a la presentación Power Point y atención al video	Participación activa, disponibilidad, a realizar la guía fundamentada	Actitud positiva, disponible, respuestas asertivas	Guía de actividad en clase actividad acción , ver (anexo No.11) material impreso anexo No 12 y 13	Se evaluará por medio de la guía de actividad control de acciones (anexo No. 2 cuadro No 23) Los rangos a calificar son los siguientes: Satisfactoria 6-4 aspectos correctamente realizados: necesita mejora 3-2

Acción	Objetivo	Desempeño	Indicador de logro	Medio de verificación	Instrumento	Criterio
	desarrollo emocional y, competencias					aspectos realizados correctamente deficiente 1 aspecto correctamente ejecutado:
7	Profundizar en la importancia de ser complementarios, identificación del carácter, temperamento en la relación personal y con los demás el conocimiento de sí mismo	Las participantes observan con atención el video y reflexionan	La participación y observación activa, de las participantes con la realizar la guía	Actitud participativa positiva, atenta y respetuosa Guía del video a prueba de fuego capítulo No. 10	Guía de actividad en clase No. 14 (anexo No. 15)	Se evaluará por medio de la guía de actividad control de acciones (anexo No.2 cuadro 23) Los rangos a calificar son los siguientes: Satisfactoria 6-4 aspectos correctamente realizados: necesita mejora 3-2 aspectos realizados correctamente deficiente 1 aspecto correctamente ejecutado:
8	Aprender el valor de la comunicación Y los diferentes lenguajes	Atenta al tema de presentación, PPT "Lenguajes de la afectividad"	Participación activa de 2 personas y exposición del tema aprender el valor de la comunicación	La realización y exposición de respuestas de la lectura Comunicación	Guía de actividad en clase Acción No. 15 ( ppt anexo No. 16) actividad de lectura (Anexo No. 17)	Se evaluará por medio de la actividad control de acciones anexo No. 2 y cuadro 23 Los rangos a calificar son los siguientes: Satisfactoria 6-4 aspectos correctamente realizados: necesita mejora 3-2 aspectos realizados correctamente

Acción	Objetivo	Desempeño	Indicador de logro	Medio de verificación	Instrumento	Criterio
						deficiente 1 aspecto correctamente escritos
9	Valorar lo importante del cuerpo participación con las distintas generaciones Conocer que es competencias (virtudes)	La escucha atenta, la observación y participación activa sobre el valor del cuerpo y las generaciones	Participación activa, Disposición positiva de la participante a la observación atenta de la presentación	Actitud participativa respuestas positiva, atenta y respetuosa	(ppt , anexo No. 18), visualización del DVD “el Pasante”	Se evaluará por medio de la actividad control de acciones (anexo No. 2) cuadro No 23 Los rangos a calificar son los siguientes: Satisfactoria 6-4 aspectos correctamente realizados: necesita mejora 3-2 aspectos realizados correctamente deficiente 1 aspecto
10	Conocer el fundamento pedagógico, la logo educación coaching basado en el ser humano antropológico Realizar análisis y visualización de FODA, para la mejora personal que ayuden en	Las participantes concientizan el valor de la asesoría-coaching individual y la importancia para su fortalecimiento en la afectividad emocional	Positivo, respetuosa, atenta y cooperativa	Actitud positiva, producción p del plan estratégico de mejora personal con FODA a través de la guía (anexo No. 16)	Guía de actividad control de acciones (anexo No. 2) ver cuadro No 26,27 (Anexo No.19)	Se evaluará por medio de la guía actividad control de acciones (anexo No. 2) cuadro No 23 Los rangos a calificar son los siguientes: Satisfactoria 6-5 aspectos correctamente realizados: necesita mejora 4-3 aspectos realizados correctamente deficiente 2-1 aspecto correctamente ejecutado:

Acción	Objetivo	Desempeño	Indicador de logro	Medio de verificación	Instrumento	Criterio
	los distintos ámbitos donde se desarrolla					
11	Realizar el análisis y visualización de FODA, que ayuden en los distintos ámbitos donde se desarrolla	Las participantes concientizan y participan en la entrevista personal individual y el valor de la asesoría-coaching para el fortalecimiento en la afectividad emocional	Disposición voluntaria y abierta de las participantes a realizar entrevista y el cambio de mejora personal en la búsqueda del sentido de vida	Actitud positiva, comprometida observación producción del plan estratégico de mejora personal con FODA a través de la guía (anexo No. 16)	Guía de actividad control de acciones (Anexo No. 2) cuadro No 23 ver (anexo No.19 y 20) cuestionario de seguimiento plan de mejora personal (anexo No. 21)	Se evaluará por medio Cuestionario posterior ver Anexo No.9 y 20 entrevista personal actividad control de acciones (anexo No. 2) cuadro 23 Los rangos a calificar son los siguientes: Satisfactoria 6-5 aspectos correctamente realizados: necesita mejora 4-3 aspectos realizados correctamente deficiente 2-1 aspecto correctamente ejecutado:
12	Responder post test	Las participantes evalúan a través del post test su cambio de aprendizaje	Participación positiva, activa y responsable del post test	Realizar y responder preguntas del post test	Post test (aer anexo No. 4) rubrica de evaluación (anexo No. 5) Cuadro No. 24	50-40 Satisfactorio 30-20 Necesita Mejorar 19 a menos Insatisfactorio competencial social 50-40 satisfactorio 30-20 Necesita Mejorar 19- menos Insatisfactorio

Fuente: elaboración propia, 2016.

Público seleccionado

Cuadro No. 20.  
Público seleccionado.

Actores	Funciones
Autoridades	El Gerente es de sexo masculino su rango de edad está entre 45-55 años, es el encargado de la administración general y operativa de la empresa tiene a su cargo jefes de área, las asistentes y unidades de pilotos con el apoyo del área administrativa. Es responsable de dar y permitir la autorización para la realización de cualquier operación dentro de la misma, así también fue el encargado de autorizar la implementación de la propuesta experimental dentro de la empresa.
Jefes de área	Aceptan que el participante sea parte de la propuesta experimental entre ellos hay dos mujeres y cuatros son hombres, sus edades están entre 30 a 50 años
Participantes Personal femenino –mujer-	En el área administrativa laboran seis personas de sexo femenino, quienes son –mujeres trabajadoras, su edad está comprendida entre los 20 a 45 años, el ejercicio de su función es el rol laboral, cada una desempeña diferentes funciones, asistentes de jefes de área, contando con una asistente de gerente, la que trabaja para el Gerente y atiende a sus compañeros jefes de área y sub alternos, su grado académico profesional, las siguientes participantes cinco de ellas son asistentes del área administrativa, su grado académico es diversificado, este es el grupo seleccionado que son el elemento principal para llevará cabo la propuesta experimental.

Fuente elaboración propia, 2016.

#### 2.6.7. Recursos

Se cuenta con el permiso de utilizar el salón de conferencias de Logistic. Cada participante podrá tener acceso al lugar, de manera libre, durante la capacitación, así

también será el lugar para el coaching individual. Se hará uso del televisor para las presentaciones, motivación y de material indicado en cada sesión, para el cambio.

## **2.7. Hipótesis**

Si se lleva a cabo la guía de coaching ejecutivo para fortalecer las competencias emocionales, en la mujer trabajadora de la empresa Logistic, entonces se logrará la mejora de desempeño laboral.

.

### 3. MARCO DE ANÁLISIS

#### 3.1. Metodología

El problema de la presente investigación, consiste en que la mujer trabajadora de la empresa Logistic, manifiesta problemas en su desempeño laboral, causados por la falta de competencias emocionales; por lo que se decidió implementar una guía de coaching ejecutivo integral, que mejore las competencias emocionales, a través de la entrevista, en un plan de mejora personal y empresarial, para reconocer las debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades (FODA), con el fin de establecer la motivación, con acciones que ayuden al cambio para lograr la meta de eficiencia laboral.

Ahora bien, se toma de base la presente investigación la cual ha sido de diversos tipos:

- a. Descriptiva, con la cual se recabó la información del Marco Contextual, describiendo el contexto de la empresa.
- b. Bibliográfica, la cual se utilizó en el Marco Teórico, investigado en diferentes fuentes.
- c. Experimental, a través de la investigación de las estrategias del trabajo de campo, para su debida implementación.

Así pues, las estrategias del coaching ejecutivo, tales como: observación, entrevista, encuesta, instrumentos de recogida de datos, definieron los requerimientos que determinaron el nivel de conocimiento y estado emocional, en cuanto al tema, por parte de las participantes de estudio.

Los siguientes enfoques, que se tomaron en cuenta para la realización de la presente investigación son los siguientes:

- a. Enfoque cualitativo: comentarios recogidos, experiencias vividas, observación, participación activa y entrevista personalizada.
- b. Enfoque cuantitativo: datos recogidos a través de la encuesta, utilizada como pre test, para medir el nivel de conocimiento y competencias emocionales, que definen la manera en que se afecta la eficiencia; también se utilizó el post test, que servirá de medio de comparación de

los resultados, para establecer el cambio efectuado después de la implementación de la propuesta.

De acuerdo con lo anterior, la investigación principió en el año 2015, con la entrevista al gerente y jefe de área, para determinar la situación de algunos problemas que se estaban dando, a nivel administrativo, con las trabajadoras; con lo que surge la necesidad de crear una guía de formación en la empresa Logistic, Guía del coaching ejecutivo, en la mujer trabajadora para la gestión de las competencias emocionales de la empresa Logistic. Ahora bien, para fundamentar la propuesta se realiza una investigación a fondo, y se establece la necesidad existente dentro de la empresa, con una exhaustiva búsqueda de bibliografía, que abordara temas con fundamento antropológico, para detallar las características de la mujer trabajadora, con el objetivo de dirigir, de manera más eficaz, el aprendizaje de las competencias emocionales, que ayudan la eficiencia y dan relevancia para la empresa Logistic en el mundo laboral, ante este grupo de personas.

#### *3.1.1. Propuesta experimental*

Guía de coaching ejecutivo, para la gestión de las competencias emocionales en la mujer trabajadora.

#### *3.1.2. Descripción*

El trabajo de campo, consistió en la propuesta experimental con la finalidad de la implementación de la guía de coaching ejecutivo, para la gestión de las competencias emocionales, aplicando las acciones para el desarrollo de la eficiencia laboral, con temas de importancia. Se utilizó material tecnológico visual; la comprobación fue la participación activa, a través de las presentaciones de las competencias emocionales. Para la evaluación de impacto, se aplicó el pretest y pos test, en la entrevista personalizada; actividad formativa con preguntas, la cual responde a un acumulado de necesidades sociales, al adquirir autocontrol a través del aprendizaje global, que va más allá de conocimientos; ya que permiten, que se fortalezcan las competencias personales y sociales, que ayuda a la eficiencia en la mujer trabajadora, de la empresa Logistic.

Por otro lado la principal estrategia utilizada con la ayuda del coach, consistió en: entrevista personal con preguntas que lleven a establecer un feedback sincero y profundo; lo cual ayuda al conocimiento; al descubrir el potencial creativo que ha de ser asumido por quien desea aprender unido al esfuerzo, voluntad e interés por el cambio;

lo que conduce a la estructuración de la estrategia del plan de acción de mejora personal, en la búsqueda del sentido de su vida, asumiendo pequeños compromisos diarios, para alcanzar la meta.

Por otro lado, al ser un tema tan personal de tratar en la investigación, como son las competencias emocionales y las condiciones tan subjetivas, pero muy importantes para ser evaluadas, se contó con la participación de la mujer del área administrativa, para la formación grupal e individual, con la entrevista y el cuestionario de Pretest y pos test; a través de los cuales se pudo determinar el cambio de las participantes.

### 3.1.3. Instrumentos

La evaluación que se utilizó para la comprobación del aprendizaje de competencias emocionales, fue evaluar las acciones de cada semana, con el control de acciones y actividades (ver anexo No. 2; cuadro No. 23) el cual permitía evidenciar, la participación pasiva y activa, a través de lecturas y entrevistas; la cual sirvió para constatar el cambio de las mujeres del área administrativa de la empresa, respecto de los conocimientos adquiridos y de la aplicación de éstos, en el aspecto personal.

El objetivo de la evaluación del Pretest y pos test, fue detectar la falta de competencias emocionales, que predominan en el personal femenino de la empresa, y marcar el cambio, respecto del antes y del después de la implementación de la propuesta. El plan de mejora personal, también se llevó a cabo, con la realización de análisis y preguntas significativas, que definen la debilidad y la fortaleza para establecer la meta. También se utilizó la lista de cotejo de competencias, que evalúa el cambio. Los principales pasos de la implementación de la propuesta, fueron:

La auto evaluación que determina las competencias personales y sociales para la mejora personal a través de FODA, ya que permite un crecimiento integral en conocimiento, aptitudes y actitudes que una persona necesita para el cambio.

Análisis compartido: en vistas a realizar un bien en la actividad laboral, con coaching ejecutivo para mejorar la gestión de las competencias emocionales así proyectar la conducta, encontrando el sentido de su vida, hábitos de mejora en el campo personal, laboral y familiar.

Compromiso a través de un plan estratégico de mejora personal con reconocerlas Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades, a través del

acompañamiento, con las preguntas previamente determinadas, para el desarrollo entrenamiento de la mujer trabajadora.

Consecución y observación de resultados, para determinar el cambio. Que una trabajadora actual necesita en su diario vivir para la trascendencia.

#### *3.1.4. Problema*

El bajo desempeño laboral en la mujer trabajadora de la empresa Logistic, causado por la mala gestión de competencias emocionales.

#### *3.1.5. El objetivo*

Mejorar el desempeño laboral, en la mujer de la empresa Logistic fortaleciendo las competencias emocionales.

#### *3.1.6. Pregunta de investigación*

¿Cómo mejorar el desempeño laboral, en la mujer de la empresa Logistic a través del fortalecimiento de las competencias emocionales?

#### *3.1.7. Plan de experimentación*

Se realizó la implementación de la propuesta, de manera planificada, durante cuatro meses: de enero a abril, del año 2016. Las doce acciones realizada de una hora semanal también se realizó dos entrevistas individuales de coaching a cada una, de hora semanal, con cada una de las participantes: en la tercera, cuarta acción -primera entrevista- y onceava -segunda entrevista individualizada de coaching- las cuales sumaron doce acciones en total.

##### *a. Tiempo disponible*

La distribución de las horas, fue de la siguiente manera: coaching grupal de doce acciones; se determinó en la tercera, cuarta y onceava acción. El coaching de entrevista individual, para el plan de mejora personal con FODA, de una hora por cada participante que fueron seis participantes del área de administración; con lo que se suma y contemplan una cantidad de tiempo de 1,320 minutos, haciendo un total 22 horas en las doce acciones.

b. Plazos

Cuadro No. 21

Plazos

N°	Acción	Fecha de inicio de implementación	Fecha de finalización	Duración
1-12	10 acciones	26-01-16	12-4-16	60 minutos cada acción ,
	2 acciones	02-02-16	05-04-16	Entrevista individual de 60 minutos a 6 participantes 720 minutos
	Totales			1320 minutos
	Totales			22 horas

Fuente elaboración propia 2016.

3.1.8. *Procedimientos de recolección de datos*

Después de haber llevado a cabo la implementación de la guía en los meses de enero a abril del 2016, como se ha hecho mención; se realizó la evaluación para conocer el resultado de la formación y capacitación, en las asistentes del área administrativa. La entrevista individual personal, se efectuó para realizar el plan de mejora personal con FODA. Luego, en la última acción, se entregó el post test, el cual sirvió para determinar el aprendizaje. Y, la lista de cotejo de competencias (ver Anexo No. 4) que evaluó el cambio de las mujeres, respecto de la eficiencia.

Ahora bien, sabiendo que los temas son tan personales en cuanto a tratarse de las emociones, comprendidas dentro de las competencias personales y sociales, al ser una condición tan subjetiva, pero muy importante para ser cuantificada, se midió el antes con el Pretest; y, el después, con el pos test. Esto, permitió medir el impacto del programa en las participantes del sector administrativo de la empresa Logistic. Con el propósito de definir el cambio necesario, se realizó el plan de mejora personal con FODA, con cada una de las participantes; lo cual constituyó parte de la guía coaching

ejecutivo. Las capacitaciones, estuvieron destinadas a la gestión de las competencias emocionales y desarrollo eficiente.

### *3.1.9. Pretest y postest*

Los instrumentos de evaluación, pre test y post test, (ver anexo No.4) sirvieron para evaluar las competencias emocionales. Este instrumento contenía 39 preguntas, diseñadas para evaluar el conocimiento al iniciar y al finalizar la implementación de la propuesta. Ahora bien, para medir el trabajo realizado a través de la entrevista para el plan de mejora personal, el requerimiento fue reconocer la debilidad y la fortaleza para alcanzar la meta, por parte de la mujer trabajadora; que constituye la población de este estudio. El instrumento de evolución, fue tabla contenida en el anexo No. 4.

- a. En cuanto el coaching personal individual para el plan de mejora personal con FODA, se espera fortalecer y apoyar la formación para medir el cambio que se evaluará, a través del seguimiento (cuadro No. 23), la observación y participación activa, de acuerdo con el punto de mejora que establece la participan, al final se realiza un cuestionario de seguimiento.
- b. En la investigación, se utilizaron el pretest y postest, así también la participación activa y participativa de las mujeres trabajadoras, lo que permitió que ellas respondieran las preguntas dando sus respuestas para la evaluación, dichas respuestas fueron procesadas y tabuladas, con el fin de poder extraer la información necesaria, para determinar el cambio. Se realizaron gráficas y cuadros, para la interpretación de los resultados de las preguntas de las competencias personales y sociales.

### *3.1.10. Población*

Teniendo en cuenta a las seis participantes mujeres, que son parte del área de administración, con un rango de edad entre 20-45 años de edad, contando con una educación a nivel diversificado; y, que la mayor parte del tiempo de su trabajo lo realizan en empresa Logistic; que están relacionadas con los jefes de área, al ser sus secretarias-asistentes y encargadas; laborando en control de tecnología, coordinadoras de viajes, manejo de personal pilotos y despacho de orden de combustible; servicio al cliente; recepcionistas de llamadas; y, organizadoras de

agendas, entre otras; las acciones que se ejecutan, van destinadas a subsanar las deficiencias detectadas en estas mujeres, respecto del desempeño laboral, a cauda de la falta de competencias emocionales; lo que no les permite desempeñarse con la suficiente eficiencia y profesionalismo.

### 3.1.11. Definición de las variables e indicadores

A continuación, se describe el conocimiento de las competencias emocionales, en las siguientes variables.

