



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIAPAS
FACULTAD DE HUMANIDADES
CAMPUS VI

TÍTULO DE TESIS:

Propuesta de Intervención Psicopedagógica: Regulación Emocional de
los Conductores de la marca RS de los Talleres de OCC

OBTENER EL GRADO:

Maestría en Psicopedagogía

Alejandra Aguilar Hernández M071009

DIRECTORA:

Mtra. Karla Selene Estrada Alcázar



FACULTAD DE HUMANIDADES CAMPUS VI
COORDINACIÓN DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO
ÁREA DE TITULACIÓN
AUTORIZACIÓN/IMPRESIÓN TESIS MAESTRÍA

F-FHCIP-TM-016

Tuxtla Gutiérrez, Chiapas. 22 enero del 2021
No. Oficio: CiyP/036/2021

C. Alejandra Aguilar Hernández

Promoción: 8ª promoción

Matrícula: M071009

Sede: Tuxtla Gutiérrez Chiapas

Presente.

Por medio del presente, informo a Usted que una vez recibido los votos aprobatorios de los miembros del JURADO para el examen de la Maestría en: Psicopedagogía

para la defensa de la Tesis intitulada:

Propuesta de Intervención Psicopedagógica: Regulación Emocional de los Conductores de la marca RS de los Talleres de OCC.

Se le autoriza la impresión de Seis ejemplares y tres electrónicos (CD's), los cuales deberá entregar:

- Un CD: Dirección de Desarrollo Bibliotecario de la Universidad Autónoma de Chiapas.
- Un CD: Biblioteca de la Facultad de Humanidades C-VI.
- Seis y un CD: Área de Titulación de la Coordinación de Investigación y Posgrado de la Facultad de Humanidades C-VI, para ser entregadas a los Sinodales.

Sin otro particular, reciba un cordial saludo.

ATENTAMENTE

"POR LA CONCIENCIA DE LA NECESIDAD DE SERVIR"

Dra. Yajnett Fabiola López Gutiérrez



COORDINADOR (A) DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO

C.c.p. - Expediente Minutario.



Código: FO-113-09-05

Revisión: 0

CARTA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LA TESIS DE TÍTULO Y/O GRADO.

El (la) suscrito (a) Alejandra Aguilar Hernández,
Autor (a) de la tesis bajo el título de "Propuesta de Intervención
Psicopedagógicas Regulación Emocional de los Conductores
de la vía RS de los Talleres de ACC."
presentada y aprobada en el año 20 21 como requisito para obtener el título o grado
de Maestría en Psicopedagogía, autorizo a la
Dirección del Sistema de Bibliotecas Universidad Autónoma de Chiapas (SIBI-UNACH), a que
realice la difusión de la creación intelectual mencionada, con fines académicos para que
contribuya a la divulgación del conocimiento científico, tecnológico y de innovación que se
produce en la Universidad, mediante la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Consulta del trabajo de título o de grado a través de la Biblioteca Digital de Tesis (BIDITE) del Sistema de Bibliotecas de la Universidad Autónoma de Chiapas (SIBI-UNACH) que incluye tesis de pregrado de todos los programas educativos de la Universidad, así como de los posgrados no registrados ni reconocidos en el Programa Nacional de Posgrados de Calidad del CONACYT.
- En el caso de tratarse de tesis de maestría y/o doctorado de programas educativos que sí se encuentren registrados y reconocidos en el Programa Nacional de Posgrados de Calidad (PNPC) del Consejo Nacional del Ciencia y Tecnología (CONACYT), podrán consultarse en el Repositorio Institucional de la Universidad Autónoma de Chiapas (RIUNACH).

Tuxtla Gutiérrez, Chiapas; a los 10 días del mes de Marzo del año 20 21.

Alejandra Aguilar Hernández
Nombre y firma del Tesista o Tesistas

DEDICATORIA

Con todo mi amor y cariño a quienes han sido mi soporte y motor de vida:

Mi Mama, Hija, Sobrin@s, Hermana y Novio.

AGRADECIMIENTOS

A:

Dios por haberme permitido estudiar una Maestría, adquirir conocimientos nuevos y brindarme muchas bendiciones durante esta etapa.

Mi Mamá Ninfa por todo el apoyo incondicional, comprensión, amor infinito y por las porras de “si se puede” y “échale ganas”.

Mi hija Ninfa Alejandra por todo su apoyo, comprensión, momentos de soledad que significaba tareas, trabajos y clases, sin importar las circunstancias ella siempre estaba a mi lado e incluso tomando clases de la maestría cuando los tiempos no los permitía y quien al final siempre me recibía con una sonrisa...TE

AMO.

Mis sobrinos Fanny y Mauricio y mi hermana Mercedes quienes me apoyaron en el cuidado de mi hija cuando los tiempos se nos complicaban y siempre estuvieron en las buenas y en las malas.

Mi novio Alfonso que, aunque no estuvo durante todo el proceso, al final estuvo presente para apoyarme incondicionalmente, festejar mi triunfo y compartir mis locuras.

Mis compañeras y compañeros de maestría con las cuales compartí un sin fin de momentos, con sabores diferentes de los cuales solo puedo agradecer por

tanto crecimiento y desarrollo personal y como olvidar a mis contables maestros
quienes sus enseñanzas y aprendizaje son puro para la vida.

Todos aquellos familiares y amigos que no recordé al momento de escribir
estas palabras y han estado ahí, “presentes” MUCHAS GRACIAS.

ÍNDICE

Pág.

Dedicatoria	iii
Agradecimientos	iv
Introducción	x
CAPÍTULO I	1
PSICOPEDAGOGÍA ORGANIZACIONAL	1
1.1 El aprendizaje humano como objeto de estudio e intervención de la psicopedagogía	1
1.2 La psicología como espacio interdisciplinar	3
1.3 El campo emergente de la psicopedagogía organizacional	5
1.3.1 Las organizaciones en el contexto postmoderno	7
1.3.2 Organizaciones, estructura y modelos	8
1.3.3 De la psicopedagogía laboral a la psicopedagogía organizacional	10
1.4 Aprendizaje Organizacional	11
1.4.1. Organizaciones inteligentes y aprendizaje organizacional	14
1.4.2. Competencias organizacionales	16
1.4.2.1. Competencias clave	19

1.4.2.2 Competencias emocionales, inteligencia emocional o competencia emocional como eje potenciador	22
1.4.3. Capacitación versus formación en las organizaciones	24
1.4.3.1 Aprendizaje en el trabajo	27
1.4.3.2 Los programas de formación psicopedagógica como estrategia organizacional para la capacitación integral	29
1.4.4. Roles y tareas del psicopedagogo en las organizaciones	31
CAPÍTULO II	33
INTELIGENCIA EMOCIONAL, POSICIONAMIENTO TEÓRICO	33
2.1 La inteligencia emocional, acercamiento a su concepto	33
2.2 Las emociones, concepto y tipos	35
2.3 Habilidades emocionales	42
2.4 El aprendizaje y la inteligencia emocional	43
2.5 Ambientes de aprendizaje e inteligencia emocional	44
2.6 Formación y desarrollo de la inteligencia emocional en adultos para mejorar su desempeño laboral.	45

CAPÍTULO III	48
DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	48
3.1 Contexto de la empresa	48
3.1.1 Antecedentes Históricos	48
3.1.2 Servicios	49
3.1.3 Organización Formal	50
3.1.4 Organización dinámica	51
3.2 Justificación	53
3.3 Objetivos	55
3.3.1 Objetivo General	55
3.3.2 Objetivo Especifico	55
3.4 Diseño Metodológico	56
3.4.1 Población y muestra	56
3.4.2 Tipo de estudio	57
3.4.3 Metodología y método	58
3.4.4 Técnicas e instrumentos	59
3.4.5 Procedimiento	62
3.5 Resultados	65
3.6 Conclusiones	66
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	69
ANEXOS	

INTRODUCCIÓN

La presente investigación se llevó a cabo a través de un proyecto para su futura implementación en los talleres de OCC región Chiapas, ubicada en la 13 Norte oriente entre Calle Central y 1ra Poniente #198B, para desarrollar acciones de intervención psicopedagógicas.

Los accidentes en el transporte de autobuses suceden en un instante y con un conjunto de personas afectadas por estos acontecimientos, por esta razón nos enfocamos en la persona que lleva el volante, el conductor, el recurso humano de los talleres de OCC y sus emociones que afectan su actividad de manera inconsciente.

La empresa está conformada por sujetos que hacen a la persona el elemento indispensable para realizar cualquier operación y cumplir objetivos permitiendo el desarrollo personal de cualquier sujeto.

Los colaboradores que se dedican a la conducción, dada la responsabilidad de las personas que viajan en el transporte, necesitan de apoyo psicológico para realizar mejor su actividad, un profesional que los oriente en las circunstancias personales y laborales para resolver su problemática.

El contexto del sujeto es muy amplio; la familia, juega un papel relevante que ayuda a tener ánimo amigable y relación laboral estable, cuando el personal no está equilibrado afecta las emociones perturbando los pensamientos y actitudes, aunado a la falta de comprensión de los preceptores o jefe de los conductores.

Así mismo, el ambiente laboral influye en las relaciones personales, un ambiente armonioso promueve el desarrollo de una jornada laboral confortable, productiva, tanto para el trabajador como para la empresa, logrando cumplir con objetivos y rentabilidad dentro del mercado, brindando buen servicio y evitando accidentes.

Reconociendo la importancia del equilibrio emocional de las personas, particularmente, los responsables de prestar un servicio donde se comparte un espacio de tiempo determinado la cercanía usuario-prestador de servicio, haciendo necesaria la interacción amable, respetuosa y solidaria, entre ambas partes, se toman acciones para la mejora del personal conductor, con la finalidad de tener más colaboradores satisfechos y menos percances.

Con una intervención adecuada para los colaboradores, preceptores*, Coguis** e Instructores***, con la finalidad de tener una mediación, tutoría y aprendizaje cooperativo significativo para ambas partes, permitiendo una formación integral de los conductores y, en consecuencia, brindar mejor servicio al público.

Preceptores* jefe de los conductores.

Coguis ** o conductor guía, hace referencia a los conductores estrellas que son maestros y ejemplos a seguir dentro de la institución en el área técnica de la conducción.

Instructores*** se refiere a la persona que enseña, capacita, instruye, y desarrolla las habilidades para una actividad en específico.

Capítulo I

Psicopedagogía Organizacional

1.1- El aprendizaje humano como objeto de estudio e intervención de la psicopedagogía

Para hablar del aprendizaje humano como objeto de estudio, es necesario dejar claro el concepto de psicopedagogía, entendida como una combinación de dos ramas de estudio, la psicología y la pedagogía, juntas hacen una excelente combinación para el estudio del sujeto en situación de aprendizaje con variables que influyen en la dimensión cognitiva y emocional, es así, que nuestro objeto de estudio es el aprendizaje y el proceso de aprender vinculado con la inteligencia, comportamiento y deseo.

El deseo es una fuerte inclinación de la emoción y de la voluntad de obtener algo, en este caso, el conocimiento es lograr un buen desempeño laboral, esto provoca un buen servicio o trato al cliente interno y externo.

En el presente se encuentran dificultades laborales en una empresa, debido a la dimensión cognitiva y afectiva que interactúan desempeñando un rol muy importante en el proceso de aprendizaje del ser humano, el deseo debe estar puesto en dicho proceso para que se produzca y sea efectiva en su aprendizaje. En ocasiones el deseo en los colaboradores se encuentra desviado o truncado por situaciones familiares que ocupan su atención (económicos, pleitos, separaciones, infidelidades entre otras cosas) y no permiten la apertura para tener un buen aprendizaje laboral, pues se puede convertir solo en la observación de las acciones que hacen los demás, sin preguntarse si lo que

hacen es correcto y efectivo también para ellos, por lo tanto construye sus aprendizajes a través de vivencia significativas e imitación.

Si bien es cierto cada sujeto, tiene su propia manera de aprender o adquirir un conocimiento que desarrollan con el medio que los rodea provocando un cambio en su estructura cognitiva, pues al incorporar información modificamos o perfeccionamos nuestras habilidades, conocimientos, valores y actitudes, así mismo el aprendizaje se logra o tiene significado cuando el conocimiento nuevo y el que se tiene se relacionan.

Por lo tanto, al psicopedagogo desde su quehacer, no podríamos relacionarlo directamente con la didáctica de lo que enseña pues no es un profesor, pero si interviene desde los procesos de enseñanza aprendizaje desde cualquier perspectiva, para ello hay estrategias de intervención propias del área, como mediador de aprendizaje el conocimiento de las etapas del desarrollo de cualquier sujeto , pero sin perder de vista que ha de cumplir el rol de intermediario entre el conocimiento y el sujeto, siendo un constructor del aprendizaje, pues el sujeto edifica para la vida y no solo para el contexto laboral.

El proceso de construcción de significado ha sido contextualizado por Ausubel (1973) como la capacidad de establecer relaciones sustantivas entre lo que se aprende y lo que se conoce. Esto se contextualizaría en la jornada laboral para que construyan un significado en relación a su ambiente.

Coll (1996), comenta que revocaría una “actitud favorable” lo que implicaría una intencionalidad por parte de los sujetos.

La intervención psicopedagógica funciona como mediador de conocimientos, que contribuye al desarrollo de las distintas etapas del ser

humano, ampliando sus valores, actitudes, habilidades entre otros. Así mismo se otorga asesoramiento, aportando calidad de vida y una evolución saludable física y mentalmente.

El trabajo psicopedagógico favorece en cualquier institución, interviniendo para atender las debilidades del sujeto y mejora de las instituciones llámese escolares o empresariales, por lo tanto, demostrar el papel del psicopedagogo es primordial dentro de una organización para fomentar el desarrollo integral de los colaboradores y tener más sujetos comprometidos, responsables, satisfechos y felices.

1.2. La psicopedagogía como espacio interdisciplinar

La psicopedagogía tiene como antecedente a la psicología aplicada a la educación, se ubica a finales del siglo XIX como la necesidad de organizar el proceso pedagógico sobre una base psicológica y conocer al hombre antes de educarlo.

Se muestra interés y preocupación por hallar fundamentación psicológica de la pedagogía, remontándose a la historia grecolatina con Platón y Aristóteles en cuanto a referencias a la constitución de la personalidad del individuo y a la forma de cómo orientar a la naturaleza humana para conseguir mejores resultados.

