

**CONTRIBUCIÓN DEL ACOMPAÑAMIENTO DEL ASESOR DE CARRERA AL  
DESARROLLO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL ESTUDIANTE EN  
PRÁCTICA**

**INGRID RIVEROS JANEK  
NATALIA DE FREITAS OBANDO**

**PROYECTO DE GRADO II**

**PROFESORA:  
SANDRA WILLMAN C.**

**UNIVERSIDAD ICESI  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS  
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
SANTIAGO DE CALI  
2014**

## Tabla de contenido

Resumen .....	5
1. Objetivos .....	6
<i>Objetivo general</i> .....	6
<i>Objetivos específicos</i> .....	6
2. Justificación .....	7
3. Marco Conceptual .....	9
3.1 Centro de Desarrollo Profesional .....	9
3.2 Asesor de Práctica.....	10
3.3 Acompañamiento .....	11
Modelo de Acompañamiento: Universidad Rovari I Virgili.....	12
Modelo de Acompañamiento Universidad de los Andes .....	13
Modelo de Acompañamiento Universidad Icesi.....	14
Imagen 1: Modelo de Acompañamiento Icesi .....	15
Imagen 2: Primera Etapa – Autoconocimiento.....	16
Imagen 3: Segunda Etapa - Impulso.....	17
Imagen 4: Tercera Etapa – Mudanza e Instalación .....	18
Imagen 5: Cuarta Etapa – Retroalimentación      Imagen 6: Quinta Etapa - Networking.....	19
Imagen 7: Interacción del Modelo.....	20
3.4 Percepción.....	20
3.4 Competencias.....	22
Imagen 8: Modelo del ICEBERG.....	23
3.5 Inteligencia Emocional.....	24
4. Metodología .....	29
4.1 Tipo de investigación.....	29
4.2 Población objetivo.....	30
4.3 Instrumento.....	31

4.4 Procedimiento.....	32
5. Resultados.....	34
<i>Cualitativos</i> .....	34
5.1.1. Autoconocimiento .....	34
5.1.2. Autorregulación.....	36
5.1.3. Empatía .....	38
5.1.4. Automotivación.....	39
5.1.5. Destrezas Sociales .....	41
5.1.6. Sugerencias .....	43
<i>Cuantitativos</i> .....	46
5.2.1. Inteligencia Emocional.....	46
Gráfico 1: Porcentajes de las percepciones relacionadas con los elementos de la IE.....	46
Autoconocimiento.....	47
Gráfica 2: Tendencia de percepciones sobre Autoconocimiento para cada asesor .....	47
Autorregulación .....	47
Gráfica 3: Tendencia de percepciones sobre la Autorregulación para cada asesor .....	48
Automotivación.....	48
Gráfica 3: Tendencia de percepciones sobre la Automotivación para cada asesor .....	48
Empatía.....	49
Gráfica 4: Tendencia de percepciones sobre la Empatía para cada asesor .....	49
Destrezas Sociales.....	49
Gráfica 5: Tendencia de percepciones sobre la Destrezas Sociales para cada asesor .....	49
Sugerencias .....	50
Gráfica 6: Porcentaje de Sugerencias percibidas por categorías .....	50
6. Conclusiones .....	51
6.1. <i>Inteligencia Emocional</i> .....	51
Imagen 9: Resumen Resultados de Comportamientos para los elementos de la IE .....	53
6.2. <i>Sugerencias</i> .....	54
Imagen 10: Resumen de resultados para las categorías de las sugerencias .....	55
6.3. <i>Otros hallazgos y recomendaciones</i> .....	55
7. Bibliografía .....	57

8. Anexos .....	59
<i>Anexo 1: Evaluación de desempeño del asesor de carrera.....</i>	<i>59</i>
<i>Anexo 2: Libro de Códigos para la categorización en Atlas.Ti .....</i>	<i>63</i>
<i>Anexo 3: Tablas con algunas citas de los resultados Cualitativos .....</i>	<i>64</i>
Tabla 1: Citas que reflejan comportamientos destacados para el fortalecimiento del el Autoconocimiento.....	64
Tabla 2: Citas que reflejan comportamientos destacados para el fortalecimiento de la autorregulación. ....	65
Tabla 3: Citas que reflejan comportamientos destacados para el fortalecimiento de la empatía... ..	66
Tabla 4: Citas que reflejan comportamientos destacados para el fortalecimiento de la automotivación.....	67
Tabla 5: Citas que reflejan comportamientos destacados para el fortalecimiento de las destrezas sociales.....	68
Tabla 6: Citas de los estudiantes en práctica sobre las sugerencias para mejorar las asesorías.....	70

## Resumen

El modelo sugerido por el Centro de Desarrollo Profesional (CEDEP), de la Universidad Icesi en Cali-Colombia para explicar la naturaleza del desempeño de los practicantes, ha considerado que la Inteligencia Emocional (IE) de los estudiantes en práctica es una de las características que más incide en el desempeño del practicante. Si bien el Asesor de carrera, (quien contribuye mediante el acompañamiento al desarrollo personal y profesional del estudiante) es la persona que está dinamizando la relación del estudiante con su entorno laboral, no se han analizado evidencias del aporte que el asesor hace al desarrollo de habilidades de la Inteligencia Emocional del estudiante en práctica.

Por lo tanto, con esta investigación se pretende identificar cuáles son los aportes que los asesores de carrera hacen al desarrollo de cada uno de los componentes de la Inteligencia Emocional (autoconocimiento de las propias emociones, autorregulación, automotivación, empatía y relación con otros).

Para esta investigación de tipo exploratorio con análisis de datos cualitativos y análisis de datos cuantitativos, que se analizarán en las evaluaciones de desempeño que los estudiantes hacen de sus respectivos asesores de carrera, se clasificarán en las diferentes categorías de Inteligencia Emocional y se identificarán los comportamientos que fortalecen cada uno de los componentes de la Inteligencia Emocional.

Los resultados de esta investigación permitirán identificar los comportamientos oportunos del asesor para fortalecer la IE del estudiante, diseñar los planes de desarrollo personal y profesional, y revisar las estrategias que se proponen a los practicantes conducentes al desarrollo de la competencia de Inteligencia Emocional en cada uno de sus elementos.

**Palabras claves:** Inteligencia Emocional, Asesor de carrera, Modelo de Acompañamiento, Acompañamiento, Centro de Desarrollo Profesional, Evaluación de desempeño.

## 1. Objetivos

### *Objetivo general*

Identificar qué comportamientos de los asesores se relacionan con los elementos de la Inteligencia Emocional IE de los estudiantes, basado en la evaluación que el estudiante hace del acompañamiento de su asesor.

### *Objetivos específicos*

- Identificar cuáles son los comportamientos de los asesores que contribuyen específicamente a la autorregulación y el autoconocimiento del estudiante, basado en la percepción que tienen los estudiantes de su asesor.
- Identificar cuáles son los comportamientos de los asesores que contribuyen específicamente a la empatía, destreza social y automotivación del estudiante, basado en la percepción que tienen los estudiantes de su asesor.

## 2. Justificación

### Planteamiento del Problema

Dentro del CEDEP (Centro de Desarrollo Profesional), que pertenece a la Universidad Icesi, ya se han realizado evaluaciones e investigaciones sobre el desempeño del practicante, sobre la influencia que pueden tener los jefes inmediatos dependiendo de su estilo de liderazgo y demás; pero no se ha analizado con soporte investigativo el rol que cumplen los Asesores de carrera en la primera experiencia laboral del practicante (Estudiante en Practica). Por este motivo, el objetivo de la investigación es identificar que comportamientos de los asesores se relacionan con los elementos de la IE de los estudiantes, basado en la evaluación que el estudiante hace del acompañamiento de su asesor.

Esta investigación parte de una investigación realizada en el CEDEP llamada, “Influencia de la IE en el desempeño laboral de los estudiantes en práctica de la universidad Icesi” (Restrepo, 2013). Es una investigación cuantitativa con análisis multivariado (utilizado para determinar la contribución de varios factores en un resultado), en la cual, los factores de autorregulación y autoconocimiento fueron los de mayor influencia dentro de los 5 componentes de la Inteligencia Emocional, para el desempeño laboral.

Para esta investigación, se analizará la evaluación que los estudiantes en práctica realizan del acompañamiento del asesor en cada semestre, es decir, la percepción que tiene el estudiante sobre este acompañamiento, se trata de un cuestionario compuesto por 3 componentes: la asesoría individual de 14 preguntas (3 abiertas y 11 cerradas); el trabajo en grupo de 7 preguntas (1 abierta y 6 cerradas) y por último la autoevaluación del estudiante, son 4 preguntas cerradas.

Al finalizar la investigación, se espera poder evidenciar algunos comportamientos oportunos que puede realizar el asesor para favorecer el desempeño de los estudiantes y esto a su vez podrá tener un impacto en el acompañamiento del asesor. También, se pretende que como resultado se pueda implementar un plan de mejoramiento mediante capacitaciones o cursos y continuar desarrollando nuevas herramientas que permitan un mejor acompañamiento

alineado a los elementos de Inteligencia Emocional que el CEDEP quiere fortalecer en los estudiantes.



### 3. Marco Conceptual

#### 3.1 Centro de Desarrollo Profesional

La Universidad Icesi ubicada en Cali-Colombia tiene como misión “aprendemos a conocer y actuar para construir un mundo mejor.” (Universidad Icesi, 2013). Para ello busca formar a los mejores estudiantes y futuros profesionales del país. Por esta razón, se han desarrollado en la universidad diferentes estrategias que han logrado cumplir esta misión. Entre las estrategias desarrolladas surge el Centro de Desarrollo Profesional (CEPED) que es la instancia responsable de la transición del estudiante universitario al mundo laboral, mediante un programa de orientación y acompañamiento (Programa de Desarrollo Profesional – PDP) diseñado especialmente con este propósito. (Universidad Icesi/CEDEP).

A partir del 2007 cuando nace el CEDEP, unidad académica que tiene como misión “contribuimos al desarrollo productivo de la región y del país, ofreciendo talento humano calificado” (Universidad Icesi/CEDEP), y para ello facilitar la empleabilidad de estudiantes y recién egresados teniendo en cuenta las tendencias del mercado laboral y las oportunidades de proyección profesional en el ámbito nacional e internacional.

En vista de lo anterior, el centro tiene cuatro objetivos específicos para el cumplimiento de su misión:

- Facilitar la transición de los estudiantes de la Universidad Icesi del mundo universitario al mundo laboral a través de experiencias de aprendizajes basadas en la experiencia de práctica en la empresa u organización, en talleres grupales de sensibilización para la inserción laboral y acompañamiento individualizado con enfoque Coach.

- Promocionar los estudiantes en práctica y recién egresados en organizaciones que ofrezcan posibilidades de desarrollo profesional de acuerdo con sus intereses y expectativas.
- Facilitar la ubicación de los estudiantes y egresados en las diferentes empresas, teniendo en cuenta sus expectativas e intereses así como el perfil solicitado por las empresas u organizaciones.
- Realizar investigaciones relacionadas con: monitoreo permanente de las tendencias del Mercado Laboral e Identificación de Determinantes del Desempeño Laboral, en Estudiantes en Práctica. (Universidad Icesi/CEDEP)

Cabe resaltar, que este trabajo aportará de manera directa a dos de los objetivos mencionados anteriormente pues se pretende facilitar la transición de los estudiantes de la Universidad Icesi al mundo laboral a partir de un adecuado acompañamiento de sus asesores, y para ello se trabajará en el último objetivo donde se realiza la presente investigación para determinar y mejorar el desempeño laboral.

### **3.2 Asesor de Práctica**

El Asesor de práctica o asesor de carrera, es la persona que el CEDEP nombra para acompañar el proceso de 6 meses de práctica de los estudiantes. Es fundamental el aporte de un asesor de práctica, pues para el CEDEP este rol tiene como objetivo asesorar y acompañar a los estudiantes en práctica para responder a las expectativas de desempeño que las organizaciones tienen planteadas para el cargo que les ha sido asignado. Entre sus funciones se encuentran:

1. Apoyar al estudiante que durante los procesos de selección,
2. Orientar al estudiante en la Formulación de Planes de Desarrollo Profesional de acuerdo con sus competencias,
3. Investigar, Preparar, Diseñar, y Dirigir talleres según las necesidades del grupo,

4. Mantener informada a la directora de la oficina sobre el proceso y desempeño de los estudiantes en práctica.
4. Orienta al jefe en la comprensión de su papel como maestro co-formador.
5. Mantener comunicación constante con jefes para facilitar condiciones favorables de práctica,
6. Asistir y participar de los eventos que programe la oficina de Desarrollo Profesional como: desayuno con jefes, actividad de cierre de práctica, conferencias de interés profesional, capacitaciones etc.
7. Transmitir a la Universidad sugerencias e inquietudes identificadas por la empresa para fortalecer los currículos académicos ofrecidos.
8. Entregar resultados cuantitativos y cualitativos de evaluación de los estudiantes en práctica. (CEDEP, 2013)

El cumplimiento de las funciones descritas anteriormente tienen como propósito fomentar y desarrollar la mejor manera de acompañar a un estudiante que da inicio a su vida laboral para así permitir una experiencia educativa y personal excepcional. (Willman, 2013) Es por eso, que un asesor de práctica es una ficha clave tanto para el CEDEP como para la Universidad ICESI, pues mediante él se logra un puente importante entre el mundo laboral y la institución que permite desarrollar e incrementar la calidad y excelencia que caracteriza los estudiantes de Icesi. Finalmente, cabe mencionar el importante impacto positivo que este centro tuvo durante la Acreditación Internacional por parte de la AACSB. Los pares que visitaron la institución para evaluarla han mencionado que “El alto porcentaje (más del 95%) de empleabilidad de los egresados demuestra una gran satisfacción. Los programas ofrecidos por el Centro de Desarrollo Profesional (CEDEP) son únicos entre las escuelas de negocios en Colombia. Por su parte, el centro ofrece un portafolio amplio de asesoría sobre la carrera profesional y actividades de preparación que aumentan la tasa mencionada”. (AACSB, 2014)

### **3.3 Acompañamiento**

Aunque la literatura no es abundante respecto a modelos de acompañamiento de práctica, a continuación se presentan dos modelos de acompañamiento en los cuales se evidencia la

importancia de su implementación, esto con el fin de ratificar que el acompañamiento no sólo es una ficha clave para la Universidad Icesi, sino que esté también hace parte de otras instituciones y por ello la consideración de su estudio. Se enfocará entonces en un modelo en el exterior con la Universidad de Roviri i Virgili en España y otro a nivel nacional con la Universidad de los Andes, las investigadoras presentan agradecimientos a las dos universidades por facilitar la información para esta investigación.

### **Modelo de Acompañamiento: Universidad Roviri i Virgili**

La Universidad Roviri i Virgili es un campus de excelencia internacional ubicado en Cataluña - sur. Entre los servicios universitarios que brinda se encuentra la orientación profesional la cual “proporciona a los estudiantes un programa de desarrollo de la carrera, facilita su integración en la vida universitaria y da apoyo a su desarrollo académico y profesional.” (Puig, 2010) Este programa cuenta con 3 servicios:

1. Orientación Individual: Son sesiones privadas para cualquier estudiante de la institución donde se recibe asistencia individualizada con la Técnica en Orientación Profesional. Existe la cita de 45 minutos en la cual se asesora para que el estudiante defina sus objetivos de carrera; evalúe sus intereses, habilidades, valores, estilo de trabajo; conozca sus competencias; defina su propio proyecto profesional; aprenda a elaborar un currículum eficaz y entrevistas de trabajo y desarrolle estrategias y un plan de acción para buscar empleo. Por otro lado, la cita exprés tiene como propósito revisar el currículum o la carta de presentación, resolver pequeñas dudas o proporcionar información sobre cómo encontrar instrumentos de evaluación que están disponibles en la web.
2. Talleres de Orientación: Son sesiones en grupo que pretenden mejorar el potencial de los estudiantes y conseguir un desarrollo integral para lograr un exitoso futuro profesional a partir de dos tipos de talleres: trabajar competencias y habilidades, y trabajar técnicas para la búsqueda de empleo.

3. Publicaciones on-line: Consta de recursos basados en una guía de Orientación para la ocupación que ayuda al estudiante durante su proceso de búsqueda de empleo. (Puig, 2010)

Estos servicios muestran un modelo de acompañamiento en donde mediante acciones y programas formativos, la Universidad Roviari I Virgili busca que sus estudiantes alcancen y utilicen estrategias, habilidades y conocimientos adecuados para la planificación e implementación de su desarrollo profesional y personal. (Puig, 2010)

### **Modelo de Acompañamiento Universidad de los Andes**

Por otro lado, la Universidad de los Andes cuenta con un programa llamado el Centro de Trayectoria Profesional (CTP) el cual tiene como objetivo ofrecer un conjunto de servicios que buscan fortalecer distintos aspectos personales del estudiante, asesorarlo para ingresar al mercado laboral y acercar a las empresas e instituciones a la Universidad, todo con el fin de facilitar los vínculos de los estudiantes con el campo profesional. Para ello se basan en dos unidades de servicios:

1. Gerencia de Carrera: Busca asesorar a los estudiantes en cuanto a su acercamiento al mercado laboral. Su principal objetivo es facilitar este proceso a través de la realización de asesorías individuales, talleres y capacitaciones que proveen herramientas prácticas para abordar la búsqueda de oportunidades profesionales. Estas actividades se realizan una vez al mes mediante talleres que tienen como temas: hoja de vida, entrevista, búsqueda de empleo y pruebas psicotécnicas. Luego de asistir a los talleres, y en caso de tener dudas específicas, se ofrece asesoría individual o grupal.
2. Asesoría en línea: Ofrece asesoría a estudiantes y egresados en la elaboración de hojas de vida vía e-mail. Además, suministra documentos donde el estudiante puede encontrar consejos prácticos para su proceso de búsqueda de empleo. Sin embargo, se le recomienda al estudiante complementar este servicio con una asesoría personalizada o asistir a los talleres.

Los servicios ofrecidos por este modelo de acompañamiento reflejan una asesoría constante que hace parte fundamental durante el proceso de transición del estudiante entre su vida académica y la profesional. (Universidad de los Andes).