Cuadro No. 22.  
Variables e indicadores

Variables de aprendizaje	Indicadores
Competencia Personal antropológica	Aprender a conocerse de verdad, valora quien es en sí misma
	Manejarla autorregulación y confianza
	Reconocer que le motiva se esfuerza y organiza y persiste a pesar de los obstáculos
Competencias social	Aprender la gestión de las competencias emocionales y aprende a tener empatía al comprender explicar, anticipar, servir y brindar oportunidades a los demás.
	Habilidades sociales aprende a comunicar, utilizar táctica de persuadir mantiene el liderazgo negocia y trabaja con los demás al ser creativo
Coaching ejecutivo entrevista	Realizar estrategias en el coaching ejecutivo lugar de trabajo, protagonista, preguntas y soluciones propias.
	Accionar todos los campos para el plan de mejora personal FODA, definir objetivo, alcanzar meta.

Fuente elaboración propia, 2016.

## 3.2. Notas de Campo

### 3.2.1. Bitácora

En el siguiente cuadro, se describe lo acontecido durante la fase experimental; dentro de su contenido, se puede observar los distintos aspectos cualitativos, anécdotas, progresos, dudas y soluciones, que se experimentaron durante la implementación de las acciones, por parte de las participantes y la investigador.

Cuadro No. 23

## Bitácora

Acción	Fecha	Dato Interesante
1	20 de enero 2016	<p>Vale mencionar que una semana antes de la implementación, se tuvo reunión con los jefes encargados; se convocó al personal, para notificar que estaba próxima la capacitación, todo con el fin de entusiasmar y preparar la apertura al aprendizaje. Siendo ellas la población sujetos de experimentación para estar preparadas el día y la hora de la implementación adecuadamente. El día de inicio, el ambiente de la primera acción estuvo tenso sucedió algo muy curioso: fue que las participantes entendieron que se evaluaría su capacidad laboral. Todo se dio por estar presentes algunos jefes; ellas manifestaron no sentirse cómodas. Ahora bien el ambiente cambió al momento que se comenzó con la presentación, al explicar en qué consistía la guía de coaching ejecutivo y los jefes se retiraron. Aunque la presentación estaba bien definida, se decidió tener una serie de dinámicas que suavizaran el ambiente, debido al mal entendido, y que ubicara al grupo de participantes el fin tener una mayor armonía entre ellas; en las siguientes acciones y que estuvieran motivadas al momento de realizar la capacitación, por lo que se les aclararon las dudas se les dio a conocer que no era evaluación de trabajo sino fortalecer el conocimiento a través de la guía de coaching ejecutivo, dado la globalización y los cambios actuales en la era de la tecnología, lo que ha cambiado la manera de pensar por lo que es básico el aprendizaje y uno de los desafíos más importantes que las personas fortalezcan las competencias emocionales, personales y sociales, que ayudan a la persona y los ámbitos donde se desenvuelven, familia y empresa</p>

Acción	Fecha	Dato Interesante
2	enero 27 -2016	<p>Una de las participantes, manifestó durante la capacitación, que no sentía muy cómoda, porque ella se daba cuenta de que sus compañeras tenían más conocimientos que ella; ya que participaban más, y que, al realizar un examen, consideraba que no le iría bien. Deseaba aclarar que, por situaciones personales, sus estudios no habían sido los mejores, de lo cual ella hoy se daba cuenta sobre lo importante que era la educación. Durante este momento, sus lágrimas rodaron; inmediatamente se le animó y se le aclaró que no se trataba de un examen, sino de un análisis para saber cómo se encontraban; que ahí todas eran personas y que ella, en el grupo, era muy valiosa; que sus aportes como el que estaba manifestando, enriquecían a todas. El resultado fue que se motivó, y permitió que otras también cambiaran de actitud.</p>
3	Febrero 2-2016	<p>Se pudo observar, que, por la falta de costumbre, en relación con capacitaciones dentro de la empresa Logistic, no estaban preparadas, ya que no llevaban con qué escribir; una persona dijo: “Nosotras creímos que siempre nos iban a dar los materiales”; eso, a pesar de que, en el inicio del coaching formativo, se dieron las indicaciones y se les proporcionaron los recursos de lápices y hojas para hacer apuntes. Esto permitió asimilar la importancia del coaching-asesoría, para el desarrollo personal. Se pidió que una de las participantes saliera de la sala, para traer materiales que se encontraban en el salón de enfrente. Se ha previsto que la próxima vez, se llevará unos cuadernos para facilitar su aprendizaje.</p>
4	Febrero 9-2016	<p>Al momento de realizar la presentación del día, algunas seguían con el temor de la entrevista individual; algunas dijeron que, si era posible posponer eso, porque no se sentían muy cómodas. Se pudo observar, que, dentro de la cultura nacional, existe la desconfianza; con</p>

Acción	Fecha	Dato Interesante
		lo que se comprueban las difíciles situaciones que envuelven el sistema nacional guatemalteco. Para dar solución a esto, se pidió que las personas que ya habían pasado a la entrevista, aclararan que era algo muy interesante y que les aconsejaban que lo hicieran, pues les serviría de mucho en la vida diaria.
5	Febrero 16-2016	Una de ellas expreso “Qué cuando laboró para una identidad bancaria, había recibido algunas capacitaciones pero que siempre eran sobre algo muy específico, como atención al cliente” ; y, por lo tanto, que le costaba entender todo esto de la persona humana, dimensión, potencias
6	Febrero 23-2016	Ese día, tenían sobre carga de trabajo, debido a que estaban en fin de mes. Por lo que el ambiente estuvo bastante tenso; no estaban cómodas al realizar el coaching-asesoría. Para cambiar, se realizó una actividad utilizando una canción, lo cual permitió el cambio de actitud, su relajación y la apertura necesaria, para continuar con el aprendizaje. Los resultados fueron muy buenos. En cuanto el tema abordado, fue la afectividad emocional.
7	Marzo 1-2016	Una de las participantes, durante la capacitación expreso: “Increíble todo esto del carácter y del temperamento, ahora entiendo por qué se me dificulta llevarme bien con algunas personas (pilotos), ahora creo que esto permitirá ejercer mejor mi trabajo; luego sonrió y las demás hicieron algunas bromas sobre don Luis.(Posiblemente uno de los pilotos)
8	Marzo 8-2016	Durante la presentación del valor de comunicación, se utilizó el método de caso. Una de las participantes expuso una situación real, que se da dentro de la empresa; las demás aportaron muy buenas ideas para resolver esa dificultad, relacionada con la mala comunicación, se vio claramente la empatía puesta en práctica.

<b>Acción</b>	<b>Fecha</b>	<b>Dato Interesante</b>
<b>9</b>	Marzo 15-2016	El tema abordado fue: El valor del cuerpo y las distintas generaciones. Varias de las participantes se pronunciaron, haciendo ver que no conocían ni habían escuchado sobre eso de cronología generacional, ni sobre cómo el cuerpo conecta con las virtudes y se ponen en práctica; y que esto, no depende de la edad de la persona, sino que se adquieren y se fortalecen con la práctica. En cuanto al beneficio de actuar con las distintas edades, sirvió mucho el video. Esta acción permitió que expusieran las diferencias que existían con algún miembro de la empresa, con él que se relacionan; con lo que se logra fichar la habilidad social y establecer cómo el cuerpo sirve para conectar con otras habilidades; por lo que se quedaron muy contentas y entusiasmadas para continuar con la asesoría-coaching.
<b>10</b>	Marzo 29-2016	Ese día en la entrevista individual, el análisis de FODA, y el plan de mejora personal, permitió aprender de ambas vías; ya que en esta exposición, ellas logran profundizar y reflexionar sobre alguna debilidad personal; plantear amenazas que tienen en su entorno y descubrir las fortalezas y oportunidades que se presentan en la vida diaria.
<b>11</b>	Abril 2016	Entrevista individual y el análisis. Una de las participantes, en esta entrevista, logro definir una situación personal en cuanto su relación de pareja, y las distintas situaciones que vive en torno a esa relación; por lo que manifestó, que para ella esto había permitido tener un cambio de vida, al plantearse alguna oportunidad en cuanto al cambio de esa relación, lo que la ha permitido tener una mejor eficiencia laboral
<b>12</b>	Abril 12-2016	Con menos estado de nerviosismo, al responder post test, al final de la implementación de la propuesta, una participante dijo: "Hoy puedo decir que tengo más control de mí", y sonrió.

<b>Acción</b>	<b>Fecha</b>	<b>Dato Interesante</b>
		Esto desencadenó más risas en todas las participantes, y que manifestaran que esta evaluación estuvo más fácil que las otras.

Fuente elaboración propia: 2016.

### 3.2.2. Comentarios recibidos

Durante la implementación de la propuesta, se recibieron algunos comentarios valiosos sobre la misma, los cuales se narran, a continuación.

María,<sup>5\*</sup> quien labora como asistente del área administrativa, y desempeña el cargo de reportes y control de viajes, manifestó: “Tengo temor de no poder aprender, aquí hay algunas personas que tienen conocimiento de recibir capacitación antes, donde laboraban; yo no he recibido nunca nada....Ni imaginaba qué bueno es todo esto, ni sabía qué era eso de persona; mucho menos de competencias emocionales. Estoy feliz, ninguna teníamos conocimientos de este tema, siento ya no tener el miedo de antes estoy aprendiendo a controlarme”

Las participantes, a través de Perla, que es asistente del área de logística y control, dijo: “Qué puedo decir, más que en nombre de mis compañeras, veo qué buena está la formación de lo afectivo, a mí me ayuda a comunicarme mejor con mi pareja. Solo quiero decirle que estamos contentas, ya que nos está sirviendo con nuestro trabajo y nos está ayudando a entendernos y relacionarnos mejor con los demás, para entregar el trabajo asignado”.

Durante una de las acciones una participante Karla, que forma parte del área administrativa asistente de gerencia “quiero agradecer que usted nos esté enseñando y nos haga comprender de una manera distinta de lo que me enseñaron en la escuela, crecí con algo muy diferente de estudio que me aburría y ahora sé que todavía puedo aprender y salir adelante, no sabe cómo me siento con todo el aprendizaje a través de las películas me han servido mucho no sabía que se podía enseñar con ese material, estoy motivada para seguir aprendiendo, eso de comunicación, carácter, gracias oye se lo agradezco, solo quiero preguntarle si va hacer esto más seguido”

- Sandra, que es encargada de recibir y trasladar mensajes dijo: “Estoy feliz, ya que he puesto en práctica mucho de lo aprendido en estos días, con mi familia. Me he sentido más contenta al venir al trabajo, porque miro los

---

<sup>5</sup> Por orden del representante de la empresa, se guarda la identidad de las participantes.

problemas de mi casa diferente, y eso me hace trabajar mejor. Bueno, eso creo y, sonrió”.

Por otra parte, se entrevistó y se pidió la opinión, a dos de los jefes de área.

- Uno de ellos dijo: “Pues, en Sandra, he observado el cambio; ella manifiesta amabilidad, lo que permite que los pilotos estén mejor atendidos y más motivados. Por lo que pienso sugerir que se implemente, con algunos otros trabajadores, el programa”.

- Otro de los jefes dijo: “Mire, en Ana, he visto que su confianza ha mejorado, ya que ahora logra comunicarse mejor con los agentes pilotos; esto ha permitido trabajar más rápido, logrando mantener respeto de parte de ambos. También me gustó que ella comentara que agradece el tiempo que se les ha dado, para aprender ya que le ha servido”.

### *3.2.3. Experiencia personal*

Al poner en acción la formación a través de la guía de coaching ejecutivo, con el personal femenino de la empresa Logistic, para fortalecer la gestión de las competencias emocionales personales y sociales, se ha observado que éste, ha permitido valorar que hay que educar a la persona para un crecimiento integral, que conecte la afectividad, lenguaje y cuerpo. En cuanto a las virtudes, no se puede negar, sino más bien afirmar, que éstas ayudan mucho a las personas, en cuanto a la puesta en práctica de las competencias personales y sociales, las cuales entran acción y esta es la clave para el éxito de la vida en la empresa.

El conocimiento y crecimiento adquirido durante este tiempo de experimentación, dado que no solo aprende el participante sino también quien enseña, el crecimiento y la adquisición de nuevos conocimientos, ha sido de parte de ambos. Al permitir poner en práctica lo recibido durante estos años, y habiendo adquirido mucha más información proveniente de distintas fuentes consultadas, se ha aprendido a valorar que se pueden mirar situaciones de distintas maneras, sin dar muchas explicaciones de lo que se ve; pero aprender que se debe mirar con otros ojos el aprendizaje, si se quiere realmente enseñar, para lograr una nueva forma de educar en el ámbito laboral. Ahora bien, esto sirve para reconocer que en el enseñar y aprender, se puede dar un desvío de lo que se venía haciendo; ya que conectar la formación de lo afectivo-emocional con el lenguaje y el cuerpo, da posibilidades de abordar de distintas maneras la enseñanza;

esto, si se está dispuesto a llegar más allá en el aprendizaje como lo es a través del aprendizaje integral.

El aprendizaje es una acción creativa que ayuda a generar muchas posibilidades, para el que aprende como para el que enseña; es una experiencia, que permite ampliar la manera de mirar todo lo que le rodea en el mundo actual, y del cual se es parte.

Ahora bien, hoy día se vive en un mundo rodeado de exceso de información; pero ¿realmente se es consciente de todo ello?, ¿se sabe cómo ponerlo al servicio de los demás?, la experiencia a través de la experimentación, enseña que la felicidad no depende de cuánto se sabe, sino de la manera en que se incorpora y transmite, para que sirva a los demás en su diario vivir.

Esta experiencia ha servido para reflexionar respecto de la importancia de un aprendizaje distinto, que sirva para retomar el rumbo del valor que se tiene, en cuanto a ser persona humana, en donde todos los seres humanos aprendan a conocerse a sí mismos, y a comprender a los demás, al fortalecer las competencias personales y sociales. Reconocer y saber, que no solo es el coeficiente intelectual el que aporta las condiciones hacia el éxito; sino que la inteligencia general, se complementa con el coeficiente afectivo, el cual debe estar presente, para tener apertura hacia el aprendizaje, y valorar cada acción que se realiza, encontrando así el sentido de la vida.

Esta búsqueda del aprendizaje necesita que se logre concebir, que mucho de lo que se piensa no sirve; o bien, que muchas veces, lo se juzga mal, no es verdad; que existen maneras distintas de comprender y ver la enseñanza. Que el buen uso de los medios, que hoy día tiene el hombre a su alcance, permiten ser distinto. El aprendizaje debe ser un espacio inclusivo, al permitir integrar de manera global varios aspectos como: la inteligencia, el lenguaje y cuerpo, para trasladar toda la experiencia al servicio de los demás.

Además, esta enseñanza permitió alimentarse con las preguntas y respuestas que se comparten con las participantes, al momento de compartir con ellas en cada acción. Por lo que se puede decir, que se da un crecimiento simultáneo que ayuda a la experimentación, pero también al desarrollo de la inteligencia y a la realización como educadora.

Ahora bien, en cuanto a ese momento tan importante, al realizar la formación a través de la entrevista: el coaching para el plan de mejora personales; se afirma que éste, ha proporcionado mucha riqueza a la autora de esta investigación; lo que ha servido para lograr alcanzar la práctica necesaria, en cuanto a reconocer las debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades, que se tenían para la implementación de las acciones, en las que se pusiera en práctica la ejecución de las competencias de un educador, especialista en relación con las emociones, dentro del coaching ejecutivo.

Por lo tanto, el ser educador permite, al mismo tiempo, valorar la grandeza del mismo en cuanto a la ayuda que se proporciona hacia los demás para formarse; permitiendo el crecimiento y desarrollo como profesional al, al adquirir una experiencia global que va más allá de lo humano, en cuanto su trascendencia; ya que el fortalecer a las personas en conocimientos, para la acción con valores éticos y morales, como personas únicas e irrepetibles y sentido humanístico, es un aspecto que proporciona una dimensión extra al trabajo realizado.

Cómo bien es sabido, la investigadora ha podido experimentar y valorar, el que otras personas deseen formarse y gestionarse a sí mismas y a los demás; lo cual, en el caso de la autora de este trabajo, representa una gran oportunidad para encontrar el sentido de su vida, regenerando el ambiente, al poner en acción el aprendizaje recibido durante estos años, plasmado en el lema de la UNIS, “Saber para servir “en el campo donde se desarrolla.

### **3.3. Presentación de resultados**

#### *3.3.1 Resultados de pre-test*

El análisis de resultados, permite comparar el resultado obtenido antes de la experimentación, a través del Pres test, con los provenientes del postest. El fin, es determinar en qué magnitud ha cambiado la situación inicial; y, en caso de haberse dado una mejora, poder determinar qué tan significativa es.

El pre test, basado en varias preguntas, se realizó en la segunda acción de la guía de coaching ejecutivo: el objetivo era determinar cómo se encontraban las competencias emocionales. De acuerdo con las investigaciones realizadas por expertos, y consultadas en la investigación bibliográfica, las preguntas utilizadas en el

instrumento, demuestran que éstas permiten evaluar las emociones de las personas, en cuanto a sus actividades de la vida diaria. Esta base, ha servido para medir y evidenciar la importancia de las competencias del personal femenino, de la empresa Logistic.

Ahora bien, se debe saber que para que la evaluación sea confiable, debe ser el mismo pretest que se presenta al inicio, el que evalué los resultados al final de la propuesta; o sea el postest. Esto permite lograr una verdadera comparación, que pueda medir el cambio logrado después del proceso de experimentación.

La aplicación del pretest se realizó en la segunda acción y se practicó a las seis participantes de la empresa Logistic; el test, evaluó las competencia personales y sociales; dicho de manera distinta: sus emociones, al actuar, con base en los indicadores establecidos en: conocimiento de sí misma; motivación autorregulación. Y, las sociales: habilidades y empatía, las cuales conectan con las dimensiones del lenguaje y el cuerpo.

En cuanto al criterio de evaluación, el pretest contenía 34 preguntas: las dos primeras tenían un valor de dos puntos cada una: competencia personal y social (cp-cs), con base en la tabla de competencias establecida en la investigación, se dividen en 17 preguntas (cp) con un valor 3,2,1 puntos; y, los 17 restantes, miden (cs) cada una tenía un valor de 3,2,1.

Con respecto a las competencias emocionales positivas, la clave respuestas (ver anexo No.5) se considera *Satisfactorio*: si tiene 50-40, puntos en la casilla; *Necesita Mejorar*: 40-30 puntos en la casilla; *Insatisfactorio*: 20 o menos, puntos en la casilla. Los valores se determinan de la siguiente manera:

- 3 puntos satisfactorio (S); confuso
- 2 puntos Necesita mejorar (NM); negativo
- 1 punto Insatisfactorio (I), (ver anexo No. 5).

