

Capacitación en cuanto habilidades blandas y asesoría laboral

Jonathan I. M Walker

Escuela de Psicología, Universidad Adventista de Centro América

Informe de Práctica Supervisada en el área de Psicología Laboral

Octubre 2022

Tabla de contenido

Capacitación en cuanto habilidades blandas y asesoría laboral	1
Capacitación y Empleabilidad.....	6
Misión	7
Visión.....	7
Objetivos	7
Objetivo General	7
Objetivos Específicos	8
La Psicología Laboral	8
La Psicología Organizacional.....	8
La Definición del Ser Humano según la Psicología.....	8
El rol del psicólogo laboral	9
Capacitación en cuanto habilidades blandas y asesoría laboral	10
Las Competencias	11
El Currículo Vitae	13
La Entrevista Laboral y sus Aspectos Importantes	14
Objetivo de la Entrevista	14
Objetivo del entrevistado.....	15

Las estructuras de la entrevista laboral.....	15
Recomendaciones para una entrevista exitosa.....	16
El Lenguaje Corporal	18
El lenguaje corporal adecuado durante la entrevista laboral.....	19
¿Qué es La Emoción?.....	22
La Gestión Emocional.....	28
Importancia de gestionar las emociones en el trabajo	29
Las Emociones Durante la Entrevista Laboral	31
¿Qué es el Conflicto?	33
Elementos del Conflicto	34
Causas del Conflicto.....	34
Tipos de Conflictos.....	35
Percepción Versus Perspectiva Personal Ante el Conflicto	36
Percepción	36
Perspectiva Personal	37
Resolución de Conflicto	37
Comunicación Asertiva.....	40
Escucha Activa	41
Compromiso Personal	44
Reactividad.....	49

Ventajas de la Proactividad en el Trabajo	49
La Discriminación en la Sociedad de Costa Rica	51
Discriminación Laboral.....	51
Factores Discriminatorios en el Currículo Vitae	53
Preguntas prohibidas en una entrevista laboral	55
Alcances	61
Limitaciones	62
Conclusiones y Recomendaciones	63
Conclusiones	63
Recomendaciones.....	65
Referencias.....	66
Apéndice	77

Capacitación en Cuanto Habilidades Blandas y Asesoría Laboral

El presente informe de práctica profesional supervisada detalla los pasos a realizar durante la ejecución de esta, consiste en la aplicación de diversos procesos correspondientes al área de Psicología Laboral. Se presenta una revisión bibliográfica de temas específicos tales como: empleabilidad, curriculum vitae, entrevista laboral, gestión de emociones, comunicación asertiva, resolución de conflicto, compromiso y proactividad.

El trabajo se desarrolló en la Municipalidad de Alajuela, propiamente en la oficina de Capacitación y Empleabilidad, atendiendo la población entre 22 y 45 años que requieren el servicio de asesoría laboral y empleabilidad.

Los usuarios fueron contactados por medio de llamadas telefónicas y atenciones presenciales, con el fin de determinar las necesidades que presentan y así brindarles el servicio que más les favorezca. Como por ejemplo el entrenamiento en la elaboración adecuada del currículo vitae y la entrevista laboral.

Capacitaciones por medio de talleres interactivos, distribuidos en dos grupos semanales, los temas fueron referentes a habilidades blandas y criterios sobre la discriminación durante el proceso de búsqueda de empleo.

Descripción de la Institución

La Municipalidad de Alajuela es una entidad de gran importancia que fue edificado entorno al parque General Tomas Guardia a finales del siglo XIX y principios del XX, considerado como el edificio que albergó durante años al Instituto de Alajuela (Historia, Misión y Visión, s.f.).

“Mediante un decreto de Ley de Creación de Municipalidades, el 13 de mayo de 1824, Alajuela se constituye en Municipalidad” (Historia, Misión y Visión, s.f., párr. 14).

Actualmente la Municipalidad de Alajuela cuenta con el Sr. Humberto Soto Herrera como el Alcalde Municipal, junto con la Sra. Sofia Gonzalez Barquero como vicealcaldesa y el Sr. Alonso Luna Alfaro como el segundo Vicealcalde. La alcaldía busca planificar el desarrollo administrativo y organizativo de la Municipalidad y a la vez ejecutar las facultades de la administración general de la ciudad con el objetivo de corregir administrativamente los acuerdos y decisiones emitidos por el Consejo Municipal (Alcaldía, s.f.).

Los servicios que brinda la Municipalidad de Alajuela, se enfocan en los diferentes aspectos como son: la ciudadanía, servicios municipales y ambientales, el desarrollo cultural, el crecimiento del sector turístico, los impuestos, la proveeduría e infraestructura (Servicios, s.f.).

Capacitación y Empleabilidad

Con respecto a la oficina de Capacitación y Empleabilidad, esta brinda servicios de: asesoría laboral, seguimiento a procesos de contratación por parte de las empresas, programa emplaté, y empleo inclusivo. Dirigido a personas con algún tipo de discapacidad y a su vez, funciona como una red cantonal de empleo para los munícipes del Cantón de Alajuela que se encuentran en búsqueda de empleo o que quieren mejorar su perfil ocupacional para ingresar al mercado laboral (Capacitación y Empleabilidad, s.f.).

El objetivo de la oficina Capacitación y Empleabilidad es ayudar a la población de Alajuela a conseguir un empleo formal que les brinde estabilidad para que puedan seguir desarrollándose en la sociedad:

La oficina Capacitación y Empleabilidad es un servicio municipal gratuito que tiene por objetivo ejecutar un servicio de intermediación, orientación laboral y vinculación con oportunidades educativas para el impulso de la empleabilidad de todas las personas del Cantón Central de Alajuela, junto a la vinculación con el sector empresarial del país (Capacitación y Empleabilidad, s.f., párr. 1).

Misión

“Realizar un vínculo eficiente entre las personas que buscan oportunidades laborales y el sector empleador, mediante la información, orientación y seguimiento a las personas desempleadas y a las necesidades de las empresas de Alajuela” (Capacitación y Empleabilidad, s.f., párr. 2).

Visión

Ser la mejor oficina de intermediación de empleo del Cantón de Alajuela, reconocida por su innovación, calidad y servicio, tanto para las personas que buscan nuevas oportunidades laborales como a las empresas que buscan personal idóneo de forma ágil y eficiente (Capacitación y Empleabilidad, s.f., párr. 3).

Objetivos

Objetivo General

Desarrollar procesos de entrenamiento en competencias de empleabilidad para la población del cantón central de Alajuela, usuaria de la Oficina de Capacitación y Empleabilidad de la Municipalidad de Alajuela, durante los meses de octubre a diciembre del año 2022.

Objetivos Específicos

- Capacitar a los usuarios en el desarrollo de habilidades blandas como son: gestión de emociones, comunicación asertiva, resolución de conflicto, compromiso y proactividad.
- Educar a los usuarios de la Oficina de Capacitación y Empleabilidad de la Municipalidad de Alajuela sobre los criterios de discriminación a los cuales se podrían exponer durante el proceso de búsqueda de empleo.
- Entrenar a los usuarios en la elaboración de la hoja de vida y la entrevista laboral.

La Psicología Laboral

La psicología laboral es una rama de la psicología que estudia el comportamiento de los colaboradores y aplica principios psicológicos en las organizaciones o empresas para evaluar y evitar los posibles riesgos laborales (Psicología laboral: que es y cuáles son sus características, 2021).

La Psicología Organizacional

Por su parte, la psicología organizacional reconoce directamente la relación entre el ser humano y el trabajo, además la influencia de algunos factores que trascienden a ella. Tiene como objetivo estudiar el comportamiento humano dentro del ámbito laboral tomando en cuenta los intereses de los colaboradores y de las instituciones (La Psicología Laboral y Organizacional y su papel en las empresas, 2021).

La Definición del Ser Humano según la Psicología

Antes de ser un profesional que forma parte de una empresa u organización, se reconoce a cada persona como un ser humano que posee distintas habilidades que le permiten interactuar y

convivir con los demás en los diferentes ambientes, como pueden ser el contexto familiar, social y laboral.

Según la psicología, el concepto “ser humano” se divide en dos dimensiones. La dimensión material hace referencia a las conductas, los hábitos y la interacción con los demás, mientras que la dimensión abstracta comprende los aspectos que son un poco más complejo al momento de observar, por ejemplo, los procesos de pensar, los pensamientos, los sentimientos, los valores, entre otros (Que es el hombre según la psicología, 2023).

Una empresa es un grupo de personas y recursos que desarrollan actividades que cumplen con una serie de objetivos con el fin de obtener un beneficio económico (Empresa, 2021).

En otras palabras, las empresas representan estructuras y procesos que requiere de conocimientos y aptitudes específicas para poder cumplir con los objetivos de esta. Los colaboradores que forman parte de la empresa cuentan con las competencias requeridas para poder realizar las funciones correspondientes a sus puestos de trabajo.

El rol del Psicólogo Laboral

Es el rol del psicólogo del trabajo es asegurar que los colaboradores y la empresa u organización estén en óptimas condiciones para así potenciar el rendimiento y la productividad. El psicólogo organizacional cuenta con los conocimientos sobre la relación que existe entre una persona colaboradora y una empresa, además los factores laborales que influye en el comportamiento de los individuos, como se menciona anteriormente. Es de esta forma como la psicología laboral u organizacional se vincula con el área laboral para crear y mantener un vínculo adecuado entre ambos factores individuo-trabajo.

El psicólogo laboral u organizacional juega un rol importante en cuanto la eficacia de la empresa y la satisfacción laboral de los colaboradores. Por este motivo se encargan también con los procesos de contratación y selección, gestión de personal, el rendimiento de cada trabajador, la ergonomía, entre otros (Psicólogo ocupacional, 2023).

Capacitación en Cuanto Habilidades Blandas y Asesoría Laboral

En la actualidad, las empresas u organizaciones se enfocan considerablemente en lo que son las habilidades blandas de las personas colaboradoras mirando que estas, independientemente de las aptitudes requeridas para algún puesto de trabajo, son de suma importancia. Existe una realidad donde cada colaborador interactúa directa o indirectamente con los demás colaboradores.

Es esencial para las personas que forman o que pronto formarán parte de una empresa u organización saber mantener una relación interpersonal apropiada con los demás colaboradores:

Actualmente, las empresas no solo buscan encontrar profesionales altamente calificados y que posean los suficientes conocimientos técnicos que requiere el puesto de trabajo, sino que un factor de suma importancia es la capacidad que tengan las personas para comunicarse y adaptarse dentro del ambiente laboral (Gamarra, 2022, párr. 1).

En otras palabras, las empresas buscan personas competentes con las capacidades para cumplir con excelencia las labores asignadas.

Las Competencias

Cuando se habla de competencias, se hace referencia a una gran variedad de temas en los que una persona posee conocimientos y experiencias, y que le permite llevar con éxito el trabajo, la escuela y la vida adelante (Cortés, 2023).

Según Quiroa (2020), el conjunto de conocimientos, habilidades y destrezas son elementos esenciales de la competencia laboral, además, necesarias para que los colaboradores puedan desempeñarse en una empresa u organización.

Para llevar a cabo el trabajo con éxito, el colaborador competente busca desempeñarse de manera óptima considerando y tomando en cuenta la importancia de la tarea que está realizando, y no simplemente se dedica a la realización de dicha tarea, la persona competente hace uso de las cualidades personales para asegurar que consigue un buen resultado.

“Los expertos en el área dicen que la competencia es la disposición de un sujeto a organizar eficazmente los recursos internos y externos para fijar y alcanzar un objetivo” (Cortés, 2023, párr. 3).

Por otra parte, también se estaría hablando del término “habilidades blandas” para hacer referencia a las cualidades personales. Existe un sinnúmero de competencias o habilidades blandas, sin embargo, para efectos de dicho informe se desarrollarán las siguientes: Gestión de emociones, resolución de conflicto, compromiso y la productividad en el trabajo, así mismo se ampliará en el tema de manejo del lenguaje corporal durante la entrevista y a tipos de discriminación a los que se exponen las personas diariamente durante la búsqueda de empleo.

Es indispensable no pasar por alto las habilidades requeridas por los colaboradores para desenvolverse en el proceso de búsqueda de empleo y en el ambiente laboral para poder sobrellevar los cargos o funciones en la organización. Por este motivo forman parte importante de la evaluación de los candidatos en el proceso de selección.

Las Fases del Proceso de Selección

El proceso de selección del personal consiste en diferentes fases como son la de reclutamiento de personal, la preselección y selección de personal, la evaluación de candidatos, la entrevista laboral, valoración y toma de decisiones y contratación e inducción (Giraldo, 2022).

En la fase de reclutamiento de personal se identifica las necesidades de la empresa y se define el puesto y las competencias que se requieren de los postulantes para al final hacer las publicaciones correspondientes en las diferentes plataformas de publicidad (Giraldo, 2022).

Las empresas no solo toman en cuenta las necesidades técnicas o profesionales para cubrir el puesto de trabajo, sino identifican las competencias o habilidades blandas que se requieren para realizar las funciones con éxito. Esta información es esencial para poder atraer las personas adecuadas para el puesto de trabajo, además, identificar las competencias que se buscan en la siguiente fase.

En la fase de preselección y selección de personal se hace una preselección de los currículos vitae de los candidatos identificando los más destacados para así reducir la cantidad de números (Giraldo, 2022).

Existe la probabilidad que muchas personas, siendo profesionales calificadas, no logran ser contratadas por el simple hecho de no tener las habilidades blandas que se buscan en un

candidato. Otro factor puede ser la elaboración inadecuada del currículum que no logra transmitir la información que se busca para dar una buena impresión.

El Currículo Vitae

El Currículo Vitae (CV), siendo parte del contexto laboral, debe contener y aportar información que aumenta la probabilidad de contratación de los candidatos. Toda información que no mantiene una relación con el ámbito laboral o que no es relevante no es necesario agregar en el CV.

“Su objetivo es describir la experiencia laboral, preparación académica, conocimientos y habilidades que califican a una persona para realizar determinado trabajo” (Currículum vitae: ¡aprende a hacerlo en solo 7 pasos!, 2022, párr. 2).

El CV es el documento que brinda información a primera vista sobre los candidatos, por este motivo es importante asegurar que sea elaborado adecuadamente para captar la atención de los reclutadores.

El CV es un documento que lleva un orden y estructura que permite al reclutador leer e identificar con facilidad la información brindada. De igual forma hay puntos importantes a considerar en la elaboración de este, según la afirmación de Salas (2022):

- 1) Ser ordenado, 2) No muy saturado de información, 3) Adapte la experiencia laboral y formación al tipo de puesto disponible al que se va a aplicar, es lo ideal, 4) No es necesario adjuntar atestados (títulos / certificaciones de cursos), al menos que lo pidan, 5) Un poco de diseño en la plantilla llama la atención del reclutador, no exagere con los colores o plantilla, 6) No más de 2 páginas, 7) Formato PDF es lo ideal (no en Word o plantillas editables), 8) No colocar foto (párr. 2).

A parte de lo ya mencionado, el currículum debe contener el nombre, un número de teléfono y un correo para poder contactar a la persona concerniente, además, por lo menos tres referencias (Baquero, 2019).

En la tercera fase del proceso de selección se evalúa a los candidatos a través de distintas pruebas como, por ejemplo, las entrevistas, test psicotécnicos, pruebas profesionales, entre otros para determinar las aptitudes y la personalidad. La entrevista laboral se realiza en la cuarta fase y pretende conocer los criterios y la disposición de los candidatos al puesto de trabajo, y es realizada por un especialista de Recursos Humanos o un Psicólogo experto en el área. (Giraldo, 2022).

La Entrevista Laboral

Según el artículo Profundizando en la definición de entrevista de trabajo (s.f.), las entrevistas laborales se consideran como una técnica que se emplea durante los procesos de selección y buscan resaltar los perfiles con una mejor calificación antes de incorporar a los candidatos en una empresa. Por este motivo existe diferentes tipos de entrevistas con sus respectivas características y estructuras para lograr el objetivo.

Objetivo de la Entrevista

El objetivo principal de la entrevista laboral es comprobar si las competencias o capacidades de los candidatos se conciertan a los requisitos del puesto que se quiere cubrir. En segundo lugar, se busca conocer las motivaciones y la personalidad del candidato evaluando el nivel de interés que tiene para formar parte de la empresa. Además, la entrevista laboral pretende también comprobar si la información del currículum vitae es verdadera (Entrevista laboral: Que es, objetivo, tipos y como realizarla, 2022).