### **Modelo de Acompañamiento Universidad Icesi**

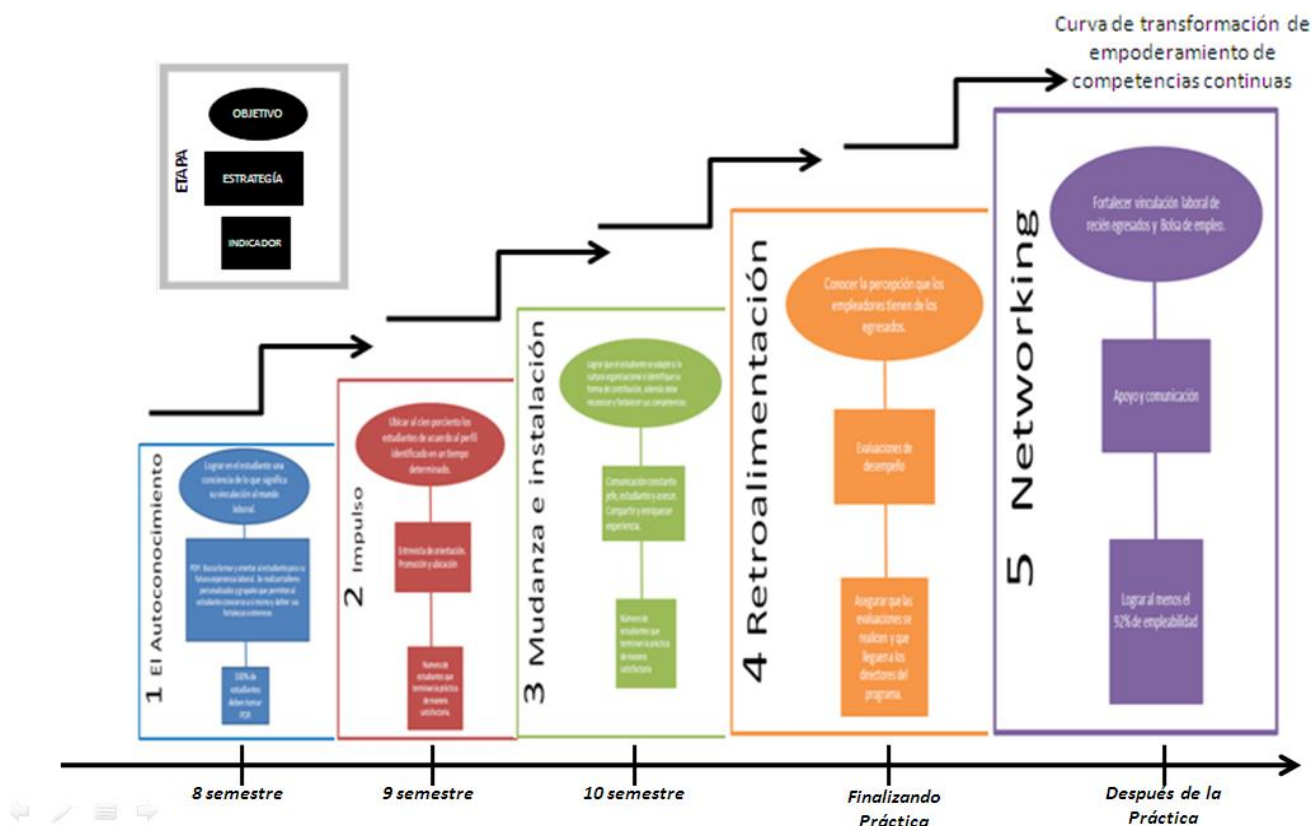
La pasión por el aprendizaje y el compromiso con el bienestar de la sociedad hacen que la Universidad Icesi se preocupe por el desempeño de sus egresados como profesionales y como ciudadanos, es por esto que el CEDEP cuenta con varias actividades de acompañamiento que busca tener un modelo de proceso transformacional para el estudiante. Al entrevistar a la directora del CEDEP, María Isabel Velasco y conocer su programa se ha desarrollado un modelo de acompañamiento que inició en el año 2007 mediante un juicio de perito y que con los años ha tenido una evolución permanente. Mediante la entrevista se ha obtenido información detallada que permite describir a continuación cada etapa de este modelo llegando y así a un diseño final que permite integrar y reflejar todo mediante el gráfico 1.

El modelo de acompañamiento de la Universidad Icesi tiene como objetivo principal aumentar la conciencia del estudiante sobre sí mismo, empoderarlo de sus competencias y contribuir al fortalecimiento de su rol como profesional. (Velasco M. I., 2014) Para ello, se han diseñado cinco etapas que brindan un servicio personalizado el cual pretende influir para tener un mejor desempeño.

Imagen 1: Modelo de Acompañamiento Icesi



### MODELO DE ACOMPAÑAMIENTO ICESI

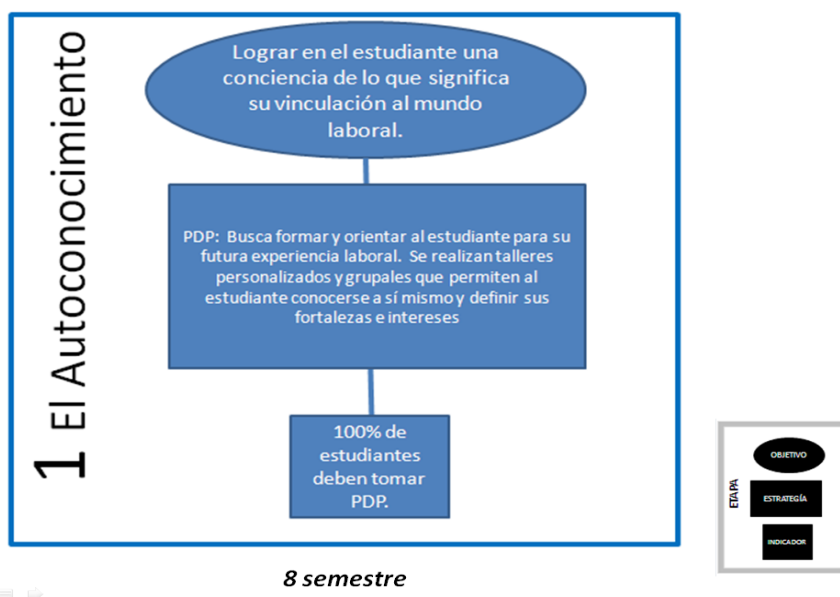


Fuente: Elaboración propia

El proceso de acompañamiento del CEDEP inicia cuando los estudiantes ingresan a octavo semestre, en este semestre los estudiantes empiezan a vivir la transformación a través de la primera etapa, El Autoconocimiento. El objetivo en esta etapa es lograr en el estudiante una conciencia de lo que significa su vinculación al mundo laboral. Para esto, se incluye un Programa de Desarrollo Profesional (PDP) en donde se busca formar y orientar al estudiante para su futura experiencia laboral. Durante el PDP se realizan talleres personalizados y grupales que permiten al estudiante conocerse a sí mismo y definir sus fortalezas e intereses. Entre los talleres realizados se realizan actividades como pruebas psicotécnicas, identificación del perfil, información sobre mercado laboral, realización de hoja de vida, assessment center y los talleres de etiqueta. Estas actividades permiten en el estudiante desarrollar algunas

competencias que las asesoras, muchas de ellas con experiencia en acompañamiento al estudiante por años, han documentado, basadas en la teoría de las competencias de Martha Alles, tema que se ampliará más adelante. Entre tanto, es de vital importancia que todos los estudiantes asistan a este programa y para ello el CEDEP tiene como indicador el cien por ciento de su asistencia.

**Imagen 2: Primera Etapa – Autoconocimiento**

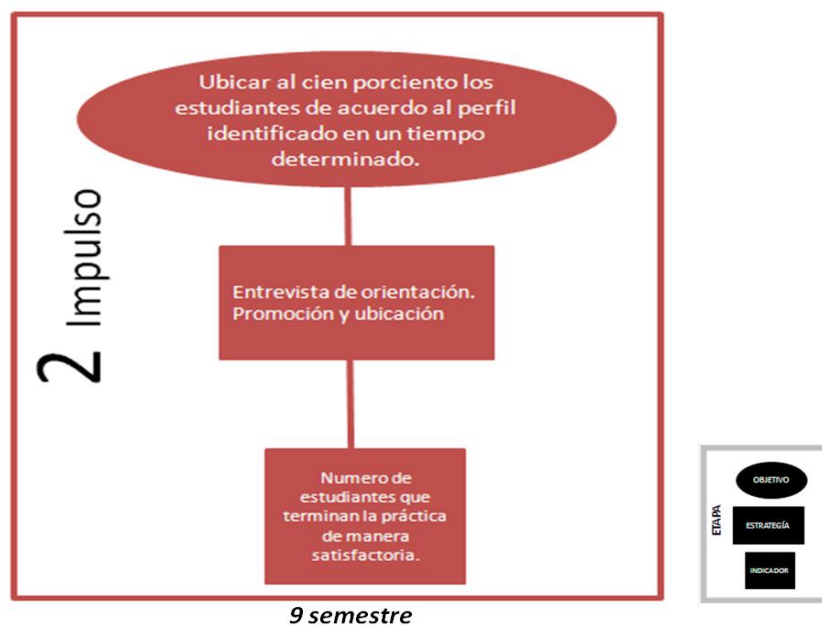


*Fuente: Elaboración propia*

Luego, en noveno semestre inicia la segunda etapa conocida como el Impulso. En esta, se realiza una entrevista de orientación en donde las psicólogas a cargo determinan y coordinan la ubicación del estudiante en el mundo laboral. Se podría decir que ésta es una de las etapas más complicadas pues requiere de un acompañamiento constante ya que el estudiante se enfrenta a una decisión trascendental en su vida, por ello el CEDEP en este momento busca reducir la incertidumbre del estudiante y para ello en esta etapa se tiene como objetivo ubicar al cien por ciento los estudiantes de acuerdo al perfil identificado en la etapa anterior en un tiempo determinado. Durante esta etapa los estudiantes desarrollan competencias como la búsqueda de información, iniciativa y la modalidad de contacto.



**Imagen 3: Segunda Etapa - Impulso**



*Fuente: Elaboración propia*

En décimo semestre los estudiantes entran al mundo laboral, es aquí donde comienza la tercera etapa, llamada Mudanza e Instalación. El objetivo aquí, es lograr que el estudiante reconozca la cultura organizacional e identifique su forma de contribución, además debe reconocer y fortalecer sus competencias personales, pues en este momento donde las pone al servicio de la organización. Para esto, el estudiante cuenta con el acompañamiento del Asesor de Carrera que pretende contribuir al aprendizaje en esta importante etapa académica-laboral y al buen desempeño laboral del estudiante. Durante esta etapa el acompañamiento se ve soportado mediante dos modalidades de acompañamiento, el acompañamiento individual y el acompañamiento grupal.

#### Acompañamiento Individual:

El Asesor contacta al estudiante una vez inicia su práctica empresarial y tiene en el semestre varias entrevistas individuales encaminadas a establecer un marco de confianza, a fortalecer la adaptación al nuevo ciclo de vida del estudiante, a entender las figuras de autoridad en la organización, la cultura, las políticas organizacionales, el cargo mismo y en general a acompañar mediante una metodología de coaching, la dinámica propia de la primera

experiencia laboral, a su vez el asesor de práctica visita a la empresa con el fin de entender la dinámica organizacional en la que se mueve el estudiante y conversar con el Jefe acerca del desempeño laboral del mismo.

### Acompañamiento Grupal:

Consiste en una serie de talleres grupales con estudiantes ubicados en diferentes empresas, a los que el CEDEP ha llamado tertulias empresariales, que tienen como fin fortalecer competencias que a través de investigaciones y experiencia, el CEDEP ha encontrado que los jóvenes estudiantes requieren en su primera experiencia laboral. Al finalizar la práctica se encuentra la cuarta etapa, Retroalimentación, en donde se realizan evaluaciones de desempeño (ver anexo) que retroalimentan tanto a los estudiantes como a los asesores durante su labor.

### Imagen 4: Tercera Etapa – Mudanza e Instalación



*Fuente: Elaboración Propia*

Para terminar, tras haber culminado su experiencia de práctica, los estudiantes ya han vivido un proceso de transformación que les ha permitido alcanzar un nivel profesional, sin embargo el proceso continua con la quinta etapa llamada Networking en donde existe una vinculación laboral de recién egresados y una bolsa de empleo. Aquí el CEDEP busca dar acompañamiento mediante diferentes actividades como entrevistas individuales del recién

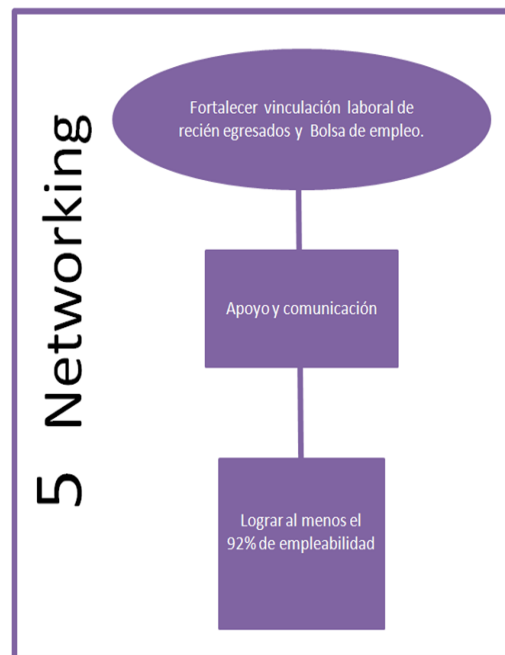
egresado buscando empleo, movimiento de hojas de vida, seguimiento y retroalimentación a procesos de selección, contacto con empresas, visitas empresariales, publicación de ofertas laborales y promoción recién Egresados. Para esta etapa se pretende que al menos el 92% de los egresados estén empleados.

**Imagen 5: Cuarta Etapa – Retroalimentación**

**Imagen 6: Quinta Etapa - Networking**



*Finalizando Práctica*



*Después de la Práctica*

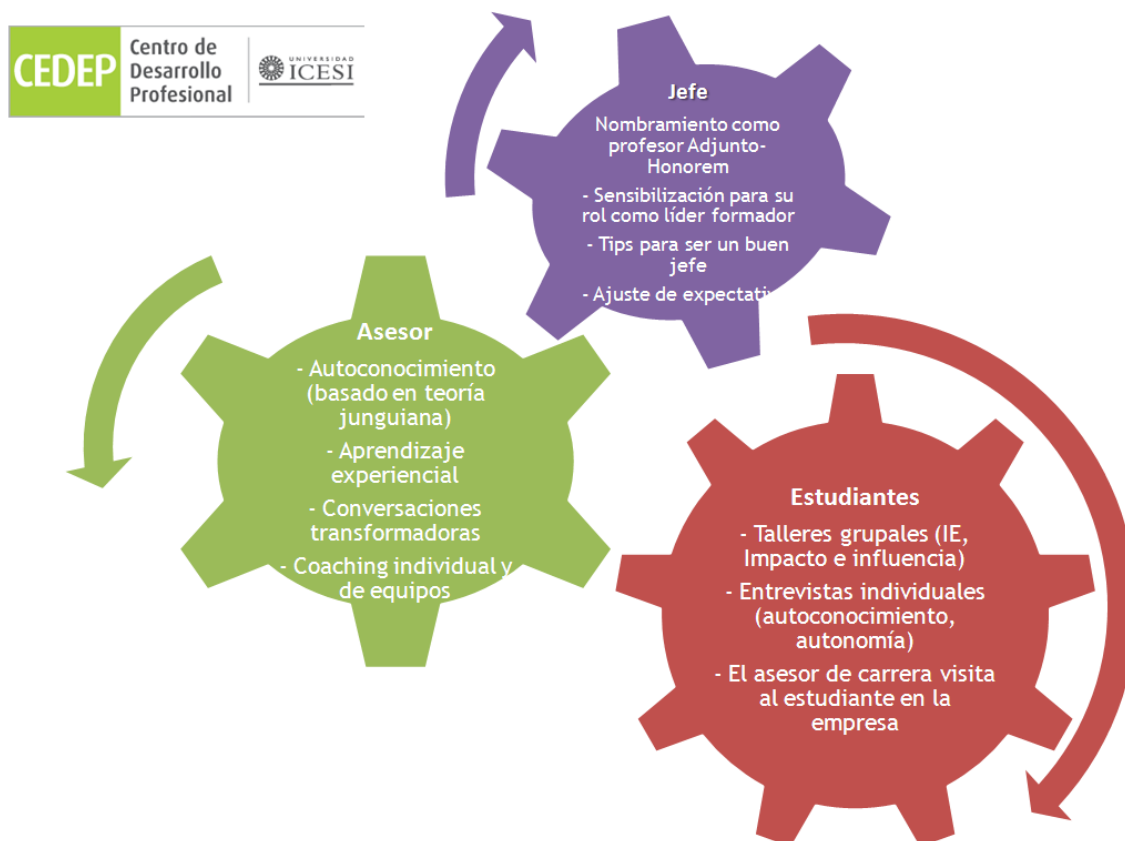
*Fuente: Elaboración Propia*

En consecuencia, para el CEDEP el modelo de acompañamiento busca que el asesor desarrolle un espacio de aprendizaje transformacional, donde el estudiante además de poder ganar confianza en su rol ocupacional desde la carrera de su elección, pueda aprender a relacionarse con efectividad en un contexto psicosocial como lo son las organizaciones y permitir a la vez avanzar en su plan de carrera y desarrollo profesional. (Velasco M. I., 2014)

Finalmente, se observa que el modelo es un sistema dinámico el cual depende de tres agentes principales: los estudiantes, los asesores y los jefes. Estos tres agentes buscan siempre mejorar el desempeño y de manera indirecta están formando un círculo virtuoso que termina beneficiando a la sociedad. De manera que, para el CEDEP es muy importante contar con los mejores asesores, especialmente en la tercera etapa donde éstos son el eje central, con el fin

que brinden y cumplan el modelo de acompañamiento. Para esto se realiza la evaluación de desempeño del asesor donde se logra observar el comportamiento de los asesores a partir de la percepción de los estudiantes.

**Imagen 7: Interacción del Modelo**



*Fuente: Elaboración Propia*

Para que este acompañamiento sea efectivo y esté en evolución permanente, el CEDEP está interesado en conocer la percepción que tienen los clientes, en este caso los estudiantes en práctica, de la persona que acompaña su proceso durante los 6 meses. Por lo tanto al finalizar el semestre, todos los estudiantes realizan un análisis de la percepción que han tenido del acompañamiento de su asesor.

### 3.4 Percepción

La percepción es un proceso por el cual los individuos organizan e interpretan las impresiones sensoriales con el fin de darle un sentido al entorno (lo que uno percibe puede ser totalmente

distinto de la realidad objetiva). (Robbins, 2004) Les brinda experiencias significativas a las personas, y es importante estudiarla, pues la conducta de los seres humanos se basa en la percepción. Todos los individuos ven lo mismo pero lo perciben de formas distintas por las características de cada quien (actitudes, personalidad, motivaciones, entre otras.), por el entorno y por el contexto (el momento y el lugar). Del mismo modo, existen diferencias en las percepciones que se hacen de un objeto y de una persona ya que con los actos de las personas se hacen deducciones de comportamiento.

Las percepciones de los estudiantes de la Universidad Icesi además de estar basadas en sus procesos internos, también son mediadas por las necesidades de cada uno según el lugar de práctica, el país, lo que hace en su cargo etc.