Con relación a las claves de respuesta, no existen buenas o malas. dado el tema tratado, se dividieron en:

- competencia personal (CP), con 16 preguntas, que cuantifican 48 puntos; más 2 puntos de una pregunta, es igual a 50 %.

- 16 preguntas de Competencia social (CS), que cuantifican 48 puntos, más dos de la segunda pregunta, que es igual al 50%; dando un total del 100%. Con lo que se mide las competencias emocionales, de acuerdo a lo antes mencionado.

La presentación del cuadro de datos, muestra los resultados del pre test y evidencia el problema que da inicio a la investigación, con los indicadores de las variables del trabajo de campo, que se comprueban en el pre test. Se compone de competencias personales, valoradas en 50%; y, competencias sociales, con el 50%; sumando ambas, el 100%, como se ha mencionado antes. El pre test fue aplicado en la segunda acción del programa, a las 6 participantes; con lo que se logra identificar las emociones en lo antes mencionado.

Para tabular las variables cuantitativas del pre-test y pos-test, se deben obtener las frecuencias (frecuencias absolutas) colocados en la primera columna; y, los porcentajes (frecuencias relativas), en la segunda columna. La tabla de datos, muestra los indicadores y resultados del pre-test, identificado de la siguiente manera:

Tabla No. 6.

Indicadores de las competencias emocionales personales y sociales. Resultados

Código	Competencia Personal		Competencia Social	
Parcial (A)	Indicadores		Indicadores	
	Aprender a conocerse de verdad, valora quien es en sí misma		Aprende reconocer a tener empatía al comprender explicar, anticipar y brindar oportunidades	
	Identifica y maneja la autorregulación y confianza			
	Reconoce que le motiva se esfuerza, organiza, persiste a pesar de los obstáculos		Habilidades sociales aprende a comunicar, utilizar táctica de persuadir mantiene el liderazgo negocia y trabaja con los demás, es creativa	
	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
1	40	80.00%	31	62.00%

Código	Competencia Personal		Competencia Social	
2	32	64.00%	33	66.00%
3	34	68.00%	31	62.00%
4	20	40.00%	18	36.00%
5	20	40.00%	19	38.00%
6	37	74.00%	32	64.00%
Promedio de las variables personal y social	183	61.00%	164	54.67%

Fuente: elaboración propia, 2016.

Se concluye que, en promedio, el 50% (tres), *necesitan mejorar*. El 33% (dos), tienen un resultado *insatisfactorio*; y, que solo una participante, que constituye el 17%, obtuvo un puntaje entre 50-40, con base en las competencias personales. Por lo tanto, se logra evidenciar que necesitan mejorar, en general.

En las competencias sociales, el promedio 54.67%, está por debajo del desempeño laboral requerido por la empresa, es decir que el desempeño es bajo, según los criterios establecidos, necesitan mejorar sus competencias.

En la competencia personal, los datos obtenidos, son los siguientes:

- 1 participante obtuvo el puntaje entre 50-40 puntos, en la competencia personal; es decir *el 17% fue satisfactorio*.
- 3 participantes, obtuvieron el puntaje de 40-30 puntos en la competencia personal; es decir, *el 50% necesita mejorar*.
- 2 participantes obtuvieron el puntaje de 30 a menos en la competencia personal; es decir, *el 33% insatisfactorio*.

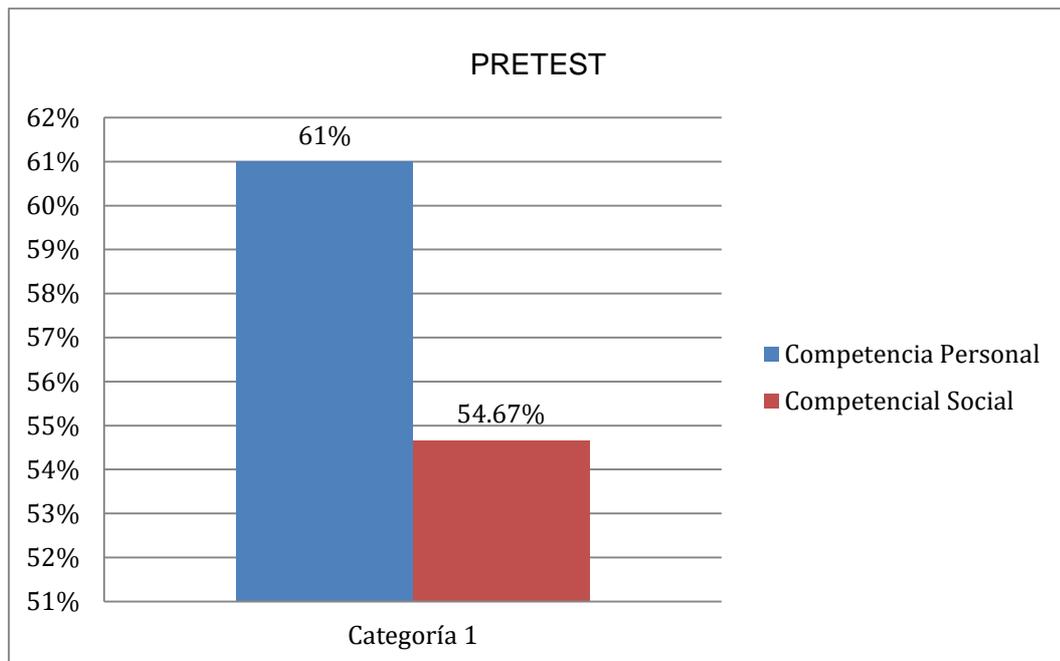
En la competencia social, los datos obtenidos son los siguientes:

- 4 participantes obtuvieron el puntaje de 40-30 en la competencia social; es decir el 60% necesita mejorar

- 2 participante obtuvo el puntaje de 30 a menos en la competencia social es decir el 40% insatisfactorio.

La siguiente gráfica presenta los resultados del pre test, de la siguiente manera:

Gráfica No. 4.  
Pre-test: competencias personales y sociales



Fuente: elaboración propia, 2016.

La gráfica de datos demuestra que, con relación a la competencia personal, el promedio fue del 61.00%; es decir, que, está arriba de la media. También se puede observar, en que, en relación con la competencia social, el promedio fue 54.67%; es decir, que se encuentra debajo del 50%, requerido por la empresa lo que evidencia el problema que motivó a la realización de esta investigación.

En relación a los resultado entrevista individualizada (tercera variable del trabajo de campo) de la guía de coaching ejecutivo se establece con los resultados obtenidos a través de la encuesta de inicio de competencias personales y sociales (ver anexo No 2 tabla; No. 2 y 4) que en promedio 88.00% de las participantes tienen bajo y confusión en el control de las emociones que afectan la labor diaria, lo cual sirve de base para la primera entrevista con la participante siendo ella la que establece el asunto, objetivo y acción para el proceso de cambio.

### 3.3.2. Resultados del Pos-test

Los resultados encontrados luego de realizar la guía del coaching, en las distintas acciones con la participación de la mujer trabajadora que permitió ser evaluada a nivel: cualitativo y cuantitativo; así también, en la entrevista para la mejora personal con FODA, se realizó el pos-test (el cual es el mismo del pretest, como ya se hizo mención), en la acción No. 12, a las 6 participantes que conforman el personal femenino de la empresa Logistic. Se evaluó si hubo cambio del estado emocional de dichas personas, en el aspecto de la competencias personales y sociales, se detallan los resultados a continuación:

El criterio de evaluación del pos-test, fue el mismo del pre-test, el cual contenía las mismas 34 preguntas: las dos primeras, tenían un valor de dos puntos cada una (cp- cs); o sea que se dividen en 17 preguntas, competencia personal (cp) con un valor 3,2,1 puntos; y, las otras 17, referentes a la competencia social (cs), con un valor de 3,2,1 se clasifican así:

- 3 puntos *satisfactorio* (S);
- 2 puntos *Necesita mejorar* (NM);
- 1 punto *Insatisfactorio* (I).
- No existen respuestas buenas o malas.

Dado el tema tratado, se dividieron de la siguiente forma:

- Competencia personal (CP), con 16 preguntas que cuantifican 48 puntos, más 2 puntos de una pregunta, es igual a 50 % en la Competencia personal,
- 16 preguntas de Competencia social (CS), que cuantifican 48 puntos, más dos de la segunda pregunta, es igual al 50%, el total de las dos competencias es el 100%, y el resultado es el siguiente:

A continuación, se presenta la tabla de datos, de las competencias personales y sociales con los resultados del Pos-test, en el orden siguiente: la primera columna, indica el número con el que se ha identificado a las seis participantes. La segunda columna, marca la frecuencia absoluta; la tercera columna, el porcentaje alcanzado; y, la última fila, contiene el total del promedio alcanzado.

Tabla No. 7.  
Resultado del postest competencias personal y social

Código	Competencia Personal		Competencia Social	
	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
1	45	90.00%	41	82.00%
2	37	74.00%	42	84.00%
3	39	78.00%	39	78.00%
4	32	64.00%	30	60.00%
5	31	62.00%	32	64.00%
6	42	84.00%	44	88.00%
Total	226	75.33%	228	76.00%

Fuente: elaboración propia. 2016.

Se concluye que en el postest en la competencia personal el promedio fue 75.33%, y en la competencia social en promedio fue de 76.00% lo que permite marcar que si tuvo un cambio. Vale decir que en lo social se marca más el cambio en relación al inicio establecido con el pretest.

- Competencias Personales

2 participantes obtuvieron 50-40 puntos, en la competencia personal; el resultado es satisfactorio.

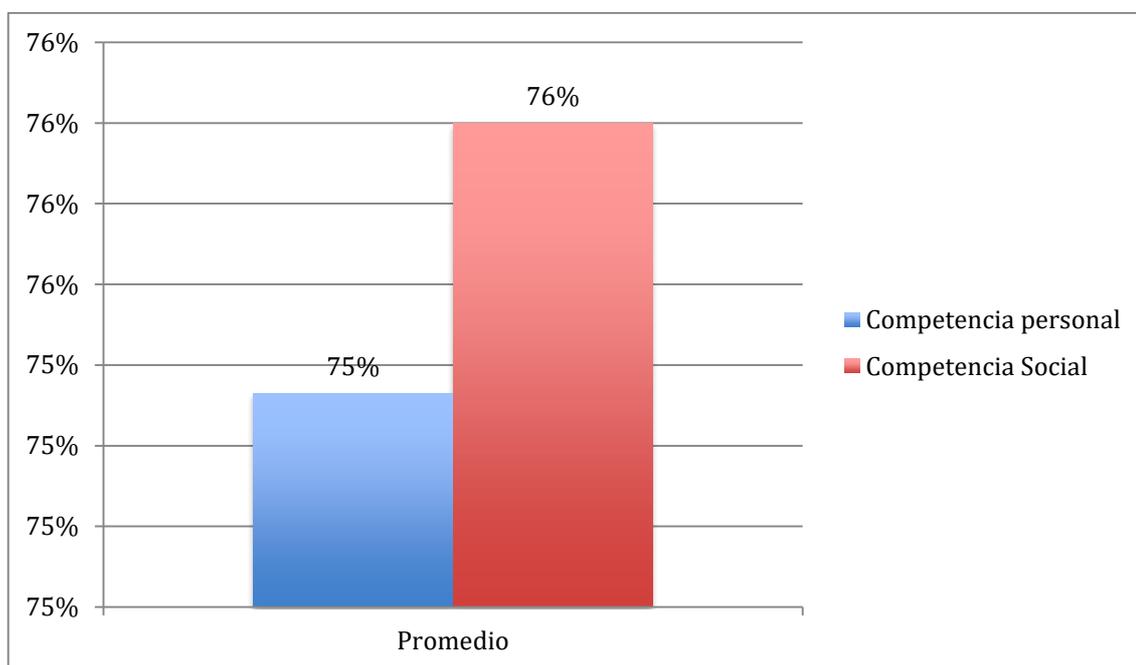
4 Participantes obtuvieron 40-30 puntos, en la competencia personal; el resultado es, que se dio un cambio de mejora.

- Competencia Sociales

3 participantes obtuvieron 50-40 puntos, en la competencia social; es decir, su resultado fue satisfactorio.

3 participantes obtuvieron 40-30 puntos, en la competencia social; es decir, su resultado en el pos test, indica que se dio cambio de mejora.

Gráfica No. 5  
Resultados del Pos test, competencias personales y sociales



Fuente: elaboración propia, 2016.

En conclusión, los resultados del pos test que se aprecian en la gráfica, y el efecto que dio después de la implementación de la guía, marca una diferencia en el antes y el después. Lo cual se refleja en la comparación del promedio obtenido en la competencia personal 75.33 % lo que marca un cambio en su estado afectivo emocional personal del 14.33%. En lo social, al ser éste de un 76%, se denota que el cambio fue superior, al ser de un 21.33%. Por lo tanto, se concluye que han mejorado en sus competencias emocionales personales y sociales y, por ende, en su labor, respecto de los indicadores de las variables del trabajo de campo, se comprueban en el postest, que si hubo cambio.

La entrevista a través del coach, para el diseño del plan de mejora personal, que determina el cambio de los coches después de la implementación de la guía de coaching ejecutivo y entrevista individualizada.

La tabla de datos, que contiene de los resultados de la entrevista, es la siguiente:

Tabla No. 8.  
Resultados de la entrevista

Cuestionario posterior: entrevista formativa		
Satisfactorio 6-4 Necesita Mejorar 3-2 Insatisfactorio 1	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Código		
1	5	83.33%
2	5	83.33%
3	4	67.00%
4	4	67.00%
5	4	67.00%
6	3	50.00%
Promedio	25	70.00%

Fuente: elaboración propia, 2016.

En la tabla de datos, se demuestra que más de la mitad de las personas, en concreto: el promedio que accionó en el plan de mejora personal, fue 70.00%; con lo que se demuestra que se logró el cambio de la población, en relación con su forma de actuar. El resto, conformado por el 30.00%, aún no logra el resultado esperado; por situación de tiempo, se considera que les falta muy poco para alcanzar el resultado deseado, en cuanto a conversación de seguimiento, para el plan de mejora personal.

### 3.3.3 Comparación de resultados del pre-test y pos-test

A continuación, se presentan los valores obtenidos en la guía de coaching ejecutivo, a través de las variables de campo establecidas, por el personal femenino de Logistic.

Por motivos de seguridad, se han omitido los nombres de las participantes, y se les han asignado un código, lo cual permite establecer orden y organización, para una mejor comprensión. Es necesario mencionar que, con los datos obtenidos, se han efectuado dos tipos de análisis: progresión y significancia.

a. Progresión

El cual permite determinar si los resultados son positivos; es decir, si hubo una mejora o no. Para calcular la progresión, se utilizaron las siguientes fórmulas:

- Progresión valor absoluto = posttest – pretest
- Progresión valor relativo = (posttest – pretest) / pretest.

b. Significancia

El segundo índice aplicado fue el de significancia; para determinarlo, se procede a utilizar la (fórmula de McNemar:  $(b-a)^2 / (b+a) > 3.86$ ), cuyo cálculo permite determinar, a partir de la constante 3.86, el grado de significancia de la progresión obtenida, luego de haber operado los resultados entre el pre test y el pos-test, a través de la progresión. Es decir, que el índice establece si el cambio es *significativo*.

Para calcular el índice de McNemar, se utiliza la siguiente fórmula (tomando en cuenta los VR):

$$\text{Índice de McNemar} = \frac{(\text{pos-test} - \text{pre-test})^2}{(\text{pos-test} + \text{pre-test})}$$

Además, a través de una escala de rangos, se establece si la progresión es imperceptible o altamente significativa, de acuerdo con la siguiente escala:

Cuadro No. 24.

Rangos y niveles de significancia, según McNemar

Rangos del índice de McNemar	Nivel de significancia de la progresión
$\leq 0.2$	Imperceptible
$> 0.2$	Perceptible
$> 0.99$	Sensible
$> 1.99$	Notable
$> 2.99$	Muy notable
$> 3.85$	Significativa
$> 4.99$	Muy significativa
$> 9.99$	Altamente significativa

Fuente: (Metodología de la Investigación 4, 2016)

Este índice, se compara con la constante 3.86, valor a partir del cual se establece que el cambio obtenido es “significativo”.

La siguiente tabla de datos se muestra los resultados de la progresión entre el pretest y el postest, es decir que el desarrollo de algo con la formula antes descrita, en este caso marca el resultado de las participantes de empresa Logistic entre el pretest y postest de las competencias personales sociales que define su desempeño.

Tabla No. 9.

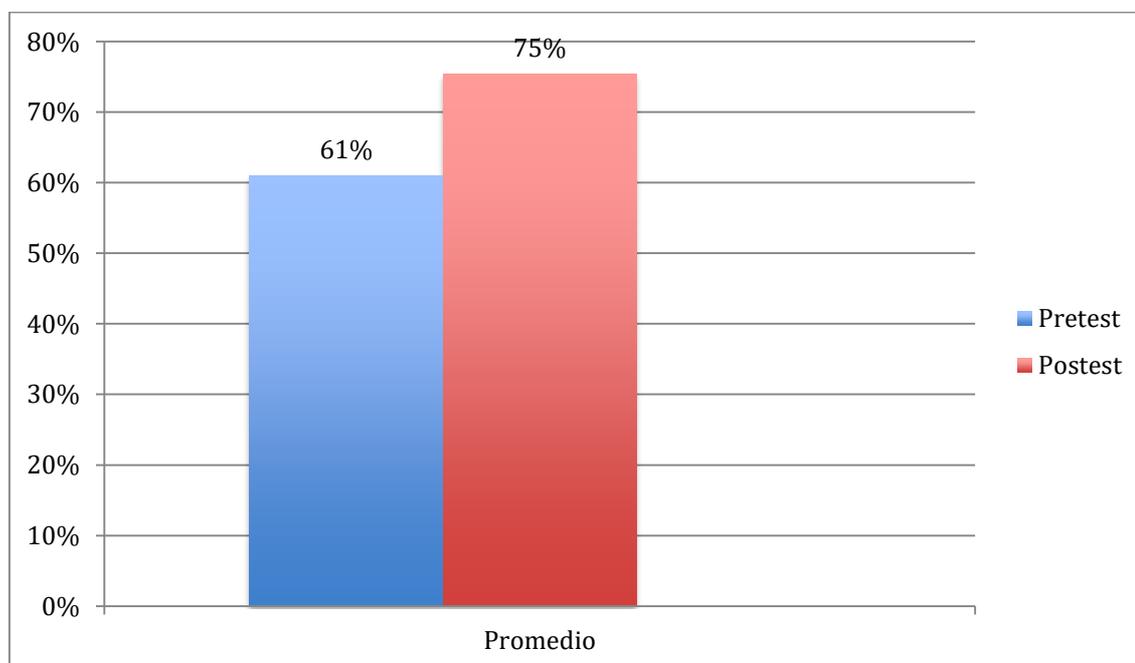
Resultados de progresión del pretest y posttest: competencias personales y sociales

N°	Pretest parcial (A)		Postest parcial (b)		Progresión (b-a)	
	VA	VR	VA	VR	VA	VR
1	40	80.00%	45	90.00%	5	12.50%
2	32	64.00%	37	74.00%	5	15.63%
3	34	68.00%	39	78.00%	5	14.71%
4	20	40.00%	32	64.00%	12	60.00%
5	20	40.00%	31	62.00%	11	55.00%
6	37	74.00%	42	84.00%	5	13.51%
Total personal	183	61.00%	226	75.33%	43	23.50%

Fuente: elaboración propia, 2016.