A la relación de ambas disciplinas se le llama psicopedagogía por influencia europea, criterio que se ha ido modificando al término psicología educativa o educacional, por influencia norteamericana a partir de los años 50 con la creación y aplicación de los test psicológicos.

La relación entre la pedagogía y la psicología es el ser humano como objeto de estudio y su formación. Hoy la psicopedagogía debe preocuparse por el hombre concreto, conocerlo y educarlo, pues no se puede formar a quien no se conoce.

Es así, que el origen y la evolución de la psicología como disciplina independiente está fuertemente marcada por la pedagogía, estas disciplinas se conjugan para hacer una intervención más adecuada al sujeto en su desarrollo de formación integral.

La psicopedagogía es una ciencia aplicada que obtiene conocimientos teóricos que los emplea en función del proceso educativo, dentro del cual está la subjetividad de los sujetos, así como las interacciones que establecen dentro de un contexto sociocultural, convirtiéndose la psicopedagogía en fundamental para el aprendizaje humano y el desarrollo de la sociedad, construyendo una disciplina para el sujeto.

La psicopedagogía es una disciplina poco conocida pero antigua en el país, pues hoy las empresas están preocupadas y ocupadas en ver cómo el sujeto aprende y puede ser más productivo para lograr las metas propuestas.

De esta manera “se concibe la Psicopedagogía como la unión de varias áreas de conocimiento; principalmente la orientación, la educación especial, la Didáctica y la Psicología de la Educación” (Bisquerra, 1995, p. 58), convirtiéndose en un conocimiento más complejo, en una fusión de saberes y experiencias de la educación y de la psicología.

Las áreas de intervención se centran en “atención a la necesidad educativa específica, orientación educativa, vocacional y profesional; evaluación

psicopedagógica y diagnóstico de necesidades educativas, estrategias y estilos de enseñanza y aprendizaje, intervención psicopedagógica en áreas de apoyo al currículo educativo, entre otras” (Cabrera y Bethencourt, 2010, p. 895).

La psicopedagogía es diversa en el sistema organizacional, pero básicamente se conocen los procesos de acción que tiene como el diagnóstico, intervención y la orientación.

El diagnóstico es un proceso que lo definen Cardona, Chiner y Lattur (2009), como un proceso que describe, clasifica, predice y explica el comportamiento del sujeto en su contexto, incluye el conjunto de actividades de medición y evaluación de la persona con el fin de proporcionar una orientación asertiva. Mientras que la intervención es un “proceso especializado de ayuda que, en gran medida, coincide con la práctica de la orientación” (Bisquerra, 2008, p.16).

La psicopedagogía como una disciplina apoya a las organizaciones para convertir sus debilidades en fortalezas y detectar desde el origen su problema para tomar acciones que contribuyan al crecimiento en equipo, así mismo, la función que tiene un psicopedagogo en una empresa es fundamental para lograr objetivos y metas en conjunto que contribuyan a un bienestar integral.

1.3. El campo emergente de la psicopedagogía organizacional

La psicopedagogía organizacional es una rama de la Psicopedagogía que se enfoca a la función empresarial, con el fin de mejorar estos espacios y permitir una amena adaptación de los sujetos.

Los sujetos relacionados a las organizaciones son generalmente adultos, por tanto, es más complejo su proceso de adaptación en su campo laboral.

Se consideró de relevancia, la salud física y mental de los adultos como también el trabajo de manera interdisciplinaria. Esta investigación se enfoca en procesos que puede desempeñar el psicopedagogo: como la afectación de las emociones de los sujetos en su ambiente de trabajo, abordándose desde un enfoque psicopedagógico y administrativo.

Hernández (2008) comenta que la psicopedagogía es un campo emergente que contribuye en un conjunto de procedimientos para actuar sobre la realidad del aprendizaje de forma individual, grupal y organizacional con fines preventivos, terapéuticos y de orientación y asesoramiento que contribuyan a la mejora de los servicios internos y externos de una organización.

Desde estos planteamientos es evidente la importancia de la psicopedagogía y los beneficios que aporta en el ámbito organizacional, sin omitir los fines que persigue cada institución.

La Psicopedagogía puede intervenir desde la prevención, estimulación, asesoramiento, orientación, diagnóstico y tratamiento, en salud y educación, laboral, forense, adultos mayores, medios de comunicación, gestión institucional, investigación y otros campos laborales novedosos, como la creación de juegos, juguetes y recursos estratégicos.

Así el psicopedagogo se encarga de contribuir en la estabilidad emocional de los sujetos para su mejor productividad en el campo laboral o/y organizacional con la finalidad de tener instituciones más estables y productivas.

1.3.1. Las organizaciones en el contexto postmoderno

En la actualidad las organizaciones se enfrentan a nuevos retos y paradigmas que replantean las reglas de su comportamiento como de las verdades absolutas.

Ello ocasiona el rompimiento con las creencias y prácticas del mundo moderno, creando la necesidad de replantear la creación de un nuevo modelo de la organización que ayude a eliminar las antiguas prácticas del modelo Taylorista de eficiencia económico-instrumental, que desplaza objetivos y metas, el fomento de la moral y los valores.

Por lo consiguiente los criterios de eficiencia, productividad, rentabilidad, costo beneficio en el capital humano, debe de cambiar el rumbo y orientar al crecimiento integral de las personas, se pretende que el ser humano alcance un futuro en el que haya lugar para todos.

El profesor de comportamiento organizacional del instituto de Empresas, Ignacio Álvarez de Mon (2007), comenta que existen empresas en donde uno puede ser más o menos feliz, y cada uno tiene que tratar de buscar la suya. Convirtiéndose en un desafío personal para tratar de encontrarla, el reto personal es contar con la felicidad en la medida en que no renunciemos al ideal, lo exigimos para nosotros y para los que trabajan con nosotros”.

Así mismo se percibe bajo la corriente de pensamiento posmoderno, una tendencia liberada por las empresas comprometidas, apostando por una dignidad y grandeza del hombre. Actualmente se están rompiendo paradigmas del pensamiento tradicionalista, acercándose al cambio y renovando una manera

de pensar caduca al mundo actual, abriendo la posibilidad de un modelo de organización con visión y sentido.

1.3.2. Organizaciones, estructura y modelos

Las organizaciones, estructuras y modelos son tres conceptos básicos que debemos conocer para entender el todo en las organizaciones.

El primer concepto es organización, Andrade Espinoza (2005), señala que “la organización es la acción y el efecto de disponer y hacer operativos un conjunto de medios, factores o elementos para la consecución de un fin determinado” (p. 448).

Por lo tanto, la organización es el acto de coordinar, disponer y ordenar los recursos disponibles llámese humanos, financieros, físicos entre otros y las actividades indispensables, de tal manera, que se logren los fines establecidos por cada organización (Guerra, 2007).

De esta manera la organización es importante para las distintas empresas que ofrecen productos, pues el trabajo en equipo hace que cumplan con beneficios en común, la cual no es solo de un área, sino del conjunto del esfuerzo de todos para lograrlo.

La estructura de una organización es una serie de acuerdos con el cual las tareas son divididas, para el logro de objetivos en común.

Valda (2010), comenta que existen dos tipos de estructura la formal y la informal, la primera incluye todo lo que está previsto a la organización y la segunda surge de la interacción entre los miembros de la organización y con el medio externo a esta, dando como resultado la estructura real de la organización.

Kast y Rosenzweig (2014), consideran a la estructura como el patrón establecido de relaciones entre los componentes o partes de la organización. Por lo tanto, la estructura de un sistema social no es visible de la misma manera que en un sistema biológico.

Como se mencionaba se abordan dos estructuras diferentes, la formal, consta de las partes que integran a la organización y las relaciones que las vinculan, sus funciones, actividades, relaciones de autoridad y de dependencia, responsabilidades, objetivos, manuales y procedimientos, descripciones del puesto de trabajo programa, asignación de recursos, y todo lo previamente definido de alguna manera. Así mismo, debe tener un plan, un presupuesto, un instructivo y las interrelaciones previstas entre el personal, forman parte de la estructura formal.

La informal se conforma a partir de las relaciones entre las personas que comparten uno o varios procesos de trabajos dentro de la organización.

La estructura informal comprende aspectos referidos, o que tienen que ver con valores, intereses, sentimientos, afectos, liderazgo y toda la gama de relaciones humanas que no pueden ser determinadas previamente, producto de la interacción humana y del juego de personalidades, grupos, entre otros. Lo que caracteriza a esta actividad colectiva es, el no está orientada específicamente hacia los objetivos, pero es necesaria para alcanzarlos.

De ahí que la suma de la estructura formal y la informal dé como resultado la estructura total, es la real y es otra pieza importante para que una organización funcione de una forma adecuada para su éxito.

Por último, se define el concepto de modelo desde la posición de Caracheo (2002), este es una representación de la realidad, pero a la vez es la idealización de la realidad; prototipo, uno entre una serie de objetos similares.

Así mismo Gago (1999) señala que el modelo debe ser un ejemplar para ser imitado y explicar e interpretar los rasgos y significados de las actividades agrupadas en las diversas disciplinas.

Aguilera (2000), comenta que el modelo es una representación momentánea de la situación que se está viviendo, ésta depende del tipo de proceso que se implemente.

Por su parte Flórez (1999), nos comenta que un modelo es la imagen o representación del conjunto de relaciones que definen un fenómeno, con miras a su mejor comprensión.

Por lo tanto, el modelo es una representación objetiva de un problema por medio de una estructura, facilitando la resolución del problema. Así mismo vemos que los tres conceptos son vitales para el buen funcionamiento de la organización, que van tomadas de la mano para que se enlacen y se logre el bien común dentro de una empresa o institución. La organización son los elementos que contribuyen a formar la estructura, lo que permitirá lograr los objetos con el modelo ideal.

1.3.3. De la psicopedagogía laboral a la psicopedagogía organizacional

La psicopedagogía laboral se ha convertido en un factor importante para las empresas, aportando una formación clínica demostrando un valor agregado a las organizaciones.

La psicopedagogía laboral trabaja en el cambio y aprendizaje de los sujetos, en la comunicación organizacional, en el manejo del cambio dentro de una organización, capacitaciones, proceso de desvinculación, puestos y promociones, denuncias al comité de ética, programa de voluntariado, entre otros, necesarios para la formación humanística general, conocimientos de psicología y modalidades de aprendizaje y manejo de grupos.

DÁnna (2006), comenta que el aprendizaje se centra en el trabajo en sí, y las dificultades en los individuos, grupos, organizaciones e instituciones.

Así mismo Hernández (2008) señala el método que utiliza la psicopedagogía laboral es el método clínico que se centra en la singularidad de cada individuo, grupo, organización o institución en particular; lo que implica percibir, mirar, escuchar, comprender, elaborar e intervenir desde una posición.

Colocarse en el zapato del otro es importante para entender la problemática que se plantea dentro de una institución, organización o persona, con ello se ataca un malestar que puede contaminar, pero enfocándose a la singularidad, la cual podemos evitar que se propague.

1.4. Aprendizaje organizacional

El aprendizaje organizacional ha empezado a tener presencia en las empresas gracias a la globalización, la tecnología, las distintas transformaciones del entorno competitivo, las necesidades del desarrollo y la capacitación, permitiendo que las empresas generen mejores programas, estrategias y herramientas que contribuyan a su emprendimiento y éxito.

Hablar de aprendizaje organizacional, es también aludir al aprendizaje humano, pues depende en gran medida del conocimiento de los individuos dentro de la empresa.

Vargas (2001) señala, el aprendizaje desarrollado en una organización depende en su mayoría del aprendizaje que realicen sus miembros, así una empresa no puede generar conocimientos sin individuos, al final las empresas deben de aprovechar las capacidades de sus empleados y orientarlas a un fin común.

Robbins (1994) Comenta que, desde la perspectiva psicológica, el aprendizaje surge de forma permanente y la conducta del sujeto se produce como consecuencia de una experiencia, marcando de manera significativa al individuo.

Por lo tanto, cuando una empresa aprende a manejar su entorno se vuelve competente no solo en el mercado sino también en el lugar donde opera.

Los retos que hoy presentan las distintas organizaciones son las capacidades en que generan conocimiento, con la finalidad de crear en los sujetos creatividad y habilidad, considerando que el aprendizaje es un producto directo de la interacción entre un individuo y el grupo (Angrys y Schon, 2007).

De esta manera el aprendizaje organizacional está basado en aplicar un conocimiento para un propósito y aprender del proceso y del resultado, a decir de Brown y Duguid (1991), el aprendizaje organizacional es “un puente entre el trabajo y la innovación”.

Levitt y March (1996) definen al aprendizaje organizacional como una rutina, dependiente de una historia, pues está se puede transmitir a través de la

socialización, la educación, la imitación y así sucesivamente y poder cambiar con el tiempo el resultado de las interpretaciones enfocadas a resultados.

Collís y Montgomery (1995) perciben el aprendizaje organizacional como una capacidad de orden superior o meta capacidad, que permite a la empresa no solo renovar constantemente los conocimientos actuales y generar nuevos, mejorando continuamente los procesos y rutinas respondiendo adecuadamente a los cambios de su entorno y a la par prever de habilidades para ser más competitivos.

En este mismo sentido Dogson (1993) señala que las empresas construyen, suplen y organizan el conocimiento y las rutinas alrededor de sus actividades y dentro de su cultura, para adaptar y desarrollar su eficiencia organizacional mejorando el uso de las habilidades de la fuerza de trabajo, así mismo Slater y Naver (1995) plantean que el aprendizaje facilita el cambio y guía hacia la mejora del desempeño, en contraposición Crossan (1999) afirma no todo el aprendizaje conduce al aumento del desempeño.

También se plantean, autores como Huber (1991) el aprendizaje no siempre conduce a conocimientos verídicos, pues las organizaciones pueden aprender de una forma incorrecta y ellas pueden aprender correctamente lo incorrecto.

Como se aprecia en los autores mencionados, el aprendizaje es primordial en cada organización, así mismo su cultura organizacional impacta en el desarrollo de las metas a seguir como sujeto, área y empresa, entonces es indispensable en buen aprendizaje de las cosas correctas para que se refleje en el crecimiento de las organizaciones.