En el contexto organizacional, muchos autores mencionan las evaluaciones de desempeño de los empleados dentro de las organizaciones. Para la presente investigación se contextualizará la percepción pero relacionada con la evaluación que hacen los estudiantes en práctica sobre sus asesores. La apreciación del desempeño representa una evaluación del trabajo del asesor. La apreciación puede ser objetiva, sin embargo existen casos donde se evalúa subjetivamente. En estas mediciones subjetivas, existe un juicio; es decir el evaluador, en este caso, el estudiante, se forma una impresión, buena o mala, sobre el trabajo que realiza el asesor, dicha impresión intervendrá significativamente en el resultado de la evaluación. (Amorós, 2007)

Existe un ejemplo real, un estudio fue realizado con alumnos de Bachillerato Virtual y de posgrado del Sistema de Universidad Virtual en México, (Hernández Aguilar, 2012) con el fin de identificar si la intervención de los docentes es el factor predominante de la satisfacción durante el proceso de aprendizaje, lo que permitió conocer los motivos principales de satisfacción o insatisfacción del estudiante respecto del desempeño del docente.

Los sujetos de estudio para el cuestionamiento fueron estudiantes que habían concluido algún curso en línea de programas educativos de nivel medio superior, superior y de educación continua. El instrumento que se utilizó fue un cuestionario en línea cuya estrategia para su aplicación se estableció a partir de la información obtenida (sobre el número de profesores y estudiantes por grupo) de una encuesta docente previa. Para conocer la percepción del

estudiante respecto de la importancia de la intervención docente, se le brindaron tres opciones: materiales del curso, atención o desempeño del docente y utilidad de los contenidos, con la finalidad de identificar cuál de ellas les había dejado mayor satisfacción.

Del total de estudiantes, 51% señaló en primer lugar la atención o desempeño del docente, 26% la utilidad de los contenidos y 20% los materiales del curso. Esto comprobó que la intervención del docente en la educación a distancia adquiere importancia. Permitió validar lo relevante que es centrarse en la acción docente y, con ello, en la necesidad de establecer y validar diferentes tipos de modelos tutoriales o formas de ejercer la docencia en línea, que como se ha mencionado, fueron el objeto central de la investigación. (Hernández Aguilar, 2012).

Al relacionar este ejemplo con la investigación, se puede comparar el rol que cumple el docente en línea con el rol del asesor de práctica del CEDEP, y el cuestionario en línea con el cuestionario de desempeño del asesor. El propósito es reiterar nuevamente la magnitud de la importancia que tiene el desempeño del asesor durante el acompañamiento de la práctica laboral, medido a través de la percepción de los propios estudiantes. El apoyo que este asesor le brinda a un practicante tiene un efecto positivo en todo sentido (desempeño laboral y mejoramiento personal), por lo cual para el CEDEP es importante avanzar y desarrollar el tema de competencias, porque a partir de las mismas se plantean los programas de acompañamiento descritos anteriormente.

### 3.4 Competencias

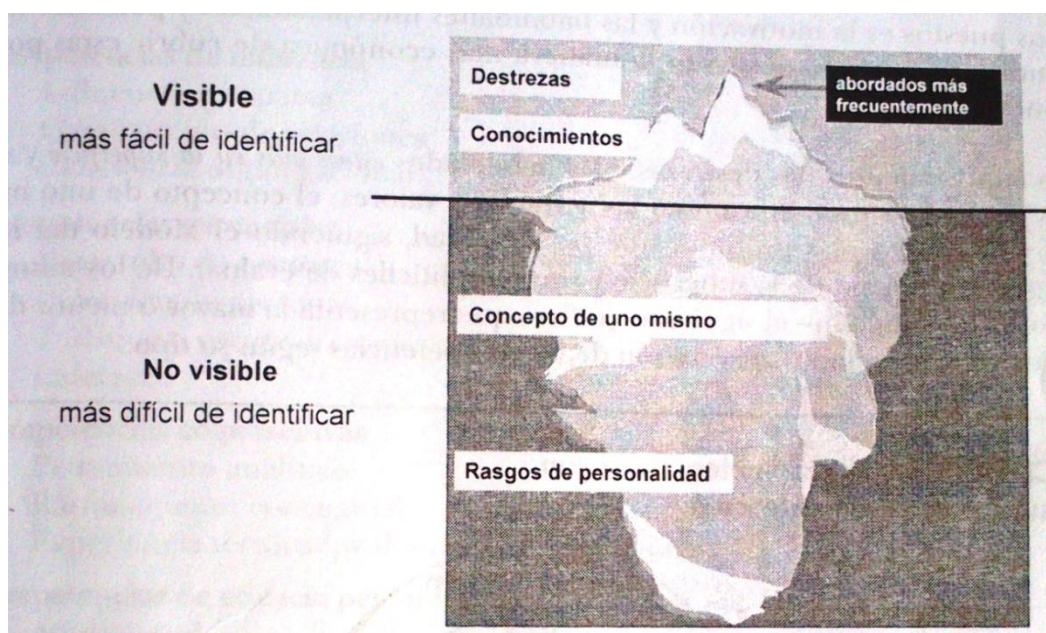
Así como son de importantes las competencias en el acompañamiento del estudiante, éstas también lo son para entender el perfil del asesor, ya que en la evaluación del desempeño del asesor se observa cómo a partir de la percepción del estudiante diferentes competencias son evaluadas.

Martha Alles, escritora Argentina reconocida por sus estudios en Recursos Humanos, define una competencia como “una característica subyacente en un individuo que está causalmente

relacionada a un estándar de efectividad y/o a una performance superior en su trabajo” Alles destaca la importancia de las competencias para los individuos y para las empresas, pues el desarrollo de éstas en la personalidad de cada empleado impactará en su desempeño y por ende en el éxito de la empresa.

Alles recurre al Modelo del Iceberg para explicar la clasificación de los diferentes tipos de competencias. En el gráfico se observa que existen dos tipos de grupos: En la parte del Iceberg que está por encima del agua se encuentran las más fáciles de detectar y desarrollar, como las destrezas y conocimientos. Por debajo del Iceberg están las menos fáciles de detectar y desarrollar, como el concepto de uno mismo, las actitudes, los valores y el núcleo mismo de la personalidad. (Alles, 2004).

#### Imagen 8: Modelo del ICEBERG



*Fuente:* ALLES Martha, Diccionario de Competencias, 2004

De este modo, se puede decir que todos los asesores disponen de competencias sin embargo, algunos son capaces de transformarlas y hacerlas más eficaces para una situación dada. A partir de una entrevista con María Isabel Velasco, directora del CEDEP, se descubrió que entre las competencias más importantes a desarrollar en los estudiantes y asesores son los



elementos de la Inteligencia Emocional, pues en las organizaciones, y en este caso en el centro, es significativo encontrar competencias que permitan gestionarse a sí mismo, como también saber gestionar a otros para tomar las decisiones correctas en el momento correcto.

### 3.5 Inteligencia Emocional

La inteligencia es un tema que ha sido tratado desde varios ámbitos y por grandes personajes, entre ellos el filósofo Aristóteles quien solía decir que *“la inteligencia consiste no sólo en el conocimiento, sino también en la destreza de aplicar los conocimientos en la práctica”*, por esta razón, el mundo actual gira en torno a las capacidades y competencias que las personas aplican en su día a día a través de la inteligencia. Entre tanto, es de esperar que este concepto viaje a través del tiempo influyendo en el desempeño de los seres humanos y por eso su importancia, y en especial en este caso, su estudio.

Por su parte, el término “Inteligencia Emocional” nace en 1983 gracias a Mayer Salovey y Howard Gardner psicólogos y teóricos contemporáneos de la inteligencia. Desde entonces, la definición de IE ha cautivado el interés de varios investigadores con el artículo de Salovey y Mayer, y más concretamente desde su difusión por Daniel Goleman. Este nuevo concepto surge al descubrir que cierta parte del desempeño laboral depende de las competencias y capacidades laborales a la hora de trabajar en equipo, crear confianza, colaborar, entre otras, y por tal razón se encuentra que las emociones son fundamentales en este proceso pues se descubre que al traer la inteligencia a las emociones se puede mejorar las habilidades que al mismo tiempo ayudarán a mejorar el desempeño laboral.

Mayer y Salovey definen la IE como la habilidad para percibir, asimilar, comprender, y regular las propias emociones y las de los demás, promoviendo un crecimiento emocional e intelectual (Dueñas, 2002). Por su parte, para Carlos Pittaluga, psicólogo y profesor de la Escuela de Gerencia IESA (Instituto de Estudios Superiores de Administración), “La Inteligencia Emocional es una fuerte palanca para el éxito y la felicidad, para lograr una vida plena y sana, psicológica y físicamente, para la realización personal y profesional. Además,



tiene un gran impacto en competencias gerenciales como el liderazgo y la negociación, entre muchas otras” (Zerpa, 2012).

Con lo anterior, se hace evidente que la IE no es una fórmula ni una técnica, es un conjunto de facultades que determinan el modo de ser y estar de una persona. Los diferentes modelos teóricos que existen sobre la Inteligencia Emocional se pueden clasificar en dos categorías: primero, los modelos de habilidad, que tienen un enfoque más restrictivo y definen la Inteligencia Emocional como el conjunto de habilidades que permiten el uso adaptativo de las emociones dentro de la cognición propia. Por ejemplo, Mayer y Salovey son unos de los autores dentro de esta categoría. Por otro lado, la segunda categoría es la de los denominados modelos mixtos, que consideran que la Inteligencia Emocional es un conjunto de rasgos de personalidad y aspectos estables del comportamiento y abogan por un marco amplio de la Inteligencia Emocional, en la cual se incluye todo lo que no queda contemplado en la inteligencia académica, como el control de impulso, la automotivación, las relaciones sociales, etc. En esta categoría, están autores como Goleman y Bar-On. (Revuelta Anandón).

Ahora, al enfocarse en Daniel Goleman psicólogo estadounidense y experto en el tema, considerado como el primero en conceptualizar el concepto, define la IE como: *“La Inteligencia Emocional es una forma de interactuar con el mundo que tiene muy en cuenta los sentimientos, y engloba habilidades tales como el control de los impulsos, la autoconciencia, la motivación, el entusiasmo, la perseverancia, la empatía, la agilidad mental. Ellas configuran rasgos de carácter como la autodisciplina, la compasión o el altruismo, que resultan indispensables para una buena y creativa adaptación social”*. (Goleman, Superación Personal, Inteligencia Emocional, 1995).

Para Goleman la IE se categoriza bajo 5 elementos determinantes:

1. Autoconocimiento
2. Autorregulación
3. Auto-Motivación
4. Empatía y,
5. Habilidades sociales.

A continuación se describen, definen y explican cada una de los elementos que serán variables fundamentales de esta investigación.

- Autoconocimiento: También llamado conciencia de sí mismo, es para Goleman, la capacidad de saber lo que un individuo está sintiendo en un determinado momento y ser capaz de utilizar sus preferencias para guiar la toma de decisiones basada en una evaluación realista de sus capacidades y en una sensación bien asentada de la propia confianza que se tiene cada individuo para sí mismo. Para él, es la “piedra angular de la Inteligencia Emocional” (Goleman, Superación Personal, Inteligencia Emocional, 1995) pues ésta genera un mayor control en toda situación.

El autoconocimiento se conforma por tres elementos: conciencia emocional, autovaloración y autoconfianza. Aquellos con gran autoconocimiento, reconocen sus propias emociones, valoran sus fortalezas y debilidades, toman decisiones importantes y asumen retos que no cualquiera es capaz de resolver. Este elemento es importante en especial para los practicantes, pues cada vez están más expuestos a trabajar bajo presión, a entornos cambiantes por la globalización y a situaciones desconocidas; por eso, es vital que conozcan y controlen sus emociones propias. Al ser conscientes de sí mismos estarán atentos a los estados internos sin reaccionar ante ellos y sin juzgarlos. En consecuencia, un estudiante que logre tener autoconocimiento, tiene la gran capacidad de conocerse y de saber y hacer lo que realmente le apasiona, luego será exitoso en su labor y vida diaria.

- Autorregulación: Se define como la capacidad de manejar las emociones para que faciliten la tarea que se está llevando a cabo y no se interfiera con ella; ser consciente y demorar la gratificación en la búsqueda de objetivos y ser capaz de recuperarse prontamente del estrés emocional (Goleman, Working with Emotional Intelligence, 1998) Autocontrol, confiabilidad y conciencia, adaptabilidad e innovación son los cuatro elementos de los que se compone la autorregulación. De este modo, las

personas deben ejercer cierto control para mantener las emociones en equilibrio, sean buenas o malas.

Por su parte, cuando una persona no ejerce este control, éste puede llegar a fracasar, pues las emociones toman control sobre sí mismos y crean un obstáculo en la manera de funcionar la “memoria de trabajo”. Para Goleman esta “memoria del trabajo” (Goleman, Superación Personal, Inteligencia Emocional, 1995) es la capacidad de mantener en la mente toda información relevante para la tarea que se está llevando a cabo. Entre tanto, una persona que maneje la autorregulación en su vida podrá aportar integridad, confianza y responsabilidad en su entorno.

- Auto-motivación: Se entiende como la habilidad para utilizar las preferencias más profundas y así encaminar hacia los objetivos propios de modo que permita ayudar a tomar iniciativas, ser más eficaz y perseverar a pesar de los contratiempos y las frustraciones que se presenten. (Goleman, Working with Emotional Intelligence, 1998) Entre las competencias que definen la auto-motivación se encuentran el impulso al logro, el compromiso, la iniciativa y el optimismo. En cuanto al impulso al logro se pretende tomar una actitud determinante, intentar ser mejor cada día y tras cada proyecto que se asume al establecer metas que superen las anteriores. El compromiso, es ser entregado a lo que se hace y cumplir. Por su parte, la iniciativa es tener la voluntad y fuerza para empezar y desarrollar con entusiasmo las actividades que llevaran a la meta. Por último, el optimismo es quizás el más importante para auto-motivarse pues significa tener altas expectativas en la vida y al mismo tiempo tener la capacidad para motivar a otros.

Para los estudiantes en práctica es vital desarrollar este elemento, además este también debe estar presente como eje central dentro de una organización, pues debe transmitirse a través de la visión y misión de la empresa. Esto es importante ya que permite tanto al practicante como al resto del personal en la empresa, sentirse identificado con las políticas organizacionales lo cual permite compromiso y un mejor ambiente laboral orientado a los ideales y objetivos de la empresa.

- Empatía: Este término se refiere a la capacidad para darse cuenta de lo que están sintiendo las personas al ponerse en su lugar y cultivar una relación. (Goleman, Working with Emotional Intelligence, 1998) Para cualquier relación que se tenga, sean familiares, amigos o colegas de trabajo, ser empático es esencial pues permite relaciones duraderas. Un individuo empático tiene la capacidad de captar el tono de voz, los gestos y la expresión facial de otra persona y ayudarla. Esta capacidad se observa también en personas que logran entender a los demás y desarrollan sentimientos y perspectivas en común. Es saber escuchar y sensibilizarse ante puntos de vista ajenos al propio. Comprensión de los otros, desarrollar a los otros y potenciar la diversidad son los 3 elementos que Goleman utiliza para definir empatía.

Aplicando la definición en un ambiente organizacional un trabajador, o en este caso un asesor, debe ser empático con sus compañeros, o su estudiante, para poder tener afinidad con su contexto laboral y así lograr el apoyo adecuado y mejorar el desempeño. Por su parte, una persona o en este caso un practicante empático tiene la capacidad de saber escuchar y ser receptivo ante el mensaje que su superior le está dando, luego podrá desarrollar con mayor facilidad y precisión su trabajo cumpliendo el deseo y objetivo final.

- Habilidades sociales: Para Goleman significa manejar bien las emociones en las relaciones, interpretar adecuadamente las situaciones y las redes sociales; interactuar fluidamente; utilizar estas habilidades para persuadir, dirigir, negociar y resolver disputas; cooperar y trabajar en equipo. Para destacarse en habilidades sociales se debe tener persuasión, comunicación, buen manejo de conflictos, liderazgo, capacidades de equipo; cooperación y lograr construir lazos.

Los buenos comunicadores saben escuchar, captan señales, saben dirigirse a la gente, influyen, comparten y enseñan. El manejo de conflictos es importante ya que permite respeto, diplomacia, entender las partes del conflicto, promover la discusión sana y

buscar siempre métodos de solución que beneficien a los involucrados. En este caso, un practicante y asesor con buenas habilidades sociales es un buen negociador que logra hacer lo que se necesite para sus metas.

Con respecto al estudio anterior que motiva esta investigación, que buscaba explorar el efecto de los componentes de la Inteligencia Emocional, concluyó que el autoconocimiento y la autorregulación son los que más contribuyen al desempeño del estudiante. Entre tanto la autora manifiesta que la regulación de las emociones y un profundo conocimiento de las propias emociones son necesarios para tener un buen desempeño durante el tiempo de práctica. (Restrepo, 2013) De esta manera, se espera que en esta investigación estos dos componentes tengan también un alto impacto por parte de los asesores de práctica.

Finalmente se observa que la IE es un concepto lleno de riqueza que le permite al ser humano integrarse y contribuir al mundo. Los 5 elementos de la IE según Goleman muestran capacidades vitales que todos los individuos deben desarrollar para mejorar su estilo de vida, y en este caso para mejorar el desempeño laboral. Por esta razón, se aplicarán estos elementos como variables fundamentales en el objeto de investigación.

Es importante para esta investigación centrarse en los 5 elementos que se estudiaron anteriormente y explorar como a partir de las evaluaciones que los estudiantes hacen de sus asesores, se pueden determinar las contribuciones de los mismos, al fortalecimiento de esta importante competencia.

## **4. Metodología**

### **4.1 Tipo de investigación**

Para la elaboración de este trabajo se ha desarrollado una investigación de tipo exploratorio mixta, pues se combinaron técnicas cuantitativas y cualitativas que permitieron la recolección

y el análisis de la información con el fin de lograr una mayor comprensión de la temática bajo estudio. Con base en lo anterior, se pretende determinar si el asesor de carrera contribuye al desarrollo de la IE del estudiante basado en las percepciones que él tiene del acompañamiento de su asesor.

En contraste con la perspectiva cuantitativa, la cualitativa tiene como característica la ausencia total de estandarización y sistematización. Esto se traduce en la imposibilidad de establecer un patrón procedimental en el análisis y en el tratamiento de los datos. La flexibilidad del método cualitativo lleva a encontrar una gran variabilidad de métodos y técnicas de análisis, de tal manera que casi se podría hablar de una forma de actuar “personal” de cada investigador. (Penalva, 2003)

## 4.2 Población objetivo

En un proceso cualitativo, la muestra puede ser un grupo de personas, eventos, sucesos, entre otros, sobre el cual se recolectan datos, sin que necesariamente sea representativo del universo o población que se estudia. Entre tanto, el tamaño de la muestra no se considera algo importante desde una perspectiva probabilística ya que el interés del investigador no es generalizar los resultados de su estudio, sino que, se pretende encontrar una indagación cualitativa a profundidad. En consecuencia, existen tres factores que permiten determinar la muestra: 1) la capacidad operativa de recolección y análisis, es decir el número de casos manejables de acuerdo a los recursos, 2) el entendimiento del fenómeno, lo que se refiere al número de casos que permitan responder a los objetivos de la investigación y 3) la naturaleza del fenómeno bajo análisis, lo que determina si los casos son frecuentes y accesibles. (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2006).