Gráfica No. 6.

Progresión del pre-test y pos-test: competencias personales y sociales



Fuente: elaboración propia. 2016.

En conclusión, se puede observar en la gráfica anterior, que la progresión promedio del pre-test y del pos-test fue de 24%, en el personal femenino de la empresa.

La siguiente tabla de datos, muestra la comparación de resultados entre el pre-test y pos-test, que determina la significancia obtenida en los resultados de las participantes competencias personales.

Tabla No. 10.  
Significancia de la progresión de las competencias personales

N°	Pretest (a)		Postest (b)		Índice de McNemar			Significancia de la progresión
	VA	VR	VA	VR	(b-a) <sup>2</sup>	(b+a)		
1	40	80.00%	45	90.00%	1.00	170.00	0.59	Perceptible
2	32	64.00%	37	74.00%	1.00	138.00	0.72	Perceptible
3	34	68.00%	39	78.00%	1.00	146.00	0.68	Perceptible
4	20	40.00%	32	64.00%	5.76	104.00	5.54	Muy significativo
5	20	40.00%	31	62.00%	4.84	102.00	4.75	Significativo
6	37	74.00%	42	84.00%	1.00	158.00	0.63	Perceptible
Total	183	61.00%	226	75.33%	2.05	136.33	1.51	Sensible

Fuente elaboración propia. 2016.

Conclusión: de acuerdo con lo observado en la tabla, la comparación entre los resultados del pre-test y del pos-test, se comprueba que el promedio fue de 75.33%, por lo que el cambio de las participantes fue sensible. Es decir, que sí se marcó un cambio.

En cuanto a la comparación de resultados entre el pre-test y postest, correspondientes a la competencia social, se demuestra con la siguiente tabla de datos.

Tabla No. 11.

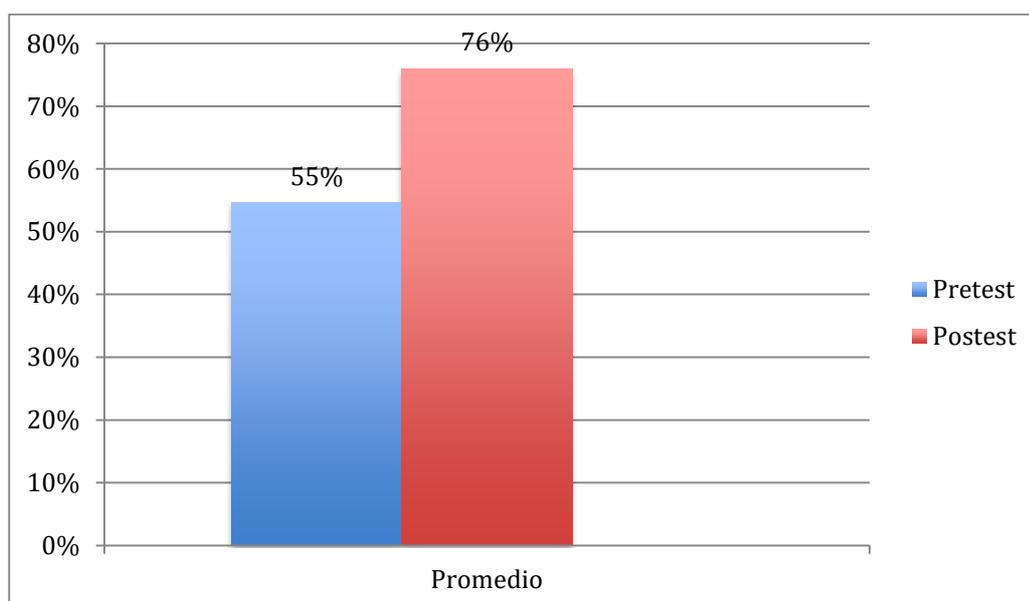
Resultados de la progresión de las competencias sociales.

N°	Pretest parcial (A)		Postest parcial (b)		Progresión (b-a)	
	VA	VR	VA	VR	VA	VR
1	31	62.00%	41	90.00%	10	32.26%
2	33	66.00%	42	74.00%	9	27.27%
3	31	62.00%	39	64.00%	8	25.81%
4	18	36.00%	30	62.00%	12	66.66%
5	19	38.00%	32	84.00%	13	68.42%
6	32	64.00%	44	75.33%	12	37.50%
Total social	164	54.67%	228	76.00%	64	39.02

Fuente: elaboración propia. 2016.

Gráfica No. 7.

Resultados de la progresión de la competencia social.



Fuente: elaboración propia. 2016.

La progresión de la tabla y la gráfica, demuestra que, en promedio, las participantes tuvieron un cambio de 39.00%, de acuerdo con la comparación de los resultados obtenidos en el pre-test y el pos-test, lo que marca una diferencia en el personal femenino de la empresa.

La tabla siguiente, muestra la significancia obtenida, luego de aplicar la fórmula de McNemar, a los datos de la progresión después de la aplicación de la guía de coaching ejecutivo; cuyos datos se obtuvieron a través del postest.

Tabla No.12.  
Significancia de las competencias sociales.

N°	Pretest (a)		Postest (b)		Índice de McNemar			Significancia de la progresión
	VA	VR	VA	VR	(b-a) <sup>2</sup>	(b+a)		
1	31	62.00%	41	82.00%	1.00	170.00	0.59	Notable
2	33	66.00%	42	84.00%	1.00	138.00	0.72	Notable
3	31	62.00%	39	78.00%	1.00	146.00	0.68	Perceptible
4	18	36.00%	30	60.00%	5.76	104.00	5.54	Muy Significativo
5	19	38.00%	32	64.00%	4.84	102.00	4.75	Muy Significativo
6	32	64.00%	44	88.00%	1.00	158.00	0.63	Muy Notable
total	164	54.67%	228	76.00%	4.55	130.67	3.48	Muy Notable

Fuente: elaboración propia. 2016.

De acuerdo a lo cuantificado en esta tabla, que determina la significancia de la progresión dada al comparar los resultados entre el pre-test y el pos-test, en cuanto a la competencia social, el promedio fue 76.00%, con lo que el cambio fue *muy notable*. Es decir, que tuvo un cambio en el conocimiento y la acción de las competencias emocionales, en el desempeño laboral.

En la siguiente tabla, se promedian los resultados obtenidos en el antes y después de la experimentación, en cada uno de los indicadores que corresponden a cada variable del trabajo de campo.

Tabla No.13  
Resultados de las variables de Trabajo de Campo

VARIABLES DE TRABAJO DE CAMPO	PROMEDIO DE CALIFICACIONES DE PRETEST	PROMEDIO DE CALIFICACIONES DE POSTEST
Competencia personal	61.00%	75.33%
Competencia social	54.67%	76.00%
Entrevista Formativa	88.00%	70.00%

Fuente: elaboración propia. 2016.

### 3.3.4. Análisis de resultados

El análisis de resultados, luego de haber realizado la tabulación de datos, derivados de la experimentación del programa de coaching ejecutivo, al personal femenino de la empresa Logistic, para gestión de las competencias emocionales, permite tener la siguiente interpretación:

Después de concluir la guía de coaching ejecutivo en las competencias emocionales, el 75.00% de las participantes, marcó un cambio en las competencias personales. Es decir, que 4 de las 6 trabajadoras de Logistic, han tenido una actitud positiva en el conocimiento de sí mismas, autorregulación y motivación. Es decir, la acción de confianza en sí mismas, autorregulación y motivación que marca cambio.

En las competencias sociales, el 76.00% de las trabajadoras, ha tenido un cambio positivo en el ámbito laboral. Es decir, que 4 de las 6 participantes, ha cambiado su relación con los demás; y, en consecuencia, mejoraron en el desempeño, al accionar en la empatía y las habilidades sociales de servicio, lealtad y responsabilidad, en el campo laboral lo que marca cambio en la empresa.

Antes de la implementación de la guía del coaching ejecutivo de competencias emocionales, tenían el 61.00%, en las competencias personales; y, el 54.67% en las competencias sociales; con lo que las participantes manifestaban una baja de conocimiento y acción, en las competencias emocionales. Lo que dificultaba su

eficiencia y desempeño laboral. Posteriormente, con el aprendizaje se logró un cambio positivo, después de haber puesto en marcha la guía del coaching ejecutivo.

En promedio, desde el punto de vista de las competencias personales, se logró alcanzar el 75% de acción. En el campo de las competencias sociales, se alcanzó el 76%, lo que demuestra que se tuvo un cambio positivo, en el orden de: responsabilidad, lealtad y servicio; por lo que, con la situación inicial y el resultado final, se logró obtener una significancia *muy notable*.

De acuerdo con la entrevista, para la realización de plan de mejora personal con FODA; en promedio el 70.00% de las participantes, logró reconocer una debilidad y una fortaleza, para alcanzar la meta de una de las competencias establecida por la participante. Un 30.00%, está en el proceso de las acciones, para las competencias que detectaron en el plan de mejora personal. Con lo que se define, que la totalidad de las participantes que aceptaron la guía de coaching ejecutivo, elaboraron un plan de mejora personal, de acuerdo a los indicadores establecidos, realizando la acción.

En conclusión, de acuerdo a la investigación realizada, se determinó, al principio, que las mujeres trabajadoras de la empresa Logistic, conformarían la población. Siendo ellas evaluadas tanto en aspectos cuantitativos como cualitativos, lo que permitió establecer que serían los sujetos de estudio, para la propuesta experimental.

Ahora bien, al comienzo de la experimentación, se evaluó con el pre-test, para saber en qué situación se encontraban; posteriormente, aplicando la misma prueba, se pudo saber el cambio suscitado en ellas, después de la experimentación, de acuerdo con las variables e indicadores establecidos, referentes a las competencias personales y sociales; así como en la entrevista realizada con FODA.

Por lo tanto, se logra establecer, que, en las competencias personales, se muestra una progresión del 23%. En cuanto a las competencias sociales, la progresión fue del 39%. En la entrevista, al realizar el plan de mejora personal, el promedio obtenido, es de 70.00%, en las participantes, lo cual se determinó al reconocer la debilidad y la fortaleza, para plantear el objetivo y realizar el plan de mejora personal, con lo que se establece un cambio a un nivel de significancia *muy notable*.

Los hallazgos encontrados en la variable científica, demuestran que las competencias emocionales son básicas en la persona a este respecto, Goleman dice

que la: “[...]inteligencia emocional interactúa con el mundo de las emociones y engloba las habilidades” (GOLEMAN, 1998 p. 19) los resultados confirman que sí existe una dependencia de acción y trascendencia ante las emociones; por lo que al ser aprendidas y accionadas en la persona, se logra la mejora del desempeño.

Por otro lado, tal y como lo menciona Druker: “[...]la capacidad de comunicación, empatía, integridad, honestidad y experiencias” (La Gestión y la Administración para el mañana, 10 artículos de HBR que deben leerse, 2011 p. 35) mejoran el trabajo. A este respecto, los resultados obtenidos, comprueban que estas capacidades permiten realizar bien el servicio, con responsabilidad y lealtad; por lo que se obtuvo un cambio en el desempeño de la laboral, muy *notable*. Como se menciona en el Marco Teórico, respecto a la entrevista individualizada de coaching ejecutivo, que, al establecer el asunto, objetivo y meta, permiten el cambio; en este sentido, los resultados obtenidos demuestran que sí logran el bienestar y eficiencia personal, para el desempeño laboral.

En cuanto a la variable técnica, se menciona que la tecnología es algo valioso para el aprendizaje de contenidos; también en este caso, se logró comprobar con los resultados, que sí hubo cambio, gracias al manejo de audiovisuales.

Por lo tanto, se confirma la hipótesis planteada: *Si se lleva a cabo la guía de coaching ejecutivo par fortalecer las competencias emocionales en la mujer trabajadora de la empresa Logistic, entonces se logrará la mejora de su desempeño laboral.*

Todo esto, confirma la importancia de capacitar a la mujer trabajadora en las competencias emocionales personales y sociales, para mejorar su desempeño laboral activar el conocimiento y la acción, que ayudan al pensamiento a comprender y razonar, para beneficio de la propia persona, y de los demás.

Finalmente, de acuerdo con el diagnóstico establecido en la empresa Logistic, concerniente a la necesidad de mejorar el desempeño laboral en el personal femenino; con el resultado obtenido, al final de la implementación de la propuesta, se establece que de acuerdo a lo cualitativo, las participantes han logrado tener un cambio en las competencias emocionales; y, por ende, en el desempeño y talento, mejorando a un nivel *muy notable*, al saber dirigir y realizar las acciones personales, familiares y laborales con más calidad.

## 4. CONCLUSIONES

### 4.1. Alcances

De acuerdo con el estudio realizado a través de esta investigación, se llega a las siguientes conclusiones:

Hipótesis: se verifica que, de acuerdo a la hipótesis planteada, para la implementación de la propuesta aplicada, la cual dice: *Si se lleva a cabo la “guía de coaching ejecutivo para el fortalecimiento de las competencias emocionales en la mujer trabajadora de la empresa Logistic, entonces se logrará la mejora de desempeño laboral.* En este sentido, y tomando en cuenta los resultados obtenidos, sí fueron comprobados positivamente, los indicadores de las competencias personales y sociales, marcando un cambio *muy notable* en la competencia social, lo que define que mejoró el desempeño eficiente en la mujer trabajadora. En cuanto a la competencia personal, el cambio logrado fue *sensible*. En cuanto a la entrevista formativa, el cambio obtenido, fue *significativo*. De esta manera, se establece que la implementación de la propuesta, ha mejorado las competencias emocionales en ellas.

Por lo tanto, también se llega a las siguientes conclusiones:

- Que la implementación de la Guía de coaching ejecutivo, con una base antropológica cambió la manera de actuar del personal femenino, al aprender sobre la importancia del conocimiento de sí mismas y las habilidades sociales que se deben tener; logrando así, el objetivo planteado, en cuanto a la mejora del desempeño, en la mujer trabajadora gracias al aprendizaje realizado.
- Con los indicadores establecidos, se obtuvo un resultado favorable en las competencias sociales, en cuanto que las trabajadoras lograron mejorar su desempeño en el campo laboral; pues de acuerdo a la progresión obtenida en esta competencia, obtuvieron el 39%, lo cual fue cuantificado a partir del cuestionario y la lista de cotejo (ver anexos No. 4 y 5).
- El conocimiento de sí misma, permite una mejora gradual con relación al descubrimiento sobre la misión única e irrepetible que tiene cada persona en las áreas donde se desenvuelve. En este sentido, la mujer trabajadora determino el

para qué del trabajo; lo que favorecer la conciencia personal en el servir y *hacer*; al tener ese aprendizaje de las competencias emocionales, lenguaje y cuerpo; que logra la realización de la obra bien hecha, y se obtiene un crecimiento integral, que ayuda a encontrar el sentido de su vida en el campo donde se desenvuelve.

- Reconocer, la mujer trabajadora que el ser persona ayuda al desempeño laboral y el talento, lo cual no es útil solo para la empresa, sino para lo personal, familiar y social.

## **4.2. Limitaciones**

En cuanto al trabajo de campo, se encontraron algunas limitaciones como:

- El tiempo de la implementación que se debe coordinar con el horario de trabajo, de las participantes en la empresa; es decir, que debido a las distintas situaciones que enfrenta el contexto institucional, por ser una empresa de transporte de carga comercial, se tuvieron algunos imprevistos, a los cuales se tuvo que realizar ajustes (cambio de horario, suspensión y traslado de alguna de las acciones a una fecha que no se había considerado, etc.), situaciones que se deben considerar cuando se implementa la propuesta y/o se ejecutan las acciones de las entrevistas, dejando lo mejor pactado.

## 5. RECOMENDACIONES

El tema tratado, al ser algo tan personal como son las competencias emocionales, debe ser considerado como algo muy elemental en la vida de la persona; sin duda alguna, el cual debe contener una base antropológica con la unión del lenguaje, lo corporal y espiritual, ya que estos son el vehículo que transportan a las competencias; por lo que se recomienda hacer énfasis en este tipo de formación, ya que es básico para el crecer integral de la persona. Sin duda alguna, queda demostrado que debe ser parte de la enseñanza actual, en cualquier campo sea empresarial o educativo: formal y no formal. Pues la educación del ser humano, se da en las distintas etapas de la vida, nunca se deja de aprender y la Guía del coaching facilita el aprendizaje en los diversos lugares donde se desenvuelve, debido a que las emociones son parte imprescindible de la conducta humana se considera básico para el ámbito laboral.

Por otro lado, ha de tenerse muy en cuenta, que la inteligencia de las personas se ha modificado con el paso del tiempo; influenciada que tenido la tecnología forma hoy parte de la vida de la persona. En este sentido, la enseñanza debe ir acompañada de lo audiovisual, incluyendo presentaciones power point, videos, música, etc., si se quiere llegar más allá del conocimiento.

Establecer muy bien las condiciones de la implementación de la Guía de coaching, sobre la forma en que se ha de manejar la integración del personal con la capacitación, de acuerdo al horario laboral.

Se sugiere realizar investigaciones sobre técnicas de relajación, con una base antropológica que permita ayudar en los ambientes laborales, lo que permite hacer más activo el aprendizaje debido al tiempo que las personas permanecen dentro de áreas cerradas; y puede intervenir ayudar en la gestión de las competencias emocionales de las personas.

## 6. BIBLIOGRAFÍA

**AYALA, A Francisco. 2004.** *La función del profesor como asesor.* Mexico : Trillas, 2004. pág. 75. Vol. 3. ISBN:9789682459870.

**BAUMAN, Zygmunt. 2005.** *Amor Líquido.* Barcelona : S.L fondo cultura economica de españa, 2005. ISBN:9788437505886.

**BENEDICTO, XVI PAPA. 2007.** *Documento Conclusivo, Aparecida.* Bogota : San Pablo, 2007. ISBN:9789586256537.

**BISQUERRA A, Rafael. 2003.** Educación emocional y competencias básicas para la vida. *Revista de Investigación Educativa.* [En línea] volumen 21, 2003. [Citado el: 12 de 2 de 2016.] volumen 21 numero 1. Disponible en:<http://revistas.um.es/rie/article/view/99071>.