Objetivo del Entrevistado

La entrevista laboral es realizada por un entrevistador, y este a su vez indaga en los puntos anteriormente mencionados para obtener mayor información posible de la persona que está postulándose para el puesto de trabajo. Sin embargo, el candidato quien está siendo entrevistado también debe tener claro cuál es su objetivo en la entrevista:

a) Transmitir su competencia laboral para el puesto b) Demostrar que podemos, sabemos y queremos el puesto de trabajo para el que hemos sido pre-seleccionado, c) Valorar y sopesar si estamos realmente interesado en el puesto de trabajo, d) Causar una impresión positiva al entrevistador, reforzar y consolidar lo que hemos transmitido en nuestro CV (Job interview: Diferencias entre los objetivos del Entrevistador y el Entrevistado, 2016, párr. 4).

El entrevistado lleva la responsabilidad de responder las preguntas de la mejor manera posible para causar una buena impresión, por este motivo es importante evitar dar respuestas cortas. Cada pregunta permite al postulante explorar diferentes posibilidades para expresar sus cualidades según el contexto de la conversación. Por ejemplo, cuando se habla de las experiencias, identifica y resalta las habilidades propias como el trabajo en equipo, comunicación asertiva, la capacidad de liderar, entre otros (Job interview: Diferencias entre los objetivos del Entrevistador y el Entrevistado, 2016).

Las Estructuras de la Entrevista Laboral

Las entrevistas tienen diferentes finalidades, esto dependiendo de las estructuras que tienen:

Entrevista estructurada: esta tipología de entrevista laboral se centra en mantener un contexto de preguntas determinadas sobre la experiencia, la formación, los intereses personales y profesionales.

Entrevista semiestructurada: se trata de una mezcla, se realizan preguntas abiertas y estructuradas y suele ser la típica entrevista de trabajo que permite defender abiertamente la candidatura.

Entrevista libre: se basa en una entrevista con preguntas abiertas en las que el candidato puede mostrar sus habilidades comunicativas (Profundizando en la definición de entrevista de trabajo, s.f., párrs. 9-11).

Con base a lo mencionado anteriormente, se puede entender que la entrevista laboral es un espacio abierto donde el candidato debe aprovechar para mostrar la mejor imagen de sí mismo y dejar claro las cualidades que tienen para el puesto de trabajo que está solicitando. Es conveniente hacer las preparaciones antes para asegurar una entrevista exitosa.

Recomendaciones Para una Entrevista Exitosa

Para asegurar una entrevista exitosa y aumentar las probabilidades de contratación, se requiere hacer una preparación previa a la entrevista. Esta preparación incluye el informarse sobre la empresa y el puesto de trabajo, revisar la descripción de la vacante, estudiar las posibles preguntas que se hacen en una entrevista y sentirse seguro de sí mismo (Giraldo, 2022).

Al investigar sobre la empresa, el puesto de trabajo al que se postula y la descripción de la vacante, los candidatos pueden defender con seguridad los motivos que los impulsan a querer

formar parte de la empresa. Es decir, al hacer esta investigación, se puede identificar las áreas de interés y se crea una mejor idea de los servicios que brinda y de los aportes que ambos se pueden dar.

Por lo contrario, si los postulantes no logran responder las preguntas sobre la empresa, esto genera la impresión de falta de interés y compromiso hacia el puesto de trabajo.

No es solo aprovechar la oportunidad, sino, a través del autoconocimiento y las habilidades, aportar a la productividad de la empresa. Toda esta información ayuda al candidato a proyectarse de la mejor forma en la entrevista y crear una impresión positiva en el reclutador, además, aumentar las probabilidades de contratación.

Como se menciona anteriormente, la entrevista es un espacio abierto donde los candidatos deberían aprovechar para vender su imagen de la mejor forma posible. Al conocer las posibles preguntas que se pueden hacer, esto les permite indagar en las respuestas que van a compartir en la entrevista. Cada pregunta permite al entrevistador evaluar los diferentes aspectos del candidato, por eso es importante no dar respuestas cortas sino ampliar en estas de manera que se dejen en evidencia las competencias propias.

No basta con buscar información sobre la empresa, sino tener claro los motivos porque formar parte, o justificar de forma clara y concisa por qué ser contratado por la empresa, resaltando los beneficios que se puede aportar a la organización y viceversa (7 consejos para dar una buena impresión en una entrevista de trabajo, 2019).

Partiendo de la idea de generar una impresión positiva en la entrevista, es fundamental terminar las respuestas con comentarios positivos independientemente si la pregunta fuese una que resalta aspectos negativos.

Independientemente de la estructura de una entrevista, se trata de un intercambio de información por medio de una conversación, tomando en cuenta todos los canales que se utiliza para transmitir el mensaje (Profundizando en la definición de entrevista de trabajo, s.f.).

La entrevista laboral es una de las pruebas comunes que se utiliza para evaluar diferentes aspectos de los candidatos. El entrevistador no solo escucha lo que el entrevistado comenta, sino observa todo el contexto del individuo que está siendo entrevistado. Cuando se habla del contexto del individuo, no solo es la comunicación verbal sino también involucra el lenguaje corporal que se utiliza de forma consciente e inconsciente para brindar información.

El Lenguaje Corporal Durante la Entrevista Laboral

El Lenguaje Corporal

El lenguaje corporal es un tipo de comunicación no verbal por el cual se transmite un mensaje. La comunicación no verbal es todo tipo de mensaje que el receptor pueda codificar a través de una imagen, símbolo entre otros (Uriarte, 2020).

El ser humano tiene la habilidad de comunicar un mensaje sin tener que expresarlo con palabras a través de los diferentes canales como, por ejemplo, las expresiones faciales, las posturas y hasta la apariencia (Peiró, 2021).

Tras todas las acciones como se mencionan anteriormente, existe un mensaje que comunica el estado de ánimo y pensamientos del emisor, y es justamente lo que los entrevistadores observan y evalúan para percibir si existe una congruencia entre lo que se dice verbalmente y el lenguaje corporal.

“Los signos no verbales son 4 veces más efectivos que los verbales, debido a que las palabras solo transmiten el 7% del mensaje, el tono de voz el 20% a 30%, el lenguaje corporal 60% a 80%” (Martínez, 2016, párr. 2).

Por este motivo es importante tener un lenguaje corporal adecuado para generar una buena impresión en el entrevistador.

El Lenguaje Corporal Adecuado Durante la Entrevista Laboral

Para triunfar en una entrevista laboral, es importante poder adoptar posturas corporales expansivas. Esto hace referencia primeramente al autoconcepto y los discursos que cada individuo tiene, mirando que estos ejercen una gran influencia en la postura (Carmona, 2019).

El adaptar una postura expansiva demuestra tener poder y seguridad e influye en el contexto del mensaje que se pretende transmitir. Por lo contrario, la falta de poder y autoconcepto afecta de forma negativa a los pensamientos, sentimientos y acciones. Además, se refleja en la postura haciendo que se encoge o tensa el cuerpo dando un mensaje de impotencia o subordinación hacia el entrevistador. El sentirse inseguro o incomodo afecta al entrevistado de tal forma que termina reprimiendo los gestos y las palabras al titubear, hablar con un menor registro de voz y una voz aguda (Cuddy, s.f., citado por Carmona, 2019).

Es fundamental asegurarse de tener la seguridad y confianza propia para proyectarse de la mejor forma posible en una entrevista laboral. No se trata de simplemente responder las preguntas, sino de demostrar las habilidades y cualidades personales a través de las respuestas tras las preguntas realizadas.

Para aumentar la seguridad y reducir la incomodidad ante una entrevista laboral, se requiere hacer las preparaciones necesarias para convencer al entrevistador. Esta preparación incluye el hacer una investigación previa a la solicitud sobre la empresa, estar seguro que el puesto genera satisfacción y que logra cumplir con las expectativas individuales y preparar para las preguntas que se dan (Cuddy, s.f., citado por Carmona, 2019).

No basta con solo prepararse con el conocimiento y discurso para la entrevista, sino también saber cómo presentarse de la mejor forma durante la entrevista para generar un mayor impacto en el entrevistador según el artículo Consejos para entrevista de trabajo (2019):

Mantén el contacto visual. Esto es muy importante para indicar tu interés en la conversación y sus participantes. No mires con demasiada frecuencia y durante mucho tiempo a la mesa delante de ti ni dejes que tu mirada vague alrededor del entrevistador, porque transmitirá un efecto aburrido o letárgico.

Siéntate con la espalda recta, pero no demasiado rígido. Sentarse en la silla de cualquier manera da una imagen desmotivada o irrespetuosa. Tu posición en la silla siempre transmite una cierta impresión de tu persona. Tanto la falta de tensión corporal como la inquietud nerviosa (por ejemplo, la superposición constante de las piernas) tienden a tener un efecto negativo.

Los brazos y las manos deben permanecer siempre a la vista. No apoyes la cabeza en una mano, usa tus manos cuando hables para apoyar el contenido de lo que dices, pero no exageres tus movimientos al hablar, porque parecerás nervioso o intrusivo. Aquí también debes prestar atención al equilibrio correcto.

Piensa bien qué ropa vas a ponerte para la ocasión. Asegúrate de verificar con anticipación si hay un código de vestimenta específico o un estilo propio del sector. Por lo general, se debe evitar un aspecto demasiado elegante y usar joyas o accesorios llamativos. Procura transmitir profesionalidad y seriedad siguiendo lo que es habitual en el ramo de la empresa.

Evita usar un perfume o un desodorante demasiado fuerte (párrs. 18-22).

“Los empleadores siempre prefieren un candidato alegre y entusiasta, que una persona aparentemente hostil o estresada. Sin embargo, trata de no excederte. Las sonrisas falsas y el humor forzado tampoco son recomendables” (Giraldo, 2022, párr. 13).

En la quinta fase del proceso de selección se valora toda la información obtenida para tomar una decisión final, siendo una de las fases más complejas. En la última fase de contratación e inducción se le comunica la decisión al candidato y se brinda toda información sobre las acciones contractuales y legales de la empresa (Giraldo, 2022).

“Se refiere al proceso de inducción del empleado, en el cual este se familiariza con las normas y procedimientos de la empresa, los empleados y sus responsabilidades inmediatas, así como las actitudes y la cultura empresarial” (Giraldo, 2022, párr. 15).

Una vez que las personas pasan de ser candidatos a ser colaboradores, ya no existe el motivo de preocuparse por el proceso de selección de personal, sino más bien los aspectos importantes para desenvolverse en el ambiente laboral y cumplir con las funciones adecuadamente. En el contexto laboral existe una interacción social entre los colaboradores donde cada individuo comparte diferentes experiencias en el mismo ambiente.

Uno de los aspectos importantes que existe dentro de esta interacción son las emociones que cada persona, de forma subjetiva, experimentan a través de los distintos acontecimientos. Se requiere de la habilidad de gestión de emociones para poder mantener un vínculo sano en el ambiente laboral.

La Gestión de Emociones

¿Qué es La Emoción?

La interacción entre las personas, en todos los contextos de la vida, conlleva la expresión de emociones y forman parte vital de la existencia del ser humano. Cada persona experimenta las emociones a través de las experiencias subjetivas que trascienden hacia una respuesta conductual y fisiológica (Fernández, 2021).

Según el psicólogo Bertomeu (2019), estas experiencias son adquiridas a través de la interacción con el entorno por medio de las sensaciones, las cuales generan una emoción.

Las emociones se pueden considerar como una sensación o estado que experimentan las personas y que a la vez ejerce una influencia afectiva sobre el bienestar del organismo como puede ser el caso de los colaboradores en un contexto laboral.

“Se trata de sensaciones que se nutren de las experiencias de cada persona y generan efectos en la conducta y organismo del individuo afectado” (Fernandez, 2021, párr. 4).

No se puede esperar que una situación afecte a todas las personas de la misma manera. Cada individuo percibe e interpreta las experiencias de diferentes formas y experimenta emociones distintas a los demás. Las respuestas emocionales se dan de forma involuntarias y por este motivo es imposible controlarlas, pero si gestionarlas.

Según Fernández (2021), se establece 6 emociones básicas las cuales son la ira, la alegría, el asco, la tristeza, la sorpresa y el miedo. Cada una de ellas juega un rol importante en la forma como los individuos se desenvuelven en la vida cotidiana.

Existen emociones positivas adecuadas e inadecuadas y emociones negativas adecuadas e inadecuadas. Se les considera positivas o negativas dependiendo de los efectos sobre el bienestar del individuo y el de los demás. El término “positivo” y “negativo” hace referencia a emociones agradables o desagradables. Todas las emociones son importantes y de gran valor mirando que estas permiten a cada persona identificarse como un ser humano (Domínguez, 2022).

Independientemente de cómo afectan las emociones al bienestar de los individuos, estas brindan información sobre como cada persona interpreta los acontecimientos y los factores que provocan dichas emociones. Por este motivo todas las emociones son esenciales para el ser humano y no conviene oprimirlas sino gestionarlas, como se menciona anteriormente.

De igual forma, las emociones son necesarias también en el ámbito laboral mirando que estas permiten a las personas colaboradoras identificar e interpretar los acontecimientos dentro del ambiente de trabajo.

Las emociones pueden ser distinguidas entre adecuadas e inadecuadas dependiendo del resultado final que se da en los individuos (Domínguez, 2022).

“Las emociones positivas adecuadas son los resultados de la satisfacción de los deseos, metas e ideas humanos. Incluyen el amor, placer, la curiosidad y la felicidad” (Domínguez, 2022, párr. 12).

Se vuelve en una emoción positiva inadecuada cuando las personas permiten que esas respuestas positivas les alejan de la percepción real de sí mismo volviéndose a una percepción irreal, además provocando dificultades en las relaciones interpersonales (Domínguez, 2022).

Según la teoría de Albert Elis, dirigiendo al contexto laboral, las emociones positivas inadecuadas se pueden observar en el caso donde, por ejemplo, un colaborador se siente superior por tener un puesto más alto y trata a los demás de forma desigual provocando algún tipo de conflicto.

Cuando se habla de las emociones negativas inadecuadas, son aquellas que no permiten a las personas encontrar una solución ante dichas situaciones adversas que provocan frustraciones, haciendo que estas impidan a las personas resolver el conflicto causante de la frustración. Como consecuencia de esto las personas terminan experimentando la ansiedad, depresión, ira, culpa, vergüenza, entre otras (Domínguez, 2022).

Retomando el ejemplo mencionado anteriormente, las emociones negativas inadecuadas es cuando los colaboradores afectados por el comportamiento de superioridad, no buscan una solución ante el conflicto, sino actúan bajo la influencia de la ira, disgusto, entre otros.

Las emociones que afectan negativamente al bienestar de los individuos se convierten en emociones negativas adecuadas cuando estas les permiten encontrar una solución ante la situación adversa (Domínguez, 2022).

Es importante gestionar las emociones y concientizarse de las respuestas que estas generan, como son las respuestas conductuales y fisiológicas. El gestionar las emociones permite a los individuos tomar una decisión consciente y responsable en cuanto la forma cómo interpretar y actuar ante una situación.

El ser humano no solo siente y actúa, sino lleva la capacidad de darse cuenta y evaluar las posibles respuestas que se puede dar considerando a la vez las consecuencias que existen detrás de cada acción.

“Las emociones no se limitan a aquello que sentimos de manera subjetiva, sino que poseen un correlato claro en nuestro organismo y en nuestra conducta” (López, 2022, párr. 1).

Las respuestas fisiológicas son alteraciones que producen algún malestar o bienestar en alguna parte del cuerpo después de haber experimentado una emoción, esto sucede de manera automática gracias al sistema nervioso simpático (Roldán, 2019).

Un ejemplo claro puede ser el caso donde un individuo enfrenta una situación amenazante y consiguiente experimenta la emoción de miedo. El sistema nervioso simpático detecta la emoción, y prepara al cuerpo para huir del peligro o buscar solución para enfrentar la amenaza (Roldán, 2019).

Como se menciona anteriormente, según estudios que se han hechos, las emociones producen actividades en alguna parte del cuerpo dependiendo del tipo de emoción. En el caso del miedo, esto se produce en la mitad superior del cuerpo, excluyendo los brazos, además, hay alguna activación en los pies (Chastain, 2021).

El miedo y la ansiedad, siendo emociones desagradables, son necesarias para la sobrevivencia de los seres humanos ante el peligro o una situación amenazante. Cada organismo experimenta las respuestas fisiológicas de distintas formas. Estas emociones pueden provocar algún malestar en el estómago, sudor en la piel, dilatación de pupilas, temblor en manos y piernas, entre otros.