1.4.1. Organizaciones inteligentes y aprendizaje organizacional

Las organizaciones empresariales, son un ámbito propicio para el surgimiento de teorías y propuestas. En los últimos años, Senge (1990) aparece como un autor de literatura actual sobre gerencia, propone el pensamiento sistémico como la disciplina para construir Organizaciones Inteligentes.

La era del conocimiento requiere de ampliar y mejorar el capital intelectual que permita potenciar las ventajas competitivas de las organizaciones de nuestro tiempo. En la revista Fortune, León, Tejada y Yataco (2003) se plantean la siguiente frase "olvide sus viejas y trilladas ideas acerca del liderazgo. La empresa de mayor éxito de la década del 90 será llamada organización inteligente".

De ahí que considero a las Organizaciones Inteligentes capaces de aprender permitiendo expandir sus posibilidades de crecimiento. No basta con adaptarse y sobrevivir sino desarrollar la capacidad de crear.

La construcción de una organización con auténtica capacidad de aprendizaje y creatividad es la base del desarrollo de cinco disciplinas: dominio personal, trabajo en equipo, visión compartida, modelos mentales y pensamiento sistémico, con la finalidad de incrementar la capacidad de aprender en la organización y contar con un bien común.

Zimmermann (1998) resalta la necesidad de ampliar los conocimientos y capacidades de los individuos y grupos de la organización de tal manera que conozcan cómo solventar los problemas, desafíos y nuevos retos que se les presentan de forma particular y general.

Fiol, Lyles y Guns, (2002), explican que el aprendizaje organizacional es un proceso que permite adquirir conocimientos y capacidades únicas, para resolver problemas y actuar a favor del crecimiento y progreso de una empresa.

Lo que contribuye no solo al enriquecimiento laboral sino personal de cada individuo, contando con más experiencias que contribuyan enfrentarse a los nuevos retos de su vida.

Por su parte Obeso (2003) expone que el enriquecimiento se da cuando los individuos y la misma organización interactúan mutuamente con la finalidad de desarrollar capacidades y talentos entre los miembros, además de tener visión compartida basada en entendimientos personales como resultado de una permanente comunicación.

Dasgupta (2012) por su parte reconoce, el éxito del aprendizaje organizacional se materializa cuando evolucionan las capacidades para enfrentar cualquier situación del entorno, a través de una actuación creativa e innovadora con la que se obtenga una ventaja competitiva.

Es así que las Organizaciones inteligentes y aprendizaje organizacional se contemplan como parte importante dentro de una organización para su buen funcionamiento, implicando desde cumplir con metas, misión, visión entre otros; para el éxito de contar con buen desempeño organizacional.

Para que las organizaciones tradicionales se constituyan en organizaciones inteligentes, deben de desarrollar su capacidad de aprendizaje y gestión de conocimiento, a la par cambiar su visión respecto del trabajo, pasando de un enfoque instrumental a una visión que integra los beneficios intrínsecos,

aquellos que guardan una mayor coherencia con las aspiraciones humanas y que no sólo se restringen a la satisfacción de las necesidades más básicas.

Para lograr convertirse en organización inteligente se necesita de un gran esfuerzo en conjunto. Se requiere conocer, practicar e incorporar, sobre todo en los seres humanos que dirigen los distintos niveles estratégicos de la organización las cinco disciplinas sistémicas.

En la práctica de estas disciplinas, se debe partir en primer lugar por adoptar un cambio en el paradigma a través del cual se entienden los "problemas" y se buscan las "soluciones" de las organizaciones en el mundo real.

Dentro de la generación de una organización inteligente se destaca la importancia del aprendizaje tanto a nivel personal como grupal, los dos niveles de aprendizaje deben estar ligados, pues no existiría una sin la otra.

El aprendizaje individual, en cierto nivel, es irrelevante para el aprendizaje organizativo, pues los individuos están en constante aprendizaje todo el tiempo y sin embargo no existe aprendizaje organizativo. Pero si en conjunto aprenden, se transforman para formarse a través de la organización.

1.4.2 Competencias organizacionales

Las competencias organizacionales son aquellas capacidades con las que debe contar cada sujeto dentro de una organización con conocimientos, permitiendo a las personas responder en sus actitudes de acuerdo a la organización que los ayuda a un desempeño superior.

Las capacidades organizacionales hacen a una persona más efectiva que la otra en el desempeño de su tarea o un cargo, permitiendo conocer al

equipo de una organización su comportamiento y la clave del éxito para superar los resultados propuestos dependiendo de su cultura, visión y misión organizacional.

Las competencias organizacionales van ligadas a las organizaciones inteligentes, de los conocimientos, valores, habilidades y actitudes que posee un equipo de trabajo dentro de una empresa, dependerá una organización inteligente, vanguardista, en la cima del éxito y en evolución constantemente; así mismo, no solo de la organización sino también de los sujetos en su conjunto, por eso, la importancia de mantener su estado emocionalmente sano, mientras más sano mejor responderán a las demandas laborales y personales.

Es así que HayGroup (1996) comenta que las competencias se basan en modelos que identifican conductas asociadas a un desempeño exitoso, que entregan elementos objetivos para evaluar a los individuos en áreas de desempeño, desarrollo y selección.

La importancia de una evaluación al sujeto es identificar sus potenciales para contribuir a su desarrollo, permitiendo un crecimiento en conjunto sujeto-empresa, si éstas aprenden a la par, el beneficio será de la misma manera, por eso la importancia de contar con competencias organizacionales.

Spencer y Spencer (2004) señalan el modelo del iceberg, hace referencia a los factores que influyen en las conductas y, por lo tanto, en que una persona cuente o no con ciertas competencias, como se observa en la siguiente representación:

Imagen 1. Modelo del Iceberg Spencer y Spencer



Fuente: Spencer & Spencer, (2004).

El modelo que expresa Spencer & Spencer, (2004) habla de variables visibles y no visibles que inciden en lo siguiente:

Variables visibles

Son aquellas variables que se refieren a todas las actividades que se realizan dentro de un área o departamento con noción previo como:

Habilidades: Lo que una persona sabe hacer bien y el,

Conocimiento: Lo que una persona sabe de un área particular.

Variables no visibles

Son aquellas que se reflejan en una persona, como comportamiento y aptitudes, entre otros.

- Valores/Roles sociales: La imagen que una persona proyecta a otros, lo que refleja que cree importante de hacer o ser.
- Auto Imagen: La manera en que una persona se ve a sí misma.

- Rasgo de Carácter: Un patrón de conducta habitual.
- Motivos: Pensamientos y preferencias naturales y consistentes que dirigen y mueven la conducta de una persona.

La competencia organizacional se diseñó a partir de los perfiles ocupacionales que hacen referencia a las características personales que debe tener el candidato para garantizar la ejecución tal como lo establece el cargo diseñado en una adecuada relación de complementación.

Es así que se requiere garantizar la ejecución de una persona que posea como competencias, creatividad y orientación al logro, entre otras características que no se alcanzan a través de programas de capacitación o que nunca le permitirán un desempeño tan sobresaliente como quien posee estas características naturalmente.

Las competencias organizacionales permiten identificar las necesidades de capacitación dentro de la organización, con la finalidad de obtener los perfiles de cargo deseados, contribuyendo, de esta manera, a la competitividad y productividad de los colaboradores.

Las competencias organizacionales son importantes para el buen funcionamiento de una organización, aunado a una inteligencia organizacional que les permite el correcto desempeño de las funciones y el éxito en conjunto.

1.4.2.1 Competencias clave

Para referir a las competencias claves, es necesario definir la palabra “competencia”, la cual, significa la agrupación de una combinación de

conocimientos, habilidades actitudes y valores: que permite identificar si eres “competente” o si tienes confianza para actuar bien en una situación determinada.

Ser competente no significa únicamente saber algo o tener algunas nociones sobre algunos temas en específico, ser competente implica poner en práctica los conocimientos generales en un determinado contexto y situación, con valores que permitan actuar con responsabilidad y respeto hacia sus actividades y con quienes se colabora.

Las competencias claves son fundamentales para el éxito o supervivencia de las empresas, condicionado por la forma en que realizan la gestión de sus fortalezas y debilidades dentro de la organización.

Esto implica que cada compañía tiene que definir las competencias claves orientada a su organización. Los elementos que definen a una empresa son: Misión, Visión, Objetivos, Estructura organizacional y Competencias Claves.

Las competencias claves, empezaron a surgir en la década de los 90's por Prahalad y Hamel, con el fin de definir a una compañía y su aumento a la competitividad.

Las competencias claves sirven a una organización como indicador de valores, esta herramienta ayuda a definir los objetivos planteados y conocer las áreas de oportunidad para mejorar.

Definir las competencias claves de la empresa, es necesario para gestionar el talento humano, ayudando a mejorar el reclutamiento y selección de personal, planes de compensación e incentivos y evaluación de desempeño.

Luivir (2019) habla de cinco competencias claves que las empresas del siglo XXI deben de manejar:

1.- ADN TROYANO

Cada líder debe tener convicción, comprometiéndose con su equipo, dispuesto a tomar decisiones, buscando soluciones, herramientas y alternativas que permitan y mejoren el desarrollo de la empresa.

2.- INTELIGENCIA COLECTIVA

Busca generar soluciones y propuestas grupales, integrando a todos los de la organización, con ello demuestra la importancia que tienen como trabajadores e incrementando su sentido de responsabilidad con la empresa. De esta manera ayuda a tomar decisiones en tiempos críticos o momentos confusos.

3.- CONECTIVIDAD

El líder debe ser capaz de integrar un equipo de trabajo, orientarlos hacia los objetivos de la organización y proporcionar un ambiente de inclusión que permita conectar a cada uno de la mejor manera.

4.-CULTURA DE INNOVACIÓN

Una empresa debe estar constantemente en cambio, contribuyendo a permanecer en el gusto de la gente, por tanto, es necesario reinventarse constantemente y ofrecer novedades.

5.- INFLUENCIA SOCIAL

Permitirá que las competencias clave nos guíen a conocer qué tipo de talento humano requiere nuestra empresa para cumplir con las expectativas de producción y servicio.

Las competencias claves, por tanto, se conceptualizan como un “saber hacer” que se aplica a la diversidad de contextos, aunado a la vinculación de conocimientos, habilidades y destrezas, que permite que los sujetos puedan lograr su desarrollo en plenitud, ajustando a la demanda social.

1.4.2.2 Competencias emocionales, inteligencia emocional o competencia emocional como eje potenciador

Si bien es cierto existen muchos conceptos de competencia, Pérez-Escoda, N.; Ribera, A y Cabanillas, M. V. (2018), nos menciona las siguientes; social, para la vida y el bienestar, autonomía emocional, regulación emocional y conciencia social, pero la más sobresaliente es la competencia emocional, básica para resolver situaciones que se presentan en el día a día, lo importante y relevante es cómo el ser humano reacciona ante estas presiones laborales como sus altas jornadas de trabajo y qué tan favorecedor resulta para una organización.

Bunk (1994), señala que las competencias emocionales son un conjunto de conocimientos, destrezas y aptitudes necesarias para ejercer una profesión, resolviendo los problemas profesionales de una forma autónoma, flexible y capaz de colaborar con el entorno profesional y en la organización del trabajo.

Le Boterf (1994) comenta que la competencia emocional resulta de un saber actuar, pero para que esta se logre construir es necesario saber y querer actuar, de lo contrario no se logrará.

De la misma manera Tejada (1999), dice que el conjunto de procedimientos y aptitudes combinados, coordinados e integrados en la acción se adquiere a través de la experiencia; la formativa y la no formativa-profesional, permitiendo al individuo resolver problemas específicos de forma autónoma y flexible en contextos singulares.

Valverde (2001) se refiere a competencia emocional a la capacidad de desarrollar con eficiencia una actividad de trabajo movilizandolos conocimientos,

habilidades, destrezas y comprensión necesarios para conseguir los objetivos de la organización.

De esta manera el trabajo competente incluye en la movilización de atributos de los trabajadores como la base para facilitar su capacidad para solucionar situaciones contingentes y problemas que surjan durante el ejercicio del trabajo.

Por lo consiguiente las competencias emocionales son un claro manejo adecuado de los sentimientos al tratar de resolver una situación laboral, en donde se mantenga el control. Es un constructo amplio que incluye diversos procesos y provoca una variedad de consecuencias.

Para Saarni (2000), la competencia emocional se relaciona con las demostraciones de autoeficiencia al expresar emociones en las transacciones sociales, definiéndole como la capacidad y las habilidades que tiene el individuo para lograr los objetivos deseados, de esta manera se requiere de conocimientos propios para obtener resultados deseables.

Se considera que la competencia emocional debe ser estable en el sujeto para su efectiva reacción ante cualquier circunstancia que se presente en la organización, siendo buena y razonable para evitar futuros problemas.

Es necesario dentro de una organización contar con una buena gestión emocional en el liderazgo, Goleman, Boyatzis y McKee (2002) comentan que ningún sujeto le gusta trabajar con líderes irritables, dominantes o fríos. Por lo contrario, aquellos que mantienen un liderazgo optimista y entusiasta suelen conservar más tiempo a sus empleados.

Salovey y Sluyter (1997) señalan cinco dimensiones básicas en las competencias emocionales: cooperación, asertividad, responsabilidad, empatía y autocontrol. Estas dimensiones se solapan con el concepto de inteligencia emocional, a lo cual Goleman (1995), lo manifiesta como cinco dominios auto conciencia emocional, manejo de las emociones, automotivación, empatía y habilidades sociales.

Las competencias emocionales, inteligencia emocional o competencia emocional como eje potenciador son lazos primordiales para el buen desempeño de los sujetos en las organizaciones, contribuyen al crecimiento y éxito, las competencias emocionales hacen la diferencia entre el éxito y el fracaso de una persona y en consecuencia de una organización.

1.4.3 Capacitación versus formación en las organizaciones

Las capacitaciones versus formación en las organizaciones son primordiales para mejorar los conocimientos de las personas que la integran. Sin embargo, las capacitaciones son de costo alto y poco disponible para la mayoría de las empresas, aunado a la pérdida de tiempo en la productividad al recibir los cursos, en consecuencia, las organizaciones no les apuestan mucho a las capacitaciones.