**BOCHACA, José. 2001.** *Test de carácter.* Madrid : Ediciones Palabra, 2001. ISBN:9788462394142.

**BRUZZONE, Daniele. 2008.** *Pedagogía de las Alturas.* Mexico : LAG, 2008. ISBN:9789709994032.

**CALVO, Maria. 2007.** *Iguals pero diferentes niñas y niños, hombre y mujeres: cerebro, hormonas y Aprendizaje.* España : Almuzara, 2007. ISBN:9788496710917.

**CAMEY, Carmen. 2013.** Educación Diferenciada y desarrollo cerebral. [Notas clase impartida Universidad del Istmo]. Guatemala, Guatemala : Universidad del Istmo, 2013.

**CARDONA, Carlos. 1987.** *Metafísica del bien y del mal.* Pamplona : EUNSA, 1987. pág. 101. ISBN:9788431309985.

**CARRASCO, José Bernardo, JAVALOYES, Juan J, CALDERERO, José F. 2007.** *Como personalizar la educación Una solución para el futuro.* Madrid : Narcea, 2007. págs. 15-16. Vol. 4. ISBN:9788427715592.

**CASTILLO, Beatriz. 2010.** Informe de violencia intrafamiliar en Guatemala. *FADEP NEWS.* [En línea] 7 de julio de 2010. [Citado el: 20 de 4 de 2015.] Disponible

en:<http://fadep.org/blog/uncategorized/informe-de-violencia-intrafamiliar-en-guatemala/>.

**COLBERT, Don. 2006.** *Emociones que matan.* Nashville : Betania, 2006. ISBN:9781602555952.

**CONEN, Cristián. 2011.** *El amor en tu camino de vida.* [digital] [prod.] Grupo Sólido. 3, Buenos Aires, Argentina : Grupo Sólido, lunes de septiembre de 2011. Vol. III.

**CORDOBA de Parodi, Mirta. 1995.** *La salud como estado de conciencia.* [Google Books] Buenos Aires : Editorial Keir, 1995. ISBN:9501712443.

**CORONADO, Darwin. 2013.** *Orientación Profesional, especialidad.* [ed.] Universidad del Istmo. Guatemala : s.n., 2013.

—. **2013.** *Principios de Organización y Gestión.* Guatemala : Universidad del Istmo, 2013.

**Corte de Constitucionalidad. 2002.** *Constitución Política República de Guatemala.* Guatemala : s.n., 2002.

**COVEY, Stephen. 2005.** *El 8o. Hábito de la efectividad a la grandeza.* Barcelona : Paidós, 2005. ISBN:978844931710X.

—. **1997.** *Los 7 hábitos de la Gente altamente efectiva.* Madrid : Paidos, 1997. pág. 30. ISBN:9788449324949.

—. **2014.** *Los 7 hábitos de las Familias Altamente Efectivas.* Madrid : Palabra, 2014. ISBN:9788490610282.

**CRAIG, Robert y BITTEL, Lester. 1973.** *Manual de entrenamiento y desarrollo de personal.* [ed.] Diana. Mexico : Diana, 1973. pág. 590. ISBN: 9789681307660.

**DEBELJUH, Patricia. 2013.** *Varon + Mujer complementriedad.* buenos Aires : LID Editorial Empresarial, 2013. pág. 27. Vol. 1. ISBN:9789872913403.

**DELORS, Jacques. 1997.** Informe a la UNESCO de la Comisión Internacional sobre la educación del siglo XXI. UNESCO. [http://www.unesco.org/education/pdf/DELORS\\_S.PDF](http://www.unesco.org/education/pdf/DELORS_S.PDF). [En línea] 1997. [Citado el: 14 de 7 de 2015.] Disponible en. [http://www.unesco.org/education/pdf/DELORS\\_S.PDF](http://www.unesco.org/education/pdf/DELORS_S.PDF).

*Diseños de Futuros.* **ESPINAL, Elena. 2016.** Guatemala : Mujeres Poderosas, 2016.

**FLORIDO G, Maria Eugenia. 2014.** *Transur Logistic.* Guatemala, 12 de 8 de 2014.  
*Formación por competencias en educación superior.* **ZAPATA SALAS, Walter A. 2012.** s.l. : Univerdiad de Antioquia, Colombia, 8 de 2012, revista Iberoamerica de Educación. ISBN:16815653.

**FROMM, Erich. 2007.** *El Arte de Amar.* Barcelona : Paidós, 2007. ISBN:9788449314971.

**GARCÍA HOZ, Víctor. 1996.** *Formacion de Profesores para la educación personalizada.* Madrid : Rialp, 1996. ISBN:8432131091.

**GOLEMAN, , Daniel Cary Cherniss. 2013.** *Inteligencia emocional en el trabajo.* [ed.] Editorial Kairos. Barcelona : Kairos, 2013. ISBN:9788472545832.

**GOLEMAN, Daniel. 1996.** *Inteligencia Emocional.* Barcelona : Kairos, 1996. ISBN: 9788472453715.

—. **1998.** *La Práctica de la Inteligencia Emocional.* Barcelona : Kairós, 1998. ISBN:978847245407X.

**GONZALEZ, Mirna. 2013.** Planeación y Dirección Estrategica. *Planeación y Dirección Estratégica.* Guatemala : Universidad del Istmo, 2013.

**GORDILLO, Maria Victoria. 1984.** *La orientación en el proceso Educativo.* Pamplona : EUNSA, 1984. ISBN:9788431302879.

**HERAS DE LAS, Mirea. 2013.** Simposio Internacional Paternidad un Valor Empresarial por Descubrir. Guatemala : Centro Humanismo de Investigacion y Empresa, 2013.

**HERNANDEZ Sampelayo, María. 2011.** *Siglo XXI, El siglo de oro de las mujeres.* Madrid : Universitas, S.A, 2011. pág. 25. Vol. 1. ISBN:9788479913281.

**Instituto Nacional de Estadística, INE. 2014.** Instituto Nacional de Estadísticas. *Instituto Nacional de Estadísticas.* [En línea] 12 de 2014. [Citado el: 12 de 8 de 2015.] <https://www.ine.gov.gt/sistema/uploads/2014/12/23/HcSVzPwgkCWTztT0OoC7winMs4Zrh3JF.pdf>.

**ISAACS, David. 1976.** *Educación de las Virtudes Humanas y su Evaluación.* Navarra : Eunsa, 1976. ISBN:978843131754X.

**JABIF, Liliana. 2012.** *La docencia Universitaria bajo un enfoque de competencias.* Universidad Austral de Chile. Chile : Norma, 2012. ISBN:9789567105311.

**JAVALOYES, Juan José. 2006.** *El Arte de Enseñar a Amar.* Madrid : Palabra, 2006. pág. 29. ISBN:9788482395104.

**JUAN PABLO II, PAPA. 2011.** *Carta a las Mujeres.* Guatemala : Ediciones San Pablo, 2011.

**KOONTZ Harold, WEIHRICH Heinz. 2006.** *Administración una perspectiva global.* Mexico : McGraw Hill interamerica, 2006. ISBN:9701039491.

*La Gestión y la Administración para el mañana, 10 artículos de HBR que deben leerse.*

**DRUKER, Peter F. 2011.** 11, s.l. : Harvard Business Review, 12 de 2011, Gestionarse a sí mismo, Vol. 89.

**LARA, Sonia. 2009.** Modelos de orientacion en psicopedagogia familiar. *Unav.edu\matrimonioyfamilia.docs\g 16.* [En línea] 2009. [Citado el: 20 de 8 de 2013.] Disponible en:[https://www.google.com.gt/search?q=modelos+de+psicopedagogia+familiar+Sonia+Lara&rlz=1C1TGIA\\_enGT717GT717&oq=modelos+de+&aqs=chrome.1.69i57j69i59l3j0l2.12842j0j7&sourceid=chrome&ie=UTF-8#q=modelos+de+psicopedagog%C3%ADa+familiar+Sonia+Lara](https://www.google.com.gt/search?q=modelos+de+psicopedagogia+familiar+Sonia+Lara&rlz=1C1TGIA_enGT717GT717&oq=modelos+de+&aqs=chrome.1.69i57j69i59l3j0l2.12842j0j7&sourceid=chrome&ie=UTF-8#q=modelos+de+psicopedagog%C3%ADa+familiar+Sonia+Lara).

**MARINA, José. 2000.** *El Laberinto sentimental.* Barcelona : Anagrama, 2000. ISBN:9788433966469.

**MELÉ CARNÉ, Domenec. 2009.** *Cristianos en la Sociedad.* Madrid : Rialp, 2009. Vol. 4. ISBN:9788432132667.

*Metodología de la Investigación 4.* **ZAPATA, Ingrid K. 2016.** Guatemala : Universidad del Istmo, 2016.

**MOLINA, Evelyn. 2013.** *Especialidad de Gestion educativa, Universidad del Istmo.* Guatemala : s.n., 2013. Esto fue impartido en clase de Gestion Administrativa.

—. **2013.** *Innovaciones Educativas.* Guatemala : Universidad del Istmo, 2013.

**MONGE, Miguel A. 2003.** *Medicina Pastoral.* Navarra : EUNSA, 2003. ISBN:8431320710, 9788431322380.

**MORA, Juan A. 1998.** *Accion tutorial y orientación educativa.* Madrid : Narcea, 1998. ISBN:9788427706243.

**NAVARRO R, Regino. 2003.** *Trabajar bien, vivir mejor.* Colombia : Marín Vieco Ltda., 2003. Manual práctico de valores, la finalidad es ayudar a interiorizar y vivir valores en el día a día trabajo, hogar y calle.. ISBN:958334365X.

**OLALLA, Julio. 2016.** *Coaching y Comunicación.* Guatemala : SociusPlus, 2016.

**PAPA JUAN PABLO II, Carta Enc. Laborem Exercens. 2007.** *Trabajo Humano.* Guatemala : Ediciones San Pablo, 2007. pág. 40.

**PAPALIA, Diane, y otros. 2009.** *Aduldez emergente y temprana en su desarrollo.* Mexico : MacGraw-Hill, 2009. ISBN:9786071502995.

**Pbro. GRIMALDI, René. 2014.** *Teología.* Guatemala : Universidad del Istmo, 2014.

**PÉREZ Lopez, Juan Antonio. 1996.** *Fundamentos de la Dirección de Empresas.* Madrid : Rialp, 1996. ISBN:9788432130125.

**POVEDA, José. 2015.** Arvo.net. *Arvo.net*. [En línea] 21 de 10 de 2015. [Citado el: 21 de 10 de 2015.] Disponible en:<http://arvo.net/conceptos-frecuentes-en-filoso/afectividad/gmx-niv590-con12284.htm>.

**PUNSET, Eduard. 2013.** Youtube video. *Eduard Punset*. [En línea] Redes, 5 de mayo de 2013. [Citado el: 18 de 8 de 2013.] Disponible en:<https://www.youtube.com/watch?v=g2RQkTjKks4>.

**PUNSET, Elsa. 2016.** *El Libro de las pequeñas revoluciones*. Madrid : Planeta, 2016. Vol. 1. ISBN:9788423350674.

**QUIROZ, Astrid. 2012.** *Antropología Filosófica*. Guatemala : Universidad del Istmo, 2012.

**RAE.** <http://lema.rae.es/drae/srv/search?key=innovación>.  
<http://lema.rae.es/drae/srv/search?key=innovación><http://lema.rae.es/drae/srv/search?key=innovación>. [En línea] [Citado el: 18 de 9 de 2015.] Disponible en:  
<http://lema.rae.es/drae/srv/search?key=innovación><http://lema.rae.es/drae/srv/search?key=innovación>.

—. **2016.** RAE. RAE. [En línea]  
[http://universojus.com/diccionario/definir\\_rae.php?consultar=caracterolog%C3%ADa..](http://universojus.com/diccionario/definir_rae.php?consultar=caracterolog%C3%ADa..),  
18 de 5 de 2016. [Citado el: 18 de mayo de 2016.] Disponible en:  
[http://universojus.com/diccionario/definir\\_rae.php?consultar=caracterolog%C3%ADa..](http://universojus.com/diccionario/definir_rae.php?consultar=caracterolog%C3%ADa..)

**RAVIER, Leonardo. 2005.** *Arte y ciencia del Coaching, su historia filosofía y esencia*. Buenos Aires : Dunken, 2005. ISBN:9870211984.

**Registro Nacional de Personas, RENAP. 2014.** Registro Nacional de Personas. *RENAP estadísticas de Certificaciones e Inscripciones*. [En línea] 2014. [Citado el: 12 de 5 de 2015.] Disponible en:<https://www.renap.gob.gt/estadisticas>.

**RISO, Walter. 2015.** *Guía practica para descubrir el poder sanador de las emociones*. Argentina : Phronesis SAS, 2015. ISBN:9789585899162.

**ROJAS, Enrique. 2010.** *El Amor inteligente*. Madrid : Planeta, 2010. Vol. 5. ISBN:9788484604716.

—. **2011.** *No te rindas*. Madrid : Planeta, 2011. Vol. cuarta. ISBN:9788484609919.

**SELLÉS, Juan Fernando. 2007.** *Antropología para Inconformes*. Pamplona : Rialp, 2007. Pamplona, España Rialp 2006. ISBN:978-84-321-3596-5.

—. **2012, 29 mayo.** Retos y Riesgos actuales de la Universidad. Guatemala : Universidad del Istmo, 2012, 29 mayo. 27-8-12.

—. **2010.** *Riesgos Actuales de la Universidad como librarse de ellos*. Madrid : Ediciones internacionales Universitarias S.A, 2010. ISBN:9788484692874.

**SENNE, René LE. 1960.** *Tratado de Caractereología*. Buenos Aires : Ateneo, 1960. pág. 16. Vol. 2.

**SIERRA, Alvaro. 2008.** *La afectividad*. Navarra : EUNSA, 2008. pág. 17. Vol. 1, Eslabón perdido de la educación. ISBN:9788431325480.

**TISOC School of coaching, Asociacion Internacional de Coachees. Federación Internacional de coaching, IAC, ICF. 2009.** School of coaching. *School of coaching*. [En línea] 2009 de 2009. [Citado el: 3 de junio de 2016.] documento de privado se realiza un parafaseo del mismo.. [www.tisoc.com](http://www.tisoc.com).

**TOULEMONDE, Jean. 1961.** *La Characterologie*. Paris : Payot, 1961. pág. 13.

**UNDURRAGA, IConsuelo. 2004.** *Como Aprenden los Adultos*. s.l. : Universidad Católica de Chile, 2004. ISBN:9789561407671.

**VILALLONGA, Mariano, ALCAIDE, Francisco y CASADO, Jose. 2003.** *Desarrollando el liderazgo, fundamentos y práctica del coaching*. Barcelona : Ariel, S.A, 2003. pág. 39. Coaching directivo. ISBN:9788434448360.

**WADELL, Paul J. 2002.** *La Primacia del Amor una introduccion a la etica de Tomás de Aquino*. Madrid : Palabra, 2002. ISBN:9788482396862.

**WEISSBOURD, Richard, PETERSON, Amelia y WEINSTEIN, Emily. 2013/2014.** Preparing students for romantic relationships. EE.UU : Phi Delta Kappa international, diciembre/enero de 2013/2014. Vol. 95, 4, pág. 54.

**WOJTYLA, Karol. 2012.** *Amor y Responsabilidad.* Madrid : Palabra, 2012. ISBN:9788498401882.

**WURMSER Ordóñez, Jacqueline. 2007.** *LogoAprendizaje y Metodo Gota.* Guatemala : Gutemberg, 2007.

**WURMSER, Jacqueline. 2012.** *Filosofía de la Educacion.* Guatemala : Gutemberg, 2012. pág. 112. Vol. 1.

## 7. ANEXOS

ANEXO No. 1.....	1
Encuesta de diagnóstico .....	1
ANEXO No. 2.....	2
Tabla No. 4 .....	2
Lista de Cotejo de Competencias.....	2
Cuadro No. 23.....	3
Control de acciones y actividades .....	3
ANEXO No. 3.....	4
Acción 1.....	4
PPT: Programa Integral de Afectividad y Coaching.....	4
ANEXO No. 4.....	6
Acción 2 .....	6
Pretest Inteligencia Afectiva Emocional.....	6
ANEXO No. 5.....	9
Control de evaluación pretest.....	9
Cuadro No. 24.....	9
Cuadro No. 25.....	10
Claves de respuestas.....	10
ANEXO No. 6.....	11
Acción 2 .....	11
PPT Pre Test.....	11
ANEXO No. 7.....	12
PPT Coaching, Acción 3 y 4.....	12
Presencial .....	12
ANEXO No. 8.....	14
PPT Coaching, acción 3 y 4 .....	14
ANEXO No. 9.....	16
Acción 5.....	16

PPT Ser Persona Humana .....	16
ANEXO No. 11.....	19
Acción 6 .....	19
PPT Inteligencia Emocional Incide Out.....	19
ANEXO No. 12.....	21
Acción 5 .....	21
Comprobación: Análisis de lectura de persona humana.....	21
ANEXO No. 13.....	22
Acción 6 .....	22
ANEXO No. 14.....	23
Acción 7 .....	23
PPT Complementariedad .....	23
ANEXO No. 15.....	25
Acción 7 .....	25
ANEXO No. 16.....	26
Acción 8 .....	26
PPT Lenguajes de la afectividad .....	26
ANEXO No. 17.....	27
Acción 8 .....	27
ANEXO No.18.....	28
Acción 9 .....	28
PPT “Valor del Cuerpo y Diferentes Generaciones” .....	28
ANEXO No. 19.....	29
Acciones 10 y 11 .....	29
Guía para realizar la entrevista individual FODA .....	29
Cuadro No.26.....	29
Entrevista para el plan estratégico de mejora personal –FODA- .....	29
ANEXO No. 20.....	30
Cuadro No. 27.....	30

Guía de Coaching ejecutivo Individual con FODA.....	30
ANEXO No. 21.....	34
Acción 11 .....	34
Cuestionario de seguimiento posterior a la Guía de coaching ejecutivo entrevista formativa, para plan de mejora personal. ....	34

## ANEXO No. 1.

### Encuesta de diagnóstico

En las siguientes preguntas de inteligencia afectiva emocional, marque con una **X** la respuesta que mejor describe sus experiencias en los ámbitos de trabajo y familia, el impacto de efectividad en las competencias que expresan su sentir, pensar y actuar, la mayor parte del tiempo. Solo marque una, con la que más se identifica.