Además, estas alteraciones provocan un aumento en la presión arterial, intensificación del metabolismo celular, aumento de glucosa en la sangre, entre otros. Asimismo, gran parte de la sangre se dirige a los músculos mayores como las piernas, y conjuntamente la adrenalina, prepara al organismo para correr escapar de una situación amenazante (Sabater, 2017).

A diferencia de la respuesta fisiológica, la respuesta conductual hace referencia a la forma como cada persona expresa y comunica las emociones por medio del comportamiento, las expresiones faciales, el lenguaje corporal, entre otros. Esta respuesta consiste en la expresión real de la emoción (López, 2020).

Las emociones tienen una función preparatoria para que el individuo pueda dar una respuesta correcta al ambiente, pueden actuar como motivadores de la conducta. Por este motivo es importante gestionar las emociones para dar una respuesta adaptativa en cualquier circunstancia que presente (¿Cómo afectan las emociones en la conducta?, 2017).

Siendo una respuesta inmediata y automática ante algún acontecimiento, no lleva un proceso de razonamiento y la lógica acerca de ello. Es una evaluación automática del entorno que determinará la interpretación de cómo y en qué medida los eventos afectan el bienestar de cada persona, preparando al organismo para responder a dichos sucesos, tomando decisiones para una conducta correspondiente (Bertomeu, 2019).

A diferencia de los animales, el ser humano tiene la capacidad de pensar, analizar y gestionar las emociones, y no simplemente actuar con base a ellas. Cada persona tiene su propia manera de cómo interpretar los acontecimientos:

Los esquemas mentales son patrones de pensamiento arraigados en nuestro cerebro. Son estables y duraderos, y se modifican o refuerzan según los aprendizajes y experiencias que cada persona tiene durante toda su vida.

Estos esquemas se forman desde la infancia, y cada vez que experimentamos algo nuevo se produce una asimilación de la información y acomodación con la que teníamos anteriormente.

El resultado de esta asimilación y acomodación genera nuevas creencias y prejuicios. Si estas creencias y prejuicios son lógicos y adaptativos, nos ayudarán a tomar decisiones acertadas; por el contrario, cuando son irracionales, nos perjudicarán a la hora de interpretar nuevas situaciones.

Los patrones de respuesta emocional son respuestas aprendidas ante ciertos estímulos o situaciones. Es el resultado de todas las fases vistas anteriormente.

Estos patrones son hábitos de respuesta, cuya finalidad es asegurar nuestro bienestar, bien sea ahorrando recursos cognitivos o evitando riesgos. El problema se da cuando estos patrones de respuesta emocional no han evolucionado o son inadaptativos (Bertomeu, 2019, párrs. 15-19).

El ser humano, por naturaleza, tiende a protegerse cuando detecta una situación amenazante, es decir el mecanismo de defensa de cada individuo hace que reaccione de forma automática para huir o defenderse de la situación que afecta negativamente a su bienestar.

Si no se logra identificar las emociones que se experimentan, estas se vuelven en factores motivadoras del comportamiento o conducta que a la vez puede crear otro conflicto personal e interpersonal.

Por eso es importante estar consciente y darse cuenta de lo experimentado para comportarse de manera responsable y dar una respuesta adecuada (Bertomeu, 2019).

En el caso de una respuesta emocional inadecuada, se requiere cambiar los patrones desadaptativos para evitar los sentimientos secundarios desagradables como, por ejemplo, la frustración, la ansiedad, entre otros (Bertomeu, 2019).

La Gestión Emocional

Cuando se habla de la gestión emocional, esta hace referencia al conjunto de procesos psicológicos que permiten a los individuos identificar y regular las emociones para mantener el equilibrio y la armonía. Como se menciona anteriormente, el ser humano no solo siente, sino tiene la capacidad para optar conscientemente como gestionar sus emociones (Andrés, 2020).

Una de las responsabilidades que tiene el ser humano es el control de la forma como responde ante los diferentes acontecimientos de la vida. Es cierto que cada persona experimenta emociones que influye positivamente o negativamente a su bienestar, pero la respuesta que se da ante esa situación depende de la inteligencia de cada individuo. La gestión emocional se trata de darse cuenta e identificar la emoción y analizar las respuestas, además, tomar en cuenta el bienestar de los demás.

Para la gestión emocional, se requiere de inteligencia emocional que hace referencia a la capacidad que el ser humano tiene de conocer, entender y gestionar las emociones. Es una habilidad que cada persona desarrolla a través de las experiencias de la vida (Arancibia, 2017).

El pensamiento es el principal determinante de las emociones humanas. El pensamiento disfuncional o irracional es la principal causa del malestar emocional. La gestión emocional incluye el hacer un análisis de estos pensamientos y cambiarlos por ideas racionales (Domínguez, 2022).

“Las creencias irracionales se cambian mediante un esfuerzo activo y persistente para reconocerlas, retarlas y modificarlas” (Domínguez, 2022, párr. 10).

La gestión emocional tiene beneficios que influye de manera positiva en muchos ámbitos de la vida, como indica Andrés (2020):

- a) Nos ayuda a evitar enfrentamientos innecesarios, b) nos ayuda a aprender a empatizar,
- c) nos ayuda a orientar nuestras acciones hacia nuestros objetivos, d) nos ayuda a aprender de los fallos que cometemos, e) nos ayuda a expresar lo que sentimos, f) nos ayuda a tener una mayor concentración (párrs. 13-18).

Importancia de Gestionar las Emociones en el Trabajo

En el ámbito laboral, como se menciona anteriormente, existe la probabilidad de enfrentar algún tipo de conflicto lo cual requiere de una pronta solución para continuar con las labores. Cada persona colaboradora involucrada en el conflicto es responsable de reconocer sus emociones y gestionarlas para luego conjuntamente encontrar una solución ante dicha situación.

El trabajo es el lugar donde se pasa la mayor parte del día enfrentando diversas situaciones que generan emociones con mayor intensidad y frecuencia como puede ser el estrés, la ansiedad, el miedo, el enojo, entre otras.

Entre estas situaciones, se encuentra la presión de cada día, la demanda laboral, los problemas financieros y la constante competencia, considerados como aspectos que pueden provocar el estado emocional de los colaboradores (Escudero, 2019).

Por este motivo es importante que los colaboradores desarrollen las habilidades necesarias para poder entender y gestionar estas debidamente, y así cumplir con sus funciones (Camacho, 2019).

Gestionar las emociones en el ámbito laboral aumenta la productividad, fomenta la estabilidad, fomenta la mayor capacidad para la gestión de situaciones complejas y satisfacción laboral y mejora el servicio al cliente y de comunicación (La importancia de la gestión de las emociones en los equipos de trabajo, 2021)

La importancia de la gestión de las emociones recae sobre el hecho que se requiere de cada colaborador cumplir con sus labores y ser capaz de sobrellevar las diferentes situaciones conflictivas que puede presentar sin que estas afectan la productividad de la empresa. Los jefes o superiores no están obligados a solucionar los problemas emocionales de los colaboradores.

“Actualmente en el mundo laboral se prefiere trabajar con una persona que sepa gestionar sus emociones y que tenga claro cómo se va a comportar cuando una emoción le sobrepasa” (Usón, 2018, párr. 6).

Las Emociones Durante la Entrevista Laboral

Cabe mencionar que las emociones no solo se experimentan en el ambiente laboral, sino también previamente durante el proceso de búsqueda de empleo, especialmente en la entrevista laboral.

La entrevista laboral es un espacio donde los aspirantes experimentan diferentes emociones. En la mayoría de los candidatos, se generan un alto nivel de estrés haciendo que esto influya negativamente en la forma como se realiza dicha entrevista (Rodriguez, 2022).

Sin duda alguna es importante gestionar las emociones durante este proceso, siendo el objetivo generar una impresión positiva en el reclutador, como se menciona anteriormente. Las emociones no pueden ser influencia principal que opaque el discurso y comportamiento antes y durante la entrevista de trabajo.

Es fundamental saber gestionar y reaccionar bien emocionalmente en una entrevista de trabajo. Los entrevistadores aprecian las respuestas seguras y tranquilas a las preguntas que a veces están diseñadas específicamente para comprender las debilidades de un candidato (Rodriguez, 2022).

Los candidatos llevan la responsabilidad de tomar el control ante la situación estresante. El pensamiento disfuncional o irracional es la principal causa del malestar emocional.

Sin darse cuenta, los candidatos pueden percibir a la entrevista como una situación amenazante que tienen que enfrentar, y el organismo crea un mecanismo de defensa que tiende a huir y no afrontar dicha situación (¿Cómo controlar tus emociones en una entrevista de trabajo?, 2022).

“Esto se debe a que estas ideas desadaptativas a las que muchas personas tienden a aferrarse son capaces de producir un gran malestar” (Fernandez, 2022).

Además, al percibir a la entrevista como una situación amenazante, esto genera emociones que afecta negativamente a su bienestar. Sin embargo, no se logra percibir la nueva oportunidad que se está presentando para conseguir un trabajo. La gestión emocional permite a las personas darse cuenta de las emociones y adaptar los pensamientos para que sean funcionales.

Por lo contrario, estas emociones influyen en el comportamiento de los candidatos y otros aspectos fisiológicos. Los pensamientos funcionales y racionales permiten a los candidatos desenvolverse adecuadamente en la entrevista laboral mirando que estos son factores que influyen también en la comunicación verbal y no verbal.

Por este motivo es esencial gestionar las emociones y tomar acciones consientes y responsables, como, por ejemplo, prepararse antes de la entrevista para no tener que improvisar. La preparación aumenta la seguridad y reduce los nervios, además, el entrevistador logra observar que el candidato toma en serio la entrevista (¿Cómo controlar tus emociones en una entrevista de trabajo?, 2022).

Cabe mencionar que independientemente de la preparación, existe la probabilidad de experimentar emociones que generan sentimientos desagradable y malestar en el organismo. De igual forma es necesario poder reconocer esta situación y buscar solución para reducir el estrés o la ansiedad para poder reenfocar la atención hacia el objetivo (¿Cómo controlar tus emociones en una entrevista de trabajo?, 2022).

Los acontecimientos en el ambiente laboral no solo despiertan las distintas emociones en los colaboradores, sino también pueden provocar algún tipo de conflicto que a la vez influye en las emociones. El conflicto puede ser un obstáculo dentro de la interacción entre los colaboradores que al final no aporta al buen clima laboral, en el caso que no se resuelve.

Por eso esta razón es fundamental que las personas colaboradoras desarrollen la habilidad de resolución de conflictos y asegurar que estos no influyen en la dinámica del trabajo.

Resolución de Conflicto y Comunicación Asertiva

¿Qué es el Conflicto?

El término *conflicto* hace referencia al desacuerdo que existe entre dos o más personas por tener intereses, opiniones, objetivos o necesidades distintas. El conflicto se da dentro de las relaciones interpersonales o entre grupos de personas a nivel social (conflicto, 2021).

Las relaciones interpersonales que existen en el trabajo envuelven los intereses, las necesidades, opiniones, entre otros de cada colaborador, y es uno de los puntos principales por el cual se confronta un conflicto. Por ejemplo, dos colaboradores con un punto de vista diferente no pueden ejecutar el mismo trabajo de la misma forma, pero si pueden buscar una solución para conjuntamente llevar a cabo dicho trabajo.

El conflicto es considerado como una forma de resolver las contradicciones y se diferencia por 3 rasgos principales:

- 1) La esencia es la confrontación de dos o más sujetos,
- 2) Se acompaña de la liberación de emociones negativas por parte de los participantes, así como de acciones que pueden ir más allá de las reglas y normas de comportamiento generalmente aceptadas,
- 3) Surge

exclusivamente en el marco del proceso de interacción social de los participantes entre si (Pérez, 2022, párr. 2).

Elementos del Conflicto

Cabe recalcar que es necesario tener presente los elementos del conflicto para la resolución de conflicto. Esto permite a los participantes identificar los aspectos que juegan un rol en el desarrollo del conflicto, además, encontrar una solución adecuada.

Existe tres elementos que conforman el conflicto, estos son los actores, el problema y el proceso. Los actores son las personas involucradas con sus intereses, opiniones o necesidades que se oponen sobre un punto de vista. El problema es aquello que marca la diferencia para las personas involucradas en un conflicto. El proceso hace referencia al desarrollo del conflicto, las dinámicas y las relaciones que se dan entre los actores (Conflicto, 2021).

Causas del Conflicto

Independientemente del profesionalismo de los colaboradores, existe una diferencia en la forma como cada individuo percibe el trabajo y con base a esta percepción logran desenvolverse en sus labores y la interacción social.

Cada persona representa un paradigma diferente por el cual interpreta el mundo. Este paradigma incluye los valores o creencias que tienen los individuos, y que son causas que pueden impedir el acercamiento y la buena relación en la interacción con los demás. Asimismo, la simetría o asimetría de poder en una relación también puede ser un factor causal del conflicto, y es denominado conflicto estructural (Guerra, 2021).

Según el artículo Conflicto (2021), los conflictos se pueden darse de manera individual o en simultaneo, haciendo referencia a los conflictos multicausales como son; la falta de comunicación que se abordará posteriormente, la discordancia de intereses, la discordancia de valores o creencias, la discordancia de roles y la desigualdad.

Tipos de Conflictos

El conflicto se clasifica en diferentes tipos, según la cantidad de personas involucradas en el:

Conflictos intrapersonales. Se dan en el interior de una persona consigo misma. Generalmente, ocurren por la disonancia entre el sentir, el pensar y el hacer.

Conflictos interpersonales. Se dan entre dos o más personas, los participantes tienen prejuicios entre sí y suelen estar unidos por lazos más estrechos, muchas veces el origen de estos conflictos tiene relación con factores emocionales. Pueden ser: unilaterales, cuando solo una de las partes tiene una queja o disputa con otra; o bilateral, cuando las dos partes quieren algo.

Conflictos de grupo. Se dan cuando el problema se origina entre grupos de personas por diversos motivos (Conflicto, 2021, párrs. 13-15).

Antes de enfocarse en los conflictos en el trabajo, es importante recalcar que los conflictos intrapersonales también juegan un rol importante en la resolución de conflictos. El ser humano, mientras no ha resuelto los problemas personales puede llegar a tal punto que empieza a proyectar estos en los demás a través de una conducta inadecuada, haciendo que los demás formen parte del conflicto personal.

Para mantener un vínculo sano y una interacción adecuada con los demás, es importante que los colaboradores reconozcan con anterioridad este tipo de conflicto, además, evitar que estos se vuelven en un conflicto interpersonal o grupal.

Percepción Versus Perspectiva Personal Ante el Conflicto

Como se ha mencionado con anterioridad, el conflicto es un desacuerdo entre dos o más personas debido a que cada individuo responde a sus propias necesidades, opiniones y criterios. A fondo de estos criterios, se encuentra con la percepción y perspectiva de cada persona que influye en la manera como manifiestan una respuesta ante una situación. La aparición del conflicto viene primeramente desde la percepción de las personas con base sus necesidades.

Percepción

El conflicto no es un conflicto si no se percibe como tal. La percepción es la capacidad cognitiva que cada persona posee, y les permite percibir y obtener información de su entorno para luego interpretar y dar sentido a las cosas, a través de las actividades sensitivas como, por ejemplo, la visual, la auditiva, el táctil, la olfativa, la gustativa, del movimiento, entre otras (La percepción: Desde un punto de vista cognitivo, 2021).

Es lo mismo que sucede en las entrevistas laborales, como se ha mencionado anteriormente. Al momento que los candidatos perciben a la entrevista como una situación estresante, esta les genera estrés y emociones que le provoca malestar. De igual forma sucede en el trabajo cuando los colaboradores perciben una situación conflictiva que no responde a sus necesidades o intereses.

El conflicto representa los puntos de vistas de dos o más personas que se contradicen y generan alguna dificultad. Internamente, a nivel cognoscitivo, cada individuo lleva un proceso donde percibe los acontecimientos y da una respuesta a cambio basándose en su intelectual:

Según la psicología, la percepción consiste en organizar e interpretar los estímulos que fueron recibidos por los sentidos que ayudan a identificar los objetos y acontecimientos. En este sentido, la percepción posee dos etapas: la sensorial e intelectual, ya que las sensaciones no proporcionan la visión real y completa y debe de ser completada por el intelecto (Significado de Percepción, 2022, párr. 7).