A pesar de todos los inconvenientes mencionados, la capacitación y formación continua ofrece grandes beneficios, tanto para la empresa como para el colaborador, logrando cambiar la perspectiva de la inversión en tiempo y producción que una organización considera para aumentar la competencia con su equipo de trabajo.

Las organizaciones utilizan diversas capacitaciones para brindar soluciones más efectivas y eficaces, destacan: incrementar la motivación, desarrollar habilidades, cambiar comportamientos para provocar un proceso efectivo, la incorporación de nueva tecnologías y herramientas de trabajo innovadoras.

Cada empresa legalizada debe contar con un programa de capacitación anual de formación, diseñado correctamente para que los colaboradores potencialicen su talento y escalen a niveles superiores.

De esta manera, un empleado con continua formación, se volverá más consciente de sus procedimientos, más seguro de sí mismo, desarrollando habilidades que incrementen su competitividad y toma de decisiones, esta confianza permitirá que la motivación aumente al ejecutar su trabajo en el día a día y pensar en ideas que le ayuden a mejorar sus capacidades.

Con fines aclaratorios, es necesario identificar los conceptos, capacitación y formación, conceptos muy parecidos en el uso cotidiano. La primera tiene el propósito de preparar, desarrollar e integrar los recursos humanos al proceso productivo, mediante conocimientos y desarrollo de habilidades, permitiendo mejorar el desempeño y cargo dentro de la organización.

Formación es un proceso educativo de largo plazo, para mejorar la esencia del ser humano enfatizando valores, principios entre otros.

Masaaki (1990) señala, la metodología de mejoramiento continuo, revisa algunos elementos del aprendizaje organizacional, tales como la cultura y el

diseño organizativo, en donde se analiza el modo en que afectan la capacitación en la búsqueda de un aprendizaje organizacional continuo.

Por otra parte, Chiavenato (1988), dice que la formación es el desarrollo de capacidades nuevas, mientras que el entrenamiento es la mejora de capacidades ejercidas. La formación y el entrenamiento comparten los objetivos de mejorar las capacidades, los conocimientos y las actitudes y aptitudes de las personas. Es así que Chiavenato describe capacitación como el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos. La capacitación entraña la transmisión de conocimientos específicos relativos al trabajo, actitudes frente a aspectos de la organización, de la tarea y del ambiente, así como desarrollo de habilidades y competencias.

Es de vital importancia que una organización cuente con la capacitación versus formación en las organizaciones, pues tiene la finalidad de mejorar los conocimientos y capacidades de los trabajadores, con la firme idea de desarrollar su potencial y con ésta crear una organización exitosa y productiva, al ser una empresa privada ofrece servicios a un gran número de personas con distintos comportamientos, el trabajador debe de tener la actitud y habilidad de agradar y satisfacer al cliente, brindándole un excelente servicio para asegurar su regreso.

1.4.3.1 Aprendizaje en el trabajo

El aprendizaje en el trabajo da repuesta a la necesidad de saber para aplicar efectivamente lo aprendido, de esta manera el sujeto podrá resolver un problema para desempeñar su tarea.

El aprendizaje se puede clasificar en informal, que aumenta exponencialmente de acuerdo a su necesidad, una manera por lo cual la mayoría de los empleados aprenden a hacer su trabajo, puede que no de la manera correcta para ejecutarla, es la que no se planea, no programa y no es intencional.

Cross en su obra informal Learning (2006), comenta que el aprendizaje informal es como ir en bicicleta: el conductor decide el destino y la ruta. Y el formal es como el autobús, el conductor elige el destino y la ruta.

Sócrates comenta que él educaba a sus estudiantes y los aprendices más avanzados se encargaban de enseñar a los menos experimentados, con la idea de promover aprendizaje en el trabajo.

Por otra parte, Gide (2018) fue el primer pedagogo que se preocupó por los aspectos colaborativos del aprendizaje y quien estableció un sistema colaborativo, aplicado a la educación formal.

Así mismo se piensa que el modelo constructivista, es un modelo pedagógico que contribuye al aprendizaje colaborativo en el trabajo, siendo una herramienta para facilitar la comunicación, cooperación y la inclusión en los alumnos.

El aprendizaje en el trabajo es a la vez un trabajo colaborativo que ayuda a maximizar el impacto positivo en el aprendizaje de cada sujeto dentro una organización.

Latorre (2003) comenta es necesario conseguir mejoras para establecer otro ciclo de acción, dependiendo de una serie de resultados para implementar nuevas observaciones, acciones y reflexiones en el aprendizaje del trabajo.

Uno de los factores sobresalientes del aprendizaje en el trabajo son las distintas actividades que realizan, importantes para el buen desempeño y éxito de una organización, desde el puesto más sencillo hasta el más complejo son importantes para un desempeño satisfactorio.

El aprendizaje en el trabajo es la causa de los resultados dentro de una organización, aunque no siempre tiene que ser favorable, la idea del aprendizaje es desarrollar las habilidades de los sujetos para el crecimiento de ambas.

Es así que el aprendizaje es el conocimiento que se tiene a través de la teoría y experiencia para desempeñar un oficio o profesión, por lo tanto, todo sujeto cuenta con conocimientos previos para realizar una acción. De esta manera cuando se da un aprendizaje en el trabajo se acompaña de una serie de indicaciones que hacen que su conocimiento con la experiencia y la capacitación puedan ejecutar su tarea de manera favorable para ambas partes, por lo tanto, se dice que adquirió un aprendizaje significativo en el trabajo.

Lo ideal del aprendizaje en el trabajo, es el conocimiento que se crea en el grupo y organización mediante la interacción de sujetos, promoviendo que los sujetos de una organización interactúen y construyan aprendizajes juntos, provocando una demanda de esfuerzos, talento, competencias, habilidades que permitirá lograr metas establecidas por la organización y las propias, por ser parte de ésta, de ahí la importancia del aprendizaje colaborativo en el trabajo.

1.4.3.2 Los programas de formación psicopedagógica como estrategia organizacional para la capacitación integral

Los programas de formación psicopedagógica como estrategia organizacional para la capacitación integral otorga una serie de elementos que contribuyen en la formación de los sujetos, en la manera de impartir las capacitaciones, las etapas del proceso para ejecutar, las actividades a realizar durante el curso empleando estrategias cognitivas y metacognitivas para la enseñanza-aprendizaje más efectiva en los sujetos a los que se quiere capacitar, aprovechando la capacitación para beneficiar a la organización y al capital humano.

Werther y Davis (1998), comenta que el principal desafío de los administradores de recursos humanos es lograr el mejoramiento de las organizaciones, haciendo más eficaz y eficiente su trabajo. La buena administración de recursos humanos genera beneficios, cuidando el talento humano, creando un ambiente de trabajo atractivo para retener al personal contratado y obtener de él el máximo beneficio y productividad.

Actualmente las oportunidades de trabajo son muy complicadas para el país, esta situación da la pausa para afirmar que no todas las empresas son buenas para trabajar, lo competitivo de una empresa es que sepa cómo atraer, seleccionar y retener a sus trabajadores mediante un plan que maneje la organización para el desarrollo personal y laboral.

Los programas de formación psicopedagógica como estrategia organizacional para la capacitación integral es un proceso continuo, con la atención inicial del personal de nuevo ingreso mediante una inducción de forma

adecuada, capacitación de acuerdo al área para la cual fueron contratados, la capacitación y formación debe incluir a los empleados con experiencia para ubicarlos a nuevos puestos y desempeñar sus nuevas funciones de una manera efectiva.

Las capacitaciones dependerán de las necesidades de cada organización, por eso es importante definir y clasificar sus objetivos, metas y finalidad de sus actividades a ejecutar, para mejorar los conocimientos y habilidades de los trabajadores.

En este sentido la capacitación es frecuentemente para los sujetos que pertenecen a una organización, la formación y desarrollo es para los futuros puestos a ocupar en la organización, la diferencia es los niveles que se quieran alcanzar y la complejidad de los procesos.

Una capacitación de calidad ayudará a desempeñar un buen trabajo en equipo e individual con grandes beneficios para su área y su vida personal, pues involucra un futuro con mayores responsabilidades de puestos, pero menores preocupaciones en sus funciones debido a su formación, capacitación y desarrollo.

Los programas de formación psicopedagógica como estrategia organizacional para la capacitación integral, es una oportunidad de mejora para marcar la diferencia entre el éxito y el fracaso.

Muchas empresas no consideran la importancia de una capacitación efectiva y productiva, piensan que no es fundamental para el progreso de la empresa, derivando problemas de personal que no son atendidos a tiempo y provocando una crisis o en su caso postérgalos por tiempo indefinido.

Las empresas responsables de formar a su personal se enfoquen en la gente, permitiendo que crezcan y se desarrollen a la par de la organización.

1.4.4 Roles y tareas del psicopedagogo en las organizaciones

El rol del psicopedagogo en las organizaciones es fundamental para el resultado novedoso y relevante para los diferentes participantes del ámbito laboral.

El psicopedagogo tiene como ámbito de acción casi exclusivo a la educación sistemática, clínicas, hospitales y consultorios, la desinformación y falta de conocimientos social de sus funciones, lo hace no ser tomado en cuenta en el área laboral empresarial.

El trabajo del psicopedagogo se dirige a personas implicadas en las organizaciones que tienen los puestos de gerentes, jefes y profesionales de RRHH entre otros, para comprender el funcionamiento del rol del psicopedagogo en estos ámbitos, se considera tener resultados beneficioso para detectar problemas de aprendizaje organizacional que puedan pasar desapercibidos.

Así mismo ayuda a generar conocimientos, focalizando atención en el aprendizaje de los adultos en situaciones laborales para reconocer beneficios de la intervención psicopedagógica en estos ámbitos.

El psicopedagogo es un profesional que se ocupa del ser humano en sus distintas situaciones de aprendizaje, teniendo como objetivo el logro de sus metas y el mejoramiento de su contorno.

Algunas funciones de apoyo del psicopedagogo para potenciar a una organización son:

- 1.- Coordinación de las actividades
- 2.- Colaboración en los procesos de evaluación y revisión de proyectos.
- 3.-Revisión de modelos y técnicas.
- 4.-Orientación en los procesos de aprendizaje.
- 5.-Asesoramiento en los programas formativos y de desarrollo
- 6.-Recomendación a las distintas áreas en sus funciones.

Los roles y tareas del psicopedagogo en las organizaciones, son importantes para apoyar a las distintas áreas con problemas de aprendizaje e incluso de inteligencia emocional, permitiendo cambiar el contexto o el ambiente para un aprendizaje significativo, no solo en la organización; sino a la persona, ayudando a mejorarlo como sujeto, un colaborador dentro de la organización con una inteligencia emocional estable, permite la permanencia del capital humano a largo plazo.

Capítulo II

Inteligencia emocional, posicionamiento teórico

2.1 La inteligencia emocional, acercamiento a su concepto

El concepto de Inteligencia Emocional se da a conocer a partir que Goleman hace menciones de la importancia de las emociones en el actuar de las personas, así mismo, resalta más cuando ejercen las emociones dentro del funcionamiento psicológico del sujeto, cuando se enfrenta a momentos difíciles y tareas importantes como los peligros, las pérdidas dolorosas, la persistencia hacia una meta de objetivos a pesar de los fracasos, el enfrentar riesgos, los conflictos con un compañero en el trabajo.

En todas las situaciones se involucran las emociones, que puede resultar en una acción que culmine de modo exitoso o bien negativamente en el desempeño. Cada emoción ofrece una disposición definida a la acción, de manera que la suma emocional de la persona y su forma de actuar influirán decisivamente en el éxito o fracaso que obtenga.

Este conjunto de habilidades de carácter socio-emocional es lo que Goleman definió como Inteligencia Emocional. Esta puede dividirse en dos áreas:

Inteligencia Intra-personal: Capacidad de formar un modelo realista y preciso de uno mismo, teniendo acceso a los propios sentimientos, y usarlos como guías en la conducta.

Inteligencia Inter-personal: Capacidad de comprender a los demás; qué los motiva, cómo operan, cómo relacionarse adecuadamente. Capacidad de

reconocer y reaccionar ante el humor, el temperamento y las emociones de los otros.

Goleman (1995), menciona que la inteligencia, como la comprendemos actualmente, contribuye en un 80% para triunfar en la vida. La cual te permite conocer y controlar las emociones propias y ajenas, con el fin de obtener determinados fines.

Goleman (1995), Define cinco cualidades de la inteligencia emocional:

- **Conciencia de uno mismo:** Es la capacidad de reconocer los propios sentimientos, emociones o estados de ánimo.
- **Equilibrio anímico:** La capacidad de controlar el mal humor para evitar sus efectos perjudiciales, entendidos estos en términos de conductas indeseables
- **Motivación:** Es la capacidad para auto inducirse emociones y estados de ánimo positivos, como la confianza, el entusiasmo y el optimismo.
- **Control de los impulsos:** La cualidad de la inteligencia emocional como la capacidad de aplazar la satisfacción de un deseo en aras de un objetivo
- **Sociabilidad:** Incluye las cuatro cualidades anteriores tienen relación con el conocimiento y el control de las propias emociones, la sociabilidad tiene que ver en cambio con el conocimiento y control de las emociones y estados de ánimo de los demás.

La inteligencia emocional lo definimos como el actuar de los sujetos, que involucra una serie de sentimientos que pueden favorecer o perjudicar en las decisiones impactando en el resto de la vida. De esta manera al conocer

nuestras fortalezas y debilidades como individuo podemos actuar en la mejora de nuestros comportamientos y obtener resultados favorables en nuestro día a día.

2.2 Las emociones, concepto y tipos

Hablar de las emociones, conceptos y tipos, son básicas para el ser humano, las cuales están entrelazados con el estado de ánimo, el temperamento, la personalidad, disposición entre otros.

Reeve (1994,), menciona, “todas las emociones tienen alguna función que les confiere y permite que el sujeto realice con eficiencia las reacciones conductuales apropiadas, con la independencia para hacer con gusto las cosas. De la misma forma las emociones más desagradables tienen funciones importantes en la adaptación social y el ajuste personal” (p.4).