1. ¿Cree que su relación con el otro, determina el estado afectivo emociones influyen en el desempeño de la labor diaria: **Sí** \_\_\_\_\_ **No** \_\_\_\_\_

2. ¿Puede definir brevemente las competencias personales y sociales?

1. Si ve que un compañero necesita ayuda acciona.

2. ¿Le gusta hacer todo lo que tiene en mente?

3. Se esfuerza por conocer y utilizar los recursos que tiene o ¿le molesta?

4. ¿Reconoce las competencias propias y las de los demás??

5. ¿Le molesta responder a las obligaciones y a de los demás?

7. Marque del siguiente listado de emociones con X aquello que siente ante la crisis o conflicto que vive diariamente y afecta las virtudes asociadas a las competencias personal social.

	Nunca	A veces	Siempre

Emociones	
Ansiedad	
Irritada	
Deprimida	
Gozosa	
Desconfianza	
Alegre	
Resentida	
Insegura	

Fuente propia, documento base para plantear la encuesta, (GOLEMAN, 1998) y (NAVARRO R, 2003)

**ANEXO No. 2.**

**Tabla No. 4**

**Lista de Cotejo de Competencias**

Competencias emocionales, personal y social	Participantes						Aspectos calificados con		Necesita dad de capacitación
	1	2	3	4	5	6	Si, 0	No, X	
Confianza	0	X	0	X	X	0	3	3	Necesita mejorar
Motivación	X	X	0	X	X	0	2	4	Necesita mejorar
Servicio	X	X	X	X	X	X	-	5	Insatisfactorio
Compromiso	X	X	0	X	0	X	2	4	Necesita Mejorar
Responsabilidad	X	X	X	X	0	X	1	5	Insatisfactorio

Fuente: elaboración propia con base en: Seminario de la Especialidad de Didáctica y propia.

Criterios de evaluación: Satisfactorio 1-2; Necesita Mejorar 3-4; Insatisfactorio 5.

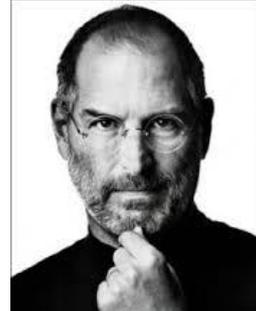
Cuadro No. 23  
Control de acciones y actividades

Participante 6-4 Satisfactorio 3-2 Necesita mejorar 1 Insatisfactorio	1	2	3	4	5	6
<b>Competencia personal</b>						
Asistencia						
Participativa						
Asertiva						
Observativa						
<b>Competencia social</b>						
Activa						
Dispositiva						
cooperativa						
Total						

## ANEXO No. 3.

### Acción 1.

#### PPT: Programa Integral de Afectividad y Coaching



#### INTELIGENCIA EMOCIONAL

- BIENESTAR CON SI MISMO
- CON EL ENTORNO
- COMUNICACIÓN
- MOTIVACION
- VOLUNTAD LIBRE



#### VIDA LABORAL

- Hoy en día la incorporación al campo laboral y social ha traído ventajas y consecuencias en la vida, ha cambiado la historia y la cultura en esta era de la tecnología y el conocimiento.
- La problemática es que la persona que trabaja manifiesta en su desempeño laboral una deficiencia debido a situaciones en el área afectiva emocional.
- La consecuencia se refleja en la eficiencia, valores éticos y morales en los ámbitos donde se desenvuelve .

#### PERSONA, AFECTIVIDAD E INTELIGENCIA

- primero la persona por ser el fundamento antropológico, que características tiene la persona adulta de 20 a 65 años.
- segundo existen teorías para la afectividad emocional.
- tercero la integración de un plan de asesoría global a través de la entrevista con DAFO. Que permite ser hecho a su medida para tener el equilibrio afectivo emocional.

#### PERSONA AFECTIVA E INTELIGENTE

- La afectividad emocional es de gran interés personal ya que desarrolla una de las vocaciones que actualiza el sentido profundo de la persona humana, lo afectivo e inteligente, fortalece la conducta con objetivos: que dirijen a tomar decisiones y acciones que llevan a poner el objetivo y alcanzar la meta en miras al futuro.

### ACCIONES

- UNIDADES
- SESIONES
- Introducción al programa de asesoría global afectiva emocional
- 1,2,3 Y 4
- contenidos
- Elaborar actividades
- Pre test
- Entrevista
- Autoconocimiento

- UNIDADES
- SESIONES 5,6,7 Y 8
- Aprendizaje global contenidos y videos
- La afectividad, los valores, el carácter, la comunicación y cronología generacional.
- Actividades
- Participar en foros

- UNIDADES
- 9,10 Y 11
- Asesoría, entrevista, plan estratégico de mejora personal a través de DAFO
- contenidos y videos
- Elaborar actividades
- Participar en foros
- Post Test

### POR QUÉ ES IMPORTANTE? LA VIDA ADULTA

- POR EL PORCENTAJE ALTO DE ACTIVIDAD DIARIA
- SE REALIZA DURANTE TODA LA VIDA.
- AUTOCONOCIMIENTO, BIENESTAR PERSONAL, CONCIENCIA, VOLUNTAD LIBRE, AUTOCONTROL, EMPATIA, MOTIVACION, IMAGINACION Y CREATIVIDAD.
- COMPETENCIA PERSONAL Y PROFESIONAL:
- HABILIDADES SOCIALES Y SOCIABILIDAD, NEGOCIACION, ACUERDOS, DESARROLLO ETICO, MORAL Y VALORES



**ANEXO No. 4.**  
**Acción 2**  
**Pretest Inteligencia Afectiva Emocional**

Participante \_\_\_\_\_ Clave \_\_\_\_\_ Fecha \_\_\_\_\_

Estimado participante a continuación encontrará una serie de preguntas sobre algunos aspectos de su inteligencia afectiva emocional, para apreciar sus propias experiencias con el otro y el impacto en su acción, señala las 2 primeras preguntas con una X. En las preguntas que tengan Nunca (N); A veces (AV); Siempre (S). Marque solo una respuesta.

**No hay respuestas buenas o malas; se trata de que respondas sinceramente.**

1. ¿Considera importante la formación de la inteligencia afectiva emocional? Sí \_\_\_\_ No \_\_\_\_

2. ¿El coeficiente intelectual (CI) es lo mismo que la inteligencia emocional (CE)?  
Sí \_\_\_\_ No \_\_\_\_

Segunda Parte: señale con una **X** la respuesta con la que más se identifica

3. Cuando se encuentra frente a una dificultad cambia de rumbo: N      AV      S
4. Cuando alguien quiere comunicarse con usted:
- Escucha atento
  - No le escucha por tardarse en abordar el tema
  - Le ayuda a expresarse e ir más directo
5. Cuando tiene carga de trabajo, le molesta atender para disminuir las pequeñas deficiencias de otros: N      AV      S
6. Se siente tenso sin razón alguna. N      AV      S
7. Cuando tiene que expresarse delante de otros:
- Le asusta y le cohibe
  - Le estimula
  - No le afecta
8. Cuando va por un comercio se siente atraído por comprar, el presupuesto no lo permite, sabe que alguien se lo va regalar pronto:
- Lo compra a pesar de lo sabido
  - Negocia para conseguirlo antes
  - Decide esperar
9. Se entusiasma con facilidad: N      AV      S
10. Si su compañero parece preocupado:
- Le pregunta que le pasa
  - Le dice que le puede ayudar

- Prefiere ignorar el asunto
11. Cuando le comparan con otros:
- Se siente molesto e insignificante
  - Se siente acorde consigo mismo
  - Se siente orgulloso
12. Cuando el otro le levanta el tono de voz:
- Se distancia de la discusión
  - Respira y se tranquiliza
  - Hace una broma para apaciguar el ambiente
13. Es sensible a situaciones que ocurren en su entorno: N    AV    S
14. Se siente incómodo cuando alguien se expresa o critica a otro en su ausencia:
- Deja que se exprese
  - Manifiesta que no le gusta esa actitud enojada
  - Le interrumpe delante de los otros por su actuar
15. Con frecuencia se siente triste, melancólica sin motivo: N    AV    S
16. Si realiza bien su actividad de trabajo
- Expresa alegría
  - Evita manifestar su satisfacción
  - Participa a los demás de su alegría
17. Los fracasos o alegrías provocan impacto y cambian su estado de ánimo N    AV    S
18. Tras un día de recibir muchas llamadas piensa:
- No estoy hecho para esto
  - Hoy no es mi día
  - Trata de tranquilizarse y afrontar de otra manera su estado emocional
19. Los problemas de los otros le afectan: N    AV    S
20. Es muy moderado en la expresión de sus sentimientos: N    AV    S
21. Cuando trabaja en grupo:
- No le gusta hacerlo
  - No le gusta trabajar y expone reproches de los compañeros
  - Prefiere trabajar con el grupo
22. Aumenta el tono de voz para hacerse escuchar y entender: N    AV    S
23. Cuando está en problemas con la otra persona no se siente seguro en su actuar: N    AV    S
24. Con el otro no consigue entenderse, busca la manera para conciliar: N    AV    S
25. Cuando tiene una relación tensa con el otro:

– Se enfada fácil			
– Manifiesta sus emociones de manera extrema			
– Se refugia en la mudez/ silencio			
26. Cuando una tarea no le interesa, ve aspectos negativos	N	AV	S
27. Duda de sus capacidades de conocimiento	N	AV	S
28. En la familia y en el trabajo tiende a:			
– Objetivos altos			
– Se limita de entrada hacer lo que se espera			
– No se arriesga ni colabora por creer hacerlo mal			
29. Cuando alguien le inspira un sentimiento se lo dice:	N	AV	S
30. Se siente susceptible	N	AV	S
31. Cuando siente cólera, enojo o exaltación:			
– Lo expresa rápido			
– Sabe controlarlo			
– Lo manifiesta brutalmente			
32. Cuando ha vivido una experiencia que le provoca una emoción, sabe cuál es la causa		N	AV
S			
33. Esta siempre alerta para defender su opinión sin importar las consecuencias	N	AV	S
34. Con frecuencia se siente feliz	N	AV	S
35. Cuando expresa una idea a los demás prefiere usar palabras:			
- Comunes para ser más creíble			
- Palabras específicas y claras			
- Palabras exageradas			
36. Le cuesta comunicarse con una persona que tiene puntos diferentes:	N	AV	S
37. Cuando tiene que esperar se impacienta y no comunica:	N	AV	S
38. Siempre consigue imponerse a los demás:	N	AV	S
39. Cuando hay choques de interés:			
- Trata de controlar y solucionar el conflicto usted mismo			
- Se tranquiliza y hace lo posible para cumplir el compromiso			
- Asume la responsabilidad para el rendimiento			
Se le dificulta decir no:	N	AV	
Gracias por su participación!!!			

---

Se tomó de referencia (COVEY, 2014) Daniel Goleman y aportaciones propias.

## ANEXO No. 5.

### Control de evaluación pretest

Evaluación: Valores 3 puntos satisfactorio, 2 punto necesita mejorar, 1 punto ineficiente de las 16 preguntas CP 48 puntos totales, igual para las CS, se considera Satisfactorio sí tiene 50-40, X en la casilla; Necesita Mejorar 40-30 X en la casilla; Insatisfactorio 20 a menos, X en la casilla

Cuadro No. 24

Participante	1	2	3	4	5	6	Satisfactorio 50-40	Necesita Mejorar 40-30	Ineficiente 20 a menos
<b>Competencia personal</b>									
Conocimiento de sí misma									
Autocontrol, autorregulación									
Esfuerzo, motivación									
<b>Competencia social</b>							Satisfactorio 50-40	A veces 40-30	Deficiente 20 a menos
Empatía,									
Habilidad social									
Total									

Fuente elaboración propia 2016.

Cuadro No. 25  
Claves de respuestas

CP		CS	
Conocimiento de sí misma	6,7, 11,15, 23, 27, 29, confianza, 31,32, orden,	Empatía	4, 10,25, 26, 28Servicio, 5, 14 lealtad, 21,24 liderazgo
Autorregulación	3. flexibilidad, 8 respeto, 9, 20 manejo,16,30,37responsabilidad,34, 39excelencia, 35 innovar	Habilidades Sociales	19 influenciar, 22 comunicar, 33,36, 38 sociabilizar,
Motivación	12,18 fortaleza, 13 compromiso,17, iniciativa, 40 iniciativa		

Fuente elaboración propia, 2016.

## ANEXO No. 6.

### Acción 2 PPT Pre Test

- ¡Bienvenidos! –
- Retomar tema 10 minutos
- Texto visual – 10 minutos
- PRE-TEST DE INTELIGENCIA EMOCIONAL – 35 minutos
- Dudas – 15 minutos



**La importancia del Pre-Test**

Por medio de este instrumento amplio mi conocimiento, enseña a los demás y trasciendo a un mundo de emociones.

### Me autoevalúo

Marco si está presente	Características del escrito	Proporciono un ejemplo específico de esta característica que se encuentre en la tarea
Si o No Análisis	Aptitud para la comprensión, incluido el uso del lenguaje, el tono, tema, elección. El diseño gráfico mejora la comunicación. No distorsione el texto, para responder adecuadamente	La lectura, rápida, fácil Claro busca una mejor comprensión de lo que se lee y lo que responde.

**Preguntas**

- ▶ Encontrará una serie de preguntas todas están numeradas

**Respuestas**

- ▶ Analiza
- ▶ Recuerda
- ▶ Imagina
- ▶ Escribe

**ANÁLISIS DEL PRE- TEST**



Comprendo lo que debo responder según mi criterio, no se trata de respuestas buenas o malas, sino de mi sinceridad. SOY YO.

“

¿PARA QUÉ SIRVEN LAS EMOCIONES?

”

“Sólo se puede ver correctamente con el corazón; lo esencial permanece invisible para el ojo” Antoine de Saint-Exupéry, El principito

Busco 1 OPCIÓN Y REALIZÓ EL TEST **SUERTE!!!**

## ANEXO No. 7.

### PPT Coaching, Acción 3 y 4 Presencial



**AFFECTIVIDAD EMOCIONAL**

Empresarial

**SE BUSCA**



La inteligencia emocional es la capacidad de percibir las propias emociones y saber relacionarse con los demás. Esta es esencial para el bienestar de uno mismo e interviene en todos los niveles de la vida personal y profesional.

**ANTECEDENTES HISTÓRICOS**



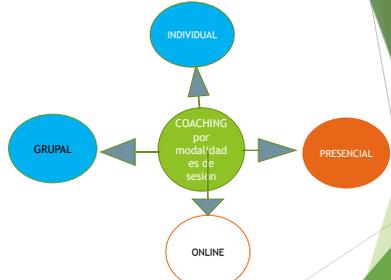
Platón: preguntas escucha y reflexiona

SÓCRATES: No existe el enseñar sino el aprender  
"Cada ser humano tiene la respuesta dentro de sí"

ARISTÓTELES: Saber (conocimiento)  
Saber Hacer ( deber ser a donde quiero llegar, acción)  
SABER SER (Quien soy donde quiero Llegar, Transcender)

**EXISTEN OTROS PERSONALISTAS EN LA HISTORIA**

- ▶ TOMÁS MORO
- ▶ VÍCTOR FRANKL
- ▶ KAROL WOJTYLLA:
- ▶ BENEDICTO XVI
- ▶ Que han sido guía para extraer y retener el conocimiento de sí mismo.



**BENEFICIOS DEL COACHING**

- ▶ Ganar confianza
- ▶ Afectividad emocional
- ▶ Clarificación de las virtudes o competencias
- ▶ Saber lo que quiere y necesita
- ▶ Búsqueda del sentido de su vida
- ▶ Conciencia, imaginación, creatividad
- ▶ Efectividad en el desempeño
- ▶ Llexivilidad
- ▶ Capacidad de aprender
- ▶ Motivación intrínseca

**CONOCE EL POTENCIAL QUE TIENE**

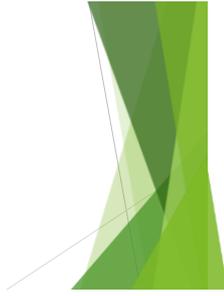
- ▶ ¿Todos damos el 100%?
- ▶ ¿Te sientes responsable de no dar más?
- ▶ ¿Qué puedes hacer para dar más?

**¿QUE BUSCAS?**



## ¿SE BUSCA?

- ▶ DESARROLLAR
- ▶ AFECTIVIDAD EMOCIONAL
- ▶ EFICIENCIA
- ▶ TALENTO



¿Se Busca?

¿Se Hace?

¿Se crea?

**AFECTIVIDAD, EFICIENCIA, TALENTO**

¿Se retiene?



## ANEXO No. 8.

### PPT Coaching, acción 3 y 4

**¿QUE ES COACHING?**

- ▶ Consultoría
- ▶ Terapia
- ▶ Mentoring

**¿Qué hace?**

- ▶ Relación con nosotros mismos
- ▶ Conciencia
- ▶ Autorregulación
- ▶ Motivación
- ▶ Empatía
- ▶ Habilidades sociales

**¿Qué son las competencias o Virtudes**

- ▶ Comportamiento s habituales que permiten a las personas tener estabilidad afectiva emocional, en su actividad o función

**¿QUE HACE EL COACH?**

**GUIAR**  
Transformar

**DESCUBRIR**

**POTENCIAR**

REFLEXIONAR

**QUE AYUDA A DESARROLLAR EL COACHING**

- ▶ Desarrollo del potencial, la afectividad, acompañando a las personas en su proceso de mejora personal.
- ▶ Diagnóstico de sus debilidades , Amenazas, Fortalezas, oportunidades
- ▶ Diseña sus retos personales, profesionales, familiares para promover el desarrollo y fortalecimiento.

**Esquema General de Trabajo**

**Ejes:** Tema - Compromiso - Confianza

**Niveles:** Conceptual - Grupal - Individual

**Acciones:** Talleres - Coaching - Web

**Actividades:** Dinámicas - Ejercicios - Conversaciones - Evaluaciones - Feedback



## ANEXO No. 9.

### Acción 5 PPT Ser Persona Humana



**SER HUMANO**  
**SER PERSONA**

La Persona humana  
Es Alma, Cuerpo y Cultura  
Se distingue de otros seres vivos por su capacidad de pensar en términos abstractos, de elegir y de tomar decisiones  
Se dirige a sí mismo, puede hacer proyectos y formular planes para el futuro  
Puede reflexionar sobre sus propias acciones y reacciones.  
Es responsable de su propio comportamiento

Persona es única e irrepetible

Tiene una triple naturaleza Física, Psíquica y Social

La Sociedad le da contenidos, estímulos y condicionamientos, normas e instituciones en las que vivir.

La Sociedad le da las preguntas y respuestas que defender y cuidar

Psíquica y Social

La Sociedad le da contenidos, estímulos y condicionamientos, normas e instituciones en las que vivir.