Perspectiva Personal

Después de haber percibido algún acontecimiento, se forma una idea o un punto de vista el cual explica como cada persona interpreta dicha experiencia. Una misma situación puede tener distintas formas de interpretación, dependiendo de la perspectiva de cada persona (Tecanhuehue, 2022).

“La toma de perspectiva también comunica que uno realmente entiende sus pensamientos, sentimientos y necesidades” (Tecanhuehue, 2022, párr. 2).

Resolución de Conflicto

La resolución de conflicto es un proceso por el cual las personas involucradas en un conflicto, buscan traer una solución donde todos pueden estar en el mismo acuerdo para sobrellevar dicha situación (Berroa, 2022).

Para la resolución de conflicto, es importante que cada participante tome en cuenta los diferentes pasos que existen para llegar a soluciones adecuadas y aceptadas por todos.

Primeramente, es indispensable poner en práctica los valores como la confianza, la lealtad, honestidad, serenidad, cooperación y respeto, estos para fomentar un ambiente de comprensión y entendimiento (Rojas, 2008).

Resulta ser complicado cuando no todos los colaboradores involucrados en un conflicto estén en el mismo acuerdo para la resolución de conflicto. El objetivo principal es llegar a un acuerdo conjuntamente, tomando en cuenta la importancia de las necesidades de las personas que forman parte del conflicto, y de esta forma permitir que todos sean parte de la solución.

En segundo lugar, se describe de forma clara y breve las características del conflicto para tener una mejor idea de que se trata. En el tercer paso se explica el origen del conflicto, se analiza todos los factores causales de este para poder resolver el problema de la mejor forma posible (Rojas, 2008).

Posteriormente se hace una lista de quienes están involucrados en la situación conflictiva y tener claro que participación tienen, describir de qué forma les afectan el conflicto para luego identificar las necesidades de cada participante, entre otros (Rojas, 2008).

En el paso número cinco se hace una lista de los intereses y necesidad de las personas involucradas para encontrar un punto medio donde se puede traer una solución que satisfice a todos (Rojas, 2008).

Con base a las necesidades, se enfoca en posibles soluciones presentadas por los mismos participantes. Se define que se puede hacer en conjunto, se afirma los aspectos positivos en el caso que existen e identificar los errores para corregir y perdonar (Rojas, 2008).

Por último, se establece los compromisos y se ponen en práctica los acuerdos para la solución del conflicto. En el caso que es necesario, se interviene una tercera persona para orientar todo el proceso y asegurar que todo lleguen a un acuerdo satisfecho (Rojas, 2008).

En conexión con el tema anterior, los conflictos son factores que provocan o despiertan emociones en las personas y pueden afectar negativamente al bienestar de cada individuo involucrado. Por este motivo se toman en cuenta como parte de la resolución de conflicto.

La resolución del conflicto implica además identificar y gestionar estas emociones para enfrentar la situación de forma adecuada:

- 1) reconocer que existe un conflicto,
- 2) identificar y etiquetar las emociones que generan ese conflicto (en ti y en los demás),
- 3) Identificar cuáles son las posibilidades que ese conflicto está obstaculizando (en ti y en los demás),
- 4) Entiende que es lo peor que podría pasar si no se materializan esas posibilidades,
- 5) Determina que es lo mejor que podría pasar si se logra una solución del conflicto,
- 6) Indaga a la otra para saber cómo está experimentando el conflicto,
- 7) Crea una lista de mínimo 10 opciones diferentes para el conflicto que puedan funcionar para todos,
- 8) Analiza las diferentes técnicas de resolución de conflictos que tienes disponibles,
- 9) Propicia un espacio donde puedas aplicar una de las técnicas y puedas exponer estas ideas co-crear nuevas soluciones,
- 10) Analiza los resultados obtenidos y vuelve a comenzar si necesario (4 técnicas efectivas de resolución de conflictos, 2022, párr. 4).

Comunicación Asertiva

Otro de los factores causales del conflicto que se tiende a pasar por alto es la comunicación asertiva. En el trabajo es sumamente importante la comunicación mirando que, a través de esta, se asigna las labores a cumplir, se expresa el nivel de satisfacción o la insatisfacción, se concluye los acuerdos entre los colaboradores, entre otros. La comunicación permite que una información sea clara para el momento de ejecutar un trabajo. No basta con solo comunicar, sino depende del tipo de comunicación determina la efectividad del mensaje.

Según la psicología, existe 4 tipos de comunicación, como son: la comunicación pasiva, la comunicación agresiva, la comunicación pasiva-agresiva y la comunicación asertiva (Menéndez, 2018).

La comunicación pasiva es una forma donde los individuos evitan expresar sus sentimientos u opiniones, suele surgir cuando las personas tienen una baja autoestima. Por el contrario, la comunicación agresiva es cuando una persona expresa los sentimientos y opiniones de manera que viola los derechos de los demás, y suele ser acompañado con agresividad física (Menéndez, 2018).

La comunicación pasivo-agresivo es una forma sutil como los individuos demuestran la ira mientras aparecen ser pasivos. Finalmente, la comunicación asertiva hace referencia al poder expresar claramente los sentimientos y opiniones sin tener que lastimar a nadie, se toma en cuenta el derecho de los demás (Menéndez, 2018).

Es indispensable hacer referencia a la comunicación asertiva cuando se trata de resolución de conflicto. El dialogo es lo que permite a los participantes expresar de forma asertiva sus necesidades e intereses en cuanto el conflicto a resolver (Tabuena, 2018).

Entre todos los tipos de comunicación, la comunicación asertiva es la más adecuada para aplicar dentro del ámbito laboral mirando que cumple con los aspectos de una persona responsable, profesional y con principios.

“La comunicación asertiva exige respeto, proyecta confianza e inspira influencia. Es un estilo de comunicación respetuoso, directo, honesto, abierto, no amenazante y no defensivo. No es exigente, agresivo o manipulador” (Menéndez, 2018, párr. 2).

En todas las empresas o organizaciones existe la probabilidad de que surge algún conflicto en cierto momento, por este motivo, la comunicación asertiva es considerada como una habilidad necesaria y requisito para tomar en cuenta en el momento que los candidatos postulan por un puesto de trabajo (Peiró, 2021).

“Ser un buen comunicador puede ayudarte a crear confianza, ayudar a resolver diferencias y crear un ambiente de respeto que promueva la resolución de problemas y construya relaciones” (Menéndez, 2018, párr. 21).

Escucha Activa

Cabe mencionar que el dialogo no solo se trata de la comunicación asertiva, sino también de la escucha activa, que permite el intercambio de sentimientos y puntos de vistas de ambas partes (Tabuena, 2018).

La escucha activa, según la psicología, hace referencia al escuchar activamente cuando una persona está comunicando sus sentimientos y pensamientos, además indicar que se está siendo comprendido. Se trata de centrar la atención en lo que está diciendo la persona para conocer realmente como se siente (Glover, 2019).

La resolución de conflicto no solo se trata de que los colaboradores expresen sus sentimientos y pensamientos en cuanto el problema, sino también tomar en cuenta los sentimientos de los demás. No solo se comunica, sino también estar atento a las necesidades de los demás colaboradores para así involucrarlos en la solución que se pretende buscar. Escuchar activamente requiere de la atención completa del receptor y enfocar en el mensaje que está recibiendo, así como afirmar que está siendo claro las ideas.

Algunas características de la escucha activa pueden ser el ponerse en lugar de la otra persona, reconocer los sentimientos de la otra persona, entre otros:

a) No hacer interrupciones a la persona que nos está comunicando algo, b) Centrar toda nuestra atención en lo que nos están diciendo, c) Prestar atención no únicamente en lo que nos dicen sino también en los gestos y en las palabras, d) Mostrar una buena disposición en escuchar a los demás, e) Rectificar lo que nos dice la otra persona para estar seguros de haberlo comprendido de manera adecuada, f) No hacer hipótesis o suposiciones acerca de los que nos va a decir la otra persona, g) No distraerse y estar pensando en otra cosa cuando el otro nos está hablando, h) Demostrarle a la otra persona que realmente se le está prestando atención, i) Mira a la cara a la persona que está hablando y prestar atención a sus expresiones faciales (Glover, 2019, párr. 6).

El trabajo es un espacio donde los colaboradores, sin duda alguna, deben ser responsables con sus acciones en todo momento cumpliendo con sus deberes y mantener el profesionalismo. En todo lo que se hace se debe tener presente las consecuencias y los beneficios que estos pueden aportar a la empresa.

La diferencia radica en el sentido de compromiso que tienen los colaboradores, que les permite cumplir con sus deberes y colaborar en todos los aspectos que contribuyen a un buen clima laboral y el nivel deseado de productividad de la empresa.

El Compromiso en el Trabajo

Cuando se habla del compromiso, se está refiriendo al acuerdo aceptado por dos o más personas, en otras palabras, es la responsabilidad o deber que ambas partes tienen para cumplir o mantener el acuerdo (Hernandez, 2021).

El compromiso laboral se puede considerar como un aspecto muy importante dentro de una organización independientemente de la estructura jerárquica o puestos de trabajo. El término “compromiso” hacia el trabajo toma en cuenta la responsabilidad de la persona que ejerce alguna función dentro de la misma organización teniendo presente los objetivos y valores de esta. Por lo tanto, un colaborador comprometido siente pasión por su trabajo y se esfuerza para cumplir con sus deberes (Puentes, 2021).

“Es la manifestación de respeto a través de un acuerdo legal en la que se comprometen ambas partes a cumplir en sus respectivas áreas” (Hernandez, 2021, párr. 24).

El término *compromiso* no solo hace referencia a la responsabilidad que los colaboradores tienen en el trabajo, sino también a nivel personal. El compromiso personal es de igual forma importante tener antes de ser parte de una organización.

Compromiso Personal

Existen diferentes tipos de compromisos donde se puede observar los acuerdos entre dos o más partes, sin embargo, el compromiso personal hace referencia a la responsabilidad y la moral que cada persona tiene consigo misma, en lograr cumplir con los objetivos y metas personales (Hernandez, 2021).

Según el artículo Que es un compromiso personal (2022), antes de tener un compromiso en el trabajo, la voluntad y la convicción interna de una persona es lo que le permite tener una conducta positiva ante sus responsabilidades u obligaciones. En otras palabras, el compromiso personal es un valor importante que una persona puede tener para lograr sus objetivos como persona con éxito y ser feliz.

La convicción y voluntad de una persona comprometida son aspectos positivos que no solo aplica en el trabajo, sino también en el proceso de búsqueda de empleo, que a su vez puede aumentar las probabilidades de contratación. El compromiso personal permite a los colaboradores estar dispuestos a tener un compromiso laboral, lo cual hace referencia a la disposición de participar en toda actividad relacionada con el progreso de la empresa.

Por otra parte, el compromiso personal también permite a cada individuo identificar las cosas que no responden a sus necesidades y que no requiere de sus participaciones.

“Comprometerse también significa saber cuándo no toca hacer algo, cuando algo no es adecuado para nosotros. Saber darnos el permiso de parar, descansar, no hacer nada y ser flexibles con las necesidades de nuestro cuerpo” (Ferrerías, 2020, párr. 14).

El cumplir con las obligaciones en el trabajo, como se menciona anteriormente, se trata primeramente de conocer y tener claro cuáles son los objetivos y metas personales y encontrar la

manera de cumplir con estos a través de las acciones que se toman y automáticamente agregar felicidad a la vida. En otras palabras, cada persona lleva la responsabilidad consigo misma en ser conscientes de quienes son, saber cuáles son sus habilidades y los logros que quieren obtener (Que es un compromiso personal, 2022).

Una vez que se tiene claro todos los puntos mencionados anteriormente y la convicción de ellos, se crea un sentido de compromiso y la motivación intrínseca para lograr el éxito. El grado de compromiso personal se observa en que tan dispuesta está una persona en renunciar aquellas cosas que le agrada y concentrar en el objetivo que tiene (Que es un compromiso personal, 2022).

Cabe mencionar que el compromiso en el trabajo no necesariamente se define como la felicidad o satisfacción del colaborador en una organización, aunque también forman parte del resultado del compromiso, sino más bien se trata de que tanta congruencia hay entre las metas y valores personales y de la organización. Es decir, si las metas y valores de una organización no representan las metas y valores personales, no puede existir la satisfacción y motivación intrínseca, sino se vuelve en una motivación extrínseca, en este caso hablando del salario ofrecido y considerado como el incentivo a cambio de los trabajos realizados por el colaborador (Que es un compromiso personal, 2022).

El compromiso personal y laboral hacen referencias a la toma de decisiones conscientes con base a las convicciones. Por eso es importante que los colaboradores conozcan desde el inicio los valores y principios de la empresa y la dinámica que se maneja, para ya cuando sean parte de la organización lleven una motivación que les permiten encontrar satisfacción en su trabajo.

“Todo logro en la vida merece nuestra atención, esfuerzo y dedicación, lo que muchos llaman suerte, es tan solo el resultado de la concentración en las ideas positivas” (Que es un compromiso personal, 2022, párr. 3).

La Motivación

Por lo general, la motivación se vincula con la satisfacción personal independientemente que sea intrínseca o extrínseca, y esta permite al ser humano creer en los motivos que le hace tomar una acción, en otras palabras, cada persona tiene sus razones personales por los cuales experimenta la satisfacción al realizar una actividad (Conseguir la motivación en el trabajo: motivación intrínseca y extrínseca, 2022).

“El rasgo más llamativo de la motivación es que es completamente subjetiva, ya que está ligada a nuestro sistema de valores, factores internos como creencias, principios, prioridades” (Conseguir la motivación en el trabajo: motivación intrínseca y extrínseca, 2022, párr. 3).

La Motivación Intrínseca

La motivación intrínseca hace referencia al beneficio producido de manera directa y a corto plazo por las actividades que generan algún bienestar, sea físico o psicológico, en una persona. Es decir, la persona se compromete a realizar esas actividades para obtener los beneficios mirando que estas les satisface y no está enfocado en obtener una recompensa externa (Conseguir la motivación en el trabajo: motivación intrínseca y extrínseca, 2022).

“La motivación intrínseca nace del propio usuario, y no tiene un objetivo económico. Además, no tiene porqué ser algo puntual, o inmediato, sino que está más orientada al propio crecimiento personal y la satisfacción” (Peiró, 2021, párr. 3).

La Motivación Extrínseca

La motivación extrínseca hace referencia a los estímulos motivacionales que se encuentran fuera de una persona, es decir, son estímulos externos. No se basa en el agrado de realizar las actividades, sino más bien se enfoca en los beneficios o recompensas que se pueden obtener con dichas actividades o acciones. Por ejemplo, en el caso de una persona que trabaja para obtener más dinero y no porque le interesa las funciones que realiza o cuando un estudiante estudia para aprobar una materia y no porque está disfrutando del aprendizaje que puede obtener (Conseguir la motivación en el trabajo: motivación intrínseca y extrínseca, 2022).

Si una persona colaboradora solo está motivada extrínsecamente y no logra conseguir de la empresa la satisfacción personal, su trabajo puede llegar a ser como una carga, molestia y rutina, además, no está motivada en seguir desarrollándose día a día.

Los Beneficios de Contar con un Personal Motivado

Mientras más motivados estén los colaboradores, más productivos son. La comodidad que el ambiente laboral genera, hace que los colaboradores luchan por conseguir sus objetivos y dan lo mejor de ellos (Fogaldo, 2022).

La motivación permite a los colaboradores tener más claridad mental y como consecuencia de esto logran crear ideas más innovadoras que aporta al bienestar de la empresa. Por otra parte, también reduce el estrés en el trabajo permitiendo que el este sea más fluido (Fogaldo, 2022).

Además, un colaborador motivado busca obtener el mejor resultado en sus trabajos al sentirse parte de la empresa (Fogaldo, 2022).

Según el artículo 7 Beneficios de la motivación laboral (2018), se reconoce 7 beneficios de la motivación laboral que constituye el éxito de toda la empresa:

1. Mayor productividad, 2. Compromiso de los colaboradores, 3. Innovación, 4. Reducción de problemas, 5. Mayor competitividad de la empresa, 6. Mejor imagen de la empresa, 7. Retención de talento (párrs. 2-8).

Una vez que los colaboradores se encuentran motivados y comprometidos con su trabajo, buscan la forma de cumplir con sus labores proactivamente, y no esperan hasta que se les tienen que dar indicaciones. En otras palabras, es indispensable mencionar la proactividad cuando se habla del compromiso y la motivación.