De este modo, para esta investigación la muestra la conforman los estudiantes de la Universidad Icesi que realizaron su semestre de práctica a nivel nacional durante los períodos 2012-2 y 2013-1, en concreto, son 451 estudiantes, quienes realizaron sus 6 meses de práctica y al final de ésta evaluaron a su asesor, en este caso, a los 20 asesores de práctica del CEDEP por medio de la evaluación de desempeño del asesor. A los asesores se les llamará por una

sigla de la A a la S para respetar la confidencialidad y el manejo que el CEDEP quiera hacer con los resultados de la investigación. Este grupo cumple con las características pertinentes que se pretenden evaluar en los objetivos de la investigación. Del mismo modo, se decidió estudiar los últimos 2 cohortes pues esto permite tener mayor precisión al sacar conclusiones y tomar decisiones.

### 4.3 Instrumento

El cuestionario de evaluación de desempeño de asesores nacionales (existen prácticas internacionales y para estas prácticas existe otro cuestionario), fue creado por el equipo de asesores de carrera del CEDEP, junto con su directora, María Isabel, mediante juicio de peritos en el 2010-1, donde se aplicó por primera vez y desde entonces, no se han hecho modificaciones. El cuestionario, se le entrega a cada estudiante al finalizar su práctica y su objetivo es conocer la calidad del acompañamiento que ofrece el asesor de práctica, determinar qué tan personalizado y pertinente es de manera que se enmarque en los criterios de excelencia que la universidad Icesi quiere de sus asesores. Inicialmente no era obligatorio responderlo, pero desde el 2013-1, el CEDEP tomó la decisión de convertirlo en un requisito para graduarse.

Está conformado por un total de 25 preguntas, que se dividen en 3 grupos: Asesoría Individual (14 preguntas, 3 abiertas y 11 cerradas); Trabajo en Equipo (7 preguntas, 1 abierta y 6 cerradas) y Autoevaluación del Practicante (4 preguntas cerradas). Además de esto, se pretende medir aspectos como, la importancia que el estudiante consideró el tener a un asesor, el aporte laboral y personal del asesor al estudiante, y cuál es la percepción de los talleres que se realizan. Dentro de las preguntas cerradas en la Asesoría Individual se encuentran preguntas de tipo: si o no (pregunta 1, 11, 12,13); siempre, algunas veces o nunca (preguntas 3, 4, 5, 6,7); una vez, dos veces, tres veces o más veces (pregunta 9 y 10). En la parte de Trabajo en Equipo, las preguntas cerradas consisten en: excelente, muy bien, bien, regular y malo (pregunta 1, 2, 3 y 4); si o no (pregunta 5); todos, uno de ellos o ninguno (pregunta 7). Por último, la Autoevaluación del Practicante contiene preguntas cerradas como: excelente, muy bien, bien, regular y malo (pregunta 1, 2 y 3); muy alto, alto, regular, bajo (pregunta 4).

#### 4.4 Procedimiento

Lo primero que se realizó fue plantear el objetivo general y los específicos. Para ello se hizo una reunión con la directora del CEPED, María Isabel Velasco, docente y Asesora de Carrera de la Universidad por más de 10 años, que está implicada en el proceso de manera continua, Sandra Willman C. y dos estudiantes quienes desarrollan esta investigación. Luego se investigó sobre el CEPED y se indagó sobre los asesores y estudiantes para entender mejor su rol. Posteriormente los esfuerzos estuvieron encaminados en recolectar y seleccionar la información que estaba en el centro CEDEP, se pasó a investigar sobre la IE y en esta etapa se descubrió que el aporte Daniel Goleman ha sido el más significativo en este tema por lo que se abordó su concepto y de allí se extraen *las cinco variables que componen este estudio*. Se realiza entonces un marco teórico como base de arranque para el trabajo.

Las investigadoras al proponer un tipo de investigación cualitativa soportado en la información que arroja el cuestionario, y basado en estas características, reciben datos no estructurados, y la idea es darle estructura. (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2006) En general el método cualitativo en su proceder con los datos consta de dos movimientos, dos operaciones encaminadas a obtener conocimiento que podemos llamar operación analítica y operación teórica. La primera consiste en la descomposición, fragmentación de los datos, el descubrimiento de categorías relevantes; la segunda en la elaboración, reconstrucción del texto incorporando el sentido, la estructura, la interpretación (Penalva, 2003).

La descomposición o reducción de datos se refiere al proceso de selección, simplificación y transformación de los datos que aparecen en las notas de campo o en las transcripciones (Penalva, 2003), que en este caso, son las respuestas que hacen los estudiantes de las evaluaciones de desempeño de los asesores. Esto implica organizar las unidades, las categorías, los temas y patrones en un instrumento llamado libro de códigos (ver anexo 2). Los segmentos de datos son organizados en un sistema de categorías, o códigos. Los códigos sirven para captar algún significado en los datos. La categorización consiste en encontrar en los datos un denominador común (abstracto, conceptual). Posteriormente se busca vincular los códigos (o categorías) con las citas (fragmentos donde aparecen esas categorías). (Penalva, 2003)



Para esto, se buscó un software estadístico que permitiera clasificar y organizar esa información. Se utilizó Atlas Ti, el cual es el líder del mercado de los programas conocidos como Computer Assisted Qualitative Data Analysis Software (CAQDAS), software para el análisis cualitativo de datos, las investigadoras recibieron una minuciosa capacitación en el software, que permitiera el manejo oportuno de los datos. Para el proceso Metodológico Cualitativo que esta herramienta propone, se pretendía la resolución y generación de diversos datos que tiene que ver con la construcción social de la realidad que se trata de comprender, en este caso el desempeño de los asesores.

Se revisó de manera minuciosa la información de las evaluaciones de desempeño para seleccionar los datos significativos, categorizarlos y codificarlos con el software. Cabe resaltar que las investigaciones cualitativas se fundamentan más en un proceso inductivo (explorar y describir, y luego generar perspectivas teóricas). En el caso de la presente investigación, se analiza cada evaluación de desempeño con su respectiva pregunta y respuesta, para luego, obtener una perspectiva más global.

El siguiente paso fue analizar las respuestas de las evaluaciones de desempeño para relacionarlas con la teoría hallada y los objetivos de investigación plantados. Para esto se creó un libro de códigos (ver anexo), el cual tiene como objetivo clasificar de manera amplia y clara la teoría entre las variables de estudio y así poder ser codificadas en el programa. Luego de analizar, es necesario argumentar los resultados mediante citas que los datos contienen precisamente lo que se dice. La cita tiene un carácter demostrativo, de evidencia. Cuanto mayor sea el número de citas mayor fiabilidad y validez tendrá el análisis (Penalva, 2003).

Adicionalmente el cuestionario presenta preguntas para análisis cuantitativo (ver anexo 1), por lo que las investigadoras usaron esta información en un sistema de frecuencias para analizar la tendencia de los estudiantes en estos ítems.

## 5. Resultados

*Identificar cuáles son los comportamientos de los asesores que contribuyen específicamente a la autorregulación y el autoconocimiento del estudiante, basado en la percepción que tienen los estudiantes de su asesor.*

### Cualitativos

Luego de tener claridad sobre los conceptos y el proceso a desarrollar en esta investigación, se procede a analizar los objetivos a partir de los datos cualitativos. Para ello, se utilizaron la pregunta número 1 “¿Para tu desempeño laboral durante el semestre de práctica fue importante saber que contabas con un asesor de carrera?” y pregunta número 2 “¿En qué momento especialmente consideraste necesaria su presencia?” de la evaluación de desempeño de los asesores, las cuales hacen referencia a la asesoría individual, permitiendo identificar cuáles son los comportamientos de los asesores que contribuyen específicamente al autoconocimiento y la autorregulación del estudiante.

#### 5.1.1. Autoconocimiento

En las evaluaciones, la mayoría de los estudiantes manifiestan experiencias y aportes que los asesores les han brindado para fortalecer su autoconocimiento a partir de 3 elementos, la conciencia emocional, la autovaloración y la autoconfianza.

Para el primer caso, la conciencia emocional, es común encontrar respuesta como:

*“La asesora de práctica fue de gran ayuda para mí, ayudándome en especial en el impacto emocional que representó el cambio de ser estudiante a un trabajador.”*

*“Valoré mucho el apoyo del asesor durante la práctica ya que nos motiva a reflexionar sobre lo que hacemos y cómo lo hacemos.”*

*“Ayuda a mejorar aspectos que son difíciles de ver desde adentro.”*

Este tipo de manifestaciones, demuestran que los asesores utilizan la reflexión y la discusión de situaciones difíciles junto con el desarrollo de la autonomía como comportamientos para

permitirle al estudiante adquirir la capacidad de reconocer sus propias emociones fortaleciendo así su conciencia emocional.

En cuanto a la autovaloración los estudiantes encuentran que:

*“Siempre es necesaria una persona que te guíe y que te de consejos, aparte que consolide la retroalimentación de tus jefes para darse cuenta de las fortalezas y oportunidades.”*

*“Existen momentos donde uno puede fortalecer las capacidades sin descuidar las debilidades y para ello mi asesora estuvo ahí.”*

*“Me pareció muy interesante su presencia en los momentos de las reuniones con el jefe inmediato. Ahí existía una retroalimentación importante, que en lo personal, es lo que más aprendizaje deja.”*

*“En las clases, las reflexiones que teníamos y los consejos que ella nos daba me sirvieron bastante para mejorar algunas cosas y fortalecer otras.”*

Se observa, que para fortalecer la autovaloración los asesores buscan comportamientos a través de las reuniones con los jefes y las reuniones con los estudiantes, tanto individuales como grupales, donde los estudiantes identifican correctamente sus propias fortalezas y debilidades.

Por su parte, los asesores generan autoconfianza en los estudiantes mediante comportamientos como el apoyo con tranquilidad y seguridad. Esto se evidencia en las siguientes citas:

*“Tener una asesora de carrera fue muy importante, pues gracias al acompañamiento constante me permitió tener la seguridad y confianza para afrontar la realidad laboral.”*

*“Me dio más tranquilidad y seguridad al saber que contaba con un respaldo de mucha experiencia.”*

Finalmente, en algunas ocasiones se ha encontrado que ciertos asesores contribuyen en los 3 elementos del autoconocimiento a partir de sus respectivos comportamientos, tal es el siguiente caso:

*“Me pareció muy importante porque es un gran apoyo para ingresar al campo laboral, tener como una guía que te ayuda a resolver algunos inconvenientes que se puedan tener, para que te evalúen y te ayuden a mejorar aquellas debilidades. También porque es una persona que te muestra mejor esa nueva etapa.”*

### 5.1.2. Autorregulación

El segundo elemento a identificar para este objetivo es la autorregulación. En este caso se reflejan comportamientos para los 4 elementos que lo conforman.

La reflexión para gestionar adecuadamente las emociones y los impulsos conflictivos, la discusión y resolución ante momentos de crisis son comportamientos en los que los asesores han permitido desarrollar el autocontrol. Esto se encuentra en algunas citas como las siguientes:

*“Un estudiante recién comenzada su vida profesional es importante tener una persona de la universidad que lo haga sentir acompañado, guiándolo en todo lo que tiene que ver con competencias profesionales y todas las emociones que este nuevo proceso despierta.”*

*“Nuestra asesora trabajó temas (control de estrés, etc.) Que se presentaban en ciertas situaciones de nuestras prácticas y ello nos ayudó a ver de qué manera podíamos manejarlos en nuestras respectivas prácticas.”*

*“En un momento donde necesitaba un consejo, desahogarme y a ayudarme a manejar algunas emociones que podrían afectar mi desempeño laboral.”*

Por su parte, la confiabilidad y conciencia se da a partir del acompañamiento continuo que el asesor brinda, especialmente en los momentos de crisis donde le permite al estudiante encontrar una fuente de “des-ahogo” y confianza. Con lo anterior el estudiante puede generar mayor conciencia de sus situaciones durante la práctica. Esto se refleja en las siguientes afirmaciones:

*“Ayuda a sentir más comodidad en el trabajo y en el desempeño del mismo”*

*“Sabía que si tenía dudas, problemas o logros alguien estaba ahí para darme soporte, acompañamiento y celebrar conmigo.”*

*“Me pareció importante el hecho de que me resaltara que debo aprender a manejar todas las situaciones personales que puedan llegar a afectar mi desempeño laboral, aunque siempre he tratado de desligar una cosa de la otra, ni problemas personales a la oficina, ni viceversa, mi asesora me ratifico esto”*

Otro de los componentes de la Autorregulación es la adaptabilidad. Este es de gran impacto en los estudiantes, pues la mayoría de ellos perciben que su asesor fue una figura clave para su proceso de adaptación ya que mediante las charlas con consejos y las experiencias

compartidas, los estudiantes podían identificar su situación personal y encontrar la solución y tranquilidad que necesitaban para guiarse en esta nueva etapa.

*“Al empezar la práctica debido a la incertidumbre que esto me generaba”*

*“Enfrentarse al semestre de práctica es una experiencia nueva. Como todo lo nuevo genera incertidumbre y temor, el contar con un apoyo o backup es importante para mitigar los nervios e intriga que puede generar esta nueva etapa de la vida.”*

*“Como lo digo, mi adaptación fue muy difícil, por eso creo que cuando ella nos visitó sentí mucho alivio ya que me dio consejos que pude llevar a cabo para no sentirme tan fuera de lugar”*

Finalmente, la innovación se ve reflejada mediante comportamientos como la ayuda que los asesores brindan a los estudiantes para ser recursivos y encontrar nuevas soluciones ante los problemas que se pueden encontrar en su día a día, entre ellos la manera efectiva y segura para tomar sus propias decisiones.

*“Cuando reconocí la dificultad de tomar decisiones cuando se presentan buenas oportunidades de forma simultánea. Mi asesora me enseñó diversas herramientas de toma de decisiones efectivas que desconocía.”*

*“AsesorE, siempre brindaba una perspectiva diferente a las situaciones que uno vivía, lo cual me permitía encontrar más soluciones a posibles problemas o inconvenientes.”*

*“Fue vital contar con el apoyo de ella porque no sabía cómo organizarme tenía muchas ideas pero todas revueltas y ella me ayudo como a centrarme mejor y a elaborar un buen plan de acción.”*

*Identificar cuáles son los comportamientos de los asesores que contribuyen específicamente a la empatía, destrezas sociales y automotivación del estudiante, basado en la percepción que tienen los estudiantes de su asesor.*

Luego de analizar el primer objetivo, proseguimos al segundo el cual tiene como fin identificar cuáles son los comportamientos de los asesores que contribuyen específicamente a la empatía, la automotivación y las destrezas sociales. Para ello, también se utilizan las preguntas 1 y 2 de la evaluación de desempeño que hace parte de la asesoría individual.

### 5.1.3. Empatía

Entre los elementos que existen para fortalecer la empatía se encuentra la comprensión de los otros, el desarrollo en los otros y potenciar la diversidad. A continuación se describe los comportamientos que se perciben para cada uno.

En cuanto a la comprensión de los otros, los asesores han buscado espacios donde todos los estudiantes puedan contar sus experiencias y entre ellos se puedan retro-alimentar. Para esto, los asesores han fortalecido el comportamiento de la escucha al otro y el “ponerse en los zapatos del otro”. Además, las reuniones que el asesor hace con el jefe y su posterior retro-alimentación al estudiante, permite que el estudiante entienda mejor las expectativas que el jefe espera de él y así mejorar sus debilidades.

*“Hay situaciones con los compañeros de trabajo y propios de la vida laboral que no son fáciles de asumir sin una guía.”*

*“Además es un buen canal para conocer lo que los jefes piensan del trabajo y desempeño de los practicantes”.*

Uno de los componentes que menos se observa entre las percepciones es el del desarrollo de la empatía en los otros, pues es difícil encontrar comportamientos en donde se pueda evidenciar que las asesoras han fortalecido la empatía en los estudiantes y en su entorno. En las conclusiones de esta investigación, se analizará esto con más detalle. Sin embargo, entre las pocas citas que se encuentran se puede destacar que las asesoras han utilizado la retro-alimentación de los jefes para mejorar el canal de comunicación entre estudiante-jefe a partir del desarrollo de la empatía en otros. Algunos de los casos que se evidencian son:

*“Necesitaba expresar mis inconformidades ante mi jefe y era difícil”*

*“Para encontrar la mejor solución a los problemas relacionados con el ámbito laboral, como formas de comunicación con compañeros de trabajo y diferentes maneras de tratar con equipos de trabajo.”*

El entrar a una nueva etapa les permite a los estudiantes encontrar diferentes perspectivas, pero para lograr entenderlas los asesores deben potenciar su diversidad y esto lo hacen

mediante la comunicación de los diferentes problemas o situaciones a las cuales los estudiantes se puedan encontrar.

*“En momentos de problemas de comunicación entre jefes y compañeros”*

*“Cuando quise saber diferentes formas de acercarme a mis jefes directos ya que ella los conoce, cuando quise saber que actitudes eran valoradas por ellos para esforzarme más en eso y así al final de mi práctica lograr muy buenos resultados”*

Finalmente la empatía es un componente en el cual no se encontró muchas evidencias, pero, si se puede asegurar que los asesores han fortalecido de manera general en ella, pues existen algunas citas donde los estudiantes manifiestan que gracias al asesor han podido entender y mejorar su relación con los otros, por ejemplo:

*“En el momento en que empezó a existir conflicto entre mi compañero de trabajo y yo. Tuvimos muchas diferencias tanto profesionales como personales, factor que complicó un poco la relación laboral y terminó afectando a nuestro propio jefe. En ese momento, el apoyo de nuestro asesor fue indispensable dado que siempre estuvo pendiente de orientarnos hacia el significado de trabajo en equipo, cooperación, eficiencia y efectividad; y junto a sesiones personalizadas y grupales pudimos enfrentar esta situación y tratar de darle la mejor solución posible.”*

#### **5.1.4. Automotivación**

Son cuatro los componentes que conforman la automotivación los cuales se ven reflejados en las experiencias que manifiestan los estudiantes. Estos son el impulso al logro, el compromiso, la iniciativa y el optimismo.

En el impulso al logro lo que más se encuentra son respuestas de tipo:

*“Es bueno que te hagan un seguimiento para saber cómo va tu proceso y te ayuden a saber cómo se puede mejorar y lograr tus metas.”*

*“Fue necesario e importante el contar con el asesor de carrera, ya que podía reunión a reunión mejorar mis procesos aplicados en mi negocio propio, revisarlos desde la óptica de una persona con experiencia y definir nuevamente mis objetivos.”*

Las respuestas permiten confirmar que mediante el impulso al logro los asesores ayudan a los practicantes a cumplir las metas y logros exigidos durante sus prácticas, esto se da con la visión a futuro que los asesores desarrollan en el estudiante con optimismo y entusiasmo.

El segundo elemento es el compromiso, y se manifiesta de esta manera:

*“Siempre sentí apoyo por parte de la asesora y me parecía importante conocer que podían pensar mis jefes de mí y por medio de la asesora pude averiguar esto.”*

*“Al empezar no veía un norte claro en mi horizonte, y ante muchos objetivos que quería realizar, me permitió elegir las prioridades y enfocarme en el manejo del tiempo.”*

Es frecuente que los practicantes no tengan claro la rutina o la mejor manera de realizar sus tareas por la falta de experiencia, los asesores a través de sugerencias concretas y francas logran enfocar al estudiante y aumentar su compromiso.