La Sociedad le da las preguntas y respuestas que defender y cuidar



La Sociedad es indispensable para el hombre

No es dada en forma automática  
Debe irse formando progresivamente  
haciendo un aprendizaje educativo



**A cualquier edad...  
¡soy Persona!**

La personalidad

Encierra actitudes, emociones, intereses, valores, creencias y hábitos de una persona

Es una realidad íntima que define algo único que se puede conocer únicamente a través de actos externos que nos suministran la conducta

### La conducta humana

- Es la imagen externa
- que ofrece el hombre
- con la formal y fondo
- de la acción
- Constituye el
- mensaje global, lo
- que puede, saber y
- quiere decirnos

### Características de la persona

- Singular e irrepetible: cada persona mujer es un ser de formación integral como ser único e irrepetible, la personalidad es propia de cada una de ellas y forma las propias maneras de ser y de lo que hace en su posesión de la personalidad.
- Posee intimidad: no es parte de él en conjunto y a que tiene la personalidad humana que le lleva a los actos de la razón y la voluntad posee la inteligencia, la razón que maneja los hechos que debe saber moderar.
- Relación interpersonal: el pensamiento de la realidad y el lenguaje están intrínsecamente relacionados entre sí en el pensar, el decir, el actuar y el ando, coherencia de la formación de los conceptos de la abstracción, la reflexión y la construcción o sea de la decucción de las palabras e el intelecto de la abeza de lo que es el sujeto.

ANEXO No 10  
Acción 5  
Ppt Persona humana

### Potencias de la Persona



- Libertad
- Inteligencia
- Voluntad
- Afectos
- Corporeidad
- Sobriedad
- Confort
- Orden
- Virtudes

### Potencias humanas

- **Inteligencia:** "(Es) la luz de la inteligencia en el fundamento de nosotros por Dios. Gracias a la luz del conocimiento que es el ser que se crea y que debe vivir, es la capacidad de pensar, buscar y hallar la verdad a través de la razón y el pensamiento".
- **Afectos, Sentimientos:** el entendimiento humano viene condicionado por el cerebro y por tanto por la constitución genética, por el desarrollo de los sentidos externos, la ayuda y el nutrir en la formación del sentir, percibir, por lo que necesita de los afectos y gracias a lo que puede llegar a conocer.

### Libertad



Libertad: El ejercicio de la libertad implica referencia a una ley moral natural, de carácter universal, que precede a todos los derechos y deberes. La ley natural no es una "Ley escrita", sino que la traen todos los humanos al ser engendrados. La afectividad tiene manifestaciones

Voluntad: Educa la voluntad de la persona a un lugar de la vida y el fin de los más excelentes rasgos de la personalidad en cuanto a la voluntad, en ella radica la capacidad para moverse hacia el bien que se presenta como deseable.

### LA MADUREZ ES FRUTO DE LA EXPERIENCIA

NO se puede confundir con:

- vejez
- antigüedad
- En la que el papel importante es el sufrimiento
- En la que el anaestesia y la vida afectiva y profesional

### Desarrollo de la persona adulta

- **Autoconcepto:** el adulto tiene necesidad de auto dirigirse, la voluntad, la afectividad que puede formar en la manera de la formación de la actividad que debe ser integrada.
- **Experiencia:** el adulto ha acumulado la experiencia en los años que le sirve de aprendizaje, lo cual permite la apertura a nuevos conocimientos, consciente, siempre que sea posible y esté dispuesta a.
- **Interés de aprendizaje:** el adulto debe conocer nuevas vivencias que le son necesarias para cumplir y enfrentar las diferentes situaciones que se dan en la familia, trabajo y sociedad.

- **Orientación:** por medio de un facilitador para desarrollar las habilidades que necesita aplicar a situaciones o problemas en el diario vivir y que se reflejan en los distintos ámbitos.
- **Empatía:** conciencia de los sentimientos, necesidades y preocupaciones de los demás, la capacidad de captar los sentimientos y los puntos de vista de los otros.
- **Voluntad independiente:** el tener el control de su estado, impulsos y del entorno.
- **Motivación:** la capacidad intrínseca de extrínseca que hace que en diferentes situaciones lo que es importante, lo que vive, lo que le es importante lo que le hace por dentro y fuera, para el bienestar y crecimiento personal.

### LA MADUREZ

El hombre está plenamente integrado en los grupos y en la sociedad, el hombre es activo, es una etapa en la que el hombre tiene una mayor conciencia de sí mismo, una percepción práctica de los demás y una personalidad coherente con sus valores.

### LA MADUREZ

- El hombre está plenamente
- integrado en los grupos y en la
- sociedad, el hombre es
- activo, es una etapa en la que
- el hombre tiene una mayor
- conciencia de sí mismo, una
- percepción práctica de los
- demás y una personalidad
- coherente con sus valores.

## Conducta humana

- Es expresión exterior
- los éxitos y fracasos en la
- búsqueda de la FELICIDAD
- alimentos, satisfacciones,
- amor, poder, prestigio...

- En la responsabilidad y efectividad del culto a la independencia es ideal de tu vida es el hacer lo por mí, y de lo por otros resultados.
- La interdependencia es el yo no puedo hacer soy responsable, me basto a mí mismo y puedo leer.

- La interdependencia de los otros podemos compartir, hacerlo, cooperar, podemos combinar nuestros talentos y aptitudes para crear juntos lo más importante afectivo por tanto la expresión exterior de los éxitos y fracasos en la búsqueda de la felicidad incluye fortalecerlo afectivo que es respuesta sentimientos, amor, dominio de sí y prestigio con fuerza de voluntad que se rece en ámbito personal, familiar y laboral para vivir en positivo.

## Las conductas de acuerdo a éxito y fracaso

- Manifestación
- SATISFACCIÓN
- integradas, activistas,
- motivadas y conformistas
- Manifestación
- FRUSTRACIÓN
- Agresivas, depresivas,
- fijación y traslación
- ALTRUISTA

## ANEXO No. 11.

### Acción 6

### PPT Inteligencia Emocional Incide Out

## ¿QUÉ ES LA INTELIGENCIA EMOCIONAL?

CE



## ¿QUÉ ES LA INTELIGENCIA

- La capacidad de entender, razonamiento lógico, analizar, memorizar, conocimiento, manejar concepto.
- Howard Gardner (1983) nos dice que son 7 las inteligencias o sea maneras académicas de aprender.
- Lógica- Matemática
- Musical
- Lingüística-Verbal
- Cinestecia «corporal
- Espacial.
- **INTERPERSONALES**
- **INTRAPERSONALES**

## IMPORTANCIA DE LA INTELIGENCIA

<b>COEFICIENTE EMOCIONAL</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Lógica matemática</li><li>• Lingüística verbal</li><li>• Musical</li><li>• Cinestecia corporal</li><li>• Espacial</li></ul> 	<b>COEFICIENTE INTELECTUAL</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Conocimiento de si mismo</li><li>• Autorregulación</li><li>• Motivación</li><li>• Empatía</li><li>• Habilidad social</li></ul>
--	---

## EXISTE UN JUEGO EN LAS INTELIGENCIAS

- Cuando la persona solo hace funcionar el Coeficiente intelectual, en la labor diaria la mayoría de veces fracasa.
- Mientras que cuando se forma Coeficiente Emocional, alcanza un mayor éxito dado que ponen de manifiesto las virtudes que son sus competencias.
- A esto es lo que llama Daniel Goleman CE.

## QUE ES LA INTELIGENCIA EMOCIONAL

- La capacidad de reconocer nuestros sentimientos y los sentimientos de los demás, en formar el conocimiento para tener la capacidad de saber accionar en los distintos ámbitos donde se desenvuelve.
- Algunos investigadores dicen que esta capacidad ayuda a nuestras emociones, y mejora las carreras profesionales.

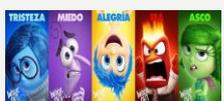


## VENTAJAS DEL COEFICIENTE EMOCIONAL

- Ventajas de administrar los sentimientos y las emociones
- Incrementa el autoconocimiento
- Facilitar presiones y frustraciones
- Crecimiento social
- Trabajo en equipo
- Aumenta la motivación
- Capacidad de Liderazgo

## LAS DOS COMPETENCIAS EMOCIONALES PERSONALES Y SOCIALES

- **Conocimiento Personal:** autoconocimiento, autocontrol, motivación
- **Conocimiento Social:** Empatía, habilidades sociales



## COMPETENCIA PERSONALES

<b>AUTOCONOCIMIENTO</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Conocimiento de estados internos, recursos de intuiciones de si mismo, quien soy, donde estoy, hacia dónde voy.</li><li>• Búsqueda del sentido de la vida.</li><li>• Reconocer el sentimiento ahora</li></ul>	<b>FORTALECIMIENTO</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Actitud crítica</li><li>• Evaluación verdadera</li><li>• Conocer las Debilidades, Amenazas, Fortalezas, Oportunidades.</li><li>• Llamar los sentimientos y emociones por su nombre.</li><li>• Confiar en si mismo</li><li>• Reconocer los afectos emociones, que afectan.</li></ul>
---	--

## COMPETENCIAS PERSONALES

### AUTOCONTROL

- Control de estados impulsos y recurso internos, control de los sentimientos y la adecuación de los mismos en el momento exacto.
- Saber controlar la ansiedad, tristeza, irritabilidad, tristeza, alegría,
- Respirar liberar

### FORTALECIMIENTO

- Manejar las emociones e impulsos conflictivos. Pensar antes de hablar
- Fidelizar la sinceridad y la integridad
- Asumir la responsabilidad de nuestras actuaciones.
- Adaptabilidad y flexibilidad de afrontar nuevos cambios. Concentración y atención.
- Innovar sentirse cómodo y abierto a nuevas ideas, enfoques e información

## COMPETENCIAS PERSONALES

### MOTIVACIONES

- Saber utilizar nuestras tendencias que guían y facilitan el logro de nuestros objetivos. Tener iniciativas y ser efectivos
- No perder el ánimo cuando algo no sale bien. Perseverar frente a los obstáculos y frustraciones

### FORTALECIMIENTO

- Fortalecer el triunfo
- Compromiso
- Iniciativa optimismo,
- Innovar
- Positivo

## COMPETENCIAS SOCIAL

### EMPATÍA

- Percibir las necesidades y preocupación de los demás.
- Ser capaces de ver las cosas desde su perspectiva y cultivar la afinidad con una amplia diversidad de personas empatía
- Es decir percibir lo que sienten otros sin decirlo, una destreza y dimensión de la inteligencia emocional que puede ser aprendida.

### FORTALECIMIENTO

- Estar atento a los demás y ayudar su desarrollo.
- Orientación hacia al servicio, anticipar, reconocer las necesidades de los otros
- Aprovechar la diversidad, cultivar las oportunidades a través de las distintas personas.
- Conciencia política saber aprovechar las emociones del grupo, y las relaciones de los miembros.

## COMPETENCIA SOCIAL

- Habilidad para inducir respuestas deseables en los demás,
- Motivación y autoconocimiento



## COMPETENCIAS SOCIALES

### HABILIDAD SOCIAL

- Capacidad para inducir respuestas deseables en los de

### FORTALECER

- Influir y utilizar tácticas de persuasión eficaces
- Comunicar saber escuchar transmitir convencer mensajes a los demás.
- Manejar conflictos resolver y ayudar los desacuerdos que se presentan.
- Liderazgo capacidad de guiar a los individuos y grupos.
- Colaboración y cooperación al trabajar trazar objetivos y alcanzar las metas.
- Catalizador de cambios iniciar y administrar cambios
- Relaciones interpersonales saber alimentar relaciones

Video incide out



<http://youtu.be/DqZlp0mdAIY>

## ANEXO No. 12.

### Acción 5

#### Comprobación: Análisis de lectura de persona humana

<b>Curso: Programa de asesoría global Afectividad</b>
<b>Formación: Logistic</b>
<b>Facilitador:</b> Rosa Maria de Castillo
<b><i>Análisis de lectura Persona humana acción # 5</i></b>

#### **Actividad: Acción 5**

**Instrucciones:** Lea del material escrito y escriba las respuestas de persona humana y realice la siguiente guía.

- ❖ Explique con sus palabras el concepto de persona humana.
- ❖ ¿Qué relación tiene la persona con la emoción, sentimientos?
- ❖ ¿En qué consiste ser único?
- ❖ Describa 3 características de la persona factores que ayudan a definir los rasgos que posee:  
“¿Hacerse entender, poseer inteligencia y voluntad, ser integral Valor” ideas básicas?
- ❖ ¿Cuáles son las potencias humanas?
- ❖ ¿Realice un análisis del desarrollo conductual de la persona adulta? y dos párrafos en que relacione los siguientes temas:
  - Auto regulación
  - Motivación
  - Conciencia
  - Empatía

## ANEXO No. 13.

### Acción 6

Curso: Programa de asesoría global
Formación y capacitación: Logística
Facilitador: Rosa María de Castillo
<i>Análisis de video Incide Out</i>

#### **Actividad Acción 6**

**Instrucciones:** Elija el video Incide Out de la lista que se presenta a continuación y responda las preguntas.

- Incide Out
- La vida de Pi
- En busca de la felicidad
- Hombres de honor
- A prueba de fuego
  
- Descripción de los rasgos de carácter y temperamento (todo aquello que no fuese planeado, sino producto de su propia naturaleza, aspectos biológicos o herencia) del personaje principal.
  
- ¿Cuál es y cómo se manifiesta la máxima motivación del personaje principal, tanto intrínseca, extrínseca como trascendente)?
  
- ¿Qué valores y qué vicios se evidencian en el video?
  
- ¿Qué conductas sociales se ven representadas?
  
- ¿En qué momentos se pueden observar las siguientes manifestaciones afectivas emocionales?
  - o Miedos o fobias
  - o Crisis de ansiedad
  - o Agresividad
  - o Ejercicio de la voluntad
  - o Relaciones interpersonales adecuadas.
  - o Aspectos externos que influyen en la personalidad.

## ANEXO No. 14.

### Acción 7 PPT Complementariedad

#### COMPLEMENTARIEDAD EN LA MUJER

Diversidad

► ¿es una parte de la persona? es toda la persona la que es masculina o femenina. Existe la sexualidad es decir la masculinidad y la feminidad, no solo en la biología, células, hormonas, gónadas, genitales, fisiología sino también en su manera afectiva, pensar, decir, actuar caminar y hablar.

#### SEXUALIDAD

► La relación varón y mujer, algunas veces desconoce la diversidad complementaria, es el feminismo radical que desconoce la complementariedad con el hombre.

#### SEXUALIDAD

Varón y mujer

- Aspecto físico se manifestaciones se registra con respuestas corporales: pulso, tensión arterial, frecuencia cardíaca, erección de pelo, dilatación pupilar, problemas gástricos, temperatura y respiración.
- Aspecto enseñanza: la forma de vivir la experiencia afectiva lenguaje verbal y no verbal mediante lo que capta los matices y cualidades.
- Aspecto conductual forma de experimentar la conducta mediante observar el comportamiento, manera de andar, la expresión facial.
- Aspecto cognitivo conocimiento, la memoria, el pensamiento las ideas, juicios, imaginación, creatividad
- Aspecto asertivo habilidad comunicación social, conducta asertiva cuando hace y dice, adecuado en cada momento.

#### MODELO DE AFECTIVIDAD ESTABLECE LOS SENTIMIENTOS Y LAS EMOCIONES

Los planos Físico y Vivencial

- La complementariedad entre hombre y mujer es posible cuando el hombre y la mujer sabe reconocer que es el carácter aceptando y respetando sus diferencias.
- Hoy se dan diferentes conflictos relacionales que tienen su origen en que el hombre
- no entiende ni atiende las necesidades de la mujer
- ni la mujer las necesidades del hombre por falta de carácter de ambos

#### EL CARÁCTER EN LO AFECTIVO

- La complementariedad entre hombre y mujer es posible cuando el hombre y la mujer sabe reconocer que es el carácter aceptando y respetando sus diferencias.
- Hoy se dan diferentes conflictos relacionales que tienen su origen en que el hombre
- no entiende ni atiende las necesidades de la mujer
- ni la mujer las necesidades del hombre por falta de carácter de ambos

#### EL CARÁCTER EN LO AFECTIVO



► **caracterología?** Dice "en un sentido muy general, se e definido como la ciencia que se aplica al estudio del carácter del hombre en su estructura y en sus formas" por lo que se define como la disciplina que identifica y describe las diferentes maneras de ser de la persona en sus facetas y procesos, y propone lo siguiente:

Búsqueda e identificación de características arraigadas, según su carácter: vivacidad, afectividad, energía activa, reacción inmediata.  
 La construcción, comparación y revisión de una o varias clasificaciones que reúna un grupo o bien una persona con características similares.  
 La aplicación adecuada y oportuna de esas clasificaciones a modo de herramientas orientadoras para el conocimiento por lo que su función es informar, observar, recabar y clasificar con ese fin. (BENEDEI)

► **caracterología?** Dice "en un sentido muy general, se e definido como la ciencia que se aplica al estudio del carácter del hombre en su estructura y en sus formas" por lo que se define como la disciplina que identifica y describe las diferentes maneras de ser de la persona en sus facetas y procesos, y propone lo siguiente:

Búsqueda e identificación de características arraigadas, según su carácter: vivacidad, afectividad, energía activa, reacción inmediata.  
 La construcción, comparación y revisión de una o varias clasificaciones que reúna un grupo o bien una persona con características similares.  
 La aplicación adecuada y oportuna de esas clasificaciones a modo de herramientas orientadoras para el conocimiento por lo que su función es informar, observar, recabar y clasificar con ese fin. (BENEDEI)

EMOTIVO	No emotivo	Activo	No activo
Alterable	Afectivamente estable	Actuación hacia fuera	Actuación hacia dentro.
Irritable		Creador	Reflexivo
Energico		Rápido	Contemplativo
Fuerte		Eficaz	Preventivo
Activo		Decisivo	Proyectivo

## ANEXO No. 15.

### Acción 7

Curso: Programa de Asesoría global de afectividad acción # 7: Complementariedad y Carácter
Facilitador: Rosa María de Castillo
Formación y capacitación: Logistic
Análisis de Video A prueba de fuego cap # 10

#### **Actividad sesión 7**

**Instrucciones:** Elija el video a prueba de fuego cap 10 de la lista que se presenta a continuación y responda las preguntas. De manera breve con sus palabras

- Manos Milagrosas Ben Carson
  - A prueba de fuego cap # 10
  - En busca de la felicidad
  - El Juez
- 
- ❖ Descripción de los rasgos de afectividad emocional (todo aquello que no fuese planeado, sino producto de su propia naturaleza, aspectos biológicos o herencia) del personaje principal.
  - ❖ ¿Cuál es y cómo se manifiesta la máxima expresión del personaje principal, (tanto sus debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades)?
  - ❖ ¿Defina una fortaleza?
  - ❖ ¿Qué valores y qué debilidades se evidencian en el filme?
  - ❖ ¿Qué conductas sociales se ven representadas hacia el otro?
  - ❖ ¿En qué momentos se pueden observar las siguientes manifestaciones?
    - Lealtad
    - Responsabilidad
    - Servicio
    - Ejercicio de la voluntad
    - Relaciones interpersonales adecuadas.
    - Aspectos externos que influyen en su actuar.