La Proactividad en el Trabajo

La proactividad es la capacidad de una persona de tomar una acción de forma rápida y anticipada ante una situación para evitar futuras complicaciones, o actuar antes que se presentara una situación conflictiva (¿Qué significa ser proactivo y por qué esta habilidad es importante para cualquier profesional?, 2019).

La proactividad, si bien se puede entender, hace referencia a la acción que se toma antes que sea solicitada con el objetivo de evitar o mejorar alguna situación. Esto significa que una persona proactiva no solo cumple con sus responsabilidades adecuadamente, sino busca la forma como innovar al mismo tiempo.

Un colaborador proactivo tiene como intereses el crecimiento de la empresa y toma la iniciativa de anticiparse al futuro para así colaborar con posibles soluciones o actividades que aportan bienestar al entorno laboral (La proactividad en el trabajo, 2018).

Una de las características fundamental de la proactividad es la iniciativa. Una persona proactiva siempre sabe tomar iniciativa y acepta sin problemas las demandas de un trabajo (¿Qué significa ser proactivo y por qué esta habilidad es importante para cualquier profesional?, 2019).

Según Quetglas (2020), la iniciativa se considera como una cualidad esencial de un profesional que le permite progresar a los acontecimientos y desarrollar ideas para hacer las cosas de manera diferente. Además, esto implica observar e identificar necesidades, en este caso, en el entorno laboral, y buscar la forma como suplir estas.

En el momento que el colaborador logra identificar alguna situación en la empresa, la analiza, luego se realiza propuestas que cumplen con los objetivos de la empresa para mejorar dicha situación, y por último se examina los resultados después de haber tomado acciones (La proactividad en el trabajo, 2018).

Reactividad

Lo opuesto de ser una persona proactiva, es ser reactiva. Una persona reactiva es aquella que da una respuesta alterada a los estímulos externos y no logra encontrar una solución ante el conflicto (¿Qué significa ser proactivo y por qué esta habilidad es importante para cualquier profesional?, 2019).

Ventajas de la Proactividad en el Trabajo

Ser una persona comprometida y proactiva en el trabajo trae muchos beneficios que aportan al desarrollo personal y la productividad de la empresa:

Una persona proactiva se anticipa a los problemas para saber cómo los resolverá o bien para evitarlos. Analiza las circunstancias y los diferentes escenarios para saber cuáles

podrían presentarse y evitar o reducir los negativos para eliminar los problemas. Una persona proactiva hace un análisis amplio de los riesgos y crea diferentes estrategias para hacerles frente incluso cuando no se han presentado. Prevenir problemas puede resultar en un ahorro económico para la empresa.

La productividad lleva a la acción, lo cual lleva a la persona a no rezagarse en su trabajo. Una persona proactiva se da el tiempo también de evaluar y de revisar sus actividades laborales para saber si este va en buen término y de no ser así hace los cambios necesarios para prevenir errores. Una persona proactiva usa su tiempo de manera sabia y sabe cuándo es necesario adelantar trabajo o anticiparse a ciertas situaciones y evitar así mayor estrés.

La persona proactiva no está esperando recibir indicaciones para trabajar, tampoco hace sólo lo que le piden hacer más bien, busca constantemente cómo llegar a los objetivos de la empresa y cómo dar mejores resultados cada vez. Constantemente analiza los recursos a su disposición de tal manera que, al hacer su trabajo, no tenga pérdidas de recursos, sino que pueda optimizarlos, tener una mejor organización y por ende una mayor eficiencia en el trabajo.

Una persona proactiva va más allá de su responsabilidad, por ese motivo su desempeño es mejor al del promedio. Una persona proactiva suele preguntarse constantemente ¿qué más puedo hacer? ¿Cómo puedo mejorar este proceso? ¿Cómo puedo arreglar este problema? Al responderse estas preguntas y otras más puede lograr un mejor desempeño (Ventajas de ser proactivo en el trabajo, 2021, párrs. 2-6).

Independientemente de las habilidades que poseen los candidatos, existe factores que pueden perjudicar el proceso de selección de personal. En este caso se estaría hablando de la discriminación que sin duda es una situación actual y que tiene una afectación a nivel nacional.

La Discriminación Durante el Proceso de Búsqueda de Empleo

La Discriminación en la Sociedad de Costa Rica

Según los resultados de encuestas realizadas, la desigualdad y la discriminación son situaciones actuales que se perciben en la sociedad de Costa Rica:

De acuerdo con la encuesta “Percepciones de Desigualdad”, realizada por el Programa de Naciones Unidas, un 45% de los costarricenses se ha sentido discriminado alguna vez en su vida. En esta línea, un 85% reconoce que existe discriminación hacia las personas homosexuales. Por su lado, un 84% considera que lo mismo ocurre con las personas migrantes, especialmente, las provenientes de Nicaragua. Un 78% sostiene que las personas con discapacidad sufren discriminación, mientras que un 70% y un 66% de los encuestados reconocen que estas prácticas afectan, respectivamente, a indígenas y mujeres (Discriminación en el trabajo. ¿Cuáles han sido los alcances de la reforma procesal laboral?, 2018, párr. 1).

Discriminación Laboral

La discriminación forma parte de la sociedad, y esta sin duda afecta a los espacios laborales. La discriminación laboral hace referencia al privar a una persona del derecho de laborar fijando en los aspectos relacionados con la edad, religión, raza, etnia, sexo, orientación sexual, estado civil, posicionamiento político, afiliación sindical, filiación, ascendencia nacional,

origen social, situación económica y discapacidad de cualquier índole (Discriminación en el trabajo. ¿Cuáles han sido los alcances de la reforma procesal laboral?, 2018).

Según la última versión de la norma del Sistema Costarricense de Información Jurídica (1943), en el octavo título de la reforma procesal laboral, artículo 404 hasta 410, se especifica cuáles son los criterios para la prohibición de la discriminación laboral:

Artículo 404.-Se prohíbe toda discriminación en el trabajo por razones de edad, etnia, sexo, religión, raza, orientación sexual, estado civil, opinión política, ascendencia nacional, origen social, filiación, condición de salud, discapacidad, afiliación sindical, situación económica o cualquier otra forma análoga de discriminación.

Artículo 405.- Todas las personas trabajadoras que desempeñen en iguales condiciones subjetivas y objetivas un trabajo igual gozarán de los mismos derechos, en cuanto a jornada laboral y remuneración, sin discriminación alguna.

Artículo 406.- Se prohíbe el despido de los trabajadores o las trabajadoras por las razones señaladas en el artículo 404.

Artículo 407.- Queda prohibido a las personas empleadoras discriminar por edad al solicitar un servicio o seleccionar a un trabajador o una trabajadora.

Artículo 408.- Todas las personas, sin discriminación alguna, gozarán de las mismas oportunidades para obtener empleo y deberán ser consideradas elegibles en el ramo de su especialidad, siempre y cuando reúnan los requisitos formales solicitados por la persona empleadora o que estén establecidos mediante ley o reglamento.

Artículo 409.- Toda discriminación de las contempladas en el presente título podrá ser hecha valer por las autoridades o la parte interesada ante los juzgados de trabajo, de la forma dispuesta en este Código. En estos casos, quien alegue la discriminación deberá señalar específicamente el sustento fáctico en el que funda su alegato y los términos de comparación que substancie su afirmación.

Artículo 410.- Los empleadores o las empleadoras a quienes se les compruebe haber cesado a personas trabajadoras, por cualquiera de los motivos de discriminación antes indicados, deberán reinstalarlas en su trabajo, con el pleno goce de sus derechos y las consecuencias previstas para la sentencia de reinstalación.

Cualquiera pregunta que tiene que ver con la vida privada de los candidatos se considera como una práctica ilegal y prohibida. Además, al brindar estas informaciones, se generan juicios que provoca la discriminación y a la vez se pierde la objetividad del proceso de reclutamiento (Álvarez, 2022).

Factores Discriminatorios en el Currículo Vitae

El currículum vitae, como parte de los procesos laborales, debe cumplir con los principios en cuanto a la discriminación como indica el Sistema Costarricense de Información Jurídica artículos 404-410.

Toda información que va en contra del cumplimiento del artículo 404, puede inducir a la subjetividad del reclutador y crear ideas discriminatorias. El CV debe ser redactado de tal forma que mantiene la objetividad dentro del contexto laboral (Martínez, 2018).

Debido a la situación actual de la discriminación, se busca fomentar más la objetividad en el proceso de búsqueda de empleo, permitiendo que los postulantes logran resaltar sus cualidades sin ser discriminadas y sortear la primera barrera de selección (Martínez, 2021).

Muchas veces se tiende a agregar una foto en el CV con la idea de formalizarlo y asegurar que sea atractivo. Sin embargo, esto es un factor discriminatorio e innecesario compartir, al menos que se trata de una posición que solicitan una foto (Montiel, 2022).

Cuando se agrega una foto en el CV, esto hace que el reclutador tome en cuenta los aspectos físicos de la persona y se aleja de la objetividad.

Aparte de la foto, hay otros datos que se aportan o solicitan en el proceso de reclutamiento que podrían ser discriminatorias:

Edad, por el prejuicio que existe respecto a las facultades o energías de una persona mayor de 40 años, a pesar de que, en nuestro país, la edad para pensionarse supera los 60 años.

Lugar de residencia- si al candidato le queda lejos o cerca el lugar de trabajo, eso es una decisión del trabajador.

Estado civil- existe la creencia que una persona casada es más responsable y más estable en su trabajo, por las obligaciones de su estado civil, a pesar de las estadísticas nacionales de mujeres jefas de hogar, madres solteras, divorcios y pensiones alimentarias que no se pagan.

Hijos o cualquier pregunta relacionada con ellos, por ejemplo, quién los cuida, si existe una segunda opción de cuidado o si se planea tener más hijos, si los hijos padecen de alguna condición crónica, preguntas que suelen hacerse con mayor frecuencia a las mujeres.

Género ¿en qué aporta o afecta el género del candidato su capacidad para ejercer la posición a la que aplica? (Montiel, 2022, párrs. 7-13).

Preguntas Prohibidas en una Entrevista Laboral

En la entrevista de trabajo existe la probabilidad de que haya preguntas que no cumplen con el objetivo del proceso de selección de personal, y el entrevistado tiene el derecho de no contestar estas o contestar de manera asertiva, indicando que la información que se está solicitando no es relevante y que va en contra del cumplimiento de la ley (Álvarez, 2022).

Cuando se busca obtener información sobre la edad, esto puede crear la idea de que ser muy joven o mayor tiene alguna relevancia en cuanto a la capacidad que tiene una persona para trabajar y cumplir con sus deberes, y es considerado discriminatorio. Como respuesta a esta pregunta, se puede contestar de forma asertiva con una sonrisa indicando que la edad es relativa y no determina las capacidades de una persona (Álvarez, 2022).

Las preguntas relacionadas con la situación civil o familiar es algo muy privado y puede generar incomodidad al momento de tener que contestarlas (Álvarez, 2022).

“Simplemente debe responder que no estima oportuna la pregunta y que forma parte de su intimidad” (Álvarez, 2022, párr. 12).

Las mujeres tienden a ser más discriminadas por el hecho de estar embarazada o por el deseo de tener un hijo en el futuro. Sin embargo, las preguntas relacionadas con este tema no mantienen ninguna relación con el puesto de trabajo que se está buscando (Álvarez, 2022).

La persona entrevistada, con todo el derecho, puede negar a responder estas preguntas, o dar una respuesta que resalta las ventajas de contratar a una persona capaz de llevar a cabo la vida laboral y personal. Se entiende entonces que no importa si una persona mujer tiene hijos o no, de igual forma puede cumplir con sus responsabilidades en el trabajo (Álvarez, 2022).

Existe la probabilidad de que el entrevistador pregunte a una mujer si estaría cómoda trabajando con hombres. Esta pregunta supone que el trabajar solo con hombres puede ser complicado o incomodo, y no está enfocado en las capacidades de la persona para realizar las funciones del puesto de trabajo (Álvarez, 2022).

“Esta cuestión indica una discriminación de género muy clara y nunca deberían plantearla en una entrevista laboral” (Álvarez, 2022, párr. 15).

Una respuesta adecuada sería *¿Cuál es la pregunta exactamente o ¿Qué quiere decir exactamente?*, y en el caso que el entrevistador sigue persistiendo, se le explica que estas son preguntas discriminatorias y que se puede tomar medidas en contra (Álvarez, 2022).

La nacionalidad de alguien no define sus capacidades para trabajar, y como persona que reside de forma legal en el país, tiene el mismo derecho que los demás a laborar dignamente (Álvarez, 2022).

“Si preguntan por el origen, la nacionalidad o dónde se ha criado, la empresa puede ser objeto de una demanda por discriminación” (Álvarez, 2022, párr. 16).

En este caso, el entrevistado puede dar una respuesta indicando la ventaja que tiene de conocer varios idiomas independientemente de su condición de extranjero (Álvarez, 2022).

El ser creyente y pertenecer a una religión no influye en el rendimiento laboral, y va en contra del cumplimiento de la libertad de una persona de escoger a que grupo religión pertenecer (Álvarez, 2022).

“Ser cristiano, judío, musulmán, budista o ateo no influye en el rendimiento laboral. Las creencias religiosas pertenecen al ámbito de la intimidad de la persona, por lo que no se tiene por qué responder a estas preguntas” (Álvarez, 2022, párr. 18).

En una entrevista laboral no es relevante que el entrevistador haga preguntas sobre las simpatías políticas, la afiliación sindical, sobre antecedentes penales, la salud de la persona, su altura y peso o los temas relacionados con la adicción al tabaco y alcohol (Álvarez, 2022).

Metodología Aplicada

La Municipalidad de Alajuela cuenta con un departamento de Capacitación y Empleabilidad que se encarga de atender a la población del cantón central de Alajuela cumpliendo funciones específicas, algunas de ellas se detallan a continuación.

En el desarrollo de la práctica profesional supervisada, se realizaron 5 capacitaciones enfocadas en la adquisición de habilidades blandas, asesoría en la elaboración del currículum vitae, entrenamiento en entrevista laboral, además, criterios de discriminación a los que se exponen diariamente durante la búsqueda de empleo.

Población Atendida

La práctica estuvo dirigida a los habitantes del Cantón de Alajuela entre las edades de 22 a 45 años, que buscan una oportunidad laboral y/o mejorar su perfil ocupacional, algunas características de esta población es que la mayoría no cuenta con grados académicos altos, escasos recursos económicos, limitaciones para el acceso a la tecnología, personas migrantes, así mismo poca experiencia laboral.

Con base al seguimiento de la base de datos, se atendió a un total de 201 usuarios por llamadas telefónicas, además ofreciendo el servicio de asesoría. Se logró contactar a 40 usuarios para la asesoría en la entrevista laboral, los cuales 22 respondieron y participaron en el entrenamiento. Por otra parte, también se pudo brindar asesoría en la elaboración adecuadas del CV a 42 usuarios.

Procedimientos en Intervenciones

El proceso llevado a cabo, se realizó a partir de asesorías, entrenamientos, capacitaciones y talleres dirigidas a los usuarios del cantón de Alajuela.

Se realizó un proceso de selección de personal mediante, una base de datos de la población entre 22 y 45 años, que envía el currículum vitae a través de correo electrónico u otros medios para optar a un puesto de trabajo de acuerdo a su preparación o habilidades.

Antes de hacer las recomendaciones a las empresas, se debe asegurar que los usuarios siguen disponibles para encontrar una nueva oportunidad de trabajo y que el currículum vitae este adecuadamente elaborado.

La base de datos contiene información de todos los usuarios que en algún momento han enviado sus datos para tomarlos en cuenta para el proceso. Sin embargo, debido a la acumulación de una gran cantidad de usuarios que no fueron atendidos en su debido tiempo, existe la

necesidad de dar un seguimiento a la base de datos para asegurar la disponibilidad de ellos e identificar las áreas de búsqueda de empleo.

El trabajo de dar seguimiento a la base de datos encierra lo siguiente. A través de llamadas telefónicas se llama a los usuarios, explicándolos sobre el seguimiento de la base de datos que se está llevando actualmente en la oficina de Capacitación y Empleabilidad, y hacerles la pregunta “¿ya está trabajando o sigue buscando empleo?” para saber si seguir con el mismo proceso o no.

En el caso de los usuarios que seguían buscando empleo, se les ofreció el servicio de entrenamiento en la entrevista laboral resaltando la importancia de contar con una buena preparación antes de esta. Una vez que estén interesados en esta oportunidad, se les asigna una fecha para el entrenamiento, además, se indaga en las áreas donde la persona tiene interés en laborar, esto da pie a las simulaciones de una entrevista laboral.