Reeve (1994, p.4) menciona que la emoción tiene tres funciones principales:

- Funciones adaptativas
- Funciones sociales
- Funciones motivacionales

Estas tres funciones son principales para el actuar y la convivencia con los demás dentro del clima laboral, con la intención de influir en la persona y contar con una armonía dentro de área o contexto laboral, bríndalo un buen lugar de trabajo y por lo tanto una jornada más placentera.

FUNCIONES ADAPTATIVAS:

Tal vez las funciones más importantes de la emoción sea disponer al organismo para realizar eficazmente la conducta exigida por las condiciones ambientales, así mismo dirigir la conducta hacia un objetivo determinado.

Plutchik (1980) menciona ocho funciones principales de las emociones, el miedo, la ira, la alegría, la tristeza, la confianza, el asco, la anticipación y la sorpresa. La cual establece un lenguaje funcional que identifique cada una de las distintas reacciones con la función adaptativa que le compete.

Tabla 1.

LENGUAJE SUBJETIVO	LENGUAJE FUNCIONAL
Miedo	Protección
Ira	Destrucción
Alegría	Reproducción
Tristeza	Reintegración
Confianza	Afiliación
Asco	Rechazo
Anticipación	Exploración
Sorpresa	Exploración

Plutchik (1980), Función del lenguaje subjetivo al lenguaje funcional.

La importancia de las emociones como mecanismo adaptativo fue manifiesta por Darwin (1872/1984), quien menciona que “la emoción sirve para facilitar la conducta apropiada”, (p. 4) lo cual le confiere una extraordinaria relevancia en la adaptación según Plutchik en 1980.

Las emociones son uno de los procesos menos sometidos al principio de selección natural (Choliz y Tejero, 1995) “estando gobernados por tres principios exclusivos de las mismas. Los principios fundamentales que rigen la evolución en las emociones son de hábitos útiles asociados, antítesis y acción directa del sistema nervioso” (p.4).

FUNCIONES SOCIALES:

Las funciones principales de las emociones son facilitar la aparición de las conductas apropiadas, la expresión de las emociones permite diagnosticar a los demás el comportamiento asociado, permitiendo darle un valor en los procesos de reacción interpersonal.

Se destaca varias funciones sociales de las emociones, facilitar la interacción social, controlar la conducta, permitir la comunicación de los estados afectivos, o promover la conducta. Las Emociones como la felicidad favorecen los vínculos sociales y las relaciones interpersonales, mientras que la ira puede provocar respuestas de evitación o de confrontación, así mismo las emociones pueden considerarse como una serie de estímulos discriminativo que facilitan la realización de las conductas de los demás, (Izard, 1989, p. 5)

FUNCIONES MOTIVACIONALES:

La estrecha relación entre la emoción y la motivación es una expresión presente en cualquier tipo de actividad que poseen las dos principales características de la conducta motivada, dirección e intensidad. La emoción hace que la energía sea motivada, una conducta “cargada” emocionalmente se realiza de forma más vigorosa. Las emociones tienen la función adaptativa de facilitar la ejecución eficaz de la conducta necesaria en cada exigencia. Para Chóliz (2005)” la alegría la atracción interpersonal, la sorpresa, la atención ante estímulos novedosos, facilitan la acción a realizar “(p. 6). Mariano Chóliz (2005Mariano Chóliz (2005

Por otro lado, dirige la conducta, en el sentido que facilita el acercamiento o la evitación del objetivo de la conducta emotiva en función de las características algedónicas de la emoción.

La relación entre motivación y emoción no se limita al hecho de que en toda conducta motivada se producen reacciones emocionales, sino que una emoción puede determinar la aparición de la propia conducta motivada, llevándolo a un objetivo y hacer que se realice con intensidad. Según Chóliz (2005) “toda conducta motivada produce una reacción emocional y a su vez facilita la aparición de unas conductas motivacionales y no otras” (p. 6). Mariano Chóliz (2005Mariano Chóliz (2005

Menciona Wenger, Jones y Jones (1962) “Casi todo el mundo piensa que sabe que es una emoción hasta que intenta definirla. En ese momento casi nadie afirma poder entenderla” (p.3).

Se entiende que las emociones pueden afectar las relaciones laborales, la salud y la felicidad del sujeto, es importante aprender a manejar y mejorar las emociones y no volverse esclavo del mal humor y la irritación personal.

Bosch (2009) comenta que la familia y el trabajo son fundamentales en el desarrollo de la inteligencia emocional. Muchas emociones se aprenden en las primeras etapas de la infancia, pero la realidad es que nadie nos enseña a ser felices, generalmente los padres se preocupan por una buena formación académica, se preocupan tanto por el futuro que dejan de vivir el presente, aumentando su estrés y sus emociones sin rumbo.

Friedrich Nietzsche en su libro Humano, demasiado humanos (1986), comenta con una frase lo siguiente, “Cómo se llega a ser como se es”, (p.3) nos hace ver que nadie está condenado a ser como es durante el resto de su vida si ha comprobado que los resultados no le satisfacen.

Al final de la vida el secreto es elegir la forma en la que deciden sentirse, y es ahí donde nuestras emociones juegan un papel importante.

Uno de los factores fundamentales para que una persona pueda ser feliz, es que domine los secretos de las emociones y las relaciones humanas, si aprendemos a aplicar las herramientas básicas de la inteligencia emocional a nuestra vida, podemos transformarlas a cualquier edad.

Es necesario saber si las emociones pueden afectar para realizar nuestras actividades de una forma satisfactoria, pues debemos detectar el malestar a fin de tratar la situación y el por qué se origina, para posteriormente mejorar. Además, los recuerdos o imaginación del pasado puede que surja una emoción desagradable que tiene al ser humano de mal humor, evitando superar su situación del pasado llevándolo al presente y futuro evitando que avance para vivir tranquilo y en plenitud.

Cuando estamos tristes pensamos que somos víctima de la vida y que todo nuestro mundo está mal, que no hay nada ni nadie por quien luchar, trabajar y estar bien y cuando estamos felices decimos que somos bendecidos por tal momento e incluso que nos merecemos todo y los demás no nos importa, las distintas reacciones hacen que los sujetos realicen cosas extraordinarias para bien o para mal.

Es así que Leslie Greenberg (2009) menciona que “las emociones, exponen los problemas para que la razón los resuelva” (p. 38) indicándonos señales que nos avisan de la necesidad de prestar atención a algo o alguien y atender la situación.

Londoño (2008) señala que podemos alterar el sentimiento haciéndolo positivo o negativo, pero eso se convierte en una elección, y si sabemos encontrar la manera de sentirnos con fuerza para superar aquello que nos tienen desanimados, irritados, sin ganas de vivir, o que, nos hace pensar que estamos perdidos, o que no encontramos el final del túnel o, ni si quisiera como caminar

a través de él, entonces descubrimos que en nuestro interior estaba la solución, que éramos nosotros quienes realmente poníamos obstáculos.

Así mismo, Londoño (2008) nos dice, somos como un billete de cien euros, aunque lo arrugues, lo dobles, lo ensucies, lo golpees, no pierde su valor. Creer en ti, creer en que podemos comunicarnos de otra manera, sabiendo que lo importante no es lo que dices a las personas, sino cómo haces que se sientan, lo iras descubriendo a medida que uno aprende a valorarse y a comunicarse con los demás.

Es así que la Inteligencia Emocional se relaciona con la capacidad que tiene cada sujeto para reconocer los propios sentimientos; los sentimientos de los demás y la motivación para conducir las relaciones con nosotros mismos y con los otros de forma adecuada.

A partir del planteamiento del recurso humano y sus emociones las molestias de los conductores nos acerca a entender más al personal para mantenerlo más placenteramente en el trabajo, de la misma manera que nos expresen sus inconformidades de forma general para apoyarlo y de esta manera se desempeñen de mejor manera y promover evitar que dejen el trabajo.

Entender sus necesidades laborales y personales, es empezar a entender al grupo conductor, buscando comprender en todos los sentidos al personal, y desarrollar colaboradores felices y eficaces.

2.3 Habilidades emocionales

Hoy en día la habilidad emocional se ha convertido en un gran esfuerzo para la sociedad, trabajar en la sensibilización ante la necesidad de educar la emocionalidad es un gran reto, contar con habilidades emocionales contribuye en gran medida a resolver conflictos, entrenar la mente y desarrollar competencias emocionales para afrontar las relaciones inter e Intra personales.

Schutte, Malouff, Bobik et al. (2001), Comentan que contar con Habilidades Emocionales, provocara un hábito en los sujetos que contribuye a su formación emocional, evitando menos descontrol, empatía y agresividad. Cuál mayor sea la habilidad emocional, las relaciones sociales entre compañeros son más agradables, y en consecuencia una buena interacción.

Las habilidades emocionales tienen factores como las acciones que determinan el éxito o el fracaso de los logros, esto va acompañado de la inteligencia emocional que Goleman (1995), define básicamente como la capacidad de gestionar las propias emociones y la de los demás.

La excelencia del manejo de las emociones depende más de las competencias emocionales que de las capacidades cognitivas. La habilidad es la capacidad de realizar las cosas correctamente con facilidad, lo cual permite que cada sujeto desarrolle la habilidad de reconocer y comprender sus emociones, el autocontrol de sus emociones, la empatía, comunicación asertiva, liderazgo y la flexibilidad.

Así mismo la habilidad emocional te permitirá conocer y controlar las emociones y las reacciones en cada acción, sensibilizando a las personas de

contar con una educación emocional que contribuirá al mejor desarrollo integral del sujeto.

2.4 El aprendizaje y la inteligencia emocional

El aprendizaje y la inteligencia emocional van entrelazadas, la inteligencia emocional es la capacidad de ser consciente del estado de ánimo y descubrir su influencia en la vida cotidiana; a partir de ahí auto dominarnos, el aprendizaje es la obtención del conocimiento sobre algo, de la cual se tiene alguna noción y a veces experiencias, con la intención de volver a realizar una misma actividad y mejorar hasta lograr la perfección.

Identificar nuestras emociones nos permitirá ser más empáticos con los demás y contribuir a una salud emocional estable. La inteligencia emocional se desarrolla en el transcurso de la vida, lo cual aporta aprendizaje y desenvolvimiento.

Para el aprendizaje y la inteligencia emocional se requiere del conocimiento interno de cada sujeto, identificar causas para poder enfocar una posible solución y contar con objetivos que contribuyan en gran medida a determinar prioridades, con base a esto tomar decisiones congruentes. El punto importante a resaltar en este espacio es que la inteligencia emocional en el aprendizaje depende del sujeto, visualizando lo negativo para convertirlo en positivo.

Al final la autoestima contribuye en gran parte a un estado emocional confortable, donde el aprendizaje sea la clave del éxito, esto a pesar de la presión social a los que están sometidos, Balsera Gómez F. J.; Bernal, S. (2008),

Comenta que, si bien el aprendizaje académico no soluciona a menudo los problemas, nos brinda herramientas para afrontar los problemas de una manera más responsables.

F. J.; Bernal, S. (2008), realiza una reflexión sobre la inteligencia emocional en la que muestran la utilidad, necesidad y posibilidades de mejorar el rendimiento a través de las habilidades de autoconocimiento, autocontrol, empatía, sociabilidad y automotivación, contribuyendo a un aprendizaje significativo en la vida emocional de cada sujeto.

Por lo consiguiente, el aprendizaje y la inteligencia emocional son acciones que se dan en conjunto a través de las experiencias, la cual se aprende cuando la inteligencia emocional se encuentra estable y equilibrada.

2.5 Ambientes de aprendizaje e inteligencia emocional

Los Ambientes de Aprendizajes deben de ser idóneos para que los sujetos realicen mejor sus funciones y de la misma medida comprende y aprendan a realizar sus actividades.

Un ambiente de aprendizaje adecuado, es importante para el desarrollo integral del personal, así mismo, son fundamentales para conseguir el éxito en su desempeño. Para que un ambiente sea favorable es significativo para el personal participante en el proceso de enseñanza-aprendizaje, la cual contribuirá en gran medida a transformar y cumplir con las metas en conjunto.

Cuando el ambiente de aprendizaje ha logrado su objetivo, podemos decir que la inteligencia emocional en los sujetos también está estable, esto es en gran medida porque se ve reflejado el trabajo en conjunto del personal, si

ambas no estuvieran equilibradas una empresa o institución no lograría sus objetivos.

Para comprender mejor los Ambientes de Aprendizaje Pérez (2012), los clasifican de cuatro formas; físico, virtual, formal e informal.

- Ambiente físico: Es la que rodea al sujeto, su contexto y contenido.
- Ambiente Virtual: Es el espacio digital, en el cual interactúan diversos aspectos como los tecnológicos, pedagógicos entre otros, que contribuyen en su enseñanza.
- Ambiente Formal: Se realiza en un sistema educativo institucionalizado y estructurado.
- Ambiente Informal: Es el que lleva a cabo el resto de nuestra vida y depende de cada sujeto.

Por ello es de vital importancia trabajar en la inteligencia emocional de los sujetos, en gran medida la motivación influye en su aprendizaje constante y sobresaliente de cada, permitiendo descubrir, comprender, resolver conflictos y desarrollando habilidades y competencias para la vida.

2.6 Formación y desarrollo de la inteligencia emocional en adultos para mejorar su desempeño laboral

Las organizaciones o instituciones hoy en día se ven en la necesidad de mejorar el desempeño laboral de sus trabajadores con el fin de alcanzar alta competencia en el mercado. La rápida evolución y los constantes cambios

generados por el desarrollo de la tecnología y los métodos de enseñanza-aprendizaje han tenido como consecuencia un ambiente laboral modificado en las estructuras emocionales de las personas que prestan su servicio en las distintas organizaciones e instituciones con la finalidad de aumentar su productividad, Dávila y Sastre (2010), comenta que las emociones de los trabajadores influyen sobre el rendimiento de su trabajo.

La Formación y desarrollo de la inteligencia emocional en adultos para mejorar su desempeño laboral, desde una mirada empresarial, surge con el afán de desarrollar las capacidades, cualidades, habilidades, aptitudes, actitudes, competencias entre otros para el crecimiento de una organización. Los sentimientos y las emociones han tomado gran importancia en el área organizacional, la Inteligencia Emocional es una destreza que permite conocer y manejar los propios sentimientos, interpretar y enfrentar los sentimientos de los demás, sentir una satisfacción y ser eficaces en cada una de las actividades que desarrollen, así como también crear hábitos mentales que favorezcan la productividad y el desempeño laboral. (Araujo y Leal, 2007).