## ANEXO No. 16.

### Acción 8 PPT Lenguajes de la afectividad



**Lenguajes de la afectividad**  
La buena comunicación con los demás

**Cuál es el fin principal de comunicar a los demás**

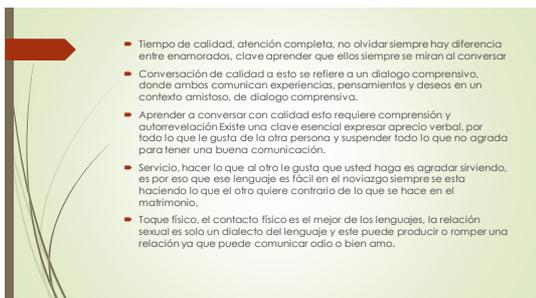
- Los fines principales de la comunicación es saber escuchar de manera abierta al emitir mensajes convincentes que fijan y evocan el pensamiento en cuanto comunicación, de quien dirige la acción natural del lenguaje hacia el otro. Es básico saber que existen otras maneras de comunicar, entre la que está el contacto físico.
- para desenvolverse en cualquier ámbito es importante el saber comunicarse ya que la hace merecedora de respeto por lo que nadie puede manejarla o ignorarla el valor que tiene la comunicación.
- Existen diferentes maneras de comunicación esta la verbal y la no verbal que son las expresiones gestas que se perciben: "el tanto, lo fiso, el ceño fruncido" (ROJAS, El Amor inteligente, 2010) por lo que en una persona equilibrada existe diferentes maneras de comunicación.



**Claves de la comunicación**

- La persona comparte propios lenguajes, en la pareja se comparten distintos lenguajes: códigos y miradas, en la relación sexual es un dialecto del lenguaje amoroso, de los cinco sentidos el tacto a diferencia de los otros sentidos no se limita solo al cuerpo, en todo el cuerpo existen unos diminutos receptores fáciles y sensoriales, que comunican al ser tocados estos llevan impulsos al cerebro y el los interpreta lo que percibe si lo que toca es suave, duro caliente, causa dolor o placer.
- La comunicación de la persona con el mundo, no es solo física, ni tampoco es solo sensitiva, como sucede con los animales. La persona se comunica con otras personas por medio de su interioridad, mientras que con el contacto físico también se es capaz mantener comunicación conocer esos lenguajes es clave "[puesto que posee un cuerpo y, en una cierta medida ella "es cuerpo

- Por tanto el hombre no sólo percibe lo del exterior y reacciona frente a ello de manera espontánea con una actitud de cara a los otros, sino a la realidad que vive, por lo que se afirma a sí mismo y a su propio ya porque así lo exige la naturaleza de su ser persona.
- Palabras de ánimo: cumplidos verbales, palabras positivas e inspiradoras que den valor.
- Palabras amables: bondad para comunicar lo que realmente se quiere decir ya que la manera de decir puede tener diferentes significados no se debe vivir de los errores ni del fracaso eso es pasado ninguno es perfecto no siempre se hace lo mejor muchas veces se dicen palabras hirientes a la otra persona, no se puede borrar el pasado solo se puede confesar y aceptar que estuvo mal, si me le pide perdón solo queda una opción de la condena o la del perdón, pero si se escoge la con



- Tiempo de calidad, atención completa, no olvidar siempre hay diferencia entre enamorados, clave aprender que ellos siempre se miran al conversar
- Conversación de calidad a esto se refiere a un dialogo comprensivo, donde ambos comunican experiencias, pensamientos y deseos en un contexto amistoso, de dialogo comprensiva.
- Aprender a conversar con calidad esto requiere comprensión y autorevelación Existe una clave esencial expresar aprecio verbal, por todo lo que le gusta de la otra persona y suspender todo lo que no agrada para tener una buena comunicación.
- Servicio, hacer lo que al otro le gusta que usted haga es agradar si viendo, es por eso que ese lenguaje es fácil en el noviazgo siempre se esta haciendo lo que el otro quiere contrario de lo que se hace en el matrimonio.
- Toque físico, el contacto físico es el mejor de los lenguajes, la relación sexual es solo un dialecto del lenguaje y este puede producir o romper una relación ya que puede comunicar odio o bien amo.

## ANEXO No. 17.

### Acción 8

<b>Curso:</b> Programa de asesoría integral Afectivo emocional
<b>Formación:</b> Logistic
<b>Facilitador:</b> Rosa María de Castillo
<i>Análisis de lectura Comunicación</i>

### **Actividad sesión 8**

**Instrucciones:** Lea el material impreso de “Comunicación claves para la efectiva y buena comunicación” escriba 15 ideas principales, a manera de resumen.

## ANEXO No.18.

### Acción 9

## PPT “Valor del Cuerpo y Diferentes Generaciones”

### ¿QUÉ SON LAS COMPETENCIAS (VIRTUDES)

LA RESPONSABILIDAD Y LA ÉTICA EN LA AFECTIVIDAD EMOCIONAL, EN LA MUJER

### COMPETENCIAS

- LAS VIRTUDES ES UN TEMA DE IMPORTANCIA PORQUE MARCA LA TRASCENDENCIA Y EFECTO EN LA TAREA PROFESIONAL Y PARADÓJICAMENTE ES EL QUE MENOS SE PLANTEA PORQUE ORIGINA “OPINIONES CON MAYOR CALOR DEFENDIDAS” (VICTOR GARCIA H 1996)
- HAY QUIENES CREEN QUE LA TAREA DEL ASESOR ES FORMAR EN UNA SOLA ÁREA ÚNICAMENTE, ES DECIR UNA PARTE. EN CAMBIO, SE DEBE TENER CLARO QUE LAS COMPETENCIAS SON EL PERFECCIONAMIENTO DE LA REALIDAD, PRECINDIR DE ELLOS ES QUEDARSE A LA MITAD DEL CAMINO DE LA FORMACIÓN. (VICTOR GARCIA H 1996)

- SIN VIRTUDES NI PRINCIPIOS SE CONDUCE HACIA EL VACÍO Y POR ENDE AL NAUFRAGIO NO SE PUEDE VIAJAR SIN TIMÓN NI PLAN DE VUELO DE AHÍ LA IMPORTANCIA DE FORMAR A LA MUJER EN LO AFECTIVO QUE REFLEJAN VIRTUDES DE LEALTAD, RESPETO, GENEROSIDAD, SINCERIDAD Y DE AMOR HACIA LOS DEMÁS.
- UNA VIRTUD SE DESARROLLA DE ACUERDO A DOS FACTORES: LA INTENSIDAD CON LA QUE SE VIVE Y LA RECTITUD DE LOS MOTIVOS PARA VIVIRLA DE ACUERDO A ESTO ES PRIMORDIAL QUE LA MUJER SEA UNA PERSONA CON UN CRECIMIENTO INTEGRAL YA QUE ELLA REPRESENTA UN MODELO DE PERSONA, LIBRE RESPONSABLE QUE DEBE SABER MANEJAR UNAS VIRTUDES PREFERENTES EN ESTOS TIEMPOS QUE ESTÁN LLENOS DE MODELOS NEGATIVO Y DE TENTACIONES.

#### Possible Distribución de Virtudes

Tabla N° 10

Virtudes Humanas Preferentes			
<b>Obediencia</b>	Fidelidad	Pudor	Prudencia
<b>Benignidad</b>	Afectividad	Sobriedad	Flexibilidad
<b>Gracia</b>	Perseverancia	Sensibilidad	Compañerismo
	Laboriosidad	Arteses	Lealtad
	Pravidad	Respeto	Audacia
	Responsabilidad	Respeto	Oportuno
	Justicia	Politeness	
	Generosidad		
<b>Resultados</b>	Felicidad, Aceptación y Habilidad natural de la Persona		

Fuente: Tomada del libro de (SAADE, 1976)

### CARACTERÍSTICAS DE LAS DISTINTAS GENERACIONES? CON LAS QUE SE RELACIONA LA MUJER, EN LOS ÁMBITOS EMPRESA Y FAMILIA.

- ACTUALIDAD EN LA FAMILIA Y LA EMPRESA SE ENCUENTRA CON LAS DISTINTAS GENERACIONES CON LAS QUE TIENE QUE RELACIONARSE, LA MANERA DE SER DE ELAS ES BÁSICO EN CUALQUIER RELACIÓN YA SEA RELACIÓN DE PAREJA, LABORAL O BIEN FAMILIAR SIRVE PARA TENER RECIPROCIDAD COMO SON ELLOS AL ACERCAR SU MANERA DE SER DE EXPRESAR Y EL LENGUAJE SUS PUNTOS PREFERENCIALES PARA PODER VIVIR Y COMPARTIR CON ELLOS.

### DIFERENCIAS Y ESTILOS GENERACIONALES

- BABY BOOMERS EDAD ENTRE 54–70 EDUCACIÓN NECESARIA, MUJERES PIONERAS.
- GENERACIÓN X EDAD 36–53 TRABAJA BUSCA DESAFÍOS.
- GENERACIÓN Y 19–35, POTENCIAL ENORME LE MOTIVA LA EXPERIENCIA NUEVA.
- GENERACIÓN Z 9-18; NATIVA DIGITAL, VIVENCIA DE CONFLICTO SITUACIÓN CLIMÁTICA, TERRORISMO, DIVORCIO, HOMOSEXUALIDAD, AMBOS PADRES TRABAJAN. (HERAS DE LAS, 2013).
- LA MUJER DE LA GENERACIÓN Z ES AQUELLA QUE ES MULTITAREA, ES MUCHAS VECES ESPOSA, TRABAJADORA, ESTUDIANTE, TIENE HIJOS Y ATIENDE EL HOGAR POR LO QUE SU ESTADO AFECTIVO DEBE ESTAR MUY BIEN EQUILIBRADO PARA PODER CUMPLIR CON LAS DISTINTAS TAREAS.

**ANEXO No. 19.**

**Acciones 10 y 11**

**Guía para realizar la entrevista individual FODA**

**Cuadro No.26.**

**Entrevista para el plan estratégico de mejora personal –FODA-**

Entrevista	Objetivo	Contenido	Actividad	Recurso	Evaluación
Entrevista se realiza en la tercera sesión (el seguimiento semanal y quincenal para quien lo requiera) en la sesión 10 se realiza la final.	Conocerse a sí misma plantearse un plan estratégico de mejora personal a través de FODA	Diseño del Plan estratégico de formación personal que ayude a fortalecer las competencias a través de FODA Saber competencias del: saber, emocional Saber hacer compromiso del: querer, análisis y acción Saber Ser oportunidades del: poder, Virtudes y espiritualidad Saber estar: talento, Personal, Familiar trabajo	Ejercicio del plan estratégico de mejora personal de formación que lista de análisis a través de que el participante determine FODA Personal Familiar Laboral para fortalecer la mejora personal para el desarrollo del talento y la eficiencia en los distintos ámbitos donde se desenvuelve.	Lugar privado, lápiz, hojas de realización de FODA cuaderno para escribir su debilidad, amenazas fortalezas, oportunidad	Diseño de la propuesta exponer respuestas criterios para la formulación del plan

Fuente elaboración propia, 2016.

ANEXO No. 20.

**Cuadro No. 27.**

**Guía de Coaching ejecutivo Individual con FODA**

Saber Pensar	Hacer actuar	Saber Ser	Saber Estar
Afectividad	Verdad, voluntad, búsqueda de sentido de vida	Virtudes y libertad	Familia y trabajo

Área Competencia Personal	Preguntas de Fondo FODA		Toma de Decisión del Participante
<b>Personal (Autoconocimiento)</b>	<b>Debilidades (elemento negativo interno)</b>	<b>Amenazas (factor negativo externo)</b>	Definición sobre que debilidad debe eliminar para mejorar y aprovechar una oportunidad, personal. Definición sobre que debilidad debe eliminar para mejorar y prevenir una amenaza, personal.
	¿Cómo esta consigo misma? ¿Puede describirse? ¿cómo está en actividades externas recreativas? ¿cómo está su integración de pareja? ¿cuenta con un programa permanente de formación afectiva?	¿Cómo está con la situación socioeconómica? ¿En qué va menos bien? ¿Reconoce las personas toxicas? ¿Cómo va con los medios de comunicación? (internet, televisión, video, celular, redes sociales, Facebook, chat, Instagram, twitter cine)	
	<b>Fortalezas (elemento positivo interno)</b>	<b>Oportunidades (factor positivo externo)</b>	Definición sobre que fortaleza debe

	<p>¿En qué está bien?</p> <p>¿Tiene un espacio personal?</p> <p>¿Se traza objetivos?</p> <p>¿vive una meta?</p>	<p>¿conoce otras personas positivas?</p> <p>¿Qué hace para estar más a gusto con usted misma?</p> <p>¿qué hace para mejorar una virtud?</p> <p>¿Cómo esta con la motivación?</p>	<p>desarrollar para mejorar y aprovechar una oportunidad, personal.</p> <p>Definición sobre que fortaleza debe desarrollar para mejorar y prevenir una amenaza, personal.</p>
--	---	--	---

Área	Preguntas de Fondo FODA		Toma de Decisión del Participante
Competencia social			
Relación con los demás (vida de familia)	<b>Debilidades (elemento negativo interno)</b>	<b>Amenazas (factor negativo externo)</b>	Definición sobre que debilidad debe eliminar para mejorar y aprovechar una oportunidad, con la pareja.
	<p>¿cómo esta con su pareja? (comunicación, tiempo)</p> <p>¿qué te cuesta cumplir? (¿orden, puntualidad, lealtad, servicio, respeto responsabilidad?</p> <p>¿cómo estas con los detalles para con el otro?</p>	<p>¿cuáles servicios no le agradan?</p> <p>¿Cómo estas con el tiempo a las aficiones? (amigos, entretenimientos virtuales, juegos deportivos)</p> <p>¿cómo estas en la economía familiar?</p>	Definición sobre que debilidad debe eliminar para mejorar y prevenir una amenaza, con el otro.
	<b>Fortalezas (elemento positivo interno)</b>	<b>Oportunidades (factor positivo externo)</b>	Definición sobre que fortaleza debe desarrollar

	<p>¿cuáles servicios le gusta realizar y cumplir?</p> <p>¿qué papel juega su pareja?</p> <p>¿Cómo estas con el dialogo con tu pareja?</p>	<p>¿cumples con la meta establecida con tu pareja?</p> <p>¿cómo estas con los elogios de pareja?</p> <p>¿Cómo estas con compartir más en pareja?</p> <p>¿qué puede hacer para estar mejor con tu pareja?</p>	<p>para mejorar y aprovechar una oportunidad, con el otro.</p> <p>Definición sobre que fortaleza debe desarrollar para mejorar y prevenir una amenaza, con el otro.</p>
--	---	--	---

Área Competencia Social	Preguntas de Fondo FODA		Toma de Decisión del Participante
<b>Trabajo (vida en sociedad)</b>	<b>Debilidades (elemento interno negativo)</b>	<b>Amenazas (factor negativo externo)</b>	Definición sobre que debilidad debe eliminar para mejorar y aprovechar una oportunidad, laboral.
	<p>¿cómo está en su trabajo?</p> <p>¿cómo estas con tus compañeros de trabajo?</p> <p>¿en qué vas menos bien en el trabajo?</p>	<p>¿Cómo estas con el horario de trabajo?</p> <p>¿cómo estas con tu espacio de trabajo?</p> <p>¿cómo estas con la comunicación laboral?</p>	Definición sobre que debilidad debe eliminar para mejorar y prevenir una amenaza, laboral.
	<b>Fortalezas (elemento interno positivo)</b>	<b>Oportunidades (factor externo positivo)</b>	Definición sobre que fortaleza debe desarrollar para mejorar y aprovechar una
	¿qué puesto ocupa en su trabajo?	¿Cómo estas con los valores de la empresa?	

	<p>¿en qué vas bien en la labor diaria?</p> <p>¿Cómo estas con los objetivos laborales?</p>	<p>¿Cómo estas con los incentivos de la empresa?</p> <p>¿Cómo estas con las capacitaciones personales?</p> <p>¿cómo estas con las oportunidades?</p>	<p>oportunidad, laboral.</p> <p>Definición sobre que fortaleza debe desarrollar para mejorar y prevenir una amenaza, laboral.</p>
--	---	--	---

Fuente elaboración propia, 2016.

## ANEXO No. 21.

### Acción 11

#### Cuestionario de seguimiento posterior a la Guía de coaching ejecutivo entrevista formativa, para plan de mejora personal.

#### Cuestionario

Participante \_\_\_\_\_ Clave \_\_\_\_\_ Fecha \_\_\_\_\_

Estimado participante a continuación encontrará una serie de preguntas, el objetivo es obtener información relacionada con su conocimiento y práctica durante la entrevista formativa y la elaboración del plan de mejora personal realizados en el Programa integral de asesoría-coaching al personal femenino de la empresa Logístico, para fortalecer la afectividad emocional de las trabajadoras. Su respuesta es confidencial, responda lo más objetivo esto ayuda a su mejora personal.

1. Antes del Programa integral de asesoría-coaching al personal femenino de la empresa Logístico, para fortalecer la afectividad emocional de las trabajadoras, ¿había realizado alguna entrevista formativa con planes concretos para la mejora personal?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

2. Durante la entrevista logro profundizar en las competencias personal y social?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

3. ¿Durante la entrevista formativa logro marcar objetivo?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

4. ¿Durante la entrevista formativa logro realizar planes concretos de mejora personal?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

5. Si su respuesta fue afirmativa indique cuantos planes realizó:

1 \_\_\_\_\_

2 \_\_\_\_\_

3 \_\_\_\_\_

4 \_\_\_\_\_

6. ¿En qué área?

Personal \_\_\_\_\_ Familiar \_\_\_\_\_ Laboral \_\_\_\_\_

7. ¿Cree usted que el o los planes de mejora personal que realizó durante el programa ayudan al cambio en eficiencia y desempeño laboral?

Poco \_\_\_\_\_ Regular \_\_\_\_\_ muy bueno \_\_\_\_\_

8. ¿Cómo considera la acción de la entrevista personal?

Regular \_\_\_\_\_ Buena \_\_\_\_\_ Excelente \_\_\_\_\_

¡Gracias por su participación!