Para esta simulación se cuenta con una plantilla de entrevista, la cual destaca las preguntas que usualmente hacen en las entrevistas laborales. A través de cada pregunta, se evaluaba las respuestas de los usuarios, se les refuerza los puntos positivos y les señalaban los detalles a mejorar explicándoles la importancia de estos; dejando en claro que las respuestas dadas en una entrevista no son discursos aprendidos, sino más bien respuestas claras, oportunas y sobre todo que demuestren seguridad por parte del/la candidato/a.

Por otra parte, los usuarios que ya se encuentran trabajando, se les preguntaba si “¿fue por propios medio que encontró el trabajo, o por medio de la Municipalidad? Luego se marcaba el nombre de ellos con un color rojo en la base de datos con un comentario que indica que ya tienen empleo y por cuales medio los consiguieron.

Para la asesoría en la elaboración del CV, se elaboró anteriormente un formato adecuado de la hoja de vida, este como referencia para identificar los errores que cometen los usuarios. Se analizaba uno por uno la información de los CV enviados para confirmar si estaban elaborados adecuadamente y así que puedan ser candidatos para el proceso de recomendación a las empresas.

Los CV que no cumplían con los principios establecidos, fueron elaborados con el nuevo formato y se eliminaba las informaciones que no era relevante, a su vez ayudando a completar la información faltante.

Posteriormente se realizaron llamadas telefónicas a los usuarios para brindarles la asesoría indicándoles los errores y a la vez explicarles los motivos porque se deben corregir. De esta forma sucesivamente se entrenaba por medio de la asesoría a los usuarios en cuanto la entrevista laboral y la elaboración del CV, además, prepararlos de la mejor forma posible para el proceso de búsqueda de empleo.

Con base a las necesidades sugeridas por el departamento de Capacitación y Empleabilidad, se seleccionaron una serie de temas anteriormente mencionados, y se brindaron capacitaciones mediante talleres interactivos que permitieron a los usuarios adquirir conocimientos necesarios para el proceso de la búsqueda de empleo.

Las capacitaciones fueron ofrecidas a los mismos usuarios que venían siendo atendidos en la asesoría, y también a otros; la oportunidad de participar en los talleres que se trataban sobre las habilidades blandas y los criterios sobre la discriminación en el proceso de búsqueda de empleo, les daba el visto bueno para recibir un certificado que se puede agregar en el CV como una formación complementaria.

Cada tema se realizó dos veces a la semana, todos los miércoles y viernes. Se llamaron a aproximadamente 85 usuarios para hacer la invitación a los talleres, y al final se hizo una lista de 63 personas que confirmaron su asistencia, algunos para el miércoles y otros para el viernes.

Se les dejó claro a los usuarios que era necesario e importante la asistencia durante todo el periodo de los talleres que fueron 5 semanas debido a que eran 5 temas a desarrollar, además, para recibir el certificado, se permitía tener una cantidad de 2 ausencia como máximo.

En la primera semana asistieron un total de 7 usuarios lo cual era muy poco para lo que se esperaba. Por este motivo se llamó a los demás usuarios que habían confirmado su asistencia para asegurar que iban a seguir participando. Algunos reconfirmaron que si iban a seguir y otro cancelaban su compromiso. En este caso se extendió la invitación a otras personas para aumentar la probabilidad de que asistieran más usuarios. Al finalizar los talleres, 12 personas de los 63 mantuvieron el compromiso y obtuvieron el certificado como se les habían prometido.

Alcances y Limitaciones de la Práctica

Alcances

Durante el proceso de la práctica se logró cumplir a cabalidad con los objetivos propuestos como son las capacitaciones a los usuarios en el desarrollo de habilidades blandas, la educación sobre los criterios de discriminación a los cuales se podrían exponer durante el proceso de búsqueda de empleo, y el entrenamiento en la elaboración de la hoja de vida y la entrevista laboral.

A pesar que se presentó la dificultad de conseguir usuarios interesados en el desarrollo de estos temas, se logró obtener una participación activa de 12 usuarios en los talleres de

capacitación los cuales mantuvieron el compromiso y cumplimiento de los requisitos para la obtención del certificado. En otras palabras, se pudo culminar con éxito las actividades programadas.

Al final de cada taller, se presentaba la oportunidad de poder reflexionar e indagar con algunos de los usuarios sobre ciertos aspectos importantes del tema presentado y la relación que existe entre la psicología y el trabajo. Además, lograron identificar áreas personales que requieren de su atención para mejorar como persona.

Otro de los aportes que se hizo es, brindar asistencia profesional a la psicóloga encargada del proceso, en dar seguimiento a la base de datos mirando que una de las necesidades de este departamento era brindar atención a los usuarios que llevan un cierto tiempo de no ser atendidos.

Este trabajo incluía las llamadas telefónicas que se hacían para conocer el estado de los usuarios en cuanto la búsqueda de empleo e ir actualizando la base de datos.

Como facilitador de los talleres y futuro profesional en psicología, se logró observar la influencia positiva que se generó a través de los conocimientos impartidos a los usuarios en todo el proceso de la práctica profesional. Asimismo, la satisfacción por parte de la profesional coordinadora de haber formado parte de los procesos que realizaba y los aportes brindados.

Limitaciones

Al realizar la práctica profesional supervisada, se presentaron una serie de situaciones que no posibilitaron el alcance en la totalidad de la población meta propuesta, esto debido al incumplimiento de las citas programadas para asesoría laboral y capacitaciones, esto por parte de los usuarios.

En cuanto la ergonomía, al momento de atender llamadas para la asesoría en la elaboración del currículum vitae, se dificultó el poder sostener el teléfono y corregir el documento según la información brindada por los usuarios en forma simultánea, además, resultó difícil poder realizar dichas llamadas mientras hubo muchos ruidos y distracciones en la oficina. Determinando la necesidad de un adecuado equipo técnico que facilite el proceso.

Al mismo tiempo, no se contó con un espacio adecuado para brindar la atención necesaria a los usuarios, atención tanto telefónica como presencial.

Conclusiones y Recomendaciones

Conclusiones

Finalmente, después de haber realizado la práctica profesional en la oficina de Capacitación y Empleabilidad de la Municipalidad de Alajuela, se concluyó con el trabajo de entrenamiento a los usuarios en competencias de empleabilidad y educación sobre los criterios de discriminación durante la búsqueda de empleo, en los diferentes procesos elaborados.

Las capacitaciones sobre los temas de habilidades blandas permitieron a los usuarios, no solo reconocer la importancia de desarrollar estas, sino identificar también las necesidades que tenían en mejorar algunas áreas personales que influye en la interacción con los demás. Es decir, estos conocimientos no solo se aplican en el ámbito laboral, igualmente son habilidades que se desenvuelven y se emplean a través de todos los contextos de la vida.

Uno de los primeros puntos importantes en el proceso de búsqueda de empleo es la elaboración del CV, siendo conscientes que este documento es lo que les permite a los usuarios

llegar a ser preseleccionado para la entrevista laboral, y de esta manera cumple el objetivo que es llamar la atención del/la reclutador/a.

Sin embargo, como se menciona en los temas anteriores, el compromiso personal hace referencia a las convicciones internas de las personas, que les permiten tener una conducta positiva ante sus responsabilidades en el trabajo. Dicho esto, la decisión de enviar el CV a una empresa incluye la responsabilidad de conocer y saber si esta responde a los principios del compromiso personal de cada candidato.

De esta forma se puede generar una mayor motivación hacia la decisión y un aumento del sentido de la responsabilidad en los demás objetivos, como, por ejemplo, contar con la disposición de generar una buena impresión en el CV. Además, influye como una energía positiva en tanto las expresiones verbales como no verbales.

El Cumplir con los objetivos planteados del presente informe no fue una tarea sencilla, debido a la falta de compromiso por parte de los usuarios. No obstante, se logró señalar la importancia del proceso que están llevando, fomentando el sentido de responsabilidad en ellos, además, conseguir el compromiso de 12 usuarios que finalizaron la serie de temas obteniendo un certificado.

No solo se entrenaba y educaba a los usuarios, sino se construía un aprendizaje con base a sus propias experiencias e identificar las áreas a mejorar. Permitiendo el desarrollo de un mejor entendimiento de la información brindada.

Finalmente, se puede considerar a las habilidades blandas como las llaves que abren puertas que dirigen a nuevas oportunidades y que hacen destacar en cualquiera actividad a las personas que las saben manejar.

Recomendaciones

En primer lugar, es importante tomar en cuenta los aspectos ergonómicos de la oficina, mirando que estos ejercen una influencia en la productividad y en el servicio que se brinda a los usuarios. Además, tener un ambiente donde existen límites establecidos que permite respetar la función de cada colaborador, y evitar algún tipo de conflicto.

Asimismo, se recomienda crear y mantener una estructura funcional y ordenada para lograr los objetivos de la oficina como, por ejemplo, asegurar que los usuarios sean atendidos a tiempo evitando el atraso y a la vez tener una base de datos actualizado. Esto permite el aumento del nivel de la productividad y por otro lado crear la posibilidad de seguir innovando en los servicios que brinda la oficina.

El compromiso y la motivación de los usuarios es fundamental, mirando que a partir de estos logran cumplir con los diferentes requisitos que se requieren durante el proceso de búsqueda de empleo.

A parte de las asesorías y capacitaciones impartidas, se recomienda aplicar encuestas para identificar otras necesidades relacionadas con el ámbito laboral que existen en esta población y así incluir estas en los servicios.

Una vez se conoce estas necesidades, se puede ejecutar, una vez al mes, reuniones donde imparte los diferentes temas de interés que aportan al desarrollo y crecimiento de los usuarios. Esto permite que los usuarios se sientan más atraídos y que sean más comprometidos en las actividades que se realizan en la oficina de Capacitación y Empleabilidad.

Referencias

Alcaldía, (s.f.). *Municipalidad de Alajuela*.

<https://www.munialajuela.go.cr/municipalidad/alcaldia>

Álvarez, B. (2022). 12 preguntas prohibidas que no pueden hacerte en una entrevista de trabajo.

consumer. <https://www.consumer.es/economia-domestica/trabajo/10-preguntas-ilegales-que-no-pueden-hacerte-en-una-entrevista-de-trabajo.html>

Andrés, A. (2020). ¿Qué es la gestión emocional y cuáles son sus beneficios?. *Siquia*.

<https://www.siquia.com/blog/que-es-la-gestion-emocional/>

Arancibia, J. (2017). ¿Qué es la gestión emocional?. *Arancibia psicología*.

<https://www.arancibia-psicologia.com/que-es-la-gestion-emocional/>

Arias, E. (2018). Lengua, lenguaje y habla. *Diferenciador*.

<https://www.diferenciador.com/lengua-lenguaje-y-habla/>

Barquero, K. (2019). ¿Sin empleo? Quizá su currículum es el culpable. *La republica.net*.

<https://www.larepublica.net/noticia/sin-empleo-quiza-su-curriculum-es-el-culpable>

Bertomeu, E. (2019). Como nos relacionamos con el entorno: los patrones de respuesta

emocional. *Edupsicólogo*. <https://edupsicologo.com/patrones-de-respuesta-emocional/>

Bertomeu, E. (2019). Como gestionar las emociones. *Edupsicólogo*.

<https://edupsicologo.com/como-gestionar-las-emociones/>

Cajal, A. (2022). ¿Qué es la Perspectiva Personal?. *Lifeder*. [https://www.lifeder.com/perspectiva-](https://www.lifeder.com/perspectiva-personal-si-mismo/)

[personal-si-mismo/](https://www.lifeder.com/perspectiva-personal-si-mismo/)

Camacho, R. (2019). ¿Cómo nos afectan nuestras emociones en el trabajo?. *Psicología y mente*.

<https://psicologiaymente.com/organizaciones/como-afectan-emociones-trabajo>

Camarillo, B. (2022). Costa Rica tuvo el mayor desempleo en Centroamérica en 2021. *La*

Republica.net. <https://www.larepublica.net/noticia/costa-rica-tuvo-el-mayor-desempleo-en-centroamerica-en-2021>

Capacitación y Empleabilidad. (s.f.). Municipalidad de Alajuela.

<https://www.munialajuela.go.cr/servicios/ciudadania/capacitacion-empleabilidad>

Carmona, R. (2019). ¡Cuida la postura! Tu lenguaje corporal condiciona tu conducta en situaciones difíciles. *La vanguardia*.

<https://www.lavanguardia.com/vivo/psicologia/20190601/462567750848/postura-lenguaje-corporal-condiciona-conducta-situaciones-dificiles.html>

Chamorro, M. (2018). La expresión facial. El lenguaje del alma. *Quironsalud*.

<https://www.quironsalud.es/blogs/es/espejo-alma/expresion-facial-lenguaje-alma>

Chastain, M. (2021). ¿Dónde se sienten las emociones en el cuerpo?. *Somanticexperiencing*.

<https://somatic.experiencing.es/donde-se-sienten-las-emociones-en-el-cuerpo-esta-infografia-lo-muestra/>

¿Como afectan las emociones la conducta?. (2017). Psicoactiva.

<https://psicativa.com/2017/10/08/como-afectan-las-emociones-en-la-conducta/#:~:text=La%20emoci%C3%B3n%20motiva%20la%20conducta,acercamiento%20o%20alejamiento%20en%20cuesti%C3%B3n.>

¿Cómo controlar tus emociones en una entrevista de trabajo?. (2022). *Americana institución universitaria*. <https://americana.edu.co/medellin/como-controlar-tus-emociones-en-una-entrevista-de-trabajo/>

Compromiso de los empleados: ¿Qué es? ¿Para que funciona?. (2022). *QuestionPro*. <https://www.questionpro.com/blog/es/compromiso-de-los-empleados/>

Conflicto. (2021). *Concepto*. <https://concepto.de/conflicto/>

Conseguir la motivación en el trabajo: motivación intrínseca y extrínseca. (2022). *Ecoembes*. <https://ecoembesempleo.es/motivacion-laboral/>

Consejos para una entrevista de trabajo. (2019). *Ionos*. <https://www.ionos.es/startupguide/productividad/consejos-para-una-entrevista-de-trabajo/>

Cortés, D. (2023). ¿Qué son las competencias?. *Cesuma*. <https://www.cesuma.mx/blog/que-son-las-competencias.html>

¿Cuál es la importancia del compromiso laboral? (2020). *Humanos salud organizacional*. <https://www.humanas.es/cual-es-la-importancia-del-compromiso-laboral/>

Currículum vitae: ¡aprende a hacerlo en solo 7 pasos!. (2022). *Occmundial*. <https://www.occ.com.mx/blog/aprende-hacer-tu-curriculum-paso-paso/>

Derechos laborales. (2022). *INAMU*. <https://www.inamu.go.cr/derechos-laborales>

Discriminación en el trabajo. ¿Cuáles han sido los alcances de la reforma procesal laboral?. (2018). *La Republica.net*. <https://www.larepublica.net/noticia/discriminacion-en-el-trabajo-cuales-han-sido-los-alcances-de-la-reforma-procesal-laboral>

Domínguez, V. (2022). Función y objetivos de la Terapia Racional Emotivo Conductual.

PsicoActiva. <https://www.psicoactiva.com/blog/la-terapia-racional-emotivo-conductual-de-albert-ellis/>

Empresa. (2021). *Concepto*. <https://concepto.de/empresa/>

Entrevista de trabajo. (s.f.). *educaweb*.

<https://www.educaweb.com/contenidos/laborales/proceso-seleccion-personal/entrevista-trabajo/#tipos>

Entrevista laboral: Que es, objetivo, tipos y como realizarla. (2022).

<https://www.questionpro.com/blog/es/entrevista-laboral/>

Escudero, M. (2019). Autocontrol y gestión de las emociones en el trabajo. *centro Manuel*

Escudero. <https://www.manuelescudero.com/autocontrol-y-gestion-de-las-emociones-en-el-trabajo/>

Ferreras, I. (2020). El compromiso con uno mismo.

<https://www.ireneferreras.com/blog/compromiso>

Fernandez, M. (2021). Emociones básicas primarias y emociones básicas secundarias. *Awen*

psicología. <https://awenpsicologia.com/emociones-basicas-cuales-son-emociones-primarias-secundarias/>

Fernandez, M. (2022). ¿Qué hacer con los pensamientos irracionales? Las 11 creencias

irracionales según Albert Ellis. *Awen psicología*. <https://awenpsicologia.com/que-hacer-con-los-pensamientos-y-creencias-irracionales-albert-ellis/>

Folgado, R. (2022). Que es la motivación laboral y cuáles son sus beneficios. *Cobee*.