El objetivo es identificar la influencia para la formación y desarrollo en la Inteligencia Emocional en el recurso humano dentro de la organización para mejorar el desempeño laboral, a partir de plantear el supuesto de que el desarrollo de la inteligencia emocional resulta un factor determinante en la mejora de las relaciones de las personas en las organizaciones, y por ende manifiesta un incremento en los resultados laborales y productivos que se espera de ellos.

Las organizaciones en su praxis diaria tratan de satisfacer los objetivos planteados y el desarrollo del capital humano. Así mismo Garnerd (1993), define la inteligencia como la capacidad de resolver problemas. Al definir la inteligencia como una capacidad se convierte en una habilidad que se puede desarrollar, dependiendo del medio ambiente, las experiencias vividas, la educación recibida, entre otros.

Es así que la Formación y desarrollo de la inteligencia emocional en adultos para mejorar su desempeño laboral, se basa en los objetivos y metas de las organizaciones para incrementar la formación y desarrollo de los sujetos encaminada a la misión y visión, permitiendo que la inteligencia emocional en adultos mejore día con día para un desempeño laboral satisfactorio, teniendo trabajadores felices, su productividad será más.

Capítulo III

Diseño de la investigación

3.1 Contexto de la empresa

3.1.1 Antecedentes Históricos

Autobuses del Oriente mejor conocida como Grupo ADO y hoy llamado Mobility ADO, empresa de transporte líder por más de 80 años en el mercado, nace en 1939 con 5 permisionarios que le apostaron a la movilidad de las personas, donde realizaban las funciones de asesores de venta, conductor, equipajero y mecánico en el transcurso del camino.

Una empresa que tenía la finalidad de trasportar personas a sus distintos destinos, aperturando nuevos caminos en el transcurso del tiempo, sin pensar en innovar en otras áreas, posteriormente la necesidad de los pasajeros hizo que la empresa creara otros servicios para mantener la preferencia del público y hacer crecer la empresa.

Conforme pasa el tiempo el grupo ADO crea cinco empresas importantes como ADO transporte, EMCO (Empresas comerciales), Mi escape, Avanza y Asur. En el 2018 se piensa en extender hacia Sudamérica y compra 10 empresas más para que en el 2020 se encuentren consolidados. El grupo involucra otras empresas y servicios que hacen la diferencia para mantenerse en el gusto del público por generaciones.

3.1.2 Servicios

El grupo ADO o Mobility ADO brinda distintos servicios para estar en el gusto de las distintas generaciones, apoyándose en la tecnología para brindar un mejor servicio y a la vez ganancia, por ello, hoy presta los distintos tipos de servicios como:

GRUPO ADO TRANSPORTE: Servicio de transporte y las distintas marcas como Rápidos del Sur (RS), Cristóbal Colon (CC), Ómnibus Cristóbal Colon (OCC), GL y Platino.

EMPRESAS COMERCIALES (EMCO): Todas las tienditas y franquicias que se encuentran alrededor de las terminales.

MI ESCAPE: Agencia de viaje turística.

AVANZA: Ubicado en ESPAÑA, ofrece servicio de transporte urbano.

ASUR: Es el espacio del aeropuerto más importante de Cancún.

Esto tuvo como resultado dos tipos de organigramas, una de transporte y operativa, que se dedica exclusivamente al ámbito del transporte (Grupo ADO transporte, Mi escape y Avanza) y la otra comercial y administrativa, que maneja únicamente las franquicias de las tiendas y espacios(EMCO Y ASUR), la cual tienen la finalidad de prestar un excelente servicio al público, transformado la llegada y el destino del cliente , con esto grupo ADO o Mobility ADO satisface de forma general los gustos, y a la par permite que sus ganancias se quede entre ellos.

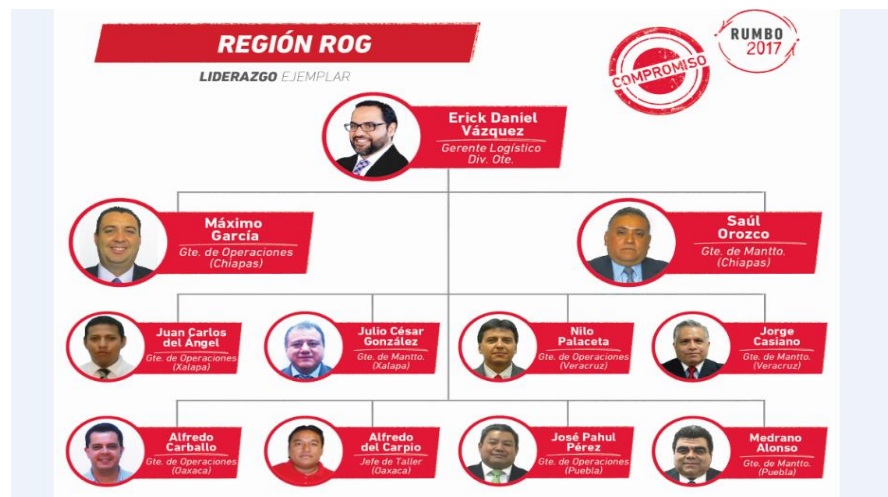
3.1.3 Organización formal

En la región Chiapas la organización se divide en dos partes, la operativa y la comercial.

La parte operativa se encarga de la logística de las unidades y conductores en camino y descanso, así mismo de la operación que realizan todos los días los preceptores, quienes son los jefes de los conductores de las distintas marcas (RS,CC,OCC Y PLATINO), para finalizar el área de mantenimiento de la unidades que abarca desde que llegan, el combustible, fosa de recepción, mantenimiento preventivo o fallas mecánicas reportadas, lavado y limpieza de las unidades e instalación y ubicación de las unidades en el patio de maniobra.

El organigrama de cómo se encuentran distribuida la región Chiapas, es el siguiente:

Gerentes de OPERACIÓN, MANTENIMIENTO Y LOGISTICA DE AUTOBUSES.



Fuente: Grupo Mobility ADO

Gerente GENERAL, COMERCIAL, RRHH Y JURÍDICO.



Fuente: Grupo Mobility ADO.

La parte comercial, se enfoca en la atención al cliente, ventas de boleto, cafetería y tiendas, así mismo verificar que las unidades y conductores se encuentren en tiempo y forma para los distintos viajes, las instalaciones en óptimas condiciones y las líderes de ventas, asesores de ventas, anfitriones, equipajeros, baristas entre otros que cumplan con sus funciones labores.

3.1.4 Organización dinámica

El programa se presenta en los talleres de OCC, por lo cual nos tomará unos meses en llevar la investigación por cuestiones de roles y circuitos de los conductores de la marca RS, la muestra se realizará con seis integrantes de los 14 conductores de la plantilla para que el resto pueda cubrir a sus compañeros y apoyar esta investigación sin afectar sus días de descanso y trabajo.

El personal del grupo conductor cuenta con dormitorios, gym, cancha de tenis, cancha de futbol rápido y un comedor dentro de las instalaciones para su comodidad, sin necesidad de pagar estos servicios, la intención es brindarles confort a los conductores para su esparcimiento y descanso total. Así mismo cuentan con capacitaciones constantes de acuerdo a su formación técnica en la conducción, y el trato al cliente, estas capacitaciones están programadas bajo un plan anual para cubrir la plantilla total de los conductores sin afectar la operación.

Además, la empresa le da la opción de continuar estudiando, apoyándolos en los horarios y en beca para el colaborador, esta beca consta de una mensualidad dependiendo de su sueldo, de esta manera permite el crecimiento académico y profesional del colaborador, contribuyendo a escalar a otra marca mejorando sus condiciones económicas.

El grupo Mobility ADO que lleva más de 80 años en el mercado, permite brindarles prestaciones e instalaciones adecuadas para tener conductores más estables, sin embargo se han detectado como se indicó, algunas dificultades de relación interpersonales entre parejas de viaje y pasajeros, en ese sentido la empresa ha considerado necesaria la formación de sus trabajadores, requiriendo el servicio de una psicopedagoga, con una propuesta o programa de intervención de apoyo a enseñar la regulación emocional en este núcleo laboral.

3.2 Justificación

Surge el interés de trabajar este contexto, dado que los conductores tienen gran responsabilidad a su cargo, toda vez que interactúan con la gente de diverso carácter y por tanto necesitan desplegar una serie de competencias sociales y socioemocionales para desarrollar su trabajo de manera exitosa, al mismo tiempo como psicopedagogo es un campo emergente, vigente e innovador donde se puede observar el quehacer y aporte en el contexto laboral.

Los conductores presentan distintas situaciones personales que perjudican su entorno laboral, por lo cual, es importante el apoyo de un psicopedagogo para contribuir en su moderación de su inteligencia emocional y apoyarlos a separar sus problemas personales en su instancia de trabajo, con la finalidad, de obtener un desempeño satisfactorio y evitar futuros accidentes por la inestabilidad emocional.

Los conductores de los talleres de OCC son importantes y fundamentales para la operación a realizar en la empresa e implementar el crecimiento de ésta, por tanto, es prioritario tener resultados satisfactorios para mantener la empresa en el mundo del transporte.

Como materia prima los conductores son una pieza indispensable dentro del grupo que contribuyen al funcionamiento de la operación y de la permanencia en el gusto de la gente. Ellos están de cara al cliente y son los responsables de llevarlos a su destino en tiempo y forma, hacen posible el crecimiento y la popularidad de la empresa. Por lo tanto, esta situación hace que el grupo

conductor sea vulnerable ante situaciones emocionales que descontrolen sus acciones y comportamientos.

La realización de esta investigación es posible dado que las autoridades de la marca RS han expresado su disposición a colaborar con el espacio, la gente y los tiempos necesarios para el desarrollo de esta investigación.

La importancia de esta investigación es contribuir al aprendizaje y desarrollo emocional de los conductores de la marca RS, un escenario donde nadie se ha preocupado ni ocupado, convirtiéndose en el olvido de muchos y el actuar de pocos.

El desarrollo social y organizacional del mundo posmoderno actual ha llevado al pensamiento individual y egoísta de la sociedad, promoviendo pensar en el "YO" dejando de lado el beneficio común dentro de su área de trabajo, provocando desacuerdos en ellos con el afán de cumplir solo sus expectativas personales. De igual manera los conductores pasan por diversos cambios emocionales, que desencadenan comportamientos en su desarrollo laboral y personal.

Por lo tanto, esto nos lleva a la reorientación de los procesos de capacitación organizacional, otorgándoles cursos de trato al cliente, refrendo de manejo, computación básica, gente ADO, brújula de valores, pasión por servir y sensibilización al cambio, entre otros, permitiendo la formación integral del grupo conductor y contribuyendo a la actualización del servicio para satisfacer las necesidades del cliente.

Lo anterior me motivó a investigar las causas del bajo rendimiento laboral y la utilidad para la marca RS , por lo tanto, la empresa podrá percatarse de qué tan importante es trabajar con programas orientados al desarrollo emocional del personal, transmitiendo confianza y plenitud en Grupo ADO Transporte Región Chiapas, beneficiando directamente a los usuarios, sintiéndose cómodos y seguros de viajar con la marca, teniendo una comunicación más fluida y no agresiva, para posteriormente impactar a los conductores que les permita expresar y retroalimentar las emociones que viven en su trabajo y realizar los ajustes necesarios a las estrategias implementadas para disminuir el bajo rendimiento laboral en esta área.

3.3 Objetivos

3.3.1 Objetivo General

Diseñar una propuesta de intervención psicopedagógica que contribuya a la formación integral de los conductores de la marca RS, para atender las dimensiones emocionales, ética y valores que les permita orientar y mantener un desempeño laboral óptimo.

3.3.2 Objetivos Específicos

Identificar los diferentes tipos de emociones de los conductores de la marca RS de los talleres de OCC.

Analizar las causas por las cuales los conductores presentan bajo desempeño laboral.

Explorar las actitudes del conductor en su desempeño laboral y comunicación con sus compañeros y usuarios del servicio.

Identificar la relación de los conductores que tienen con su preceptor.

Reconocer las debilidades y fortalezas de los conductores de la marca RS.

3.4 Diseño metodológico

3.4.1 Población y muestra

La población de los conductores conforma un total de 443 colaboradores en los talleres de OCC, 14 pertenecen a la marca Rápidos del Sur (RS), tomando a 6 conductores de la marca con una muestra no probabilística por factores externos, 4 cuentan con nivel preparatoria y 2 con licenciatura, elegidos de la siguiente manera 3 por antigüedad (2 años de permanencia en la marca RS) y 3 por productividad (Durante los 6 últimos meses abril-septiembre 2017).

La población atendida cuenta con una edad entre los 25 y 35 años, 4 son de Tuxtla Gutiérrez, 1 de Huixtla y 1 de Tonalá.



Los conductores son el centro de la empresa, quienes se convierten en la materia experta en el camino de todos los pasajeros, no cualquiera puede ingresar para ser parte de la línea de conductores en la empresa de ADO transporte, para ello debe contar con los siguientes requisitos: cartas laborales que avalen un mínimo de 3 años de experiencia en el manejo de transporte de 3 a 12 toneladas, tener entre 23 a 45 años de edad ,contar con una licencia federal, pasar las evaluaciones psicométricas y un curso intensivo de 25 días en técnica de conducción .

Las condiciones de trabajo son arduas, no tienen horarios y días fijos para descansar, sus jornadas laborales son de 26 días corridos durante las 24 horas y descansar 4 días seguidos durante el mes.

Las causas que los conductores presentan dentro de la empresa es la falta de regulación de las emociones en sus diversas situaciones laborales.

3.4.2 Tipo de estudio

El presente estudio se ubica en el enfoque explicativo, toda vez que busca encontrar la razones que ocasionan ciertos fenómenos y las condiciones en que surgen, son parte del problema identificado y las relaciones entre causa y efecto, indicando dos tipos principales de estudios explicativos; el primero es el experimental , el investigador utiliza la experiencia para probar su hipótesis y la segunda los observables, el investigador organiza la observación de datos de manera que le permita verificar su hipótesis (Jiménez,1998).

3.4.3 Metodología y método

El método elegido por las características de la problemática a abordar es el cuasi-experimental, un conjunto de procedimientos o estrategias de investigación orientado a la evaluación del impacto de los contextos donde las asignaciones de las unidades son elegidos y se observan en los sujetos en función del tiempo.

En la presente investigación se plantearon contextos aplicados, donde la muestra de la población fue de manera aleatoria y los sujetos son asignados al azar, aplicando sesiones para ver el antes y después de los comportamientos de sus emociones. La variable dependiente será el número de sesiones organizadas en el transcurso del programa. Los datos hipotéticos de este cuasi-experimento se presentan en las entrevistas e instrumentos para un diagnóstico efectivo, el cual pretende estudiar la posible relación causal entre el factor de tratamiento y la variable de resultado.

Se indaga en el diario de campo con cuatro categorías:

1. La relación con el preceptor y Coguis
2. La relación con su trabajo
3. La relación familiar y
4. La percepción personal

Las cuatro categorías mencionadas son indispensables para llegar a tener datos más precisos y verificar si la emoción afecta en los conductores de la marca RS. Para fines de este trabajo se entiende la primera categoría como la relación que mantienen el preceptor con el Coguis y la importancia de mantener una comunicación efectiva para la toma de decisiones ante los conductores o situaciones específicas, la segunda refiere a la relación que mantiene el conductor con su trabajo y sus actividades a realizar, la cual tiene relación con la tercera, la relación familiar, esta impacta en sus convivencias efectivas y tiempos familiares y la cuarta la percepción personal que contribuye o destruye física y moralmente al conductor.

3.4.4 Técnicas e instrumentos

El presente programa está mediado, por una pedagoga para coadyuvar en el desarrollo de su puesta en marcha, logro de actividades, retroalimentación y evaluación del progreso de los conductores.

La técnica que se eligió para este trabajo es la entrevista a los conductores de la marca RS, con apoyo del instrumento del test o cuestionario que se organizó por categorías como la percepción del conductor, emociones, familia, problemática y relaciones con sus superiores (Ver en el anexo), que consta de seis preguntas estructuradas, para percibir mejor los comentarios de los conductores y jefes.

Para iniciar el programa se otorga la bienvenida a los conductores de la marca RS y se les explica los propósitos del programa, las estrategias de aprendizajes como la mesa redonda con el preceptor y los conductores de la marca RS y darles a conocer las necesidades laborales y personales de los colaboradores para mejorar el clima laboral. Así mismo se utilizó otra técnica conocida como FODA para conocer sus fortalezas y debilidades. Se continúa trabajando con un espacio de socialización con el preceptor y sus conductores para promover las relaciones de confianza entre ellos, favoreciendo la tutoría a los colaboradores y a la par trabajar con un aprendizaje cooperativo que les permita ser productivos laboral y personalmente.

Para dar seguimiento se atenderá a preceptores para desarrollar mejor su relación laboral, permitiendo continuar con un andamiaje apropiado, además de modificar las técnicas si éstas no son las adecuadas para su continuidad.

El presente trabajo de investigación se lleva a cabo en los talleres de OCC de la capital chiapaneca, desde una perspectiva cuasi experimental, buscando la causa y el efecto de la problemática, con factores que contribuyan a los resultados que podamos probar.

Por lo tanto, se busca indagar en los trabajadores de los talleres de la OCC, sus posibles afectaciones emocionales en el campo laboral, para ello se hace necesaria la participación de los conductores de los “Talleres de OCC” de la marca Rápidos del Sur (RS VOLKBUS) con una plantilla de 14 participantes, a quienes se les aplicará una entrevista para saber los motivos que le afectan.

Es importante saber las necesidades de los conductores en su ambiente laboral, y saber si las causas de su desempeño laboral tienen que ver directamente con sus emociones. Tomar en cuenta a los conductores de la marca Rápidos del Sur (RS VOLKBUS), puede ayudar a comprender mejor sus estados de ánimo.

El apoyo de los instructores, coguis y conductores para realizar cuestionarios y entrevistas, ayuda a obtener datos estadísticos específicos, con estos instrumentos de investigación, permitió involucrarnos e interactuar con ellos, posteriormente, la entrevista nos apoya para recoger datos para un informe más detallado y preciso de nuestra investigación.

De esta manera con la técnica de la observación durante las entrevistas y el cuestionario para despejar las interrogantes antes planteadas.

Así mismo busca llegar a provocar de forma personal en cada conductor un cambio positivo en sus actitudes, haciendo que su rendimiento mejore. Las emociones nos pueden permitir y dar señales de lo que presenta el colaborador en su entorno, dándonos posibilidades de tomar decisiones rápidas para evitar una reacción negativa.

Esta investigación contribuye a la mejora de los estados emocionales de los conductores, teniendo la finalidad de tener colaboradores más estables y felices, mejorando su entorno, ayudando a no preocuparnos sino ocuparnos de los conductores, evitando futuros síntomas de tristeza, miedo, frustración y desesperación.

3.4.5 Procedimiento

ELABORACIÓN DEL PROGRAMA DE ACUERDO AL DIAGNÓSTICO.

Temporalización de las actividades realizadas para prueba piloto.

La primera etapa de la intervención fue durante los días del 06 al 21 de noviembre de 2017.

La segunda etapa fue del 23 de noviembre al 07 de diciembre de 2017.

La tercera etapa fue del 08 al 15 de diciembre del 2017.

FECHA	SESIONES	HORAS
06/11/2017 AL 09/11/2017	LOGISTICA PARA REALIZAR ACTIVIDAD.	12HORAS
	ORGANIZACIÓN DEL EVENTO.	
	BIENVENIDA.	
	INDUCCIÓN AL PROGRAMA DE INTERVENCIÓN PSICOPEDAGÓGICO AL PERSONAL DE LA MARCA RS , EN LOS TALLERES DE OCC.	
	COMENTARIOS Y DUDAS	
10/11/2017 AL 15/11/2017	LOGISTICA CON EL PRECEPTOR	18 HORAS
	ORGANIZACIÓN CON LOS CONDUCTORES	
	ORGANIZACIÓN PARA LAS INSTALACIONES	
	PASAN 3 CONDUCTORES DE 2 HORAS. AQUÍ ENTRE NOS	
16/11/2017 AL 21/11/2017	PASAN 3 CONDUCTORES DE 2 HORAS.	
23/11/2017 AL 27/11/2017	ENTREVISTA INDIVIDUAL PRECEPTOR	12 HORAS
	ENTREVISTA LABORAL GERENTE MARCA RS	
	DIALOGO ENTRE PRECEPTOR Y GERENTE DE LA MARCA RS .	
29/11/2017 AL 01/12/2017	LOGISTICA CON EL PRECEPTOR Y CONDUCTORES.	12 HORAS
	ORGANIZACIÓN PARA LAS INSTALACIONES	
	REALIZAR LA MESA REDONDA CON AMBAS PARTES	
04/12/2017 AL 07/12/2017	ORGANIZACIÓN CON EL PRECEPTOR Y CONDUCTORES.	18 HORAS
	ORGANIZAR DE LAS INSTACIONES	
	REALIZACION DEL FODA DE CONDUCTORES	
	REALIZACION DEL FODA DE PRECEPTOR Y COGUIS	
	REALIZACION DE FODA DE AMBOS	
COMENTARIOS Y DUDAS		
08/12/2017 AL 11/12/2017	LOGISTICA CON EL PRECEPTOR	18 HORAS
	ORGANIZACIÓN DE LAS INTALACIONES	
	ORGANIZACIÓN DE LOS INSUMOS	
	REALIZACION DE LA ACTIVIDAD SOMOS UNO MISMO	
11/12/2017 AL 13/12/2017	LOGISTICA CON LOS PRECEPTORES	18 HORAS
	ORGANIZACIÓN DE LAS INSTALACIONES	
	ORGANIZACIÓN DE LOS INSUMOS	
	REALIZACION DE CAPSULA SE SERVICIO	
14/12/2017 AL 15/12/2017	REALIZACION DE ANALISIS AL TERMINO DE CADA ACTIVIDAD	12 HORAS

Evaluación de Reacción

FORM 00-001-01-01

Curso: _____ Fecha: _____
 Organización: _____ Dirección: _____

Esta evaluación es confidencial. No se debe revelar la identidad de la intervención que recibe, así como los nombres de los participantes, ni los datos de la encuesta que se usó para hacerla. No envíe los datos de esta encuesta a la parte inferior.

	EXCELENTE	REGULAR	MALO
DESARROLLO DEL CURSO			
Objetivo del curso	Los objetivos se explicaron de forma clara y sencilla, así como el alcance del curso.	Se explicaron los objetivos del curso, sin embargo, no se aseguró que el grupo los comprendiera.	Se explicaron los objetivos del curso, no se aseguró que el grupo los comprendiera.
Recursos Didácticos	Los materiales, apoyos y demás fueron adecuados y suficientes para lograr el aprendizaje.	Se proporcionaron algunos materiales, sin embargo, faltaron algunos recursos, en especial, los que se relacionan con los objetivos de aprendizaje del curso.	No se proporcionaron materiales de apoyo o no fueron adecuados o suficientes para lograr el aprendizaje.
Contenido	El contenido fue apropiado, oportuno, relevante y suficiente para el curso, así como el alcance del curso. Se proporcionó la variedad que puede obtenerse con los recursos.	El contenido fue apropiado, oportuno, relevante y suficiente para el curso. Fue variado, pero faltó la variedad que puede obtenerse con los recursos.	El contenido no fue apropiado, oportuno, relevante y suficiente para el curso, así como el alcance del curso. Fue limitado y no se relacionó con el curso.
Distribución del tiempo	El tiempo asignado a cada tema, actividad o tarea fue adecuado para que se lograra el aprendizaje.	No hubo un balance en el tiempo asignado a cada tema, actividad o tarea, lo que afectó el aprendizaje.	El tiempo asignado a cada tema, actividad o tarea no fue adecuado para que se lograra el aprendizaje.
INSTRUCTOR			
Conocimiento del tema	El nivel de dominio que mostró sobre el contenido del curso fue suficiente para responder a las dudas que se presentaron durante el curso.	Demostró un dominio general del tema, pero algunas preguntas no fueron respondidas.	No demostró suficiente dominio del tema, lo que afectó el aprendizaje.
CALIFICACIÓN GENERAL DEL CURSO			
Calificación general del curso	Durante las actividades logró motivar al grupo y el logro de los objetivos del curso.	Hubo algunos puntos en que no logró motivar al grupo, lo que afectó el aprendizaje.	No logró motivar al grupo, lo que afectó el aprendizaje.
Uso de ejemplos y apoyos	Los ejemplos, apoyos y materiales que utilizó fueron adecuados y suficientes para lograr el aprendizaje.	Los ejemplos y apoyos fueron adecuados, pero faltaron algunos recursos.	Los ejemplos y apoyos no fueron adecuados y suficientes para lograr el aprendizaje.
Comunicación con el grupo	Mantuvo un lenguaje claro y sencillo, así como un lenguaje adecuado para el grupo.	Comunicó algunos mensajes, pero no se aseguró que el grupo los comprendiera.	Comunicó algunos mensajes, pero no se aseguró que el grupo los comprendiera.
Calidad del instructor	Comunicó con los participantes de forma clara y sencilla, así como el alcance del curso. Se proporcionó la variedad que puede obtenerse con los recursos.	Comunicó con los participantes de forma clara y sencilla, pero faltó la variedad que puede obtenerse con los recursos.	Comunicó con los participantes de forma clara y sencilla, pero no se relacionó con el curso.
APLICACIÓN			
Relación con los resultados del curso	Esta capacitación es suficiente para alcanzar los resultados del curso, así como el alcance del curso.	Aunque el tema es importante, no se aplicó en el trabajo en el puesto de trabajo.	Los contenidos del curso no fueron suficientes para alcanzar los resultados del curso.
Aplicación en puesto de trabajo	Fuiste lo aprendido en el curso lo podrás aplicar cuando vuelvas a tu puesto de trabajo.	Hubo algunos temas que podrás aplicar en tu puesto de trabajo, sin embargo, no podrás determinar en qué momento lo podrás hacer.	El contenido del curso no es aplicable en tu puesto de trabajo, los temas son nuevos o no aprendidos.
Calidad del curso	Recomiendo ampliamente que tomen este curso otras organizaciones de la empresa, ya que mejora las condiciones para lograr el aprendizaje de los participantes y está adaptado a la realidad de la empresa.	Recomendaría este curso únicamente si se le hiciera cambios para adaptarlo a las necesidades de la empresa y a las características de los participantes.	No recomendaría que otras organizaciones tomen este curso, ya que no cuenta con la calidad que necesita la empresa, no cuenta con los recursos necesarios.

13. ¿Qué recomendaciones para mejorar la calidad de este curso?

14. ¿Cuándo y qué hará para aplicar en tu puesto de trabajo lo que aprendiste en el curso?

Resultados De La Evaluación De La Propuesta De Intervención Para Los Talleres De OCC Con Conductores De La Marca RS.

*Evaluación de reacción:

DESARROLLO DEL CURSO	EXCELENTE	REGULAR	MALO
		82%	
INSTRUCTOR	90%		
APLICACION	95%		

*Comentarios y sugerencias para el instructor

- Buen trabajo
- Felicidades por su desempeño
- Buena profesional
- Que su aplicación pueda reproducirse para los demás compañeros conductores.

*Comentarios y sugerencias para mejorar el servicio

- Continuación de la intervención
- Que sigan teniendo una buena Organización con los responsables.
- Que la intervención sea para los conductores sin importar la marca.
- Muy bien

3.5 Resultados

Esta propuesta de intervención servirá como base para implementarlo en los talleres de OCC región Chiapas , lo interesante es proponer que esto se lleve a cabo en la operatividad dentro del departamento de formación y desarrollo, los primeros pasos ya están dados, se constituyeron con una intervención piloto adecuada para la institución, se logró un espacio físico para su funcionamiento, el área de capacitación y formación de desarrollo de personal apoyará con los materiales necesarios, los conductores que colaborarán son los que llevan más tiempo en la marca y los de mayor productividad dentro de la marca RS.

3.6 Conclusiones

A lo largo de la presente investigación se logró demostrar que los sentimientos influyen fuertemente en las actividades laborales del colaborador.

Para poder elaborar la presente intervención piloto, he podido constatar dos cosas, la primera es que los tiempos no los marcan los conductores y preceptores, este depende de la calendarización de actividades propias de la operación, surgen cancelaciones y esto modifica e interfiere en las actividades programadas por el Instructor; por otra parte existen trámites administrativos y burocráticos que van retrasando la puesta en marcha de la propuesta y la falta de interés de algunas personas de alto mando que a la vez bloquean sutilmente el trabajo. Por otra parte, una gran satisfacción haber sido parte de la primera intervención psicopedagógica en una institución privada ajena a la actividad educativa.

Para el programa de intervención, cuyo propósito general es ofrecer una atención especializada a los conductores de la marca RS, las cuales se consideran las siguientes etapas para su gestión y ejecución.

Motivación: Esta etapa desempeña un papel primordial. El propósito hace referencia a la información que se vierte respecto a la construcción y elaboración del proyecto a los conductores de la marca RS, de modo que adopten una actitud favorable, para su aceptación y ejecución.

Justificación: Crear un proyecto de intervención psicopedagógica para mejorar actitudes y fortalecer habilidades y competencias para la vida.

Sensibilización: Busca aportar elementos positivos de mejora en el quehacer cotidiano, para el logro de aprendizajes significativos y para la vida, como una respuesta imprescindible a las demandas actuales de la sociedad.

Planificación: Investigar y asentar principios organizacionales que rijan la elaboración del programa de intervención en sus diversos aspectos: fundamentos teóricos, jurídicos, estrategias, entre otros, teniendo en cuenta su correlación y nexos, privilegiando el papel del psicopedagogo.

Acuerdos: se asignan recursos para el plan logístico operacional del programa de intervención; financieros, humanos, infraestructura, se eligen destinatarios, temporalidad, coordinaciones, fechas de termino, análisis, factibilidad.

Difusión y Ejecución: Se da a conocer para su posible reproducción.

Revisión, seguimiento y evaluación: Al finalizar la ejecución de la propuesta de intervención piloto se revisan y rescatan las fortalezas y debilidades del mismo para su modificación o replanteamiento de acuerdo a las experiencias y resultados.

Así mismo nos percatamos que las emociones se pueden trabajar a través de la inteligencia emocional con apoyo de una psicopedagoga y de los preceptores que son un enlace importante hacia los conductores.

Es significativo que los conductores cuenten con una psicopedagoga dentro de la empresa para reafirmar su autoestima, la relación con ellos mismo y la confianza, llevando secciones de control para ver las mejoras de los

conductores. La intención de contar con una psicopedagoga, es que a pesar de sus distintos problemas emocionales o laborales que cada conductor tenga, le afecte lo menos posible en su vida cotidiana, transformando sus pensamientos

Además, se sensibilizo al personal para ser un poco más humanista, pues diversas personas que tratan con los conductores no saben cómo referirse a ellos, ocasionando fricciones y por lo consiguiente un ambiente laboral estresante.

Con esta investigación se tratará de implementar cambios en la empresa que sea en Pro de los conductores, mejorando su ambiente profesional, provocando mejora en su desempeño, mayor comprensión y satisfacción. Con base a esto, deduciremos un índice importante de accidentes, mejoraremos el trato al cliente y finalmente seguir siendo una empresa líder a nivel nacional.

3.7 Referencias documentales

Ausubel, D. P. (1973). *La educación y la estructura del conocimiento. Investigaciones sobre el proceso de aprendizaje y la naturaleza de las disciplinas que integran el currículum*. Buenos Aires: Ed. El Ateneo. Pp. 211-239. Recuperado de <https://www.psicoactiva.com/blog/la-teoria-del-aprendizaje-ausubel-aprendizaje-significativo/>.

Andrade Simón. (2005). Diccionario de Economía, Tercera Edición, Recuperado de <https://www.promonegocios.net/empresa/definicion-organizacion.html>.

Asensio, M., García C., J., Nuñez Cubero L. y Larrosa J. (2006) *La vida emocional*. España. Ariel.

ARAUJO, María Carolina. y LEAL GUERRA, Martín. "Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior públicas". En: *Revista CICAG, Venezuela*. Volumen 4 - Edición 2 - Año 2007. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/5530/553056601004.pdf>.

Balsera Gómez F. J.; Bernal, S. (2008). *Música, aprendizaje y emociones: concierto inaugural del III Congreso Mundial de estilos de Aprendizaje*. *Revista de estilos de aprendizaje*, 2, 2 (2008) 37-64. Recuperado de [file:///C:/Users/a.aguilar043/Downloads/Dialnet-LaInteligenciaEmocionalEnElAprendizajeDeLosAlumnos-4734007%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/a.aguilar043/Downloads/Dialnet-LaInteligenciaEmocionalEnElAprendizajeDeLosAlumnos-4734007%20(2).pdf).

- Becerra A. y Campos F. (2012). El Enfoque por Competencias y sus Aportaciones en la Gestión de Recursos Humanos. Santiago, Chile. Recuperado de <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/116913/Memoria%20M Becerra%20FCampos.pdf?sequence=1>.
- Bisquerra R. (2007). Competencias Emocionales, Universidad de Barcelona. Recuperado de <https://www.eoi.es/blogs/mintecon/2013/06/04/rr-hh-formacion-de-personal/>.
- Bisquerra, R. (2008). Modelos de orientación e intervención psicopedagógica. Bilbao: Wolters Kluwer.
- Bosch, María José (2009) La danza de las emociones: Vives como sientes. Recuperado en https://books.google.com.mx/books?id=YzjuFjGS7VQC&pg=PA31&source=gbstoc_r&cad=4#v=onepage&q&f=false.
- Business Review. Crossan, M. M. (1999). An organizational learning framework: from intuition to institution. Academy of Management Review.
- Cabrera, L., & Bethencourt, J. (2010). La psicopedagogía como ámbito científico-profesional. Educación y Psicología.
- Cardona, M., Chiner, E., & Lattur, A. (2009). Diagnostico psicopedagógico. Alicante: Editorial Club Universitario.
- Chiavenato, I. (2000) Administración de Recursos Humanos. Bogotá: Quinta Edición.

Chiavenato, I. (1981). *Introducción General de la Administración de Empresas*. México: Ed. Mc Graw Hill.

Collis, D. J., & Montgomery, C. A. (1995). *Competing on Resources: Strategy in the 1990s'* Harvard, Cambridge, MA, Estados Unidos.

Coll, C. (1996). *Psicopedagogía: Confluencia disciplinar y espacio profesional*. En Monereo, C. y Solé, I. (Coords.): *El asesoramiento psicopedagógico: una perspectiva profesional y constructivista*. Madrid: Alianza Psicología.

Cross, J (2006). *Informal Learning: Rediscovering the Natural Pathways That Inspire Innovation and Performance*. Pfeiffer; (November 10, 2006).

Chóliz, Mariano (2005) *Psicología de la emoción: el proceso emocional*
Recuperado en
<http://www.valencia.edu/~choliz/Proceso%20emocional.pdf>.

Dasgupta, M. (abril 17, 2012). *Conceptual paper: Organizacional Learning and Its Practices*. Sage Open, 2(1), 1-11.

Dogson, M. (1993). *Organization learning, review of some literatures*, in *Organization Studies* (Vol. 4).

Danvila, I. y Sastre, M. *Inteligencia Emocional: Una revisión del concepto y líneas de investigación*. En *Cuadernos de Estudios Empresariales*. Universidad Complutense de Madrid. 2010, vol. 20. p. 107-126. Extraído de <https://www.redalyc.org/pdf/5530/553056601004.pdf>.

Gardner, Howard. Frames of Mind: The Theory of Multiple Intelligences. Basic Books. Nueva York. 1983. 440 p. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/5530/553056601004.pdf>.

Gibe, C. (2018). Aprendizaje Colaborativo: Principios, Autores y Actividades
Extraído de <https://www.lifeder.com/aprendizaje-colaborativo/>.

Greenberg, L. (2000) Emociones: una guía interna. Bilbao: Desclée de Brouwer.

Guerra, A. (2007). Definición Organizacional. Recuperado de <https://www.promonegocios.net/empresa/definicion-organizacion.html>.

Goleman, D. (1995). Inteligencia emocional. Recuperado de <http://ciec.edu.co/libros/libro-completola-inteligencia-emocional-daniel-goleman/>.

Hernández, L. (2008). Teorías de Psicopedagogía Laboral I. Buenos Aires: Aprendizaje Hoy.

Huber, G. P. (1991). "Organization learning. The contributing processes and literature". Organización Science. Madrid, España. Extraído de <https://www.gestionar-facil.com/5-competencias-clave-empresas/>.

Jiménez, Rosa (1998) Metodología de la investigación, elementos básicos para la investigación clínica. Recuperado de http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/bioestadistica/metodologia_de_la_investigacion_1998.pdf.

Latorre, Antonio (2003): La investigación-acción. Conocer y cambiar la práctica educativa. Extraído de Latorre, Antonio (2003): La investigación-acción. Conocer y cambiar la práctica educativa.

Londoño, María Claudia (2008) Como sobrevivir al cambio: Inteligencia emocional y social en la empresa. Recuperado de https://books.google.com.mx/books?id=WUFg_cLyhHEC&printsec=frontcover&dq=como+sobrevivir+al+cambio&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwiLz8jLjLTSAhXMC5oKHQkIA1IQ6AEIGTAA#v=onepage&q=como%20sobrevivir%20al%20cambio&f=falsehttp://boj.pntic.mec.es/~lbarrioc/utilidades/intelemono.html .

Luivir (2019), 5 competencias claves que toda empresa debe de manejar. Recuperado de <https://www.gestionar-facil.com/5-competencias-clave-empresas/>.

Masaaki, I. (1990). Kaizen. Bogotá: Norma. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/1942/194218961006.pdf>.

Obeso, C. (2003). Capital intelectual. Barcelona, España: Gestión 2000.

Pérez, Ángel (2012) Educar en la era Digital, Madrid, Morata Extraído de [https://books.google.com.mx/books?id=_9PBDwAAQBAJ&pg=PA499&dq=autores+tipos+de+ambientes+de+aprendizaje+formales+e+informales,+fisicos+y+virtuales&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiXoe2txpXoAhUFUa0KHQYCBWYQ6AEIKDAA#v=onepage&q=autores%20tipos%20de%](https://books.google.com.mx/books?id=_9PBDwAAQBAJ&pg=PA499&dq=autores+tipos+de+ambientes+de+aprendizaje+formales+e+informales,+fisicos+y+virtuales&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiXoe2txpXoAhUFUa0KHQYCBWYQ6AEIKDAA#v=onepage&q=autores%20tipos%20de%20)

20ambientes%20de%20aprendizaje%20formales%20e%20informales
%2C%20fisicos%20y%20virtuales&f=false.

Pérez-Escoda, N.; Ribera, A y Cabanillas, M. V. (2018) Desarrollo de competencias emocionales en el programa de ocupación y formación Jóvenes para el empleo. En Soler, J. L, Díaz, O., Escolano-Pérez, E, y Rodríguez, A. (Coord) Inteligencia emocional y bienestar III. Reflexiones, experiencias profesionales e investigacions (pp. 408-423). Zaragoza: Ediciones Universidad San Jorge .Extraído de https://www.researchgate.net/publication/323945863_Perez-Escoda_N_Ribera_A_y_Cabanillas_M_V_2018_Desarrollo_de_competencias_emocionales_en_el_programa_de_ocupacion_y_formacion_Jovenes_para_el_empleo_En_Soler_J_L_Diaz_O_Escolano-Perez_E_y_Rodriguez_A_C.

Sesento, L. (2012) Modelo Sistemático Basado en Competencias para Instituciones Educativas Publicas. Recuperado de http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/lsg/concepto_modelo.html.

Senge, Peter. (1990). La quinta disciplina. El arte y la práctica de la organización abierta al aprendizaje. Granica, España.

Slater, S. E., & Naver, J. (1995). Market orientation and the learning Organization. Journal of Marketing.

Schutte, N. S., Malouff, J., Bobik, C., Coston, T., Greeson, C., Jedlicka, C. et al. (2001). Emotional intelligence and interpersonal relations. *Journal of Social Psychology*, 141 (4), 523-536.

Werther, Jr., William B. y Davis, Keith, *Administración de personal y recursos humanos*, 4ª edición, Mc Graw-Hill Interamericana de México, México, D. F., 1998. Extraído de <http://www.eumed.net/ce/2011b/jmgl.html>.

Zimmermann, A. (1998). *Gestión del cambio organizacional*. Ecuador: Ediciones Abya-Yala.

Anexos

PROGRAMA DE INTERVENCIÓN PSICOPEDAGOGICA
Entrevista Personal a los Conductores de los talleres de OCC.

Nombre: _____

Edad: _____

Oficio o Licenciatura: _____

1.- ¿Por qué decidiste entrar a trabajar como conductor?

- Por necesidad
- Por mi familia
- Por las prestaciones
- Porque me gusta ser conductor

2.- ¿Tu familia está de acuerdo con tu trabajo?

- Si
- No

3.- ¿Qué es lo que más te angustia?

- Mi familia
- El dinero
- La distancia
- Las jornadas largas de trabajo

4.- ¿Cómo te llevas con su preceptor?

- Bien
- Mal
- Porque _____

5.- ¿Qué consejo le darías a tu preceptor?

JUNTA Y REUNIÓN CON LOS CONDUCTORES E INSTRUCTORES



que nos permiten (en la profieren)

F

¿Se puede copiar?

* Petalios

Prestigio → Tiempo / permanencia.

Capital Humano → Ahora

Capacitación y procesos actuales vs competencias.

Movilidad → Soluciones.

D

¿Quié está en mis "procesos"?

Burocracia interna

Ahorros mal orientados

Trato → Evaluaciones, predios con el ejemplo, evaluación, capacitación directa. La de conciencia, empatía, colaboración, buen comportamiento. ACTITUD, VOLUNTAD

Puntualidad → Procesos, asignación de roles, disciplina, involucrar a los responsables del proceso

Temperatura → Resisten, involucramiento con el conductor

Petalios → Gestionar equipo

Limpieza / baños → Check list, supervisión

Cable de baños → Entrar el cable

Capacitación CA

Formas de pago → Tarjetas, procesos, gestión.



MESA REDONDA



“SOMOS UNO MISMO”