La iniciativa tiene mucho que ver con la personalidad de cada quien, pues hay estudiantes más emprendedores y otros más pasivos. Sin embargo, ante las situaciones que cada uno enfrenta se puede generar una mayor iniciativa. Para fortalecer la iniciativa las asesoras buscan la reflexión y orientación, tal como se ve a continuación.

*“Adicionalmente nos invitan a fijarnos metas y a mejorar para alcanzar un mayor desempeño profesional.”*

*“Fue alguien que nos orientó cuando teníamos inquietudes acerca de nuestros trabajos y nos aconsejó como enfrentar ciertas situaciones laborales, además que nos motivó no solo a alcanzar las metas profesionales sino también las personales, familiares y espirituales.”*

*“Muchas veces dentro de mi practica se presentaron situaciones en las que me sentía subvalorada como persona y como profesional, además situaciones incómodas con mi jefe que me desmotivaban a continuar en la empresa. AsesorC, siempre pendiente, con llamadas, reuniones, consejos, me llenaba de fuerza y me sugería la forma de abordar las situaciones para obtener buenos resultados, lo cual siempre sucedía.”*

Finalmente, el optimismo es la última categoría que se desprende de la automotivación. Para fortalecer este elemento las asesoras buscan que los estudiantes no se dejen llevar por los problemas, que encuentren siempre el lado buen de las situaciones y les enseñan que de los errores siempre hay una experiencia nueva de aprendizaje. Esto se observa en las siguientes



citas:

*“En este semestre obtuve una empresa la cual dure 2 meses únicamente, debido a problemas mayores. El asesor fue de gran importancia en este proceso y lo que siguió después.”*

*“En una ocasión que pensé en renunciar y en otra donde me encontré con un problema que ella pudo ayudarme a solucionar a través de su consejo.”*

*“Nos ayudaba con las dudas que tuviéramos con respecto a la práctica, nos apoyaba y motivaba en todo momento y nos brindó herramientas para tener mayor interés y ánimo para realizar nuestra práctica.”*

### **5.1.5. Destrezas Sociales**

El último componente de la Inteligencia Emocional son las Destrezas Sociales, en él existen elementos como la influencia, el manejo de conflictos, el liderazgo y la colaboración y construcción de lazos. En cuanto a la influencia los estudiantes perciben que:

*“Especialmente en la toma de decisiones de la empresa, tenía su apoyo y opinión. Y en las estrategias a mejorar.”*

*“Cuando me vi en la necesidad de acercarme más a mi jefe y mejorar la comunicación con él. También cuando tenía algún tipo de dificultad, o sentía la necesidad de hablar con alguien para obtener un consejo o asesoría de cómo hacer las cosas y superar los obstáculos de la mejor manera.”*

Se observa que mediante la seguridad y la efectiva toma de decisiones, los asesores generan herramientas eficaces de persuasión que fortalecen este elemento en los estudiantes.

Por otro lado, el manejo de conflictos se fortalece a partir de la intermediación que el asesor brinda entre la situación personal del estudiante, su realidad académica y la empresa, logrando acuerdos de mutuo beneficio para los implicados. Esta intermediación le deja herramientas al estudiante para afrontar futuros conflictos.

*“Cuando existieron conflictos y problemas que por falta de experiencia podían interponerse*

*en el proceso de práctica.”*

*“Creo que el momento exacto, es cuando no se tiene una buena relación con los jefes y obviamente estos no permiten la buena comunicación y la retroalimentación con nosotros los estudiantes.”*

*“En los momentos en que ocurren inconvenientes con los jefes o las labores asignadas, es necesaria la presencia de la asesora con un papel de intermediadora”.*

Por su parte, la solución de problemas mediante maneras innovadoras y la concepción de mantener buenas relaciones son comportamientos que los asesores han dejado en los estudiantes para que así ellos influyan en su entorno y obtengan lo que desean. Lo anterior se ve reflejado en las siguientes citas:

*“Me ayudo a resolver situaciones complicadas y me alentaba a buscarles solución para siempre estar en una muy buena posición frente a mis superiores.”*

*“Con la transmisión de conceptos sobre liderazgo, trabajo en equipo”*

*“Para encontrar la mejor solución a los problemas relacionados con el ámbito laboral, como formas de comunicación con compañeros de trabajo y diferentes maneras de tratar con equipos de trabajo.”*

Por último, la colaboración y construcción de lazos se ve reflejada a través del apoyo constante y la intervención de los asesores cuando era necesario, contribuyendo en un mejor desempeño laboral. En especial, los asesores ayudan al estudiante en su comunicación con los demás brindándoles seguridad y convicción de sus capacidades, por ejemplo:

*“Su presencia fue clave para una mejor comunicación con el jefe directo”*

*“Las relaciones con otras personas resultan ser difíciles y por lo general se termina cargado de sensaciones o sentimientos poco agradables. Ella siempre estuvo ahí para ayudarme con el manejo de esas cosas.”*

*“Es interesante saber que tienes a una persona que puede llegar a mediar entre uno y la empresa en la cual haces la práctica”*

En general se observa que los asesores son un intermediario esencial que permite mejorar las relaciones de los estudiantes al fortalecer sus destrezas sociales como se percibe en la siguiente cita:

*“En mi entorno laboral debo tratar con muchas personas, lo cual es un poco difícil para mí, esto trajo una consecuencia negativa que estaba afectando mi entorno laboral, al hablar con mi asesor de este problema desarrollamos un test de comportamiento, en donde arrojó que yo era kinestésica lo cual hacía un poco más difícil ese trato; al descubrir lo anterior mi asesor y yo comenzamos un trabajo para poder descubrir mi parte visual y auditiva lo cual arrojó resultados positivos y mejoró la relación con mis compañeros de trabajo.”*

#### **5.1.6. Sugerencias**

Luego de analizar los dos objetivos específicos, se exploró la pregunta 14 de la evaluación de desempeño que se enfoca en la Asesoría Individual: ¿Qué sugerencias le harías para que su labor como asesor fuera mejor?, y se categorizó de acuerdo a las respuestas de los estudiantes para aportar soluciones que permiten un mejor proceso de acompañamiento.

Se agruparon las respuestas en 5 categorías teniendo en cuenta las sugerencias que daban los estudiantes. Estas son: comunicación, talleres grupales, tratamiento personalizado, visitas y contacto con el jefe o la empresa y ninguna.

##### *La comunicación*

La comunicación, se refiere más que todo al contacto entre asesor-practicante, sugiriendo que se creen otras estrategias, ya sea más llamadas, más correos, o replantear la manera en que se comunican actualmente para ayudar de una manera más eficiente al estudiante.

*“Algunas veces cancelábamos las citas, creo que es importante tener un calendario para poder hacer un seguimiento más organizado.”*

*“Quizás que pudiera compartir con nosotros a través de documentos físicos o correos electrónicos, material didáctico e información sobre los diferentes tópicos tratados durante las sesiones grupales, es decir, material sobre cómo mejorar mi comunicación, competencias personales, trabajo en equipo, etc.”*

*“Comunicarse más frecuente con los estudiantes, no solo en las actividades de cada mes.”*

##### *Talleres grupales*

La segunda clasificación es la de talleres grupales, y hace referencia a las jornadas a las que asisten los estudiantes en grupo con su respectivo asesor. Aquí cada taller tiene un tema generalmente orientado al avance de algunas competencias y unos objetivos que se pretenden cumplir. Sin embargo, a veces los estudiantes prefieren llevar dinámicas diferentes y dejan sugerencias como estas:

*“Incorporar en las clases más de las técnicas que conoce por su formación profesional como psicóloga.”*

*“Sumergirse un poco más en temas o situaciones propias que tienen que ver con el cargo y la labor desempeñada por el practicante.”*

*“Solo recomendaría una cosa, y es aprovechar el tiempo de la clase para hablar más, debatir en forma grupal donde todos compartan sus experiencias, eso sirve mucho.”*

Estas son sólo algunas de las sugerencias, pero en general hacen alusión a un mayor dinamismo en la clase y mayor integración del grupo.

### ***Tratamiento personalizado***

Otra categoría es la de tratamiento personalizado. Dentro de esa población de estudiantes que dejan sugerencias, es frecuente encontrar respuestas como:

*“Considero que las charlas individuales influyen mucho en el cómo estamos afrontando la incertidumbre que generan las pruebas (assessment, etc.) por lo que se podrían reemplazar algunas sesiones grupales por estas citas personalizadas que pueden tener un mayor impacto.”*

*“Que las conversaciones personales fueran más largas para poder que ella nos cuente bien y en detalle que piensa el jefe inmediato de cada uno de nosotros.”*

*“Considero que su papel se fortalecería si el programa estuviera diseñado con más citas individuales.”*

Muchas veces creen que necesitan más retroalimentación y más tiempo a solas con su asesor para poder aclarar las dudas o problemas que estén enfrentando en su práctica, se demuestra una vez más el valor que estudiante le otorga al acompañamiento personalizado.

### *Visitas y contacto con el jefe*

La categoría de visitas y contacto con el jefe y la empresa, se refiere a un aumento en el número de visitas a las empresas y un mayor contacto con los jefes inmediatos.

*“Es indispensable que acompañe al practicante en su labor diaria de la empresa, es decir, que asista mucho más a las empresas y pregunte como está el desempeño de uno.”*

*“Un mayor acercamiento con los jefes directos de los practicantes para lograr una mayor retroalimentación, la cual, en muchas ocasiones, es difícil realizar con los mismos jefes.”*

*“Que lograra mayor participación de la empresa con la universidad y el estudiante, que influenciara más en los jefes y dicha empresa para que la experiencia al estudiante sea más provechosa.”*

Puede ser una sugerencia común pues recurren al asesor para aumentar su seguridad, motivación y tener mayor estabilidad emocional al saber que están logrando cumplir las expectativas y objetivos.

### *Ninguna*

Por último está la categoría “ninguna”. Cabe resaltar que la gran mayoría de estudiantes responden a esta pregunta que no tienen sugerencias, que su asesor fue excelente, incondicional, más que un asesor fue un amigo, entre otras.

*“Que siga realizando su labor tal cual como la hace hasta el momento. Es una excelente asesora y una gran persona.”*

*“Ninguna, pienso que lo hace es porque le gusta y lo sabe realizar de forma que una percibe el interés y el apoyo de su parte. Me parece que es una gran persona y excelente asesora.”*

*“La labor de Asesor S como asesora es bastante completa, así que mi única sugerencia es que continúe de esta manera.”*

Esto confirma que el acompañamiento que le brindan los asesores a los estudiantes en su primera experiencia laboral, logra cumplir las expectativas. El buen desempeño que han demostrado tener los estudiantes en sus prácticas también es un reflejo del éxito de este acompañamiento.

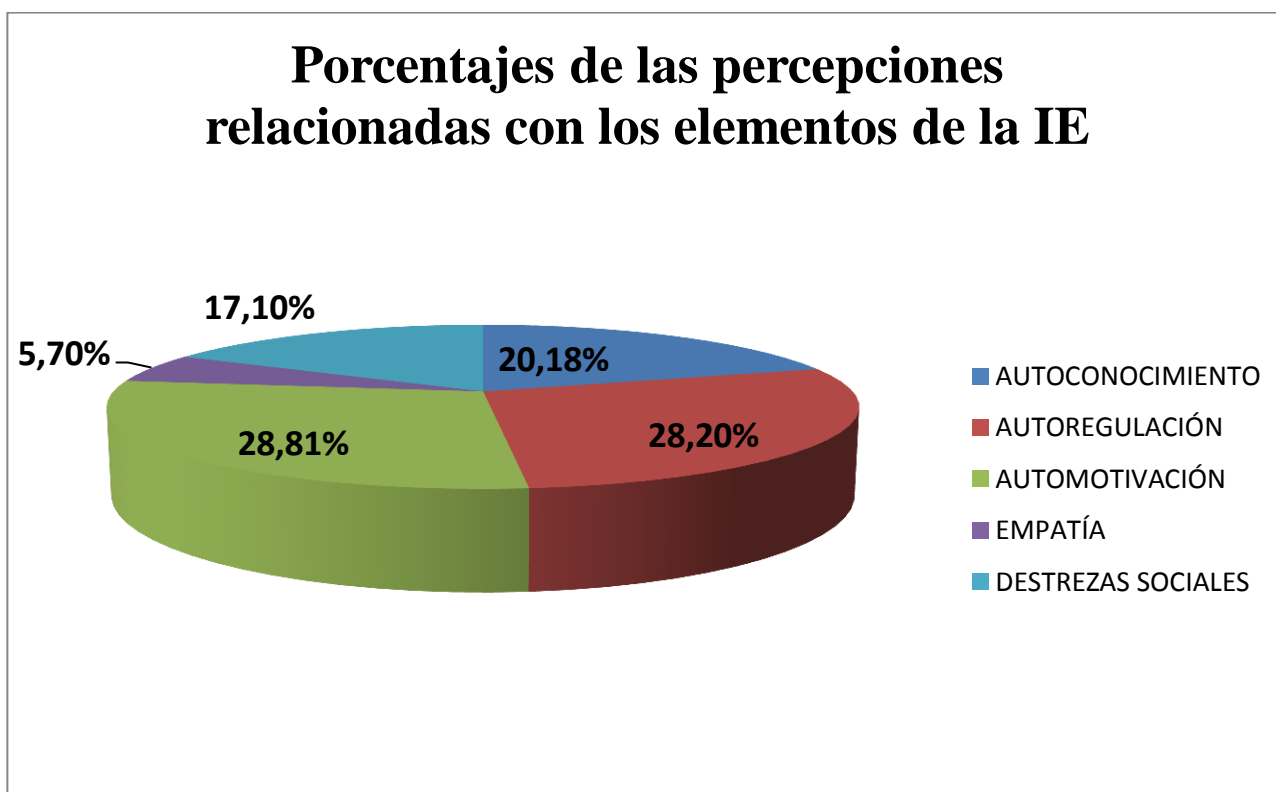
## Cuantitativos

Para completar y dar soporte a los datos cualitativos se realiza también una parte cuantitativa mediante la cual se pueden evidenciar las percepciones de los estudiantes de manera gráfica. Para empezar, el primer gráfico refleja de forma general la participación de cada uno de los elementos sobre todas las percepciones recogidas.

### 5.2.1. Inteligencia Emocional

El siguiente gráfico refleja la cantidad de percepciones obtenidas sobre cada elemento de manera porcentual.

**Gráfico 1: Porcentajes de las percepciones relacionadas con los elementos de la IE**



Se observa que los elementos con mayor participación son la auto-motivación y la autorregulación, seguidos por el autoconocimiento y las destrezas sociales. Finalmente, el

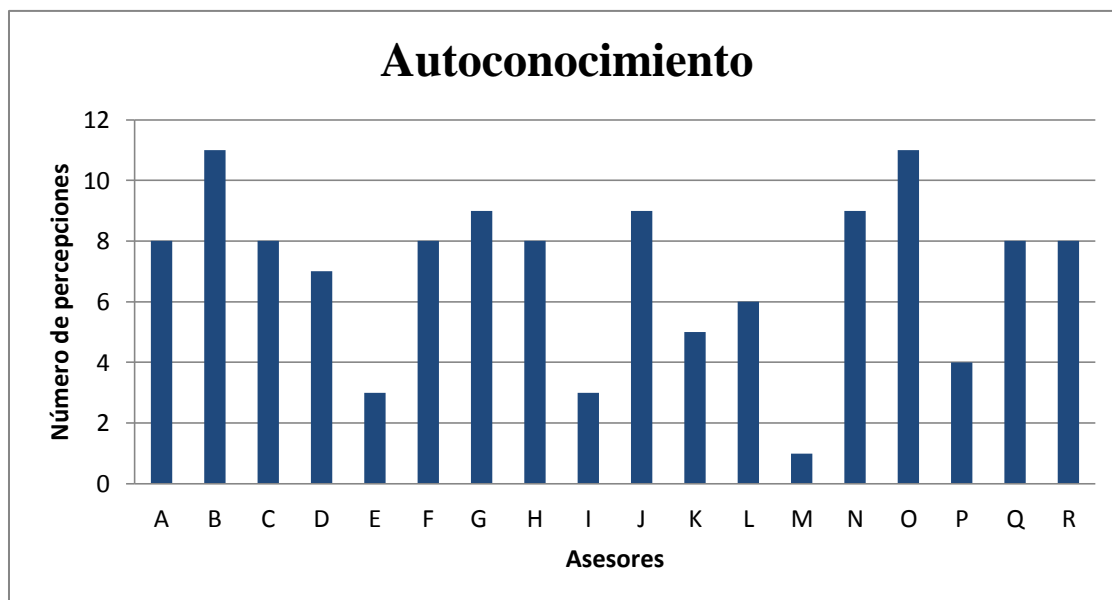
elemento con menor participación es el de la empatía. En el siguiente apartado se podrán encontrar conclusiones acerca de estos resultados.

Otra forma de analizar los datos cuantitativos es a partir de los siguientes gráficos los cuales permiten analizar la percepción para cada asesor de cada elemento de la IE. Es importante mencionar que tanto el asesor I como M varían en un número significativo sus percepciones puesto que eran evaluados por un menor número de estudiantes, en promedio un asesor era evaluado por 12 estudiantes, en el caso de los asesores I y M eran solo evaluados por 3 estudiantes.

### Autoconocimiento

El siguiente gráfico refleja el número de percepciones alcanzadas para cada asesor sobre el elemento del Autoconocimiento. Se observa que el asesor B y O son los de mayor tendencia en este aspecto, mientras que el asesor E y P tienen menor cantidad de percepciones.

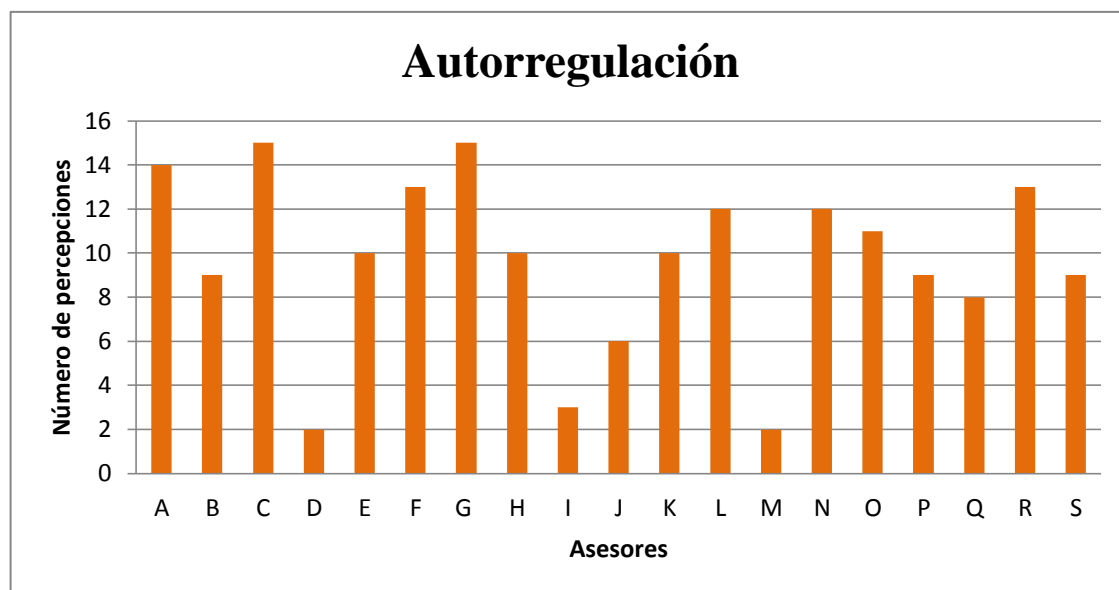
**Gráfica 2: Tendencia de percepciones sobre Autoconocimiento para cada asesor**



### Autorregulación

Luego, se procedió a graficar las percepciones de los estudiantes acerca del elemento de la autorregulación. Aquí se observa que hubo un mayor número de percepciones alcanzadas y que los asesores que más fortalecen este elemento en los estudiantes son el C y el G, por su parte el que menos es el D.

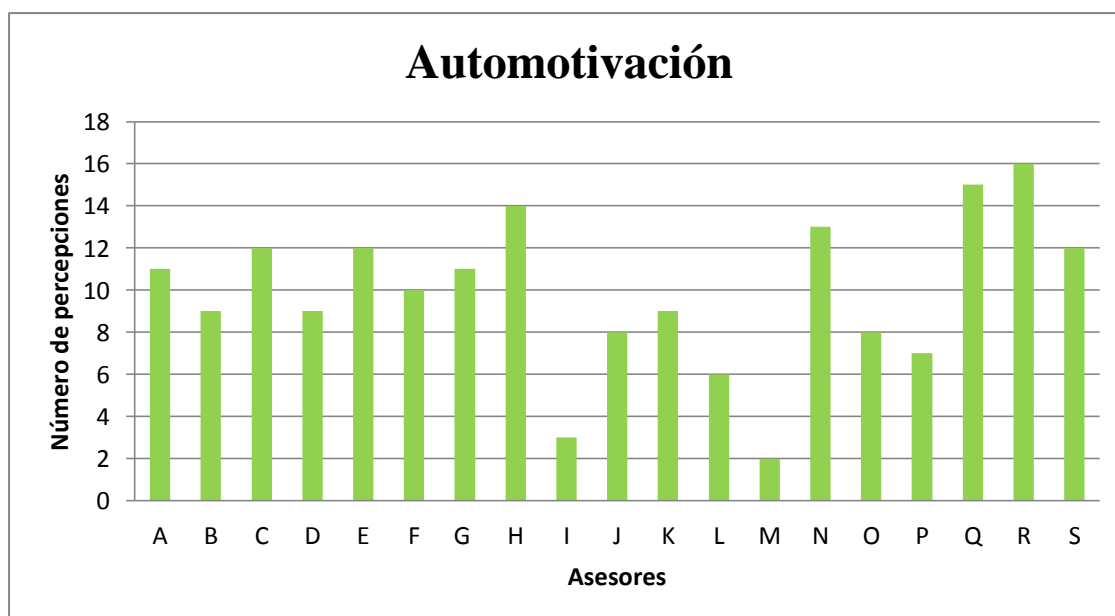
**Gráfica 3: Tendencia de percepciones sobre la Autorregulación para cada asesor**



**Automotivación**

El siguiente elemento a analizar fue la automotivación, aquí el asesor con mayor número de percepciones es el R, seguido por el Q. Los asesores con menos percepciones son el L y P.

**Gráfica 3: Tendencia de percepciones sobre la Automotivación para cada asesor**

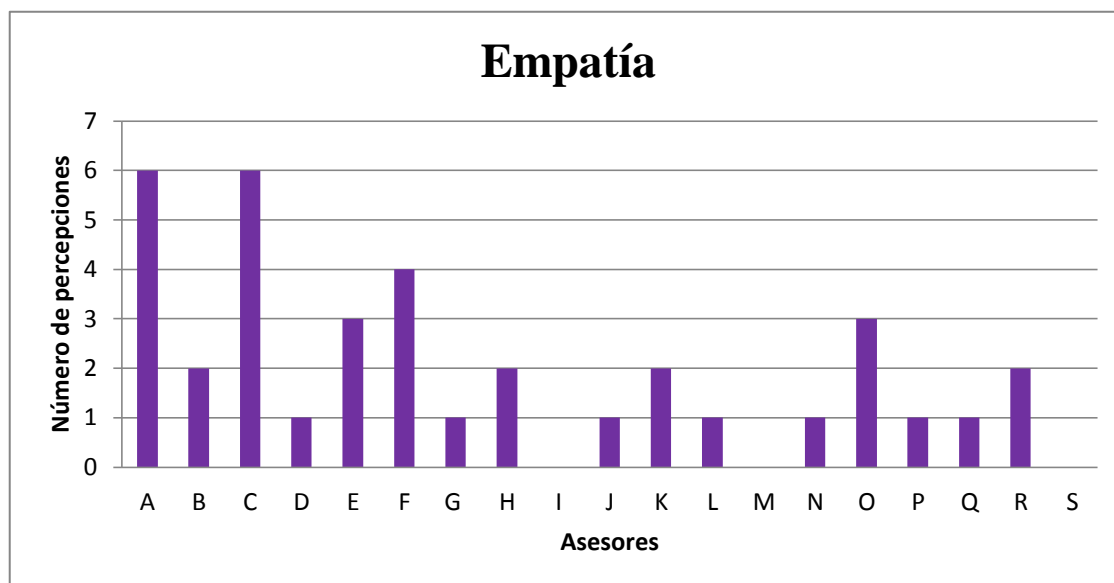




### Empatía

En cuanto a la empatía, se observa que el número de percepciones obtenidas es inferior a todas las anteriormente mostradas. Sin embargo, el asesor que más fortaleció este elemento es el A y C, y el que menos el S.

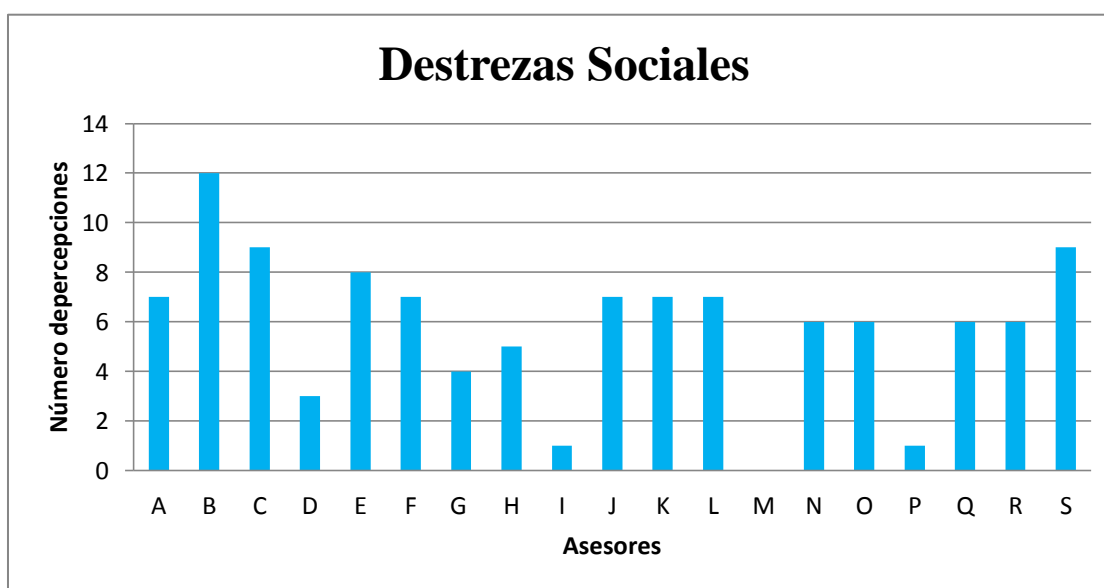
**Gráfica 4: Tendencia de percepciones sobre la Empatía para cada asesor**



### Destrezas Sociales

Finalmente, el asesor con mayores percepciones obtenidas acerca del fortalecimiento de las destrezas sociales es el B, seguido por el S. El que menos tiene es el P.

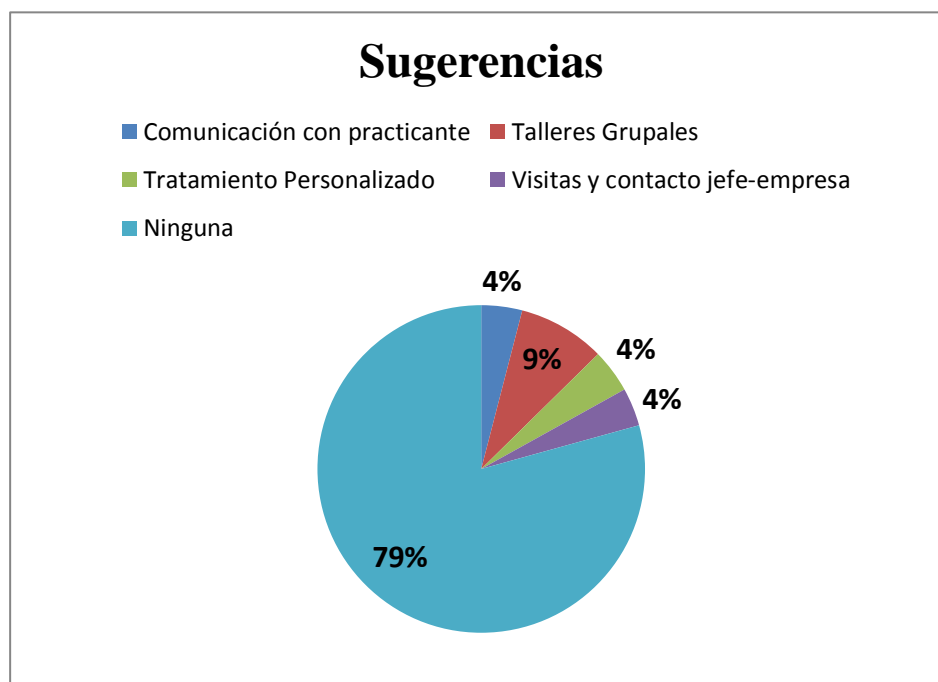
**Gráfica 5: Tendencia de percepciones sobre la Destrezas Sociales para cada asesor**



### Sugerencias

Se grafica además todas las sugerencias percibidas a partir de su categorización. Se observa que la mayoría de estudiantes no tienen sugerencia alguna. Por otro lado, existen pequeñas tendencias acerca de sugerencias específicas como los talleres grupales, el tratamiento personalizado, la comunicación y las visitas.

**Gráfica 6: Porcentaje de Sugerencias percibidas por categorías**



## 6. Conclusiones

### 6.1. Inteligencia Emocional

La IE con sus cinco elementos son claves para un mejor desempeño laboral y existen ciertos comportamientos que permiten fortalecerlos, en esta investigación se ha podido profundizar sobre estos aportes brindados por el CEDEP y sus asesoras, quienes con su labor están permitiendo que la Universidad Icesi forme profesionales de calidad.

En conclusión, se observa que el fortalecimiento del autoconocimiento está presente durante el acompañamiento a partir de comportamientos como la reflexión, la discusión de situaciones difíciles, el desarrollo de talleres individuales y grupales, desarrollo de confianza y el apoyo con tranquilidad y seguridad. Estos comportamientos permiten brindar en los estudiantes la capacidad para conocer sus estados internos y preferencias, para así impactar positivamente en la toma de decisiones.

En cuanto a la autorregulación, existe un gran fortalecimiento en este aspecto, pues es una de las variables más valoradas para los estudiantes puesto que ante su primera experiencia laboral se enfrentan a momentos de crisis donde deben lograr manejar sus emociones para poder adaptarse al nuevo entorno. De este modo los asesores cumplen con escuchar las diversas emociones de los estudiantes, permitiendo hablar de ellas y consiguiendo así un espacio de “des-hago”. Gracias a esto, los estudiantes aprenden a identificar y a gestionar adecuadamente sus emociones. Entre tanto, los talleres individuales son un componente importante para el fortalecimiento de este elemento.

La empatía es uno de los elementos con menor percepción entre los estudiantes. Al analizar estos resultados con la directora del CEDEP, se pudo concluir que esto se debe a que en este momento de sus vidas los estudiantes pasan por una etapa de individualismo y competitividad donde el interés por los otros no es su prioridad. En consecuencia, el fortalecimiento de este elemento es más difícil de desarrollar puesto que los estudiantes valoran más los otros elementos. Sin embargo, los comportamientos que fortalecen esta competencia son la

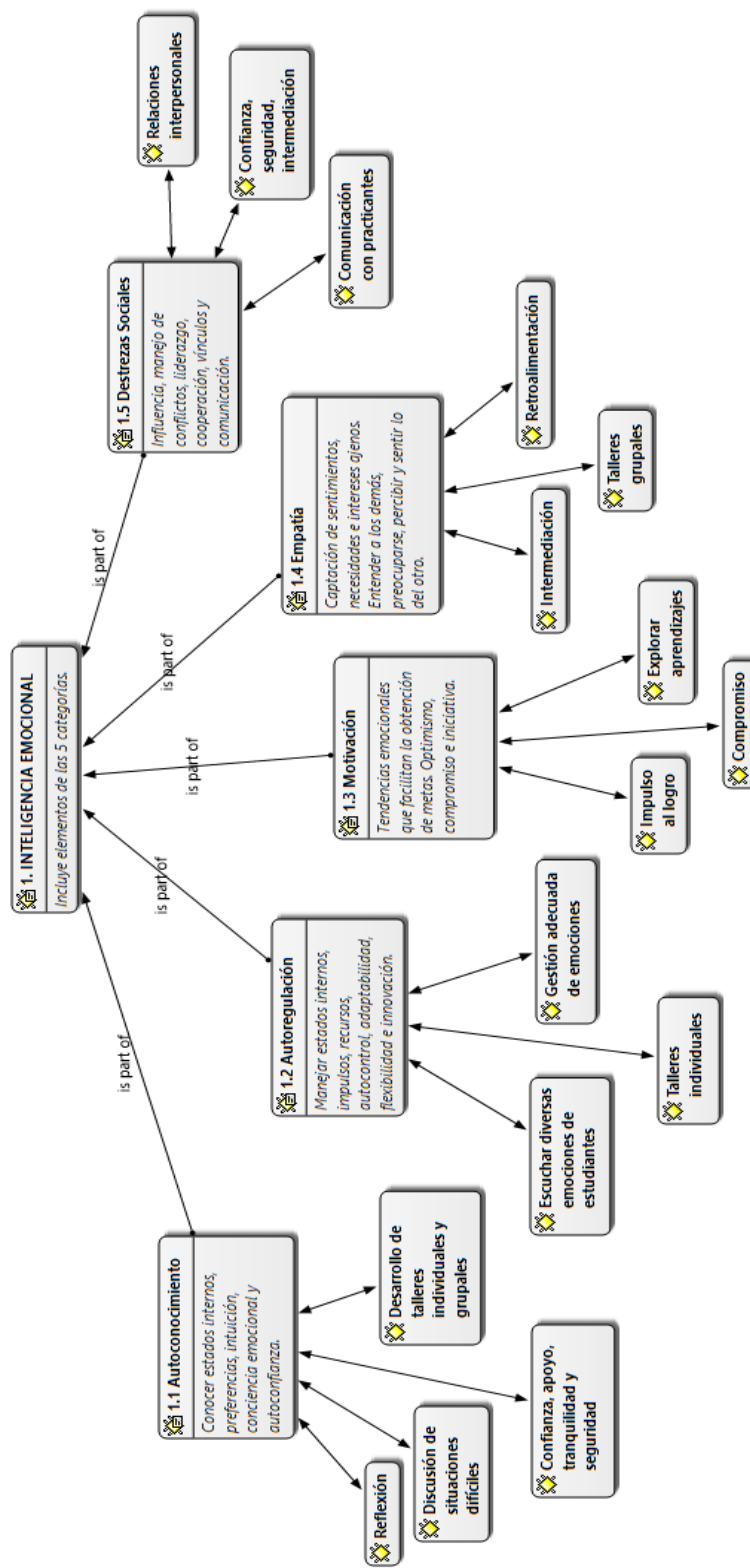
intermediación que juegan los asesores para retro-alimentar tanto a los jefes como a los estudiantes y así entender las expectativas entre ellos. También, son importantes los talleres grupales donde se comparten experiencias y los estudiantes pueden escuchar y reflejar situaciones similares mostrando sensibilidad y comprensión frente al punto de vista de otros.

La automotivación es uno de los componentes que más se ve reflejado en las respuestas de los estudiantes. Para fortalecer este elemento los asesores trabajan sobre el impulso al logro brindando a los estudiantes una toma de actitud determinante, retándolos a ser mejor cada día y tras cada proyecto que se asume, establecer metas y logros que superen las anteriores. Además, buscan fortalecer su compromiso y siempre dan optimismo. Adicionalmente los asesores invitan de manera permanente a los estudiantes a que exploren aprendizajes de cada una de sus vivencias, de manera que vean oportunidad de avance en cada situación que la nueva experiencia laboral les trae.

En cuanto al fortalecimiento de las destrezas sociales se puede percibir que los asesores mediante los taller grupales desarrollan la comunicación entre los estudiantes y asumen comportamientos de confianza, seguridad e intermediación. Adicionalmente exploran con los estudiantes sus relaciones interpersonales en la empresa para orientar y/o hacer sugerencias respecto a la relación con sus figuras de autoridad, pares y en general redes de la empresa.

A continuación se puede observar una imagen donde se resumen todo lo mencionado. Esta imagen se recomienda como herramienta vital para el CEDEP, ya que permitirá que los asesores con bajas percepciones acerca del fortalecimiento de alguno de los elementos, encuentren los comportamientos adecuados que les permitirán cumplir mejor su labor. Por su parte, para encontrar el rendimiento de cada asesor se puede devolver a la sección de resultados donde se muestran los gráficos al respecto. Por otro lado, se espera que esta imagen sea de gran ayuda a la hora de dar la capacitación a los asesores.

Imagen 9: Resumen Resultados de Comportamientos para los elementos de la IE

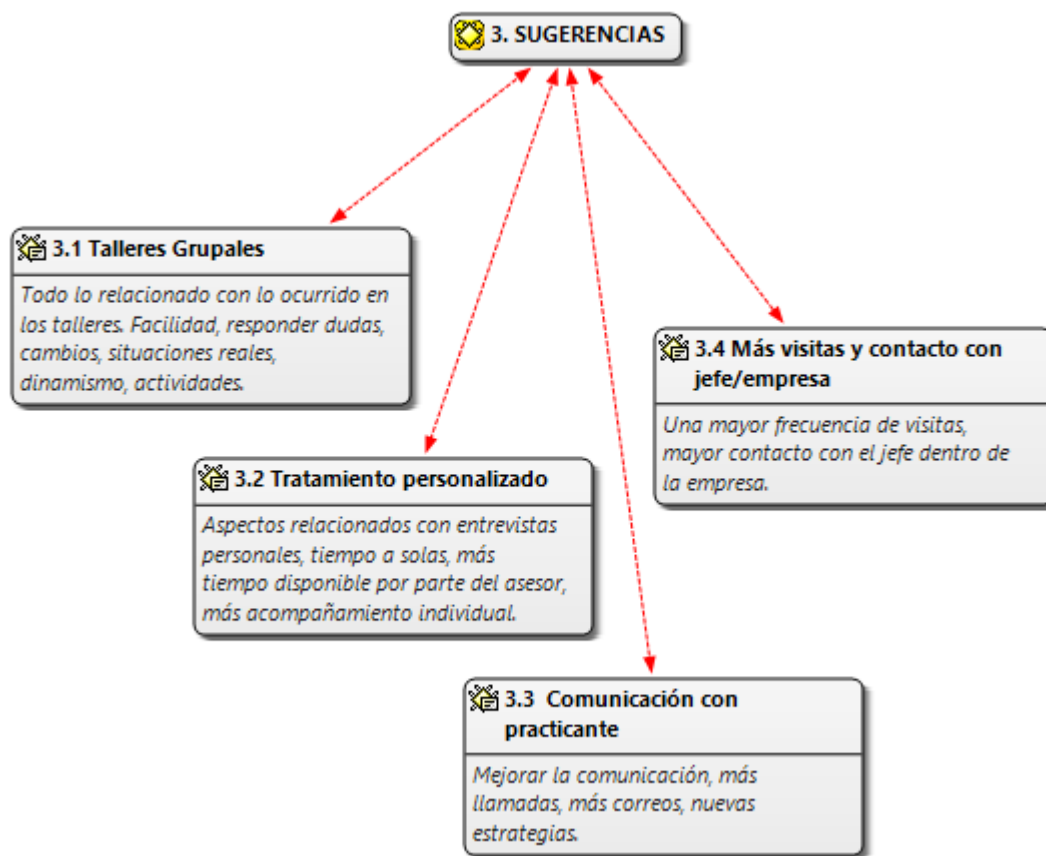


De acuerdo con la investigación de Tatiana Restrepo, el autoconocimiento y la autorregulación fueron los elementos que más impactaron en el desempeño de los estudiantes. Por su parte, en esta investigación es importante reconocer la labor que hacen los asesores pues se percibe que entre los elementos que más se fortalecen son el la auto-motivación, autoconocimiento y la autorregulación. En consecuencia esto arroja resultados muy importantes y positivos para el CEDEP puesto que se está trabajando en los aspectos que más impactan en la formación y desarrollo de los estudiantes durante su primera experiencia laboral.

## 6.2. Sugerencias

Al graficar la parte de las sugerencias, se logra reconfirmar que el 77% de los estudiantes en práctica no tuvieron sugerencias ya que el acompañamiento que hizo su asesor cumplió sus expectativas. Un 9% sugirió realizar cambios en los talleres grupales (más dinámica, otras actividades); un 4% comentó que recomendarían tener menos estudiantes por asesor y más tiempo para dedicarle al estudiante individualmente. El 4% menciona que la comunicación entre asesor-estudiante a veces falla y por esto se deben replantear las estrategias. Finalmente, el 4% sugiere que para una mejor retroalimentación, el asesor frecuente más las empresas y tenga un mayor acercamiento a los jefes. A continuación se presenta una imagen que permite reflejar las sugerencias para cada categoría encontrada.

**Imagen 10: Resumen de resultados para las categorías de las sugerencias**



### 6.3. Otros hallazgos y recomendaciones

Entre los hallazgos más importantes que se encuentran en esta investigación, es el hecho que en las preguntas utilizadas de la evaluación de desempeño de asesores (*ver anexo 1*), en ninguna se pregunta o se refiere al asesor como una figura de acompañamiento, sin embargo, la percepción que la mayoría de los estudiantes tienen acerca de sus asesores es como una figura de acompañamiento. Esto permite confirmar que la labor y estrategia del CEDEP van por buen camino, pues su modelo de acompañamiento es percibido como un apoyo y acompañamiento vital durante la primera experiencia laboral.

Por otro lado, los resultados de esta investigación también permiten recomendar cuáles son los asesores que se alinean de manera importante con las competencias de Inteligencia Emocional, por lo que las investigadoras sugieren entrevistar a los asesores que tienen valoraciones mayores en los criterios, con técnicas como Entrevista por eventos conductuales,

de manera que puedan extraer cuales son los comportamientos específicos que realizan y así poderlos multiplicar a todos los asesores.

Por último, con los hallazgos de esta investigación se recomienda hacer un estudio en donde se creen perfiles de asesores ideales, según los elementos de la IE que permitan fortalecer más las competencias que los estudiantes de cada carrera valoren más. También, se recomienda realizar ciertos cambios en las preguntas de la evaluación de desempeño de los asesores y sus respuestas. Se sugiere cambiar las respuestas "si o no" por respuestas en una escala de Likert de 1 a 5, ya que esto permite sacar mejores conclusiones y evaluar de una forma más concreta el desempeño de los asesores.



## 7. Bibliografía

- AASCB. (2014). *AASCB International Accreditation*. Colombia.
- Alles, M. (2004). *Diccionario de Competencias*. Buenos Aires Argentina: Ediciones Granica S.A.
- Amorós, E. (2007). Cap 3. Percepción y toma Individual de Decisiones. En *Comportamiento Organizacional – En Busca del Desarrollo de Ventajas Competitivas*. (págs. P. 49-63). Biblioteca Virtual EUMEDNET.
- Anadón Revuelta, O. (2006). Inteligencia emocional percibida y optimismo disposicional en estudiantes universitarios. *Revista electrónica interuniversitaria de formación del profesorado*, 1-13.
- CEDEP. (2013). *Manual de Funciones Asesor de Carrera*. Cali, Colombia.
- Dueñas, B. (2002). Importancia de la Inteligencia Emocional: Un reto para la orientación educativa. *Educación XXI: Revista de la Facultad de Educación, número 5*.
- Goleman, D. (Dirección). (1995). *Superación Personal, Inteligencia Emocional* [Película].
- Goleman, D. (1998). *Working with Emotional Intelligence*.
- Hernández Aguilar, M. d. (2012). Percepción del estudiante respecto del desempeño en línea. *Revista Mexicana de Bachillerato a Distancia. Número 8.*, págs. P.104-112.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2006). *Metodología de la Investigación*. McGrawHil.
- Penalva, C. (2003). Postcodificación y Análisis de Datos Textuales: Análisis Cualitativo con Atlas-ti.
- Pittaluga Zerpa, C. (2012). La Inteligencia Emocional en la Escuelas de Gerencia. *Debates IESA*, 1-5.
- Puig, C. (2010). La Profesionalización del estudiante y el espacio practico de calidad. *Plan de Prácticum de intervención e innovación Univerdad de Roviari I Virgilli*.
- Restrepo, T. (2013). INFLUENCIA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS ESTUDIANTES EN PRACTICA. pág. 49.

- Revuelta Anandón, Ó. (s.f.). Revista electrónica Interuniversitaria de formación del Profesorado. Facultad de Educación – Universidad de Zaragoza. *Inteligencia Emocional percibida y optimismo disposicional en estudiantes universitarios.*, págs. P.1-13.
- Robbins, S. (2004). Cap 5. Percepción y toma de decisiones individual. En *Comportamiento Organizacional*. (págs. P. 123-154.). PearsonEducación - Décima edición.
- Universidad de los Andes. (s.f.). *Centro de Trayectoria Profesional (CTP)*. Recuperado el Febrero de 2014, de [https://ctp.uniandes.edu.co/\\_joomla/](https://ctp.uniandes.edu.co/_joomla/)
- Universidad Icesi. (Diciembre de 2013). Recuperado el Enero de 2014, de <http://www.icesi.edu.co/imgs/contenido/pdfs/PDI-ICESI-2022-2.pdf>
- Universidad Icesi/CEDEP. (s.f.). Recuperado el Octubre de 2013, de [http://www.icesi.edu.co/cedep/sobre\\_el\\_cedep.php](http://www.icesi.edu.co/cedep/sobre_el_cedep.php)
- Vargas, R. C. (Enero de 2013). *Filosofía*. Recuperado el Diciembre de 2013, de [http://www.filosofia.mx/index.php?/perse/archivos/aristoteles\\_y\\_su\\_tratado\\_de\\_etica](http://www.filosofia.mx/index.php?/perse/archivos/aristoteles_y_su_tratado_de_etica)
- Velasco, M. I. (2014). Elaboración Modelo de Acompañamiento. (I. Riveros, Entrevistador)
- Velasco, M. I. (s.f.). *Universidad Icesi - CEDEP*. Obtenido de [http://www.icesi.edu.co/cedep/acompanamiento\\_como\\_estrategia\\_de\\_desarrollo\\_personal\\_y\\_profesional.php](http://www.icesi.edu.co/cedep/acompanamiento_como_estrategia_de_desarrollo_personal_y_profesional.php)
- Willman, S. (2013). Como acompañar a un estudiante en su primera experiencia laboral... desde el Coaching. *CEDEP*, 1-3.
- Zerpa, C. P. (2012). *La Inteligencia Emocional en las escuelas de gerencia: Debates IESA. Volumen XVII*.

## 8. Anexos

### *Anexo 1: Evaluación de desempeño del asesor de carrera*

#### EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DE ASESORES DE CARRERA PERIODO

##### **Asesor**

*Cantidad de asesorados:*

*Numero de evaluaciones:*

*Porcentaje de evaluaciones obtenidas:*

#### **I. ASESORÍA INDIVIDUAL**

1. *¿Para tu desempeño laboral durante el semestre de práctica fue importante saber que contabas con un asesor de carrera?*

Si:

No:

2. *¿En qué momento especialmente consideraste necesaria su presencia?*

3. *¿Con su ayuda pudiste identificar aspectos que afectaban tu desempeño laboral?*

Siempre:

Algunas veces:

Nunca:

4. *Cuando le necesitaste, ¿pudiste encontrarle con facilidad?*

Siempre:

Algunas veces:

Nunca:

5. *¿Su orientación te permitió clarificar información referente al cargo?*

Siempre:

Algunas veces:

Nunca:

6. *¿Te ayudo a mejorar la comunicación con tu jefe inmediato?*

Siempre:

Algunas veces:  
Nunca:

7. *¿Sentiste en ella (el) interés por su trabajo como tu asesor de carrera?*

Siempre:  
Algunas veces:  
Nunca:

8. *El saber que contabas con un(a) asesor(a) de carrera, te genero sentimientos de:*

Confianza:  
Entusiasmo:  
Seguridad:  
Indiferencia:  
Otro:

9. *¿Con que frecuencia converso contigo?*

Una vez durante todo el semestre:  
Dos veces durante todo el semestre:  
Tres veces durante todo el semestre:  
Más de tres veces durante todo el semestre:

10. *¿Te visito en la empresa?*

Una vez durante todo el semestre:  
Dos veces durante todo el semestre:

11. *¿Converso personalmente con tu jefe inmediato?*

Si:  
No:

12. *¿Sentiste un tratamiento personalizado?*

Si:  
No:

13. *¿Su orientación te ayuda a identificar un plan de carrera de acuerdo a tus competencias?*

Si:  
No:

14. *¿Qué sugerencias le harías para que su labor como asesor fuera mejor?*

## **II. TRABAJO CON EL GRUPO**

1. *Fomento la participación de los practicantes mediante discusiones, preguntas, etc.:*

Excelente:  
Muy Bien:  
Bien:  
Regular:  
Malo:

2. *Su disposición para solucionar dudas fue:*

Excelente:  
Muy Bien:  
Bien:  
Regular:  
Malo:

3. *Su actitud para trabajar con el grupo fue:*

Excelente:  
Muy Bien:  
Bien:  
Regular:  
Malo:

4. *La facilidad para manejar el proceso del grupo y hacer de estas reuniones espacios interesantes y amenos fue:*

Excelente:  
Muy Bien:  
Bien:  
Regular:  
Malo:

5. *Encontraste interesante y positivo venir a estas reuniones:*

Si:  
No:

6. *¿Qué podrías sugerir para que estas reuniones fueran más enriquecedoras?*

7. *¿Crees que los talleres realizados durante este semestre aportaron elementos a tu desarrollo profesional?*

Todos:

Uno de ellos:

Ninguno:

### **III. AUTOEVALUACIÓN DEL PRACTICANTE**

1. *¿Cómo calificas tu participación y compromiso con las actividades académicas del semestre de práctica?*

Excelente:

Muy Bien:

Bien:

Regular:

Malo:

2. *¿Cómo calificas tu puntualidad en la iniciación de las reuniones de grupo?*

Excelente:

Muy Bien:

Bien:

Regular:

Malo:

3. *¿Siempre quisiste compartir tu experiencia de práctica con el grupo de los otros practicantes?*

Excelente:

Muy Bien:

Bien:

Regular:

Malo:

4. *Mi interés por reunirme con mi asesor fue:*

Muy alto:

Alto:

Regular:

Bajo:

*¿Cuál fue el principal aprendizaje de la práctica*

## Anexo 2: Libro de Códigos para la categorización en Atlas.Ti

				ESTUDIO:	DEFINICIÓN DEL CÓDIGO
				CODIGO O CATEGORÍA DE ANÁLISIS	DEFINICIÓN
1				<b>INTELIGENCIA EMOCIONAL</b>	Abarca los cinco elementos.
1	1			<b>Autoconocimiento</b>	Conocer estados internos, preferencias, intuición, conciencia emocional y autoconfianza.
1	1	1		Conciencia emocional	Capacidad de reconocer sus propias emociones y los efectos
1	1	2		Correcta autovaloración	propias fortalezas y debilidades
1	1	3		Autoconfianza	seguridad que se hace de uno mismo y sobre las propias capacidades
1	2			<b>Autorregulación</b>	Manejar estados internos, impulsos, recursos, autocontrol, adaptabilidad, flexibilidad e innovación.
1	2	1		Autocontrol	gestionar adecuadamente nuestras emociones y nuestros impulsos conflictivos
1	2	2		Confiabilidad y conciencia	Integridad, responsable
1	2	3		Adaptabilidad	Flexible
1	2	4		Innovación	Recursivo
1	3			<b>Motivación</b>	Tendencias emocionales que facilitan la obtención de metas. Optimismo, compromiso e iniciativa.
1	3	1		Impulso al logro	El impulso que nos lleva a mejorar
1	3	2		Compromiso	capacidad de asumir la visión y los objetivos de la organización o el grupo
1	3	3		Iniciativa	Voluntad, fuerza y entusiasmo
1	3	4		Optimismo	Tener altas expectativas en la vida y al mismo tiempo tener la capacidad para motivar a otros.
1	4			<b>Empatía</b>	Captación de sentimientos, necesidades e intereses ajenos. Entender a los demás, preocuparse, percibir y sentir lo del otro.
1	4	1		Comprensión de los otros	Capacidad de captar el tono de voz, los gestos y la expresión facial de otra persona y ayudarla
1	4	2		Desarrollar a los otros	Sentimientos y perspectivas en común.
1	4	3		Potenciar la diversidad	Es saber escuchar y sensibilizarse ante puntos de vista ajenos al propio
1	5			<b>Destrezas Sociales</b>	Influencia, manejo de conflictos, liderazgo, cooperación, vínculos y comunicación.
1	5	1		Influencia	Poseer herramientas eficaces de persuasión
1	5	2		Manejo de conflictos	Lograr acuerdos negociando para tener beneficios mutuos.
1	5	3		Liderazgo	Influir en los demás para llegar a la meta y poder ser parte de un grupo como ficha clave.
1	5	4		Colaboración y construcción de lazos	Estar pendiente de los demás, crear relaciones y poder intervenir cuando sea necesario y pueda contribuir.
2				<b>ACOMPAÑAMIENTO</b>	Presencia del asesor durante el semestre de práctica.
3				<b>SUGERENCIAS</b>	
3	1			<b>Taller Grupales</b>	Todo lo relacionado con lo ocurrido en los talleres. Facilidad, responder dudas, cambios, situaciones reales, dinamismo,

3	2		<b>Tratamiento Personalizado</b>	Aspectos relacionados con entrevistas personales, tiempo a solas, más tiempo disponible por parte del asesor, más acompañamiento individual.
3	3		<b>Comunicación con Practicante</b>	Mejorar la comunicación, más llamadas, más correos, nuevas estrategias.
3	4		<b>Visitas y contacto a Empresa</b>	Una mayor frecuencia de visitas, mayor contacto con el jefe dentro de la empresa.
3	5		<b>Ninguna</b>	El acompañamiento cumplió con sus expectativas, no tienen nada para sugerir.

### Anexo 3: Tablas con algunas citas de los resultados Cualitativos

**Tabla 1: Citas que reflejan comportamientos destacados para el fortalecimiento del el Autoconocimiento.**

<b>Conciencia Emocional</b>	<b>Autovaloración</b>	<b>Autoconfianza</b>
<i>La asesora de práctica fue de gran ayuda para mí a nivel personal, ayudándome en especial en el impacto emocional que representó para mí el cambio de ser estudiante a un trabajador.</i>	<i>En las clases, las reflexiones que teníamos y los consejos que ella nos daba me sirvió bastante para mejorar algunas cosas y fortalecer otras.</i>	<i>me dio más tranquilidad y seguridad al saber que contaba con un respaldo de mucha experiencia.</i>
<i>Ayuda a mejorar aspectos que son difíciles de ver desde adentro.</i>	<i>cuando parecía que todo iba bien puesto que es en esos momentos donde uno puede fortalecer las capacidades sin descuidar las debilidades y para ello mi asesora estuvo ahí.</i>	<i>Saber que alguien está apoyándote siempre da seguridad.</i>
<i>Cuando presento situaciones difíciles de afrontar, cuando me encuentro en decisiones difícil de asumir</i>	<i>Me ayudo a darme cuenta de cosas que debía mejorar y reforzar para el éxito de mi práctica.</i>	<i>El sentir el apoyo de la universidad, por medio de la asesora ante esta nueva etapa genera confianza</i>
<i>A manejar la autonomía fue muy importante para el desarrollo de mi práctica.</i>	<i>En la primera retroalimentación después de la entrevista con el jefe porque me permitió descubrir mis puntos a mejorar a tiempo</i>	<i>Saber que tienes a alguien pendiente de ti y de tu desempeño, te da más seguridad.</i>
<i>Mi asesora fue una ayuda para tener la confianza de seguir adelante sin desanimarme.</i>	<i>Me pareció muy interesante su presencia en los momentos de las reuniones con el jefe inmediato. Ahí existía una retroalimentación importante, que en lo personal, es lo que más aprendizaje deja.</i>	<i>Mi asesora fue una ayuda para tener la confianza de seguir adelante sin desanimarme.</i>
<i>Valoré mucho el apoyo del asesor durante la practica ya que nos motiva a reflexionar sobre lo que hacemos y como lo hacemos.</i>	<i>Valoré mucho el apoyo del asesor durante la practica ya que nos motiva a reflexionar sobre lo que hacemos y como lo hacemos.</i>	<i>Tener una asesora de carrera fue muy importante, pues gracias al acompañamiento constante me permitió tener la seguridad y confianza para afrontar la realidad laboral.</i>
<i>Simplemente supe cómo actuar</i>	<i>Siempre es necesaria una</i>	<i>Saber que tenía el apoyo de la</i>



<i>de acuerdo a experiencias que ella contó.</i>	<i>persona que te guíe y que te de consejos, aparte que consolide la retroalimentación de tus jefes para darse cuenta de las fortalezas y oportunidades.</i>	<i>universidad a través de la asesora me dio confianza de que podía resolver rápidamente cualquier duda que surgiera durante el proceso de la práctica.</i>
<i>En situaciones donde se presentaron adversidades, o momentos de estrés laboral.</i>		

**Tabla 2: Citas que reflejan comportamientos destacados para el fortalecimiento de la autorregulación.**

<b>Autocontrol</b>	<b>Confiabilidad y Conciencia</b>	<b>Adaptabilidad</b>	<b>Innovación</b>
<i>Un estudiante recién comenzada su vida profesional es importante tener una persona de la universidad que lo haga sentir acompañado, guiándolo en todo lo que tiene que ver con competencias profesionales y todas las emociones que este nuevo proceso despierta.</i>	<i>Sabía que si tenía dudas, problemas o logros alguien estaba ahí para darme soporte, acompañamiento y celebrar conmigo.</i>	<i>Al comienzo de mi práctica, pues es difícil el acoplarse a un nuevo ritmo de vida.</i>	<i>nos da una guía para saber reaccionar y afrontar situaciones que normalmente se nos presenta en nuestro entorno laboral.</i>
<i>Es un apoyo a momento de presentar conflictos, sentirse escuchados y que nos den una solución ante la dificultad presente en el trabajo.</i>	<i>En el momento de adaptación a la nueva etapa de la vida, ya que estuvo muy pendiente de cómo me sentía en la empresa y me daba consejos de cómo podría impactar y darle valor a mi trabajo.</i>	<i>Fue de gran apoyo dentro del proceso de cambio!</i>	<i>Cuando reconocí la dificultad de tomar decisiones cuando se presentan buenas oportunidades de forma simultánea. Mi asesora me enseñó diversas herramientas de toma de decisiones efectivas que desconocía.</i>
<i>Nuestra asesora trabajó temas (control de estrés, etc.) Que se presentaban en ciertas situaciones de nuestras prácticas y ello nos ayudó a ver de qué manera podíamos manejarlos en nuestras respectivas prácticas.</i>	<i>Fue importante porque me brindo más confianza y seguridad para afrontar mi cargo</i>	<i>Al empezar la práctica debido a la incertidumbre que esto me generaba</i>	<i>En el lanzamiento de uno de los productos, me dio una guía de pasos a seguir de forma que en los próximos lanzamientos, se notará la diferencia.</i>
<i>Me parece muy importante contar con el apoyo de la asesora ya que tenía muchas dudas e inseguridades, las</i>	<i>Ayuda a sentir más comodidad en el trabajo y en el desempeño del mismo</i>	<i>En el momento de adaptación a la nueva etapa de la vida, ya que estuvo muy pendiente de cómo me sentía en la empresa y</i>	<i>En ciertas ocasiones que se presentaban inconvenientes laborales pues permitía ver los problemas desde otro punto de</i>

<i>cuales compartí con ella y me ayudo a tomar las mejores decisiones.</i>		<i>me daba consejos de cómo podría impactar y darle valor a mi trabajo.</i>	<i>vista y así poder visualizar alguna solución</i>
<i>En un momento donde necesitaba un consejo, desahogarme y a ayudarme a manejar algunas emociones que podrían afectar mi desempeño laboral.</i>	<i>Fue un gran apoyo y sus consejos y talleres complementaron de manera importante el proceso de adaptación a la práctica</i>	<i>Para guiar el proceso de adaptación</i>	<i>AsesorE, siempre brindaba una perspectiva diferente a las situaciones que uno vivía, lo cual me permitía encontrar más soluciones a posibles problemas o inconvenientes.</i>
<i>En algunos momento de crisis, y o cuando tuve algún problema que no sabía cómo manejar.</i>	<i>Me pareció importante el hecho de que me resaltara que debo aprender a manejar todas las situaciones personales que puedan llegar a afectar mi desempeño laboral, aunque siempre he tratado de desligar una cosa de la otra, ni problemas personales a la oficina, ni viceversa, mi asesora me ratifico esto.</i>	<i>Enfrentarse al semestre de práctica es una experiencia nueva. Como todo lo nuevo genera incertidumbre y temor, el contar con un apoyo o backup es importante para mitigar los nervios e intriga que puede generar esta nueva etapa de la vida.</i>	<i>Cuando tenía dudas en alguna actividad laboral, nuestra tutora nos ayuda a buscar la solución y nos aconsejaba</i>
<i>La asesoría brindada por parte de mi asesora AsesorC fue de vital importancia por la situación que estaba viviendo y para saber cómo manejarla y como lograr culminar mi pasantía con éxito</i>		<i>Como lo digo, mi adaptación fue muy difícil, por eso creo que cuando ella nos visitó sentí mucho alivio ya que me dio consejos que pude llevar a cabo para no sentirme tan fuera de lugar</i>	<i>Fue un gran apoyo y sus consejos y talleres complementaron de manera importante el proceso de adaptación a la práctica</i>
			<i>Fue vital contar con el apoyo de ella porque no sabía cómo organizarme tenía muchas ideas pero todas revueltas y ella me ayudo como a centrarme mejor y a elaborar un buen plan de acción.</i>

**Tabla 3: Citas que reflejan comportamientos destacados para el fortalecimiento de la empatía.**

<b>Comprensión de otros</b>	<b>Desarrollar a los otros</b>	<b>Potenciar la diversidad</b>
<i>Cuando tuve inconvenientes en el trabajo, su presencia y escucha me ayudo para solucionar.</i>	<i>Necesitaba expresar mis inconformidades ante mi jefe y era difícil</i>	<i>En momentos de problemas de comunicación entre jefes y compañeros</i>
<i>Cuando tuve un problema con una de las personas que trabaja conmigo</i>	<i>Para encontrar la mejor solución a los problemas relacionados con el ámbito laboral, como formas</i>	<i>Apoyo para mejorar la comunicación con todos los jefes</i>

	<i>de comunicación con compañeros de trabajo y diferentes maneras de tratar con equipos de trabajo.</i>	
<i>AsesorF fue de gran ayuda en las asesorías grupales e individuales, sobre todo en esta individual en la que me dio orientación sobre cómo mejorar mi convivencia con otra practicante que se encontraba en la clínica, puesto que ella me mostro desde otra perspectiva que desgastarme con ella no era sano para nadie.</i>		<i>Cuando quise saber diferentes formas de acercarme a mis jefes directos ya que ella los conoce, cuando quise saber que actitudes eran valoradas por ellos para esforzarme mas en eso y así al final de mi práctica lograr muy buenos resultados</i>
<i>Hay situaciones con los compañeros de trabajo y propios de la vida laboral que no son fáciles de asumir sin una guía.</i>		
<i>Además es un buen canal para conocer lo que los jefes piensan del trabajo y desempeño de los practicantes.</i>		

**Tabla 4: Citas que reflejan comportamientos destacados para el fortalecimiento de la automotivación**

<b>Impulso al logro</b>	<b>Compromiso</b>	<b>Iniciativa</b>	<b>Optimismo</b>
<i>Gracias a la ayuda del asesor puede desenvolverse en situaciones que no sabía cómo responder a ellas, pues mi asesora me explico la mejor manera para dar respuesta a ellas.</i>	<i>Siempre sentí apoyo por parte de la asesora y me parecía importante conocer que podían pensar mis jefes de mí y por medio de la asesora pude averiguar esto</i>	<i>Fue importante saber que contaba con una asesora de práctica porque el entrar a una compañía es una experiencia laboral nueva, la cual necesita ser guiado por una persona que nos apoye en este proceso.</i>	<i>En este semestre obtuve una empresa la cual dure 2 meses únicamente, debido a problemas mayores. el asesor fue de gran importancia en este proceso y lo que siguió después</i>
<i>Los consejos, el enseñarnos a dar un poco más en el trabajo, a llevar las dificultades y restos</i>	<i>Durante el transcurso de la práctica, para comprobar realmente si lo ofrecido como plan de trabajo se está llevando a cabo, es decir si la práctica permite aplicar y desarrollar los conocimientos adquiridos en la Universidad.</i>	<i>La asesora es muy amable y nos escucha y ayuda cuando presentamos inquietudes, adicionalmente los concejos y dinámicas de clase me sirvieron en el desempeño.</i>	<i>En una ocasión que pensé en renunciar y en otra donde me encontré con un problema que ella pudo ayudarme a solucionar a través de su consejo.</i>
<i>Sobre todo los primero 3 meses en donde hay mucha expectativa, y creo que también en el último mes cuando nos llega la hora de tomar una decisión de seguir en la empresa o buscar nuevos horizontes.</i>	<i>Al empezar no veía un norte claro en mi horizonte, y ante muchos objetivos que quería realizar, me permitió elegir las prioridades y enfocarme en el manejo del tiempo</i>	<i>Me pareció importante contar con una asesora de práctica por que pude con su ayuda y orientación sacar adelante mi practica de manera exitosa. Me dio muchos consejos sobre cómo actuar en determinadas situaciones, etc.</i>	<i>Cuando sentí que mis tareas eran muy monótonas y poco contribuían a mi desarrollo como profesional.</i>

<i>Es bueno que te hagan un seguimiento para saber cómo va tu proceso y te ayuden a saber cómo se puede mejorar y lograr tus metas</i>	<i>Sí, fue importante saber que contaba con mi asesor de práctica, AsesorB, porque ella es un guía que ayuda al estudiante a tener un buen desempeño.</i>	<i>Consejos recibidos son muy buenos y surten efecto.</i>	<i>Nos ayudaba con las dudas que tuviéramos con respecto a la práctica, nos apoyaba y motivaba en todo momento y nos brindó herramientas para tener mayor interés y ánimo para realizar nuestra práctica.</i>
<i>fue necesario e importante el contar con el asesor de carrera, ya que podía reunión a reunión mejorar mis procesos aplicados en mi negocio propio, revisarlos desde la óptica de una persona con experiencia y definir nuevamente mis objetivos</i>	<i>Nuestro jefe nos pedía indicadores, los cuales no sabíamos plantear, y ella nos ayudó</i>	<i>Al iniciar una experiencia laboral, se siente uno en ocasiones perdido; por ello tener al lado alguien así sea para decirle como la esta pasando y que debería hacer uno en momentos críticos.</i>	<i>me ayudo a ver mi práctica de una forma positiva en todos los sentidos a mí y a mis compañeros.</i>
<i>con su experiencia logre identificar las falencias en mi empresa, que se analizaron y estudiaron en la búsqueda de la mejor solución.</i>	<i>Cuando tenía dudas en alguna actividad laboral, nuestra tutora nos ayudaba a buscar la solución y nos aconsejaba</i>	<i>AsesorE, siempre brindaba una perspectiva diferente a las situaciones que uno vivía, lo cual me permitía encontrar más soluciones a posibles problemas o inconvenientes.</i>	<i>Cuando me enfrente a una situación bastante complicada y ella me guió y pude solucionar esta situación gracias a sus consejos. A partir de esto me empezó a gustar mucho mi práctica.</i>

**Tabla 5: Citas que reflejan comportamientos destacados para el fortalecimiento de las destrezas sociales.**

<b>Influencia</b>	<b>Manejo de conflictos</b>	<b>Liderazgo</b>	<b>Colaboración y Construcción de lazos</b>
<i>Especialmente en la toma de decisiones de la empresa, tenía su apoyo y opinión. Y en las estrategias a mejorar.</i>	<i>Creo que el momento exacto, es cuando no se tiene una buena relación con los jefes y obviamente estos no permiten la buena comunicación y la retroalimentación con nosotros los estudiantes.</i>	<i>me ayudo a resolver situaciones complicadas y me alentaba a buscarles solución para siempre estar en una muy buena posición frente a mis superiores.</i>	<i>Debido a que mi jefe fue una persona difícil de llevar, con el acompañamiento de la asesora fue fácil llevar la relación.</i>
<i>En momentos donde uno se enfrentaba a jefes que no habían tenido un practicante antes, casi en todas las actividades fue una asesora continua para aportar desde su conocimiento las herramientas para salir adelante.</i>	<i>En los momentos en que ocurren inconvenientes con los jefes o las labores asignadas, es necesaria la presencia de la asesora con un papel de intermediadora</i>	<i>para encontrar la mejor solución a los problemas relacionados con el ámbito laboral, como formas de comunicación con compañeros de trabajo y diferentes maneras de tratar con equipos de trabajo.</i>	<i>Su presencia fue clave para una mejor comunicación con el jefe directo</i>

<p><i>Cuando me vi en la necesidad de acercarme más a mi jefe y mejorar la comunicación con él. También cuando tenía algún tipo de dificultad, o sentía la necesidad de hablar con alguien para obtener un consejo o asesoría de cómo hacer las cosas y sobrepasar los obstáculos de la mejor manera.</i></p>	<p><i>Cuando existieron conflictos y problemas que por falta de experiencia podían interponerse en el proceso de práctica.</i></p>	<p><i>Con la transmisión de conceptos sobre liderazgo, trabajo en equipo.</i></p>	<p><i>Es interesante saber que tienes a una persona que puede llegar a mediar entre uno y la empresa en la cual haces la practica</i></p>
<p><i>En momentos donde uno no sabe cómo actuar ante situaciones que se le presentan y uno no sabe cómo decir las cosas ni como dirigirse a los implicados e incluso se hace necesario la intervención de ella</i></p>	<p><i>Fue importante porque era un apoyo que sirve de intermediador en caso de problemas entre la empresa y la universidad</i></p>	<p><i>crear la oportunidad de acercarme a mis jefes y posibilidades en el futuro.</i></p>	<p><i>Cuando empecé a notar que la relación con mis compañeros de trabajo era importante y quizás yo no me estaba abriendo a conocer otras personas. Érica me ayudó mucho a poder romper el hielo y socializar con otros.</i></p>
	<p><i>En el momento en que empezó a existir conflicto entre mi compañero de trabajo y yo. Tuvimos muchas diferencias tanto profesionales como personales, factor que complicó un poco la relación laboral y terminó afectando a nuestro propio jefe. En ese momento, el apoyo de nuestro asesor fue indispensable dado que siempre estuvo pendiente de orientarnos hacia el significado de trabajo en equipo, cooperación, eficiencia y efectividad; y junto a sesiones personalizadas y grupales pudimos enfrentar esta situación y tratar de darle la mejor solución posible.</i></p>		<p><i>las relaciones con otras personas resultan ser difíciles y por lo general se termina cargado de sensaciones o sentimientos poco agradables. Ella siempre estuvo ahí para ayudarme con el manejo de esas cosas.</i></p>
			<p><i>Adicional la tutora ayuda a fortalecer el vínculo con los jefes ya que hay varios donde ella va y dialoga con ellos y posterior esta la retroalimentación al estudiantes en practica</i></p>



**Tabla 6: Citas de los estudiantes en práctica sobre las sugerencias para mejorar las asesorías.**

<b>Comunicación</b>	<b>Talleres Grupales</b>	<b>Tratamiento Personalizado</b>	<b>Visitas- Contacto Jefe/Empresa</b>	<b>Ninguna</b>
<i>Para los jefes que no viven en Cali, se busquen otras estrategias de comunicación y retroalimentación, que conlleven a una mayor integración entre asesor, estudiante y jefe.</i>	<i>Los temas a tratar dentro de las charlas. Sería útil trabajar para el futuro o en plan carrera.</i>	<i>Me gustaría que realizaran talleres o clases de la práctica un poco más personalizada</i>	<i>Visitar más la empresa para poder conocer más a fondo la labor desempeñada por nosotros como estudiantes en práctica.</i>	<i>Que siga realizando su labor tal cual como la hace hasta el momento. es una excelente asesora y una gran persona.</i>
<i>En las retroalimentaciones de los jefes ser más concisa en los aspectos a mejorar.</i>	<i>Incorporar en las clases más de las técnicas que conoce por su formación profesional como psicóloga.</i>	<i>Considero que las charlas individuales influyen mucho en el cómo estamos afrontando la incertidumbre que generan las pruebas (assessment, etc.) por lo que se podrían reemplazar algunas sesiones grupales por estas citas personalizadas que pueden tener un mayor impacto.</i>	<i>Es indispensable que acompañe al practicante en su labor diaria de la empresa, es decir, que asista mucho más a las empresas y pregunte como está el desempeño de uno.</i>	<i>Ninguna, pienso que lo hace es porque le gusta y lo sabe realizar de forma que una percibe el interés y el apoyo de su parte. Me parece que es una gran persona y excelente asesora.</i>
<i>Algunas veces cancelábamos las citas, creo que es importante tener un calendario para poder hacer un seguimiento más organizado.</i>	<i>Sumergirse un poco más en temas o situaciones propias que tienen que ver con el cargo y la labor desempeñada por el practicante.</i>	<i>Que las conversaciones personales fueran más largas para poder que ella nos cuente bien y en detalle que piensa el jefe inmediato de cada uno de nosotros.</i>	<i>Que lograra mayor participación de la empresa con la universidad y el estudiante, que influenciara más en los jefes y dicha empresa para que la experiencia al estudiante sea más provechosa.</i>	<i>Considero que es una excelente asesora. No tendría sugerencias para dar.</i>
<i>Comunicarse más frecuente con los estudiantes, no solo en las actividades de cada mes.</i>	<i>Solo recomendaría una cosa, y es aprovechar el tiempo de la clase para hablar más, debatir en forma grupal donde todos compartan sus experiencias, eso sirve mucho.</i>	<i>Sería ideal que pudiese definir un horario para atender consultas específicas de los estudiantes.</i>	<i>Que visitara mas de una vez la empresa al inicio del proceso y al final.</i>	<i>La labor de AsesorS como asesora es bastante completa, así que mi única sugerencia es que continúe de esta manera</i>
<i>Quizás que pudiera compartir con nosotros a través de documentos físicos o correos electrónicos, material didáctico e información sobre los diferentes tópicos tratados durante las sesiones grupales, es</i>	<i>De manera que la recomendación es que realice clases más dinámicas, que motiven la participación del practicante y la interacción con sus compañeros.</i>	<i>Considero que su papel se fortalecería si el programa estuviera diseñado con más citas individuales.</i>	<i>Un mayor acercamiento con los jefes directos de los practicantes para lograr una mayor retroalimentación, la cual, en muchas ocasiones, es difícil realizar con los mismos jefes</i>	<i>La verdad no hay nada que sugerir ella se toma el tiempo para estudiar y ayudar a cada uno en lo que necesite.</i>

<i>decir, material sobre cómo mejorar mi comunicación, competencias personales, trabajo en equipo, etc.</i>				
	<i>Hacer los talleres más didácticos y prácticos, ya se ha recibido cátedra por demasiado tiempo.</i>	<i>Que tenga menos estudiantes en práctica a su cargo</i>	<i>Si pudiera lograr una relación más estrecha con los jefes directos y la comunicación con ellas fuera casi igual a la de nosotros se podrían lograr resultados con mayor retroalimentación por parte de los jefes</i>	