<https://cobee.io/blog/motivacion-laboral/>

Giraldo, L. (2022). ¿Qué es un procesos de selección y cuáles son sus fases?. *Hunty*.

<https://hunty.com/blog/que-es-un-proceso-de-seleccion-y-cuales-son-sus-fases/>

Giraldo, L. (2022). Recomendaciones para una entrevista exitosa. *Hunty*.

<https://hunty.com/blog/recomendaciones-para-una-entrevista-de-trabajo-exitosa/>

Gonzalez, G. (2019). Lenguaje corporal. *Guillermo Gloria*.

<https://guillermoygloria.com/emociones/lenguaje-corporal/>

Gonzalez, L. (2022). La importancia de las “Competencias” en una entrevista de trabajo. *in*.

<https://es.linkedin.com/pulse/la-importancia-de-las-competencias-en-una-entrevista-prado-gonz%C3%A1lez?trk=pulse-article>

Glover, M. (2019). Escucha activa: características, ejercicios y ejemplos. *Psicología-online*.

<https://www.psicologia-online.com/escucha-activa-caracteristicas-ejercicios-y-ejemplos-4348.html>

Guerri, M. (2021). Los conflictos: tipos, causas y alternativas de solución. *Psicoactiva*.

<https://www.psicoactiva.com/blog/los-conflictos-tipos-causas-alternativas-solucion/>

Hernandez, J. (2021). Definición de compromiso. *Concepto definición*.

<https://conceptodefinicion.de/compromiso/>

Historia, Misión y Visión. (s.f.). *Municipalidad de Alajuela*.

<https://www.munialajuela.go.cr/municipalidad/historia-mision-y-vision>

Job interview: Diferencias entre los objetivos del Entrevistador y el Entrevistado. (2016). *CEXT*.

<https://www.cext.es/posts/trabajo/job-interview-diferencias-entre-los-objetivos-del-entrevistador-y-el-entrevistado/>

La comunicación no verbal y sus canales. (2019). *Inenka business school*.

<https://escuelainenka.com/que-es-comunicacion-no-verbal/>

La importancia de la gestión de las emociones en los equipos de trabajo. (2021). *Nascor*.

<https://nascorformacion.com/entrada/la-importancia-de-la-gestion-de-las-emociones-en-los-equipos-de-trabajo>

La percepción: Desde un punto de vista cognitivo. (2021). *Gradior*. <https://www.gradior.es/que-es-la-percepcion/>

La proactividad en el trabajo. (2018). *Peoplefirst*. <https://www.peoplefirst.blog/la-proactividad-en-el-trabajo/>

La Psicología Laboral y Organizacional y su papel en las empresas. (2021). *Cest*.

<https://www.soycest.mx/blog/index.php/psicologia-laboral-psicologia-organizacional>

Las 5 fases de la pirámide de Maslow. (2019). *IEP*. <https://www.iep.edu.es/las-5-fases-de-la-piramide-de->

[maslow/#:~:text=La%20pir%C3%A1mide%20de%20Maslow%20es,teor%C3%ADa%20sobre%20la%20motivaci%C3%B3n%20humana.](https://www.iep.edu.es/las-5-fases-de-la-piramide-de-maslow/#:~:text=La%20pir%C3%A1mide%20de%20Maslow%20es,teor%C3%ADa%20sobre%20la%20motivaci%C3%B3n%20humana.)

López, C. (2022). Los 3 componentes de las emociones. *La mente es maravilla*.

<https://lamenteesmaravillosa.com/los-3-componentes-las-emociones/>

Lundin, R. (2020). ¿Qué es el compromiso laboral?. *Celpax*. <http://www.celpax.com/es/que-es-el-compromiso/>

Martínez, M. (2016). El lenguaje corporal dice más que mil palabras. *Blogspot*.
<https://blogpromotwist.blogspot.com/2016/04/el-lenguaje-corporal-dice-mas-que-mil.html>

Martínez, M. (2018). Proceso de selección: Currículum ciego o como evitar la discriminación. *IMF*. <https://blogs.imf-formacion.com/blog/recursos-humanos/busqueda-de-empleo/proceso-seleccion-curriculum-ciego-evitar-la-discriminacion/>

Martinez, R. (2021). Curriculum vitae anonimo: La nueva iniciativa que busca acabar con la discriminación. *diarioUchile*. <https://radio.uchile.cl/2021/06/04/curriculum-vitae-anonimo-la-nueva-iniciativa-que-busca-acabar-con-la-discriminacion/>

Menéndez, M. (2018). Tipos de comunicación asertiva. *Psicología-online*.
<https://www.psicologia-online.com/tipos-de-comunicacion-asertiva-4168.html>

Montiel, A. (2022). Currículum, ¿con foto?. *Delfino*. <https://delfino.cr/2022/08/curriculum-con-foto>

Ortega, S. (2022). Entrevista laboral: Que es, objetivo, tipos y como realizarla. *QuestionPro*.
<https://www.questionpro.com/blog/es/entrevista-laboral/>

Peiró, R. (2021). Comunicación no verbal. *Economipedia*.
<https://economipedia.com/definiciones/comunicacion-no-verbal.html>

Peiró, R. (2021). Comunicación asertiva. *Economipedia*.
<https://economipedia.com/definiciones/comunicacion-asertiva.html>

Peiró, R. (2021). Motivación intrínseca. *Economipedia*.

<https://economipedia.com/definiciones/motivacion-intrinseca.html>

Pérez, D. (2022). ¿Qué es el conflicto?. *CEUPE*. <https://www.ceupe.com/blog/que-es-el-conflicto.html>

Pimentel, M. (2022). El desempleo en Costa Rica paso de 17,3% a 13,3 en el último año.

Seminario Universidad. <https://semanariouniversidad.com/pais/el-desempleo-bajo-en-40-p-p-con-respecto-al-primer-trimestre-del-ano-pasado/>

Profundizando en la definición de entrevista de trabajo. (s.f.). sesame.

<https://www.sesametime.com/assets/diccionario/entrevista/>

Psicología laboral: que es y cuáles son sus características. (2021). Sodexo.

<https://blog.sodexo.co/que-es-psicologia-laboral>

Psicólogo ocupacional. (2023). *Educaweb*. <https://www.educaweb.com/profesion/psicologo-ocupacional->

[541/#:~:text=Los%20psic%C3%B3logos%20ocupacionales%20aplican%20sus, trabajo%20en%20toda%20la%20empresa.](https://www.educaweb.com/profesion/psicologo-ocupacional-541/#:~:text=Los%20psic%C3%B3logos%20ocupacionales%20aplican%20sus, trabajo%20en%20toda%20la%20empresa.)

Puentes, T. (2021). ¿Qué es el compromiso laboral? Definición, beneficios y consejos para incentivarlo. *Crehana*. <https://www.crehana.com/blog/empleabilidad/compromiso-laboral/>

Que es un compromiso personal. (2022). *Euroinnova*. <https://www.euroinnova.edu.es/blog/que-es-un-compromiso->

- Ruiz, L. (2019). Los tipos de gestos y su clasificación en comunicación no verbal. *Psicología y mente*. <https://psicologiaymente.com/social/tipos-de-gestos>
- Sabater, V. (2017). La anatomía del miedo: bases fisiológicas y psicológicas. *La mente es maravillosa*. <https://lamenteesmaravillosa.com/anatomia-del-miedo-bases-fisiologicas-psicologicas/>
- Salas, S. (2022). Consejo sobre la creación del currículum vitae. *Censa*.
[https://www.censa.cr/creacion-del-curriculum-vitae/#:~:text=Datos%20personales%20\(nombre%20y%20apellidos,cursos%20o%20capacitaciones%20\(citarlos\).](https://www.censa.cr/creacion-del-curriculum-vitae/#:~:text=Datos%20personales%20(nombre%20y%20apellidos,cursos%20o%20capacitaciones%20(citarlos).)
- Servicios. (s.f.). *Municipalidad de Alajuela*. <https://www.munialajuela.go.cr/servicios>
- Significado de Percepción. (2022). *Significados*. <https://www.significados.com/percepcion/>
- Sistema Costarricense de Información Jurídica. (1943). *PGR*.
http://www.pgrweb.go.cr/SCII/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?nValor1=1&nValor2=8045#up
- Tabuena, E. (2020). Como causar una buena impresión en una entrevista. *Uncomo*.
<https://www.mundodeportivo.com/uncomo/negocios/articulo/como-causar-una-buena-impresion-en-una-entrevista-39949.html>
- Tabuena, E. (2018). Como resolver un conflicto mediante el diálogo. *Psicología-online*.
<https://www.psicologia-online.com/como-resolver-un-conflicto-mediante-el-dialogo-3825.html>

Tarifas. (s.f.). *Municipalidad de Alajuela*.

<https://www.munialajuela.go.cr/servicios/impuestos/tarifas>

Tecanhuehue, S. (2022). ¿Qué es la perspectiva de una persona?. *Centro Banamex*.

<https://www.centrobanamex.com.mx/que-es-la-perspectiva-de-una-persona>

Uriarte, J. (2020). Lenguaje. *Características*. <https://www.caracteristicas.co/lenguaje/>

Usón, R. (2018). Como controlar las emociones y gestionarlas. *Erinus coaching*.

<https://www.erinuscoaching.com/como-controlar-las-emociones-y-gestionarlas/>

Ventajas de ser proactivo en el trabajo. (2021). *Psicolaborable*.

<https://www.psicolaborable.com/2021/03/ventajas-de-ser-proactivo-en-el-trabajo.html>

4 técnicas efectivas de resolución de conflictos. (2022). *Yosoy*.

<https://ingenieriaparaelser.com/negociacion/4-tecnicas-efectivas-de-resolucion-de-conflictos.php>

7 consejos para dar una buena impresión en una entrevista de trabajo. (2019). *Glassdoor*.

<https://www.glassdoor.com.mx/blog/7-consejos-para-dar-una-buena-impression-en-una-entrevista-de-trabajo/>

12 tips para dar buena impresión en la entrevista de trabajo. (2021). *Formas formación*.

<https://formasformacion.com/12-tips-para-dar-buena-impression-en-la-entrevista-de-trabajo/>

Apéndice

Cronograma – Gestión de Emociones					
Actividad	Objetivo específico	Desarrollo	Facilitador	Material	Tiempo
Bienvenida y presentación.	Iniciación del taller y presentación de los facilitadores.	Presentación básica del facilitador y objetivo del taller	Jonathan Walker	Recurso humano	3 min.
Presentación de la agenda.	Presentar la temática a desarrollar en el taller.	El facilitador dará lectura a la agenda preparada para los asistentes al taller.	Jonathan Walker	Agenda, Brochure	2 min.
Actividad #1 Rompehielos: Aceptar o rechazar la expresión	Conseguir que los participantes logren conocerse e interactuar entre ellos.	Se le entrega una afirmación escrita a cada participante, y a su turno cada uno expresa de forma verbal, porque si o porque no se identifica con dicha ponencia.	Jonathan Walker	Recurso humano, hojas con las afirmaciones.	7 min.
Actividad #2: Sondeo inicial	Identificar el conocimiento que poseen sobre las emociones.	Se les preguntan a los participantes que saben acerca de las emociones y permitir que se expresen sus ideas.	Jonathan Walker	Recurso humano	8 min.
Introducción a las emociones	¿Que son las emociones?	El facilitador dará una pequeña introducción al tema de las emociones.	Jonathan Walker	Powerpoint	5 min
Actividad #3 Emociones básicas	Identificar las emociones que se experimentan más	Se solicita a 4 personas que compartan sus experiencias y sus	Jonathan Walker.	Powerpoint y recurso humano	20 min.

	frecuentemente en sus funciones.	reacciones emocionales.			
Actividad 4: Expresión de emociones	Conocer las diferentes interpretaciones que se le puede dar a un acontecimiento determinado.	Se seleccionará a 4 personas para que puedan describir las emociones que le despierta las afirmaciones presentadas y explicar porqué	Jonathan Walker.	Powerpoint.	10 min
Emociones negativas y positivas. La importancia de las emociones en nuestras vidas	Que los participantes reconozcan la diferencia entre emociones negativas y positivas, así como la importancia de éstas en nuestra vida.	Se explicará a los participantes que son las emociones negativas y positivas, señalando la importancia de ellas.	Jonathan Walker	Power Point	3 min
Receso					10 min
Introducción respuestas fisiológicas	Que los participantes conozcan que son las respuestas fisiológicas.	Se explicará brevemente en qué consisten las respuestas fisiológicas y dar una ilustración por medio de un video.	Jonathan Walker	Power Point Computadora	3 min
Actividad #5: Como experimento las respuestas fisiológicas de	Que los participantes identifiquen las emociones y sus respuestas fisiológicas en	Se le preguntará a un voluntario para participar en una simulación de una entrevista laboral mientras los demás	Jonathan Walker	Recurso humano, guion de preguntas	10 min.

las emociones en una entrevista laboral	una entrevista laboral.	participantes responden las preguntas de la entrevista de forma individual. Luego se pide a dos voluntarios para que describan las emociones experimentadas y sus respuestas fisiológicas.		para la entrevista	
Actividad #6	Que los participantes logran ver las diferentes partes donde se experimentan las emociones.	Se les presenta a los participantes un video de una investigación hecho en cuanto las respuestas fisiológicas de las emociones.	Jonathan Walker	Computadora y video	5 min
Respuesta conductual	Que los participantes conozcan que son las respuestas conductuales.	Se explicará brevemente en qué consisten las respuestas conductuales.	Jonathan Walker	Computadora Power Point	3 min
Actividad #7 Expresando mis emociones	Que los participantes reconozcan las emociones y sus respuestas conductuales en las emociones que experimentan.	Se les preguntará a los participantes si recuerdan algún acontecimiento en el ambiente laboral o académico que despertó alguna emoción y como fueron esas respuestas conductuales.	Jonathan Walker	Recurso humano, Computadora Power Point	8 min
Introducción ¿Como gestionar las emociones?	Que los participantes conozcan los pasos para gestionar las emociones	Se reproducirá un video en el cual se explican los pasos para gestionar las emociones.	Jonathan Walker	Power Point Computadora Video	5 min

Pasos para la gestión de las emociones	Que los participantes puedan aplicar los pasos para la gestión de las emociones de acuerdo a sus experiencias y conozcan diferentes estrategias para gestionarlas mejor.	Se explicará brevemente los pasos para gestionar las emociones. Los participantes podrán pensar en alguna emoción para aplicar los pasos. Además, se les brindará estrategias que se pueden utilizar para la gestión de emociones.	Jonathan Walker	Power Point	8 min
Actividad #8 Actividad de cierre	Comprobar el aprendizaje y conocer la experiencia de los participantes.	Se les pedirá a los participantes que puedan compartir el aprendizaje que tuvieron a través del taller.	Jonathan Walker	Power Point	7 min

Cronograma – El lenguaje corporal durante la entrevista

Actividad	Objetivo específico	Desarrollo	Facilitador	Material	Tiempo
Bienvenida y presentación.	Iniciación del taller y presentación del facilitador	Presentación básica del facilitador y objetivo del taller	Jonathan Walker	Recurso humano	3 min.
Presentación de la agenda.	Presentar la temática a desarrollar en el taller.	El facilitador dará lectura a la agenda preparada para los asistentes al taller.	Jonathan Walker	Agenda, Brochure	2 min.
Actividad #1 Rompehielos: Transmitir un mensaje mediante el	Conseguir que los participantes logren expresar un aspecto positivo de su personalidad	Se hace grupo de 2 o 3 personas, y se le da la oportunidad a cada una para expresarse de forma no verbal los aspectos positivos de su personalidad.	Jonathan Walker	Recurso humano	7 min.

lenguaje corporal	mediante el lenguaje corporal.	Al final cada persona tiene que describir en pocas palabras lo que pudieron interpretar de la otra persona.			
Actividad #2: Sondeo inicial	Identificar el conocimiento que poseen sobre el lenguaje corporal	Se les preguntan a los participantes que saben acerca del lenguaje corporal	Jonathan Walker	Recurso humano	8 min.
Introducción al lenguaje	¿Que es el lenguaje?	El facilitador dará una introducción al tema general explicando la función y las características del lenguaje.	Jonathan Walker	Powerpoint	10 min
Actividad #3 El lenguaje corporal	Identificar el mensaje transmitido por el lenguaje corporal.	Se solicita a 2 personas para participar en una simulación de entrevista laboral. Se le asigna a cada una de ellas un rol diferente en cuanto el lenguaje corporal mientras presentan el mismo discurso durante la entrevista (sin que los demás sepan), una demuestra tener mucho interés y seguridad, mientras la otra se expresa de forma insegura y nerviosa. El facilitador realiza la entrevista mientras los demás observan. Al final se les pregunta a los participantes para	Jonathan Walker.	Recurso humano, hoja con preguntas para la entrevista.	15 min.

		compartir el mensaje impresión que pudieron observar a través de los lenguajes corporales			
Actividad 4: Los canales de la comunicación no verbal	Conocer los canales de la comunicación no verbal.	Se seleccionará a 4 personas para que puedan describir las emociones que le despierta las afirmaciones presentadas y explicar porqué	Jonathan Walker.	Powerpoint.	20 min
Actividad 5: Evaluación del aprendizaje de los participantes	Evaluar el aprendizaje que están teniendo los participantes mediante un quiz sobre los conocimientos compartidos hasta el momento.	Se les presenta algunas preguntas a los participantes y en grupo de 3 o 4 tienen que responder estas de la mejor forma posible demostrando el aprendizaje que tuvieron.	Jonathan Walker	Power Point. Hojas y lápices para anotar las respuestas	7 min
Receso					10 min
Aspectos importantes de la entrevista laboral		Se clasificará las diferentes entrevistas según las fases del proceso de selección con sus respectivas entrevistas y las estructuras de las entrevistas.	Jonathan Walker	Power Point Computadora	8 min

El lenguaje corporal adecuado durante la entrevista laboral	Resaltar los aspectos importantes del lenguaje corporal durante la entrevista.	Se les presenta a los participantes la importancia de tener un autoconcepto y preparación antes de la entrevista y como se desenvuelve los aspectos importantes del lenguaje corporal durante la entrevista.	Jonathan Walker	Recurso humano, guion de preguntas para la entrevista	15 min.
Actividad #6: Video	Que los participantes logran reconocer los trucos del lenguaje corporal durante la entrevista.	Se les presenta a los participantes un video que explica cuales son algunos trucos del lenguaje corporal para generar una mayor impresión en el entrevistador.	Jonathan Walker	Computadora y video	5 min
Actividad #7 Actividad de cierre	Comprobar el aprendizaje y conocer la experiencia de los participantes.	Se les pedirá a los participantes que puedan compartir el aprendizaje que tuvieron a través del taller.	Jonathan Walker	Power Point	7 min

Actividad	Objetivo específico	Desarrollo	Facilitador	Material	Tiempo
Bienvenida y presentación.	Iniciación del taller y presentación del facilitador.	Presentación básica del facilitador y objetivo del taller	Jonathan	Recurso humano	3 min.
Actividad #1 Rompehielos y sondeo inicial: Crear una definición grupal	Conseguir que los participantes logren comunicarse entre ellos y ponerse de acuerdo para crear una definición de una palabra relacionada con el tema, e identificar el conocimiento que tienen los participantes.	Se les presenta a los participantes una palabra (konfflicto) y ellos, en conjunto, deben crear una definición que les representa a todos como equipo, y escribir esta en una hoja. Al final se les pregunta a los participantes si hubo algún conflicto y como percibieron la comunicación entre ellos.	Jonathan	Recurso humano, computadora, hoja y lápiz.	15 min.
Presentación de la agenda.	Presentar la temática a desarrollar en el taller.	El facilitador, dará lectura a la agenda preparada para los asistentes al taller.	Jonathan	Agenda Brouchure	1 min.
Introducción al tema (¿qué es el conflicto?)	Definir ¿Qué es un conflicto?	El facilitador dará una definición de lo que es el conflicto.	Jonathan	Computadora.	3 min.
Actividad #2: La diferencia entra percepción y perspectiva.	Que los participantes comprendan el papel que juega la percepción y la perspectiva en los conflictos.	El facilitador dará una explicación sobre lo que es la percepción, y luego permitir que los participantes observen una imagen y compartir lo que observan en cuanto la perspectiva.	Jonathan	Computadora y recurso humano	5 min
Factores causales del conflicto, y causas de	Que los participantes reconocen los	El facilitador explicará cada uno de los	Jonathan	computadora	7 min.

conflictos en el trabajo.	factores que causan el conflicto.	factores que causan los conflictos.			
Elementos del conflicto	Que los participantes entiendan cuales son los elementos básicos del conflicto		Jonathan	Computadora.	3 min
Tipos de conflictos	Que los participantes logren identificar los tipos de conflictos.	Mediante un video “Manejo de conflictos” se les preguntará a los participantes cuales factores logran identificar en el video.	Jonathan	Computadora	7 min
Condiciones para una solución constructiva	El objetivo es que los asistentes conozcan las condiciones que deben existir para llegar a solucionar un conflicto de manera constructiva y características.	Se explicará brevemente cada uno de los factores para la adecuada resolución de conflictos y sus características.	Jonathan	Computadora	7 min
Actividad #3: Aplicar las condiciones para la solución constructiva	Se permite a los participantes, después de haber recibido el conocimiento, poner en práctica las condiciones para la	Se les presenta a los participantes una situación conflictiva y ellos tienen que identificar todos los puntos mencionados en la teoría sobre las condiciones para la solución constructiva.	Jonathan	Computadora,	10 min

	solución constructiva.				
10 minutos Receso (1 hora 11min)					
Pasos para confrontar y solucionar conflictos	Que los participantes conozcan los pasos para confrontar y solucionar los conflictos	Se explicará en qué consisten los pasos	Jonathan Walker	Power Point Computadora	7 min
Actividad #4: Aplicación de los pasos	Que los participantes analicen una situación conflictiva por medio de un video, e identificar como se aplican los pasos o no para confrontar los conflictos.	Se les comparte un video a los participantes y a la vez deben identificar cual es el conflicto y evaluar la solución ante el conflicto aplicando los pasos que aprendieron anteriormente.	Jonathan Walker	Recurso humano.	13 min
Recomendaciones para elegir soluciones	Que los participantes conozcan los aspectos más importantes a la hora gestionar los conflictos.	Se explicará brevemente en qué consisten los puntos presentados.	Jonathan Walker	Computadora Power Point	2 min
La comunicación asertiva como herramienta para la solución de conflictos.	Que los participantes conozcan los aspectos importantes de la comunicación asertiva y la escucha activa.	Se presentará a los participantes los aspectos importantes de la comunicación asertiva y la escucha activa.	Jonathan	Computadora Power Point	10 min
Actividad #5:	Que los participantes	Se les cuenta una historia real sobre			10 min

Contar una experiencia de resolución del conflicto.	identifiquen la capacidad de resolución de conflicto por medio de una historia real.	cómo se ha podido resolver un conflicto en el ámbito laboral.			
Actividad final: Hoy aprendí...	Comprobar el aprendizaje y conocer la experiencia de los participantes.	Se les pedirá a los participantes que puedan compartir el aprendizaje que tuvieron a través del taller.	Jonathan Walker	Recurso humano	7 min

Cronograma – El compromiso y la proactividad en el trabajo

Actividad	Objetivo específico	Desarrollo	Facilitador	Material	Tiempo
Bienvenida y presentación.	Iniciación del taller y presentación del facilitador	Presentación básica del facilitador y objetivo del taller	Jonathan Walker	Recurso humano	3 min.
Presentación de la agenda.	Presentar la temática a desarrollar en el taller.	El facilitador dará lectura a la agenda preparada para los asistentes al taller.	Jonathan Walker	Agenda, Brochure	2 min.
Actividad #1 Rompehielos: Expresar el motivo porque se asiste a los talleres	Conseguir que los participantes logren expresar los motivos personales por los cuales	Entre parejas o grupo de 3 se busca conocer cuáles son los motivos personales que están asistiendo a los talleres. Al final cada persona tiene que expresar los	Jonathan Walker	Recurso humano	8 min.

	asisten a los talleres.	motivos de la otra persona. Cada participante debe de explicar de forma clara sus motivos e identificar cuales son los beneficios que estos traen a su persona			
Actividad #2: Sondeo inicial	Identificar el conocimiento que poseen sobre el compromiso en el trabajo.	Se les preguntan a los participantes que saben acerca del compromiso en el trabajo y de forma individual pueden compartir sus ideas.	Jonathan Walker	Recurso humano	6 min.
Introducción- El compromiso	¿Qué es el compromiso?	El facilitador dará una introducción al tema dando una definición de lo que es el compromiso.	Jonathan Walker	Powerpoint	1 min
El compromiso personal	Entender que es el compromiso personal	El facilitador dará una explicación en cuanto el compromiso personal.	Jonathan Walker.	Powerpoint	5 min.
Actividad #3: El compromiso personal	Identificar cuáles son los compromisos personales	Cada participante, de forma individual, debe escribir en una hoja cual es el compromiso personal y los objetivos a cumplir, y compartir estos con los demás.	Jonathan Walker.	Powerpoint, Hojas y lápices para anotar las respuestas	15 min
Motivación intrínseca vs extrínseca	Conocer la diferencia entre la motivación intrínseca y la motivación extrínseca	El facilitador le pregunta a los participantes que entienden con estos términos, y luego dará una explicación sobre la diferencia	Jonathan Walker	Power Point.	7 min

		entre la motivación intrínseca y extrínseca.			
El compromiso en el trabajo	Etiquetar la diferencia entre el compromiso personal y el compromiso en el trabajo.	El facilitador dará una explicación sobre el compromiso en el trabajo y reconoce la relación que tiene con el compromiso personal.	Jonathan Walker	Power Point.	5 min
Actividad #4: Puestos de trabajo	Evaluar los puestos de trabajo y explicar porque si o porque no lo acepta como una oferta de trabajo.	El facilitador presenta diferentes puestos de trabajo de una empresa, y los participantes tienen que evaluarlos y decidir cual puesto quieren tomar, además deben explicar por qué e identificar la motivación que tienen hacia dicho puesto. Se toma en cuenta el compromiso personal descrito anteriormente y evaluar que puesto logra cumplir con estos objetivos.	Jonathan Walker	Power Point, recurso humano, hoja y lapicero para anotar	15 min
Receso 10 min (1 hora y 17min)					
La proactividad en el trabajo	Valorar los aspectos importantes de la proactividad y la iniciativa en el trabajo	El facilitador presentará los aspectos importantes de la proactividad y la iniciativa en el trabajo.	Jonathan Walker	Power Point Computadora	10 min

Estrategias para ser proactivo	Presentar estrategias sobre como ser un colaborador proactivo en el trabajo, por medio de video	Se les presenta a los participantes un video que explica las estrategias para ser una persona proactiva en el trabajo	Jonathan Walker	Power Point y video	6 min.
Ventajas de ser una persona proactiva en el trabajo	Enlistar las ventajas de la proactividad en el trabajo	El facilitador expone las ventajas de la proactividad en el trabajo	Jonathan Walker	Power Point	5 min
Actividad #5: Actividad de cierre	Comprobar el aprendizaje y conocer la experiencia de los participantes.	Se les pedirá a los participantes que puedan compartir el aprendizaje que tuvieron a través del taller.	Jonathan Walker	Power Point	7 min

Cronograma – La discriminación durante el proceso de búsqueda de empleo

Actividad	Objetivo específico	Desarrollo	Facilitador	Material	Tiempo
Bienvenida y presentación.	Iniciación del taller y presentación del facilitador	Presentación básica del facilitador y objetivo del taller	Jonathan Walker	Recurso humano	3 min.
Presentación de la agenda.	Presentar la temática a	El facilitador dará lectura a la agenda preparada para los asistentes al taller.	Jonathan Walker	Agenda, Brochure	2 min.

	desarrollar en el taller.				
Actividad #1 Rompehielos: La pelota caliente	Conseguir que los participantes contesten la diferentes preguntas cuando les tocan el turno	Los participantes se forman un círculo y al momento de poner una música se le entrega a una persona la pelota hecho con hojas de pregunta, y esa persona tiene que tirar la pelota a cualquiera de forma rápida. En un momento el facilitador detiene la música y la persona que tiene la pelota en ese momento tiene que abrir la primera hoja de la pelota, leer la pregunta y luego contestarla. En el caso no sabe la respuesta completa, se puede solicitar ayuda a los demás participantes. Cuando termina, se pone la música otra vez para seguir con la misma dinámica.	Jonathan Walker	Recurso humano, pelota hecha con hojas de preguntas	10 min.
Actividad #2: Sondeo inicial	Identificar el conocimiento que poseen sobre la discriminación laboral y contar una experiencia	Se les preguntan a los participantes que saben acerca de la discriminación laboral y se le permite a una o dos personas compartir su experiencia en el caso que tuvieron una.	Jonathan Walker	Recurso humano	6 min.
La discriminación en Costa Rica y la discriminación laboral	Revisar datos de la discriminación en Costa Rica y definir lo que es la discriminación laboral.	El facilitador presentará datos de la discriminación en Costa Rica y luego definir el término “discriminación laboral”	Jonathan Walker	Powerpoint	7 min

Actividad #3: video	Definir la discriminación laboral	El facilitador presentará un video donde un abogado de Costa Rica explica lo que es la discriminación laboral	Jonathan Walker.	Powerpoint	2 min.
Sistema Costarricense de Información Jurídica	Exponer la definición de la discriminación laboral según el artículo 404	El facilitador expone lo que dice los artículos 404-410 sobre la discriminación	Jonathan Walker.	Powerpoint,	10 min
Los objetivos de la entrevista laboral y del entrevistado	Etiquetar los objetivos de la entrevista laboral y los del entrevistado	El facilitador explicará cuales son los objetivos de la entrevista laboral y del entrevistado. (la objetividad)	Jonathan Walker	Power Point.	7 min
Preguntas prohibidas en una entrevista	Señalar las preguntas prohibidas en una entrevista laboral	El facilitador señalará las preguntas que no se deben responder en una entrevista laboral.	Jonathan Walker	Power Point.	5 min
El CV	Conocer el formato para la elaboración de un currículum vitae adecuado	El facilitador presentará los puntos importantes para la elaboración adecuada de un CV, y compartir el ejemplo de formato de CV.	Jonathan Walker	Power Point, recurso	5 min
Actividad #4: Revisar currículums	Identificar los errores en los currículums	Se hacen 2 grupos, y a cada grupo se le entrega una hoja de vida la cual tienen que revisar conjuntamente e identificar/marcar los errores con un lapicero (todo con base al conocimiento que adquirieron)	Jonathan Walker	Recurso humano, hojas de vida y lapiceros	10 min

Actividad #5: Actividad de cierre	Comprobar el aprendizaje y conocer la experiencia de los participantes.	Se les pedirá a los participantes que puedan compartir el aprendizaje que tuvieron a través del taller.	Jonathan Walker	Power Point	7 min
Actividad #6: refrigerio	Compartir juntos un momento agradable	Se le da a cada participante fresco y galletas antes de despedirse	Todos	Recurso humano, fresco y galletas.	7 min

PREGUNTAS PARA ASESORÍA DE ENTREVISTA LABORAL

Autoconocimiento:

1. Cuénteme acerca de usted. ¿Cómo se describe a sí mismo, cuáles son sus cualidades más importantes, y cuáles son sus áreas a mejorar?
2. ¿Qué personas te sacan de quicio?
3. ¿Cuál ha sido su logro laboral más importante?
4. ¿Cómo le describiría su último jefe?
5. ¿Por qué dejó su último trabajo?
6. ¿En alguna oportunidad supervisó el trabajo de alguien más?

7. Recuerde una situación conflictiva que tuvo alguna vez en su trabajo y ¿cuénteme cómo lo resolvió?

8. ¿Por qué usted considera que es la persona más adecuada para este puesto?

9. ¿Por qué desea trabajar para esta empresa? Alternativa: ¿Qué sabe acerca de nuestra empresa?

Machote del currículum vitae

Nombre

Datos Personales

Número de identificación:

Teléfono de contacto:

Correo electrónico:

Dirección:

Licencia:

Habilidades y Competencias

Me caracterizo por ser una persona

Formación Académica

(Año)	Estudio	Lugar
-------	---------	-------

Formación complementaria

(Año)	Estudio	Lugar
-------	---------	-------

Experiencia Laboral

Empresa

Puesto:

Funciones:

Periodo:

Empresa

Puesto:
Funciones:
Periodo:

Empresa

Puesto:
Funciones:
Periodo:

Referencias

Nombre:
Teléfono:

Nombre:
Teléfono:

Nombre:
Teléfono:





