

UNIVERSIDAD ACADEMIA DE HUMANISMO CRISTIANO

Carrera de Psicología

Descripción de las competencias e inteligencia emocional de las cajeras
del Supermercado Monserrat de Peñaflor.

Profesor Guía: León Ortiz Wilhelm

Profesor Informante: Melvin Anabalón
Sepúlveda

Alumno: Cristián Jofré Barrera

Tesina para optar al grado de Licenciado en Psicología y Título de Psicólogo

Enero de 2014

Stay hungry – Stay foolish.

Steve Jobs.

ÍNDICE

1.- ANTECEDENTES	5
2.- FORMULACIÓN DEL PROBLEMA Y PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN.....	14
3.- OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	18
3.1.- Objetivo General:.....	18
3.2.- Objetivos Específicos:.....	18
4.- RELEVANCIAS DE LA INVESTIGACIÓN.....	19
5.- MARCO TEÓRICO.....	21
5.1.- Inteligencia emocional.....	21
5.2. Las competencias.....	25
5.3. Modelos de competencias	29
5.3.1.- Modelo funcional	30
5.3.2.- Modelo constructivista o integrativo	31
5.3.3.- Modelo conductual.....	32
5.4.- Los supermercados	33
5.5.- Las cajas de supermercado	36
6.- MARCO METODOLÓGICO	37
6.1.- Enfoque metodológico	37
6.2.- Tipo y diseño de investigación	37
6.3.- Delimitación del Campo a estudiar	39
6.4.- Técnicas e Instrumentos de recolección de Información.....	40
6.5.- Plan de Análisis de la Información.....	43
7.- INTRODUCCIÓN AL ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....	45
8.- RESULTADOS Y ANÁLISIS DE LAS COMPETENCIAS E INTELIGENCIA EMOCIONAL.....	45
8.1.- Matriz de categorías generales.....	45
8.2.- Las competencias y la inteligencia emocional	46
9.- ANÁLISIS DE LAS COMPETENCIAS	47
9.1.- Matriz de categorías	48
9.2.1.- Análisis de la subcategoría Ajuste a procedimientos.....	49
9.2.2.- Análisis de la subcategoría Perseverancia y tolerancia a la frustración.	52
9.2.3.- Análisis de la subcategoría Relaciones interpersonales	53

9.2.4.- Análisis de la subcategoría Organización y planificación	55
9.2.5.- Análisis de la subcategoría Orientación a la calidad	58
9.2.6.- Análisis de la subcategoría Autonomía	59
9.2.7.- Análisis de la subcategoría Capacidad de aprendizaje	62
9.2.8.- Análisis de la subcategoría Manejo de conflictos	64
9.2.9.- Análisis de la subcategoría Orientación al cliente	66
10.- LA INTELIGENCIA EMOCIONAL.....	69
10.1.- Matriz de categorías	69
10.2.- Análisis de la categoría Emotividad.....	70
10.2.1.- Análisis de la subcategoría Autoestima	70
10.2.2.- Análisis de la subcategoría Tolerancia a la frustración	71
10.3.- Análisis de la categoría Eficacia.....	72
10.3.1.- Análisis de la subcategoría Actividad	73
10.3.2.- Análisis de la subcategoría Responsabilidad.....	74
10.4.- Análisis de la categoría Rigidez	75
10.4.1.- Análisis de la subcategoría Extremismo.....	75
10.4.2.- Análisis de la subcategoría Intolerancia.....	77
10.5.- Análisis de la categoría Ilusión	78
10.5.1.- Análisis de la subcategoría Euforia	78
10.5.2.- Análisis de la subcategoría Ingenuidad.....	79
BIBLIOGRAFÍA.....	91
Anexos.....	94

1.- ANTECEDENTES

Al utilizar el término organizaciones, empresas, instituciones públicas o privadas, acudimos a una conceptualización que enmarca una referencia propia al decir que es una composición de distintas ideas y planteamientos que conllevan como punto común, la participación sistemática de las personas bajo relaciones de interacción o de la gestión del recurso humano aunado para lograr metas u objetivos específicos tendientes a ofrecer bienes o servicios que satisfacen las demandas de una sociedad. Otra acepción bastante utilizada e indicada por Robbins, Stephen P. (2004) es la de que *“una organización es un sistema de actividades coordinadas de dos o más personas, donde se desarrolla un trabajo en equipo y hay una búsqueda de objetivos comunes”*. Lo que nos hace establecer que en cualquiera de las acepciones con las que podamos vernos enfrentados nos muestra que las personas son un factor importante en su definición.

En ellas logra situarse un modelo organizacional que compone cualquiera de los sistemas antes señalados, abordando a los sujetos como protagonistas en cada puesto de trabajo, como un punto principal para situar todas las evaluaciones que necesiten dar comprensión y análisis a los factores influyentes en la producción, desarrollo, mejoras, problemáticas y soluciones a cada instancia en el que las personas tengan participación e influencia directa o indirecta.

Las organizaciones como indican Peiró, J. M., Prieto, F. (1996). comenzaron a alzarse a partir del siglo XIX bajo diferentes estructuras de distinto orden, ya fueran públicas dirigidas por los gobiernos o privadas, estas diversas empresas o instituciones han proliferado en un número que hoy sobrepasa los cientos de millones, y a través de largos procesos de aprendizaje ha quedado en el inconsciente colectivo y registrado en incontables libros las narraciones e intentos por explicar o predecir cómo proporcionar un sistema de producción de bienes o servicios que fructifique y logre insertarse competitivamente en este sistema económico capitalista.

Desde inicios del siglo XX se han desarrollado variadas técnicas que apuntan a cómo establecer un modelo de empresa o institución que pudiera proyectarse y triunfar en los diferentes campos de inserción, evitando así las probabilidades de fracaso económico en modelos que mantenían fuera de sus evaluaciones al ser humano en cuanto al cómo, ya que solo lo utilizaban como un número u objeto de producción, es decir el qué, o la llamada mano de obra. El mundo comenzaba así a apelar por la idea de oferta y demanda, y se integraba a una gran rueda macroeconómica en busca de satisfacción de necesidades. Por esta idea de producir y vender en masa, el ser humano estuvo perdido bastante tiempo entre números, hasta que se logró observar que el simple trabajador afectaba directamente la producción o calidad de esta, desde sus percepciones o malestares personales.

Taylor, F. (1891), planteó la “Administración científica del trabajo” en donde a partir de una organización laboral, se inicia una mayor relevancia en cuanto al hecho de que los trabajadores generan un máximo rendimiento y productividad con una organización eficiente del trabajo. Taylor como analista de esta circunstancia, establece principios y normas que permiten obtener un mayor rendimiento de la mano de obra apoyándose en aspectos como estudio de tiempos y movimientos, selección de obreros, métodos de trabajo, incentivos, especialización e instrucción. Con lo cual se hace referencia a la necesidad que existe de que el trabajo sea desarrollado con un alto nivel de estabilidad personal para los empleados y así también para los empleadores. Otra teoría de la administración científica viene dada por Fayol, H. (1916) en su texto de “Administración industrial y general” donde señala que la administración es una actividad común a todas las organizaciones humanas, y aplicable a toda la actividad de grupos; la familia, las empresas o las instituciones públicas, englobada como una actividad universal, así sostenía que una organización es una entidad abstracta que mantiene su existencia a través del logro de sus objetivos administrativos, por lo cual debe coordinar los recursos con que cuenta previendo, organizando, mandando, coordinando y controlando.

El desarrollo de las organizaciones frente a la formación de estas mismas tomó como insignia los resultados de incontables investigaciones que dieron cuenta del real valor que propone generar modelos de reclutamiento, selección, contratación, inducción, capacitación

como constante complementariedad para el manejo cognoscente del trabajador, para así producir mejores resultados en su trabajo y elaboración positiva constante en su puesto.

Al pasar de los años aparecen autores como Taylor (1891) y Fayol (1916), que proponen teorías que intentan fragmentar las diferentes estructuras organizativas para dilucidar los principales componentes, actores y procesos que logren una empresa o institución adecuada en funcionamiento interno. A partir de aquí también aparecen teorías que toman el ambiente externo, proponiendo como un valor agregado a la sociedad que debe entregar la organización a la sociedad donde se inserta, lo que hoy se denomina responsabilidad social empresarial (RSE), donde lo principal de esto es hacer una contribución al desarrollo humano sostenible, a través del compromiso de la empresa hacia sus empleados, las familias de éstos, la comunidad local, la sociedad en general, siempre a favor del fomento como mejoramiento de la calidad de vida y capital social. Lograr referir con el factor perceptivo y anímico de un trabajador para desarrollar el trabajo que se le asignaba no fue fácil, ya que hay muchos elementos que intervienen en su ejecutar y accionar frente a su desempeño, innumerables factores como el higiénico, ergonómico, el formativo y educativo hacia el trabajador, generó una modificación metodológica en la contratación, sustento, capacitación y formación del personal contratado.

El paradigma de la Responsabilidad Social Empresarial se constituye en un marco de la política social que posibilita implementar con liderazgo estratégico y cultura organizacional, políticas públicas que garanticen reducir paulatinamente los altos índices de pobreza, el analfabetismo, extrema desigualdad, las diversas formas de discriminación, marginación socioeconómica y la exclusión social. (Herrero, J., Ezequiel, R. 2007)

Cancino, C., Morales, M. (2008) en su investigación de la responsabilidad social empresarial señalan que el desempeño de una persona en una institución o empresa es reflejo de sus percepciones, pensamiento, realidad psíquica, como también por su influencia cultural y educacional, por ello es que a partir de evaluaciones teóricas que proponen al sujeto trabajador como principal factor de influencia positiva o negativa en la consecución de los objetivos de cada instancia organizativa, se han estipulado variados campos de intervención y de estudio en las personas. Es decir, el factor humano es de suma injerencia

en su actuar frente al desempeño de su institución y organización, por ende, su estabilidad psíquica y social es importante, ya que en el cómo se enfrenta a la realización diaria de la labor que se le asigna, es importante para el hecho productivo y o servicio que otorga.

Con este tema tan importante planteado, Elton Mayo (1932) a través de su teoría de “Las relaciones humanas en el trabajo” plantea que los trabajadores se interrelacionan en una serie compleja de organizaciones sociales, en la que el comportamiento del individuo se apoya en su grupo social, no solo se motiva por el dinero, ya que la naturaleza y el contenido del trabajo influyen en el trabajador. Promoviendo una verdadera revolución conceptual en la teoría administrativa, debido a que el énfasis comienza a hacerse en las personas que trabajan o participan en las organizaciones, en donde en el enfoque humanístico, la preocupación por la máquina y el método de trabajo por la organización formal y los principios de administración aplicables a los aspectos organizacionales, ceden la prioridad a la preocupación por el hombre y su grupo social, de los aspectos técnicos y formales se pasa a los aspectos psicológicos y sociológicos.

Para dar un origen más claro al inicio de esta teoría, tenemos como primera existencia en el mundo empresarial, una civilización industrial situada en un pujante uso de la tecnología y un método de trabajo que se constituía como aquellas más importantes preocupaciones por personeros administrativos y dueños de empresas.

Deshumanización es aquello en lo que cayó la llamada teoría clásica de administración, por lo cual a consecuencia de esta desvitalización del factor humano en cuanto a real injerencia de los procesos interventivos de producción, es que nace la “Teoría de las relaciones humanas”, arraigada en las ciencias sociales, en especial la psicología y la sociología, que hallaron grandes espacios que intervenir dentro de las organizaciones industriales y empresariales demostrando las falencias de una teoría clásica.

La teoría de las relaciones humanas tiene la necesidad de humanizar la administración abriendo paso a cambios tan mecanicistas como los que proponía la teoría clásica, dirigiéndose hacia una democratización de cualquier concepto administrativo.

Un importante actor en el desarrollo y evolución de los modelos que afectan al ser humano en la empresa, es hoy en día el modelo de la gestión por competencias definido por McClelland (1999), indicando que las competencias son “las características subyacentes en una persona que están causalmente relacionadas con los comportamientos y la acción exitosa en su actividad profesional”. Este modelo se sitúa en la combinación de conocimientos, actitudes, habilidades y destrezas que los sujetos desempeñan o accionan en variadas situaciones de trabajo.

El desarrollo de una estructura basada en la gestión por competencias intenta predecir a través del relato historiográfico del postulante y sus comportamientos manifestados en su actuar o decidir frente a diferentes situaciones, un análisis sobre el grado de adecuación a ciertos actitudes, habilidades y conocimientos, por ello la empresa esperaría que el trabajador tomara una decisión desde alguna de estas tres áreas. Las cuales han podido ser previamente establecidas mediante una descripción específica del cargo a ser desarrollado y del cual necesita la institución, siendo estas habilidades duras y blandas las que cada institución define como esenciales.

El definir las habilidades, actitudes y conocimientos como competencias hoy en día, aspira a englobar conceptualmente y específicamente el proceder que otorga el valor de diferenciación a un individuo frente a otro.

Una competencia puede ser una aptitud, una habilidad, una destreza, un recurso personal, un rasgo de la personalidad o cualquier combinación de estos elementos. Sin importar cuál sea su naturaleza o composición, existe una sola condición para que algo se llame competencia: que cause una diferencia sustancial, medible, descriptible y observable entre un resultado superior y otro promedio (Saracho J., 2011, p. 85)

Por ello es que el nacimiento del modelo de gestión de competencias ha generado grandes avances en la formación y constante educación de los trabajadores pertenecientes a una organización que cuenta con este modelo. Hoy en día los departamentos de recursos humanos mantienen en cierta medida este modelo, lo que varía es en qué tan clara y efectiva es su ejecución, hay muchas empresas que adaptan o sobreadaptan los modelos,

por ende, tienden a perder la efectividad que se plantea teóricamente, ya que ciertamente un modelo teórico varía en esencia al momento de su desarrollo en la práctica, dado que el ambiente y las personas que se presentan en el campo de estudio de una teoría son diferentes a las de otro de campo de ejecución, y la aplicación y resultados en un lugar no serán los mismos, dado que las organizaciones tienen su propia cultura. Una correcta aplicación del modelo de gestión por competencias busca generar trabajadores con mejores desempeños en sus lugares de trabajo, lo que puede ubicarse en forma correlativa a la actual concepción que se le da a la motivación laboral en el proceso organizacional, ésta motivación con vital importancia frente al clima laboral vivido, es la propiedad percibida por los miembros de la empresa y que influye en el comportamiento de estos, es decir, los aspectos internos de la organización guían a despertar diferentes tipos y o niveles de motivación que sin duda dependen del tipo de políticas organizacionales que se ejerzan. Kaufmann (1993) indica que la “motivación laboral apunta hacia el hombre, señalando que este tiene una serie de necesidades que lo impulsan a ciertas acciones. Por ende una acción voluntaria viene dada por una causa que induce la acción”. Es por esto que, para que la organización produzca los resultados esperados, la organización debe desempeñar funciones activadoras para despertar el real interés de los trabajadores, para obtener motivación.

Así entendemos que la motivación es un elemento importante en cómo se desempeña el trabajador en una organización, pero esta se encuentra siempre dependiente en las habilidades, actitudes y conocimientos del trabajador, por ello Chiavenato, I. (2009) y Saracho, J. M. (2011) toman el análisis de las competencias y la motivación de los funcionarios para insertar el concepto de “talento” pasando de llamar al “modelo de gestión de las competencias” como “modelo de gestión del talento” situándolo en el espacio de las transformaciones que ha debido enfrentar el área de recursos humanos de una empresa, adquiriendo estos tipos de técnicas para situar al factor humano en el lugar preponderante que ejecuta en una organización, entregándole así el apoyo necesario para fomentar al personal.

Resulta interesante llegar a la definición de talento, ya que tomar este concepto e intentar situarlo en una oración es muy variable, dado que es muy perceptual y apreciativo, dependiendo de cómo se mire y qué se entiende por talento, algunos dirían que el talento se tiene o no se tiene, otros definitivamente indicarían que hay variados grados de talento, pero lo que está claro, es que es una habilidad que puede estar o no en alguno de los muchos aspectos vivenciales, sociales o culturales y con este factor es que una persona puede o no ser contratada en una empresa.

Al igual que las empresas dependen directa e irremediamente de las personas, es que sin estos integrantes tan importantes no se podrían atender clientes, obtener objetivos específicos y o competir en mercados mundiales. Las personas son quienes entregan el dinamismo, creatividad, racionalidad, innovación, etc. Con lo cual Chiavenato (2009) dice que:

Si la organización quiere alcanzar sus objetivos de crecimiento sostenido, rentabilidad, calidad en los productos, servicios y competitividad de la mejor manera posible, debe saber canalizar los esfuerzos de las personas para que estas también alcancen sus objetivos individuales como lo serían: los mejores salarios, beneficios, satisfacción en el trabajo y oportunidad de crecimiento, beneficiándose así ambas partes.

Allí es donde el situar un modelo de gestión del talento es tan importante en el mundo actual. El talento es clave para generar diferencias en una economía de servicios. Por lo que muchas empresas aplican prácticas “importadas” de otras empresas de características muy diferentes a las suyas, con la supuesta garantía de que se trata de mejores prácticas, por ello es que se puede decir que los trabajadores a través de sus funciones pueden determinar el fracaso o éxito de una organización guiada con una buena administración, pero una buena administración fracasaría sino tiene unos trabajadores debidamente gestados o dirigidos.

Si se logra entender por personas con talento a aquéllas que contribuyen a los resultados de la organización, sea individual o colectivamente, quedaría claro que existe un vínculo muy estrecho con la estrategia. Saracho, J. M. (2011) indica que “las organizaciones en su

desarrollo estratégico caen en uno de los errores más habituales, ya que al saltarse la fase de definición del talento para su organización, pasan a la adopción de buenas prácticas traídas desde otras organizaciones”, conllevando a un riesgo de centrar la dirección en comparaciones con otras empresas, en lugar de contrastar la situación actual con la que realmente necesita generar para apoyar su estrategia. Por ello es que Saracho, J. M. (2011) plantea que la “única posibilidad de generar un programa de gestión de talentos que resulte realmente útil para la organización y para las personas es realizando una reflexión y un trabajo previo de construcción del concepto”.

El actual modelo de gestión del talento se ha situado en la mayoría de las organizaciones para fomentar y descubrir a los mejores profesionales de cada área, incentivando el desarrollo de profesionales de excelencia dentro de sus organizaciones ofreciéndoles cargos altos y pagándoles altas sumas de dinero para que estos puedan transmitir en éxito sus funciones mediante sus habilidades. El problema es que las actuales definiciones de talento que se desarrollan en las instituciones que lo ejecutan, no generan todas las definiciones de talento que deberían existir, ya que un programa de gestión de talento debiera estar situado bajo todas las acepciones posibles en tanto variaciones de empleados haya, además de que no se ejecuta una gestión del talento en todos los empleados, dado que solo se seleccionan a aquellos que mediante un análisis de talento tienen ciertos potenciales para convertirse en altos ejecutivos y desempeñar así cargos importantes en la empresa que los gestiona.

Desde el modelo de gestión del talento también aparece en escena la inteligencia emocional de las personas, ya que es en ella donde se generan ciertas competencias que están a la base de ciertas actitudes, habilidades y destrezas. Por lo cual la mente racional de las personas es una forma de comprensión de lo que somos conscientes, permite al ser humano tener la capacidad de razonar, reflexionar y meditar. El otro sistema mental que posee el ser humano es el emocional, caracterizado por ser impulsivo, poderoso e ilógico, el cual permite llevar a cabo los estados emocionales, siendo éstos la guía al momento de enfrentar situaciones difíciles y tareas demasiado importantes como para dejarlas sólo en manos del intelecto. Goleman (1998) indica:

Estas dos mentes, deben operar de una manera armónica la mayoría de las veces, entrelazando sus diferentes formas de conocimiento para guiar a las personas en sus acciones cotidianas, de forma tal que exista un equilibrio entre lo emocional y lo racional, en el que la emoción informa a las operaciones de la mente racional, y a su vez la mente racional depura y frena las energías de las emociones”.

Desde los modelos plateados por Saracho (2011) y Chiavenato (2009) damos cuenta de un extenso desarrollo argumentativo teórico y práctico desde los modelos empresariales que otorgan un punto de referencia para los estudios antes indicados, pero en cierta medida estos nuevos modelos teóricos y metodológicos dejan abandonada a su propia suerte ciertos espacios laborales de algunos sujetos que aparentemente no son tan preponderantes a la hora de ubicar en la balanza. El espacio de una organización multinacional, transnacional o un gran holding de empresas donde se hayan miles de personas contratados, resulta ser muy atractivo de estudiar dado el sinfín de características y variables reunidos, pero en ocasiones se deja de lado a algunos puestos de trabajo o labores que ofrecen grandes importancias psicológicas, sociales, educacionales y culturales que son verdaderamente influidas por la organización en forma directamente proporcional.

Es así como puedo plantear este análisis teórico sobre aquellas organizaciones que prevalecen de forma económica actualmente en nuestro país, que también forman parte de grandes conglomerados económicos pero que mantienen ciertos cargos en la nubosidad permanente, casi en la oscuridad, a trabajadores muy importantes para su progreso económico. Estoy hablando de los supermercados, que según Fundación Sol (2007) y la definición del Instituto Nacional de Estadísticas (INE-Chile) y que ha sido utilizado en otros estudios como el de Gemines (1999) definen, un supermercado como “un establecimiento de autoservicio con más de tres cajas registradoras, donde se encuentra una amplia variedad de productos comestibles y no comestibles, de uso habitual en un hogar”

En los últimos años, ha aparecido una gran producción de los supermercados en la mayoría de los núcleos sociales importantes del país, en ellos podemos encontrar un cargo muy conocido socialmente, al que llamamos cajera de supermercado.

Un cajero de supermercado es alguien con quien todos estamos familiarizados. El trabajo en este cargo no requiere una educación previa específica o algún tipo de certificado. Es un empleo en el que la experiencia y la práctica te prepara para el puesto.

El trabajo de cajera de supermercado es una actividad que requiere la realización de una tarea repetitiva de forma continuada y sin descansos a lo largo de varias horas. Las exigencias de la tarea son tanto físicas como mentales y posturales lo que conduce a que aparezca un gran número de quejas por molestias derivadas del trabajo.

2.- FORMULACIÓN DEL PROBLEMA Y PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN

Ciertas problemáticas subyacen en el servicio que organizaciones como los supermercados entregan, donde se pueden visualizar instancias permanentes de dificultad en los tratos que algunas cajeras desarrollan hacia los clientes, en cómo estas personas no profesionales pueden cometer ciertos errores en procedimientos, o hasta cómo pueden reaccionar frente a clientes prepotente, agresivos, instancias delictivas o abusos laborales. Estos, se pueden observar a través de variadas redes comunicacionales, que muestran como se generan malos tratos hacia el público, por parte de cajeras o viceversa, efectividad disminuida en la atención, violencia simbólica o cultural hacia las cajeras, por su nivel educacional o estrato socioeconómico, con pocas habilidades blandas. En definitiva, al tomar un concepto que enmarque estas circunstancias en una herramienta propiamente tal de esta funcionaria que se desempeña como cajera y quien sufre estas consideraciones desarrolladas, caemos en un concepto ampliamente tocado desde algunas perspectivas laborales, y es que en este concepto se sitúa la totalidad de las decisiones que genera un ser humano, ya que es a través de este proceso que la estabilidad emocional puede ejercer una acción que posteriormente será calificada como acertada o errónea. Goleman (1998) define la inteligencia emocional “como la habilidad que tiene el ser humano para establecer buenas relaciones interpersonales y las potencialidades que se tiene a nivel cognitivo y social permitiendo adaptarse adecuadamente a una cultura determinada”.

Estos aspectos tratados resultan importantes, ya que no hay que olvidar que se está trabajando con individuos conformados con procesos psicológicos complejos que pueden afectar su desarrollo laboral por problemáticas internas de esta misma índole. El uso del modelo por competencias es bastante usado hoy en día por las organizaciones, dado que apoyarse en la evaluación de una persona al descubrir sus decisiones anteriores para predecir cuáles serán las que tomara en el futuro, ha generado un cambio en los procesos en los que se recluta y selecciona un postulante, pero dentro de algunas organizaciones esto aún no es tan usado, ya sea por falta de recursos económicos para desarrollar un proceso de selección acorde, o definitivamente porque no se encuentra necesario, por lo que estos modelos por competencias están muy frágilmente creados. Lo que no resulta como excepción en el Supermercado Monserrat de Peñaflor

Estas trabajadoras del Supermercado Monserrat presentan grandes falencias en las posibilidades internas que tienen como trabajadoras, ya que se ven disminuidos organizacional e individualmente por no poseer ciertas competencias que son atingentes a su cargo, además de no tener posibilidades de capacitación o gestiones que apunten al desarrollo de la inteligencia emocional, ya que muchas instituciones mantienen la creencia de que mejorando la capacidad técnica de sus trabajadores mediante constantes capacitaciones lograrán mejorar el desempeño y la atención que estos generan, pero no se abren a la idea de que algunas habilidades que no son técnicas, son las que generarán respuestas psicológicas y laborales en estas cajeras, y que al mejorar estas, aumentaría la probabilidad de desarrollar las habilidades blandas que permiten mejorar la interacción, comunicación y atención de personas y la interrelación con sus compañeros de trabajo. Por ende, ante una mayor satisfacción del cliente, habrá probabilidades y tendencias de que este retorne a comprar, mejorando el ROI (retorno de la inversión) de la organización.

Hoy en día cuando hablamos de habilidades blandas, también hablamos de inteligencia emocional, significado con mayores o menores conceptos, pero siempre apuntando a una misma característica, capacidad de empatizar, liderar, relacionarse con otros, trabajar en equipo, etc.

Estas denominadas o llamadas habilidades blandas dentro de las actuales organizaciones o instituciones empresariales son consideradas relevantemente, ya que hoy no se asegura que al contratar una persona cualquiera tenga las habilidades necesarias para desempeñarse en cierto cargo. Por lo cual el identificarlas en un postulante, permitirá una mayor probabilidad de éxito en la selección de un cargo.

Una correcta aplicación de una práctica metodológica e interventiva en las cajeras que apunte a desarrollar y fomentar sus capacidades, habilidades y competencias, tal como lo encontramos en las empresas que plantean modelos de análisis de clima organizacional, procesos de liderazgo, etc., puede apropiarse de estas falencias y entregar el apoyo necesario para solventar las actuales y futuras problemáticas.

Una investigación descriptiva de las competencias en base al modelo por competencias o gestión del talento y de la inteligencia emocional en cajeras de supermercado, ¿permitirá ayudar a identificar cuáles son aquellas competencias que están a la base de las conductas de las cajeras? ¿Logrará mejorar las habilidades realmente con la que las cajeras ejercen sus labores diariamente? claramente esa es una pregunta que se aleja de esta investigación, pero que ayuda a situarse en las características que están a la base de este estudio, y es que la importancia que se propone con la descripción de las competencias laborales es saber cómo convive este enfoque teórico creado para la mejora de procesos organizacionales, donde lo importante es describir estos procesos junto con la inteligencia emocional de forma individual y general que plantean el comportamiento de las cajeras.

La cajera de este supermercado es un sujeto que está desprovisto de atención psicológica desde un sistema o área de recurso humano establecido en su organización, ya que aquí solo se trabaja a nivel de bonos, descuentos salariales y días libres, pero no se gestiona el apoyo o capacitación para desarrollar factores como autocuidado personal en la constante interacción social con personas. Este cargo se encuentra descuidado del actual modelo por competencias, por lo cual no podemos garantizar que todas las cajeras tengan buenos niveles de asertividad, de manejo de conflictos, orientación al cliente, etc., por tanto se está dañando constantemente a un sujeto que no está preparado psicológicamente para el cargo, ya que solo se llena la vacante o necesidad del cargo, con alguien que se presenta y cumple

básicamente con los requisitos más mínimos dispuestos, por lo que el postulante con necesidades económicas que no evalúa el proceso completo que adquiere con las funciones de cajera, solo acepta positivamente. Además en ocasiones llega a ser calificada y considerada por sus supervisores como alguien que lleva a cabo sus tareas en forma inadecuada y negativamente para la organización, frente a varias funciones y tareas que deben desarrollar en sus labores de cajera, como las discusiones frente a los clientes cada vez que aparecen discordancias por los que se entiende personalmente con precios de productos, las interacciones interpersonales que mantienen diariamente las cajeras entre sí mismas que en ocasiones llegan a graves discusiones y altercados, tratos negativos o positivos cuando se juntan a comer a las horas de colación, cuando se indican precios en sus puestos de trabajo, o cuando una cajera le indica a la otra que lo que está haciendo está mal hecho, desarrollos laborales respecto a las tareas al momento de contar dinero, entregar las cajas cuadradas al hacer los arqueos al cierre del supermercado, al buscar productos en las góndolas, pero ¿qué pasa con el cuidado psicológico que se le puede entregar a una persona, al analizar sus habilidades y evaluar que sus competencias no son las más indicadas para el cargo requerido y que el seleccionarlo podría producirle desgastes psicológicos constantes dado el nivel de circunstancias que se generan?. Olvidar que se trabaja con individuos, personas, sujetos, es lo primero que sucede en algunas organizaciones y este es el error fundamental, cuando se llega a confrontar a un trabajador por no hacer bien su trabajo. Es así como mi interés se sitúa principalmente en generar una descripción sobre **¿cuáles son las competencias laborales y la inteligencia emocional que se pueden observar en las cajeras del Supermercado Monserrat de Peñaflor?.**

3.- OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

3.1.- Objetivo General:

- Conocer y describir la inteligencia emocional y las competencias que están a la base del personal de cajas del supermercado Monserrat.

3.2.- Objetivos Específicos:

- Identificar las competencias que estarán a la base del análisis de este estudio para el cargo de cajera de supermercado.
- Describir aquellos conceptos que formarán parte de la inteligencia emocional en esta investigación.
- Describir cuáles son las competencias laborales y conceptos de la inteligencia emocional que se observan en las cajeras del supermercado, estableciendo también un nivel de desarrollo de ambas variables.

4.- RELEVANCIAS DE LA INVESTIGACIÓN.

Al apuntar a un encuadre dentro del tipo de relevancia en el que se sitúa esta investigación, se logra insertar en tres ámbitos, los cuales pueden ser definidos como teórica, práctica y social.

Se ubica a nivel teórico, ya que trata las temáticas investigativas que propone la descripción de conceptos utilizados constantemente en forma de tecnicismos por parte del área de recurso humano para gestionar el cargo de un funcionario, al contratarlo y o evaluarlo. Por lo cual generar un análisis descriptivo de las competencias de las cajeras de un supermercado aporta en el ámbito del conocer las particularidades de estas funcionarias en las organizaciones y cómo estas afectan directa e indirectamente en todos los procesos productivos de los supermercados, y desde ahí es que esta investigación se toma para plantear las circunstancias en las que encuentran sus habilidades, competencias y aptitudes en contraposición con su inteligencia emocional. Términos que son muy utilizados por la psicología organizacional actualmente. Además el análisis de la inteligencia emocional como factor interviniente en las relaciones, conductas e interacciones de las cajeras hacia los clientes y las decisiones que toman continuamente, permite identificar cuáles son aquellas circunstancias personales que producen ciertas respuestas en ellas. El observar la inteligencia emocional en estos trabajadores resulta importante dado el alto grado de importancia que otorgan los supermercados a componentes de la personalidad como la posesión de las habilidades blandas, dado que es un factor muy importante en la interacción que se genera con los clientes. Ambos conceptos; el de inteligencia emocional y competencias, son términos de primera línea para investigar una empresa u organización, debido a que las personas han pasado por un cambio muy importante, que es el paso de objeto a sujeto activo en todo factor dentro de estas. La relevancia práctica se ubica en la plataforma que se obtiene como resultado al describir las diferentes instancias de inteligencia emocional que poseen las cajeras de un supermercado en específico, para analizar descriptivamente en cómo este factor convive con la producción de las competencias poseídas al momento de ejercer una acción en sus labores tan importante

como el trato que desarrollan en la interacción cotidiana con los clientes, sin duda las relaciones interpersonales son un gran factor hoy en día a la hora de ser contratado por las empresas, y por ello es que este estudio intenta describir las circunstancias personales de una cajera en cuanto a cuál es su realidad personal respecto a las competencias poseídas y como se encuentra caracterizada su inteligencia emocional propiamente tal, ya que demostrar que este tipo de personal que colabora en los supermercados está desprovisto de las herramientas necesarias para ejercer satisfactoriamente las funciones en sus cargos, debido a que no tienen las competencias necesarias para mantener una correcta salud psicológica en sus puestos, esto porque estos sistemas de recursos humanos en los supermercados están desprovistos de los actuales tratamientos que se dan en otras organizaciones que comprenden que el factor humano es determinante en el éxito de sus proyectos, por ello mediante este estudio se busca generar la información suficiente que permita que el área de recursos humanos del Supermercado Monserrat genere procesos que vayan en directa ayuda y mejoramiento de las habilidades, conocimientos y aptitudes de las cajeras, para que puedan trabajar aquellas competencias que se encuentran débilmente desarrolladas y mejorando aquellas que ya presentan con anterioridad para permitir ayudar a disminuir las dificultades personales en el trato con clientes prepotentes, resoluciones de conflicto, tolerancia a la frustración, habilidades interpersonales, etc.

Este estudio busca así ayudar a las cajeras de Supermercado que actualmente han sido tomadas por estudios que buscan el mejoramiento ergonómico de sus puestos de trabajo o el eventual burnout, pero se olvida de las propias herramientas personales como la inteligencia emocional que influye directamente en sus competencias, y que no presentan buen desarrollo debido a que no hubo una preocupación de si esa persona seleccionada para el cargo era la adecuada para enfrentar esas labores.

Una mejora en la calidad de la atención y todo el proceso de interacción devuelven el sentido de persona por parte de los clientes, más que como objetos, del cual se sienten por un trato no digno o incorrecto por alguna cajera que enfrenta un mal día por dificultades personales. Esta investigación como relevancia social permitirá que el sistema de recurso humano del Supermercado genere un adecuado proceso de gestión hacia sus trabajadores,

permitiendo una posible intervención con los datos recabados desde esta investigación que les permita a estas colaboradores que se sientan más a gusto con sus cargos fomentando y desarrollando la inteligencia emocional y a su vez una mejoría de las competencias específicas del cargo, para con ello generar mayor calidad en cada tarea que su cargo les indique, permitiendo por ello que sus habilidades personales mejoren y generen mayores potencialidades de autocontrol y autocuidado, además de mejorar la atención hacia los clientes de esta organización.

5.- MARCO TEÓRICO

5.1.- Inteligencia emocional

Para los filósofos medievales, la inteligencia, término que proviene del latín *intelligere*, era la propia acción del intelecto, el proceso de conocimiento e interiorización de la realidad. Schein (1992), afirma que la palabra inteligencia quiere decir exactamente recolectar de entre, es decir, elegir y separar cosas de un conjunto, operación que implica establecer relaciones, seleccionar y por tanto percibir y discernir.

Al hablar de inteligencia emocional referimos a una capacidad humana donde aparecen distintos estados emocionales que pueden ser controlados, modificados y sentidos como capacidad humana, por ello es importante entender que la inteligencia emocional no busca eliminar la existencia de una emoción, mas al contrario de esto su búsqueda principal debe ser la correcta dirección y equilibrio.

Edward Thorndike (1920), definió la inteligencia social como “la habilidad de comprender y manejar a los hombres y mujeres, cuya base principal era el sentido de la empatía, habilidad necesaria para vivir y sobrevivir en este mundo individualizado”. Se hace

necesario con esta definición comprender que nos avocamos así al sentido de nuestras relaciones con un otro, mirando más allá del interés propio.

Otro componente importante en la creación de la inteligencia emocional es la teoría de “Las inteligencias múltiples” del Dr. Howard Gardner (1983), de la Universidad de Harvard, señala que “las personas tienen siete tipos de inteligencia: inteligencia lingüística, inteligencia lógica, inteligencia musical, inteligencia visual-espacial, inteligencia kinestésica, inteligencia interpersonal, inteligencia intrapersonal”.

La mente emocional hace que el pasado prime sobre el presente, lo cual si una situación posee alguna característica o rasgo que se parezca de alguna forma a un suceso del pasado cargado emocionalmente, indica que la mente emocional ante cualquier detalle que considere semejante, activa en el presente los sentimientos que acompañaron al suceso en el pasado, Goleman, D. (1998) “con la peculiaridad de que las reacciones emocionales son tan difusas, que no nos apercibimos del hecho de que estamos reaccionando de una determinada forma ante una situación que probablemente no comparta más que algunos rasgos, con aquella que desencadenó esa misma reacción en el pasado”.

Al tomar la teoría de Gardner (1983) integramos una dirección hacia el planteamiento de la inteligencia social, dos tipos de inteligencias bastante relacionadas como lo es la inteligencia interpersonal y la inteligencia intrapersonal. Gardner H. (1983) definió a ambas como sigue:

La inteligencia interpersonal se construye a partir de una capacidad nuclear para sentir distinciones entre los demás. En formas más avanzadas, esta inteligencia permite a un adulto hábil leer las intenciones y deseos de los demás, aunque se hayan ocultado”. Y a la inteligencia intrapersonal como "el conocimiento de los aspectos internos de una persona: el acceso a la propia vida emocional, a la propia gama de sentimientos y recurrir a ellas como un medio de interpretar y orientar la propia conducta.

Los creadores del término inteligencia emocional son Mayer y Salovey (1990), donde en versiones posteriores establecen lo siguiente en el año 1997, “la inteligencia emocional

incluye la habilidad para percibir con precisión, valorar y expresar emoción y la habilidad para regular las emociones para promover crecimiento emocional e intelectual”

Goleman D. (1995) escribe su libro “La inteligencia emocional”, donde señala que ésta consiste en: 1. “conocer las propias emociones”; donde se debe tener conciencia de las propias emociones. 2. “manejar las emociones”; hay que manejar los propios sentimientos a fin de que se expresen de forma apropiada. 3. “motivarse a sí mismo”; una emoción tiende a impulsar hacia una acción. Por eso, emoción y motivación están íntimamente interrelacionados. 4. “reconocer las emociones de los demás” la empatía se basa en el conocimiento de las propias emociones. Las personas empáticas sintonizan mejor con las sutiles señales que indican lo que los demás necesitan o desean. 5. “establecer relaciones” el arte de establecer buenas relaciones con los demás es, en gran medida, la habilidad de manejar las emociones de los demás. La competencia social y las habilidades que conlleva, son la base del liderazgo, popularidad y eficiencia interpersonal. Las personas que dominan estas habilidades sociales son capaces de interactuar de forma suave y efectiva con los demás.

Goleman (1995) indica en sus planteamientos que “las emociones son importantes debido a que el manejo e interpretación que llega a tener un individuo de estas afecta directamente en sus relaciones sociales e interacciones, como la resolución de conflictos, el trabajo en equipo, la persuasión, etc”. Por ello es que un CI elevado en intelecto no refiere las reales habilidades que están presentes en una persona. Así es como surge la instancia de hablar de habilidades fuertes y débiles por parte del autor, ya que las primeras serían la capacidad analítica y las segundas indicativas de las capacidades de interacción social.

Una habilidad es una capacidad, destreza o predisposición que tiene una persona, para ejecutar ciertos trabajos o tareas con facilidad. Existen variados tipos de habilidad, ya sean estos de orden musical, deportiva, de análisis, etc. Así también existen habilidades técnicas, que son aquellas que refieren a un conocimiento específico.

Con todo lo cual se ha llegado hoy en día a mencionar un nuevo concepto que toma estas significancias y las denomina habilidades duras y habilidades blandas, donde las primeras son aquellas técnicas y las habilidades blandas tienen que ver con relacionarse con las personas. Las actuales organizaciones empresariales consideran relevantes estas habilidades para dirigir grupos o tratar con problemas de interacción con los subordinados.

Al respecto, Goleman (1998, p.175), sugiere que “la organización dotada de inteligencia emocional debe saldar cuentas con cualquier disparidad existente entre los valores proclamados y los que aplica. La claridad en cuanto a espíritu y el objetivo de la empresa lleva a una decisiva seguridad en la toma de decisiones”. La declaración de objetivos de una organización cumple una función emocional, articulando cierto sentido de bondad que, compartido, permite pensar que se está haciendo juntos algo verdadero. Trabajar para una compañía que mide su éxito de maneras muy significativas (no sólo por los resultados en cifras) fortalece la moral y la energía.

Según Rosabeth Moss Kanter (citada por Goleman, 1998) “una vez que una persona entra en una Organización para que pueda dar lo mejor de sí, hacer bien su trabajo, que no sólo de su talento sino que además lo haga con entusiasmo y compromiso. Se necesita que tenga sus útiles de trabajo y que sepa qué es lo que tiene que hacer, que sepa cómo hacerlo, que sienta que lo que está haciendo tiene un valor significativo, que él está contribuyendo y que se le reconozca por ello afectivamente. Afirma que hay que dejar de pensar en gente y hay que comenzar a pensar en talento.

5.2. Las competencias

Las competencias son una característica subyacente de un individuo que está causalmente relacionada a un criterio referenciado como efectivo y/o un desempeño superior en un trabajo o en una situación, estas indican “los modos en que una persona se comporta o piensa, generaliza a través de las situaciones, y que persisten por un periodo razonablemente largo”. Spencer, Lyle M., Spencer Signe M. (1999)

Spencer y Spencer (1999) señalan que existen categorías como: “características subyacentes” donde una competencia es una parte relativamente profunda persistente de la personalidad de una persona y que puede predecir la conducta en una amplia variedad de situaciones y tareas de trabajo. “Causalmente relacionada” donde una competencia causa o predice la conducta y el desempeño y “criterio referenciado” en la que la competencia realmente predice quién hace algo bien o mal, como es medido en un criterio específico o estándar.

Tipos de características de competencia:

- **Motivos.** Los motivos “impulsan, dirigen y seleccionan” la conducta hacia ciertas acciones o metas y la alejan de otras.
- **Rasgos.** Características físicas y respuestas consistentes a situaciones o información.
- **Auto-Concepto.** Las actitudes, valores o auto-imagen de una persona.
- **Conocimiento.** Información que una persona tiene en áreas de contenido específico.
- **Destreza.** La habilidad de ejecutar una cierta tarea física o mental.

En puestos técnicos de alto nivel, puestos profesionales y puestos gerenciales, casi todos tienen un C. I. de 120 o más y un posgrado de alguna buena universidad. Lo que distingue a los de desempeño superior en estos puestos es la motivación, las destrezas interpersonales, y destrezas políticas, siempre orientados en una funcionalidad de una competencia conductual.

Una característica no es una competencia a menos que prediga algo significativo en el mundo real. Una diferencia que no hace una diferencia no es una diferencia”. Una característica o un título recibido que no hace una diferencia en el desempeño no es una competencia y no debería ser utilizada para evaluar a las personas. Spencer, Lyle M., Spencer Signe M. (1999)

- Desempeño Superior. Definido estadísticamente como una desviación estándar por encima del desempeño promedio.
- Desempeño Eficaz. Significa el nivel de trabajo mínimo aceptable, el punto de corte inferior, por debajo del cual un empleado ya no sería considerado competente para hacer el trabajo.

Según Spencer y Spencer (1999) las competencias pueden dividirse en dos categorías “umbral” y “distintivas” de acuerdo al criterio de desempeño en el trabajo que predigan.

- *Competencias de Umbral*. Son usualmente conocimiento o destrezas básicas, tales como la habilidad de lectura que cualquiera en un trabajo necesita para ser mínimamente eficaces pero que no distinguen a las personas con un desempeño superior de aquellas con un desempeño promedio.
- *Competencias Distintivas*. Factores que distinguen a una persona con desempeño superior de aquellas con un desempeño promedio. Como generar metas más elevadas que aquellas que la organización impone.

El personal es un factor que produce la respuesta más importante a la hora de realizar una evaluación de producción o desempeño de la institución, por ello es que la utilización de una técnica de administración del talento humano que gestione este, tiene directa injerencia en los resultados. Todo esto dado que son las personas o el personal de una organización los que producen los bienes o servicios y sin una clara efectividad de la gestión, la empresa o institución no sería competitivo y fracasaría.

Saracho (2011) indica que cada persona es un fenómeno sujeto a la influencia de muchas variables y entre ellas las diferencias en cuanto a aptitudes y patrones de comportamientos. Cada trabajador posee ciertas competencias a su haber, por ende tiene distintas actitudes, habilidades y conocimientos, pero su elección para un puesto o cargo en específico viene dado de acuerdo a las necesidades operativas de cada institución, por ende la selección o no de un postulante a un puesto de trabajo varía en consideración con las habilidades que tenía o no para un puesto dicha persona.

El diferenciamiento de una organización con otra viene dado hoy en día por los trabajadores que existen en ellas, por ende el fortalecimiento de estos se hace indispensable en distintos ámbitos, dado que ante un mejor profesional o trabajador con habilidades blandas y duras mejores opciones hay de producir un correcto valor agregado en la producción de los sistemas de la organización.

“El contexto de la gestión del talento humano está conformado por las personas y las organizaciones, lugar donde las personas pasan gran parte de sus vidas trabajando en las organizaciones, las cuales dependen de las personas para operar y alcanzar el éxito” (Chiavenato, 2009, p. 08).

El talento está vinculado a la aptitud o la inteligencia y suele estar asociado a la habilidad innata y a la creación, aunque también puede desarrollarse con la práctica y el entrenamiento. Se entiende como una expresión de la inteligencia emocional que consiste en reconocer y manejar los sentimientos propios para crear la motivación y gestionar las relaciones sociales.

“El talento innato o heredado se conserva durante toda la vida, aunque puede potenciarse con estudios y prácticas. El talento adquirido en cambio, debe ejercitarse de manera casi constante” (Saracho J., 2011, p. 14)

Desarrollar políticas como la orientación hacia una administración del “talento humano” busca organizar y coordinar, mediante cierto control de técnicas, el promover un

desempeño eficiente del personal, ofreciéndoles también la oportunidad de que ellos puedan alcanzar sus objetivos de forma directa o indirectamente.

El hablar de conceptos como “recurso humano” es estar situado en la idea de una deshumanización y generación de un objeto reemplazable constantemente, a diferencia de lo que lograría utilizar el concepto de “talento humano”, el que daría la idea de una persona indispensable en una organización.

El área de recursos humanos (RH) es una de las áreas que más cambios experimenta. Los cambios son tantos y tan grandes que hasta el nombre del área ha cambiado. En muchas organizaciones, la denominación de administración de recursos humanos (ARH) está sustituyéndose por gestión de talento humano, gestión de socios o de colaboradores, gestión del capital humano, administración del capital intelectual e incluso gestión de personas (Chiavenato I., 2009, p.03)

Las personas dependen de los lugares donde trabajan para alcanzar objetivos individuales, por ende, el crecer en la vida y tener éxito casi siempre significa crecer dentro de las organizaciones.

La importancia de generar un desarrollo hacia los trabajadores gestionando sus habilidades, actitudes y conocimientos es porque debe entenderse que la principal herramienta para el correcto progreso de la institución en el actuar de sus trabajadores y como la empresa entienda esta simbiosis.

Según planteamientos de Chiavenato I. La gestión del talento humano posee seis pasos, de los cuales contamos los siguientes:

- Admisión de personas, que refiere al proceso de reclutamiento y selección de personal mediante procesos utilizados para incluir personas a la empresa.
- Diseño organizacional, análisis y descripción de cargos, orientación de las personas y evaluación del desempeño.

- Compensación de las personas, todos los procesos utilizados para incentivar a las personas y satisfacer las necesidades individuales.
- Desarrollo de personas mediante capacitación y todo proceso empleado para capacitar e incrementar el desarrollo profesional y personal.
- Mantenimiento de personas mediante higiene y seguridad, siguiendo procesos utilizados para crear condiciones ambientales y psicológicas satisfactorias para las actividades de las personas.
- Evaluación de personas, son los procesos empleados para acompañar y controlar las actividades de las personas y verificar resultados.

La gestión del talento tiene su directo enfoque en las personas más que en los procesos, ya que como se ha dicho variadas veces en este texto, el talento humano es lo más importante para una organización, debido a que este es el que afecta en forma directa e indirecta en todos los procesos. Así al generar un constante proceso de evaluación de las competencias y fomento de las mismas, se estaría fomentando la existencia de una inteligencia emocional que mejoraría las atenciones y se obtendría mejores resultados de evaluación por parte de la población, además de otorgar un mejor servicio al cliente

5.3. Modelos de competencias

Se puede mencionar la existencia de tres modelos de gestión por competencias, desde los que tomar el comportamiento humano, estos son; funcional, conductual y constructivista. De los cuales se puede observar al conductual como aquel más aplicado, ya que logra beneficios muy certeros en el proceso productivo de las organizaciones.

El inicio de una construcción de perfiles por competencias es el análisis de lo que se conoce como “mapa del proceso”. Donde la empresa debe preguntarse si lo que busca a la hora de tener un sistema de gestión de RR.HH. por competencia es asegurar que un diseño de carrera o que la persona en su determinado cargo sea el mejor, es decir, generando un desarrollo organizacional. Para identificar las competencias para cada cargo se debe recaer

en los cargos y procesos críticos comunes asociados para un buen desempeño. Las organizaciones definen perfiles en función de tres grandes bloques: conocimiento, habilidades y actitudes que tienen que tener las personas para ejecutar bien su trabajo. Por ello es que se evalúa a las personas que participarán en la organización para establecer las distancias entre lo que hay y lo que se busca.

Se considera necesario establecer un proceso de análisis de las competencias que permita concretar, aquellas que posee una determinada persona, como las competencias que resultan necesarias para el buen desempeño de un puesto de trabajo. Por ello al momento del análisis e identificación de competencias será notablemente influenciado por el enfoque o paradigma teórico desde el que se parta. Saracho (2011) señala que “el resultado de dicho proceso variará sustancialmente según el enfoque utilizado, pues el enfoque conductista perseguirá la localización y descripción de aquellos atributos causalmente relacionados con un desempeño laboral superior”, mientras que el enfoque funcionalista se materializará en la identificación de normas o criterios directamente relacionados con resultados concretos, y el enfoque constructivista tendrá como objetivo la definición de normas de tipo contextual que eviten las disfunciones que puedan surgir en las organizaciones.

5.3.1.- Modelo funcional

La aproximación funcional refiere a desempeños o resultados concretos y predefinidos que la persona debe demostrar, derivados de un análisis de las funciones que componen el proceso productivo. Así las competencias son definidas a partir de un análisis de las funciones claves, con énfasis en los resultados o productos de la tarea, más que en el cómo se logran. Permite a las empresas medir el nivel de competencias técnicas de su personal, principalmente ligadas a oficios, y definir las brechas. Asimismo, es el referente para emprender procesos de certificación de competencias. El enfoque funcionalista de identificación y descripción de competencias toma los postulados de la escuela funcionalista de sociología, y tiene sus orígenes en los esfuerzos de la administración británica por adaptar los sistemas de formación y capacitación profesional a las necesidades

del mercado laboral. Desde este enfoque las empresas son entendidas como sistemas sociales abiertos en constante interacción con su entorno pues su funcionamiento depende de sus relaciones con el mercado.

Saracho (2011) indica que el enfoque funcionalista aplicado a la identificación de competencias parte del análisis de las diferentes relaciones existentes entre habilidades, conocimientos y aptitudes de los trabajadores y los resultados de la aplicación de las mismas en las empresas, identificando por tanto aquellas características de los trabajadores relevantes para la obtención de un resultado o la solución de un problema.

5.3.2.- Modelo constructivista o integrativo

Define las competencias por lo que la persona es capaz de hacer para lograr un resultado en un contexto dado y cumpliendo criterios de calidad y satisfacción. Reconoce lo que la persona trae desde su formación temprana. Las competencias se definen por lo que alguien debe ser capaz de hacer para lograr un resultado, cumpliendo criterios de calidad y satisfacción. Como modelo recoge aspectos funcionales, pero con énfasis en los conductuales. Es el más difícil y complejo de implementar.

Para identificar y describir competencias se toma como referencia tanto a las personas con sus posibilidades y objetivos laborales como al entorno sociolaboral con el que se relacionan.

La identificación y descripción de competencias bajo el enfoque constructivista debe realizarse al finalizar un proceso de formación orientada a la acción y un análisis de las disfunciones en el lugar de trabajo, involucrando para ellos a todos los protagonistas que conforman el tejido social de las organizaciones y de su entorno formativo. Las competencias no deben identificarse antes de la formación para el trabajo, ya que el entorno influye en la formación y capacitación de las personas y éstas a su vez influyen sobre el entorno social y laboral por lo cual las competencias iniciales e incluso la generación de competencias nuevas en los trabajadores posibilitan un desarrollo permeado por los

esfuerzos posteriores que deben dirigirse hacia la identificación de las competencias requeridas para cada puesto de trabajo, debiendo ser realizadas de manera común tanto por los trabajadores como por los empresarios o directivos, ya que cada actor puede tener una visión e interpretación diferente y su coordinación permitirá identificar las competencias de un puesto con mayor riqueza conceptual.

5.3.3.- Modelo conductual

Busca asegurar comportamientos de excelencia que permitan agregar valor a los procesos que el cargo desempeña. Se centra en identificar las capacidades de fondo de la persona que conlleva a desempeños superiores en la organización. Las competencias son definidas a partir de los empleados con mejor desempeño o empresas con mejores prácticas en su industria. No pretende capturar las competencias técnicas asociadas a una determinada formación, sino que busca explicar qué determina, en igualdad de condiciones, un desempeño más destacado que el promedio. Los estudios de competencias conductuales buscan identificar atributos como la iniciativa, la resistencia al cambio, la tolerancia al estrés, la ambigüedad, el riesgo, la capacidad de persuasión o el liderazgo, todas características personales asociadas al alto desempeño. Este enfoque tiene su propia metodología y tiende a aplicarse en familias de cargos ejecutivos: se piensa que este tipo de competencias predicen mejor el desempeño superior, aunque también es válida a nivel de mandos medios y cargos menores en áreas como las ventas y la calidad de servicio, donde la competencia conductual es muy relevante.

En las décadas de los años 70 y 80 del siglo XX, a raíz de los planteamientos iniciados por McClelland (1973), los seguidores del enfoque conductista centraron sus trabajos en la identificación de aquellas competencias que permitiesen predecir el desempeño excelente de directivos y gerentes de grandes empresas.

Desde el enfoque conductista se defiende como objeto de estudio el comportamiento de aquellas personas que realizan un trabajo con eficacia y con un rendimiento notablemente superior al resto de personas que desempeñan el mismo puesto. Bajo este enfoque, el

desempeño laboral efectivo constituye el eje central del análisis y construcción de competencias. Por ello es que ha sido adoptado como modelo principal para elaborar y llevar a cabo los fines principales de este estudio.

5.4.- Los supermercados

Por “supermercados” se entenderá para efectos de este estudio la siguiente definición que adopta el Instituto Nacional de Estadísticas (INE-Chile) y que ha sido utilizado en otros estudios como el de Gemines (1999). Donde un supermercado es “un establecimiento de autoservicio con más de tres cajas registradoras, donde se encuentra una amplia variedad de productos comestibles y no comestibles, de uso habitual en un hogar”. La Asociación Gremial de Supermercados de Chile (ASACH), al año 2007, señala que existen 744 establecimientos que tienen tres o más cajas de salida. Totalizando 49 cadenas de supermercados a lo largo del país.

En cuanto a la definición que genera el Ministerio de Salud (2012) un Supermercado “es un establecimiento destinado al expendio de abarrotes, confites, helados, bebidas alcohólicas, productos lácteos, carnes, subproductos de reses de abasto, aves faenadas, cecinas. Podrán expendirse, además, productos frescos del mar, frutas y verduras. Este tipo de establecimiento deberá tener secciones bien determinadas por rubro, pasillos de circulación para el público y cumplir con funciones de autoservicio y de atención asistida, según corresponda”. Los supermercados e hipermercados se hallan en la misma denominación, llamada sector supermercadista, ya que algunas empresas generan una diferenciación entre ambas.

En general se puede afirmar que existen tres clases de cadenas, las regionales, las interregionales y los mega-operadores. Las primeras se limitan a vender los productos exclusivamente al interior de una región. Las cadenas interregionales, sin pertenecer a algún grupo empresarial importante, han logrado expandirse fuera de la región donde se establecieron en primera instancia. Los mega-operadores se encuentran al interior de

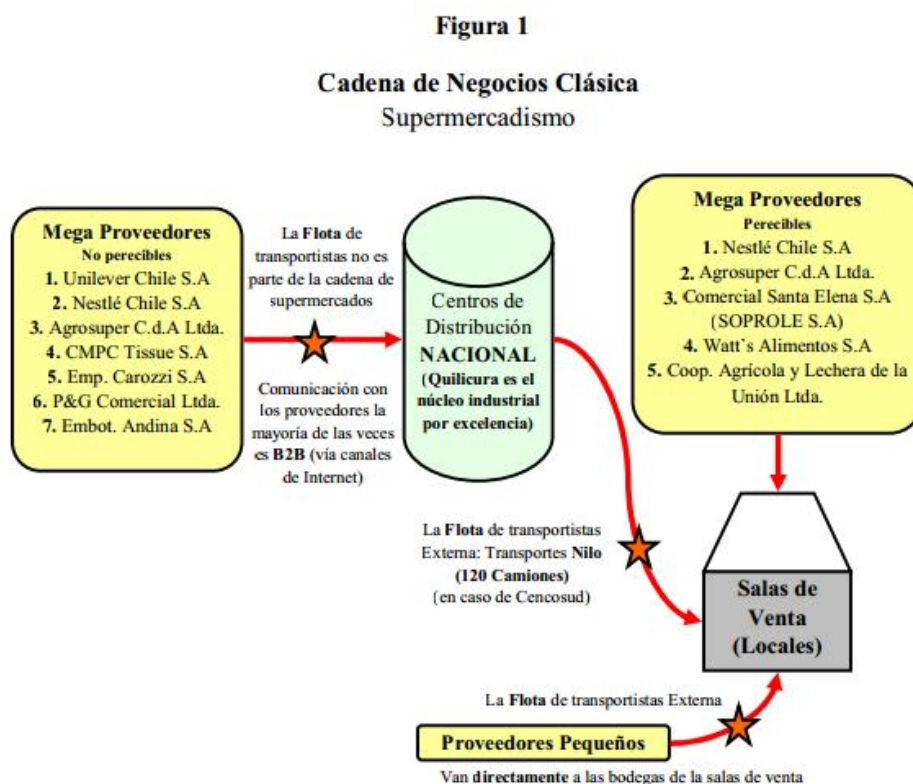
distintos holdings de empresas que pertenecen a importantes grupos económicos a nivel nacional.

Los principales operadores en Chile, según las razones sociales y el número de cadenas.

- Jumbo (Cencosud) Cencosud Supermercados S.A
- Santa Isabel (Cencosud) Cencosud Supermercados S.A
- Lider (D&S) Comercial D&S S.A (*)
- Ekono (D&S) Ekono S.A
- Unimarc (Inverraz) Supermercados Unimarc S.A
- Monserrat Supermercados Monserrat S.A.C
- San Francisco (Falabella) Supermercados San Fco Buin S.A
- Tottus (Falabella) Supermercados San Fco Buin S.A

(*) Razón social a cuenta de la cual consolidan múltiples razones sociales.

Fuente: Fundación Sol (septiembre 2007)



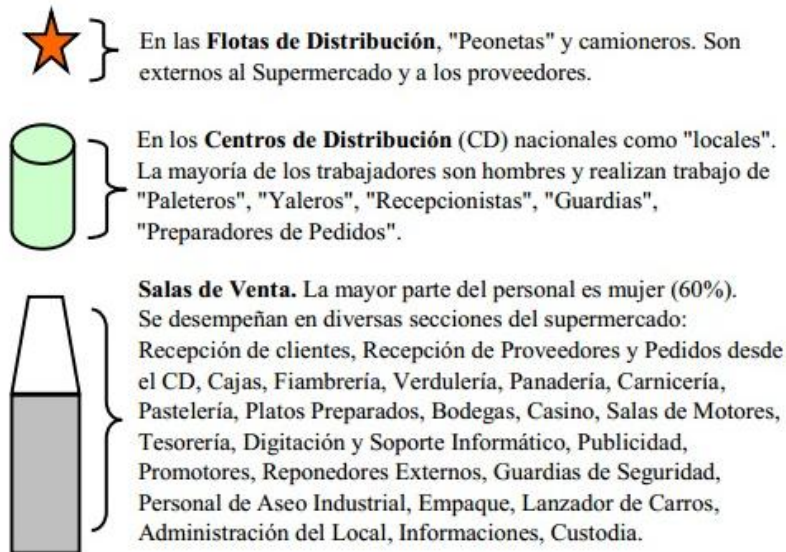
El objetivo de un supermercado es distribuir a la comunidad los productos que generan los diversos productores. Es en este sentido un canal de compra directo para los consumidores.

Los diversos productos son transportados desde las bodegas de los proveedores hacia los centros de distribución.

En el centro de distribución, trabaja un número considerable de personas generalmente mucho más de lo que trabaja en una sala de supermercados. La siguiente figura da un listado, que sin pretender ser exhaustivo, describe los tipos de trabajadores involucrados.

Figura 2

**Trabajadores y Trabajadoras
en la Cadena Supermercadista**



5.5.- Las cajeras de supermercado

Las cajeras de supermercado son aquellas mujeres (generalmente) quienes escanean o ingresan el precio de todos los artículos en la caja registradora para determinar la cantidad de dinero que debe el cliente al supermercado. El trabajo de cajera de supermercado es una actividad que requiere la realización de una tarea repetitiva de forma continuada y sin descansos (dependiendo de la organización) a lo largo de varias horas. Las exigencias de la tarea son tanto físicas como mentales y posturales. Debe ser eficiente para generar pagos y contar el vuelto, o procesar tarjetas de crédito o débito. La cajera también es responsable de mantener un banco de dinero en el cajón de la caja registradora que debe ser verificado al comienzo y al final del turno, debe tener un pleno conocimiento de cómo seguir los procedimientos acerca del uso de cualquier otro medio de pago que no sea efectivo, y ser conscientes de cómo ingresar al sistema para poder ajustar el precio correctamente y archivarlos de manera que el supermercado pueda recibir el dinero.

La cajera debe poder atender a circunstancias donde los artículos o productos no estén correctamente rotulados con sus valores, o también solucionar una situación en la que un cliente indica la incongruencia de valor entre el producto y lo que indica el estante donde está ubicado el producto. Para lo cual el personal de cajas debe poder usar las comunicaciones en tienda para ejecutar un control de precios adecuado a la circunstancias.

Dentro de una amplia gama de trabajadores, son las personas que realizan las funciones de "Cajeras" quienes han sido dejadas a un lado por las características de estudio científico, en ellas solo se pueden hallar estudios de ergonomía y burnout.

La gran afluencia de público a estas instituciones hacen que las cajeras sean las principales receptores de todo tipo de interacción, tratos y acciones por parte de quienes allí asisten, por ende el estudio de este tipo de cargo, aparece hoy como relevante ante la falta de estudios que interioricen su mirada más allá de lo que produce el ambiente o los factores externos, sino que resulta apremiante una mirada desde la concepción interna de estos sujetos.

6.- MARCO METODOLÓGICO

6.1.- Enfoque metodológico

El desarrollo de este estudio se generará bajo una metodología desde el enfoque cualitativo, debido a que como fin y orientación última se tiene la necesidad de indagar desde la vivencia de los sujetos de estudio y de quienes son afectados directamente con los planteamientos y problemática principal de la investigación. Bajo estos márgenes se desarrollará un método de explicación y descripción del estudio, dado que las principales muestras de los conceptos a investigar están dadas por el comportamiento humano en la organización. El enfoque cualitativo escogido atañe muy bien a la investigación dado que vela por recoger la información en las relaciones e interacciones de las estructuras y elementos sociales, en cuanto a procesos y consideraciones que emergen desde los individuos acá investigados.

6.2.- Tipo y diseño de investigación

El tipo de investigación que espera desarrollar este investigador se identifica como un estudio de tipo descriptivo, ya que la principal motivación de la consiguiente investigación es describir situaciones y eventos, para señalar como se manifiestan determinados fenómenos en cuanto a la inteligencia emocional de las cajeras de supermercado Monserrat Peñaflor y las competencias poseídas. Baptista, Fernández y Hernández, (1991) señalan que: “indicar este estudio como descriptivo es situarse en la búsqueda y especificación de las propiedades más importantes en estos grupos de personas, en claro sólo cajeras, después de un profundo análisis de los datos medidos y evaluados a raíz de aspectos, dimensiones o componentes de los fenómenos”.

Al tomar como elección el estudio descriptivo se tiene definido que este tipo de investigación toma en forma independiente los conceptos o variables intervinientes como; competencias a la base de las características que bordean el desempeño, habilidades, conocimientos, aptitudes. Descripción de la inteligencia emocional. Seleccionando cada una de estas características posteriormente medidas para describir lo investigado.

Ya definido el tipo de estudio, la manera práctica y concreta escogida para responder a los planteamientos instaurados a través de la pregunta de investigación, por ende la estrategia que se concibe para responder a esta o estas, es el diseño No experimental, ya que la realización de esta investigación no tiene como fin intervenir y manipular las variables estipuladas, sino que solo se propone un estudio sistemático y empírico donde las variables no son manipuladas, debido que ya sucedieron. Todo esto dado porque no hay intención en generar variaciones de éstas, sino que se tiene como objetivo la observación del fenómeno tal y como se dan en su contexto natural, para con ello posteriormente analizarlos, debido a que no hay condiciones o estímulos a los que los sujetos se expongan, remitiéndose solamente a la mirada objetiva hacia las personas que participan del estudio insertas en su ambiente natural y realidad plena en cuanto a las distintas situaciones existentes.

Bajo el enfoque “*No experimental*” ésta investigación se centrará en analizar cuál es el nivel o estado de las diversas variables, además de saber cuál es la relación entre el conjunto de variables antes descritas. Por ello ésta investigación utilizará un diseño “*Transeccional o Transversal – de Tipo Descriptivo*”, según Baptista, Fernández y Hernández, (1991) ya que se recolectarán datos en un solo momento, y tiempo único, debido a que el propósito es describir las variables analizando su interrelación más la incidencia generada en cada una ellas, teniendo como objetivo principal generar descripciones de las relaciones entre estas variables.

6.3.- Delimitación del Campo a estudiar

El conjunto de interés a ser evaluado, medido y por tanto investigado, como “unidad de análisis” serán todas las cajeras del Supermercado Monserrat Peñaflor, que asciende a un número de 16 personas. Por lo cual tomarlas a todas como participantes apunta a poder recoger el fin último definido por este estudio, y es que en sus actividades y acciones cotidianas y constantes, más la falta de creación de un perfil de cargo claro en cuanto a las competencias que debiesen estar a la base de sus desempeños y debido a que la inteligencia emocional como factor importante en las relaciones intra e interpersonales, se puede apreciar con mayor frecuencia en las cajeras de supermercado. Por lo cual luego de indicado esto, es en las cajeras descritas anteriormente donde las variables dispuestas se reflejan más a cabalidad con la intencionalidad de esta investigación.

Este estudio al delimitar las características de la población a estudiar en base a sus objetivos, establece claramente en torno a sus planteamientos de contenido, la utilización de una “*muestra No Probabilística*”, lo que propone un estudio cualitativo no pretendiendo generalizar los resultados hacia otras poblaciones ni obtener muestras representativas, es decir, la muestra “*No probabilística*” es escogida como una preocupación mayor por el qué se estudia, más que buscar la representatividad o generalización en otros tipos de población. Ya que el objetivo claro es tener como fin una descripción que permita posteriormente desarrollar y generar una perspectiva teórica, así para definir la muestra a estudiar de este universo indicado, se tomarán para ello las 16 cajeras del supermercado para con ellas a través de las técnicas de recogida de datos, poder describir cuáles son las competencias y la inteligencia emocional que se observa como característica personal. El proceso de las técnicas e instrumentos de recogida de datos para realizar la descripción de las competencias y la inteligencia emocional, se utilizará también para establecer cuáles son los niveles observados en ellas.

6.4.- Técnicas e Instrumentos de recolección de Información

Se mencionó anteriormente que el modelo conductista por competencias es el elegido para el desarrollo de esta investigación dado que su objeto de estudio se centra en el comportamiento de aquellas personas que realizan un trabajo con eficacia y con un rendimiento o desempeño notablemente superior al resto de personas que ejercen el mismo puesto. Por último, desde Spencer y Spencer (1999) se puede decir que “el modelo conductual busca desarrollar y mantener el talento mediante la alineación consistente de los sistemas y procesos de recursos humanos”, en base a las capacidades y resultados requeridos para un desempeño competente, es el desempeño laboral efectivo que constituye el eje central del análisis y construcción de competencias.

Para desarrollar el análisis de las competencias y la consignación de estas se utilizará el diccionario de competencias y las dimensiones de éstas, propuesto por Spencer y Spencer. Donde generan un estudio completo del levantamiento y estructuración de un modelo de competencias conductual que estipula una amplia lista de competencias genéricas establecidas en una gran variedad de cargos, además de la sistematización de información técnica y una descripción de perfil de cargo, validada con representantes de la organización. Luego de la definición de las competencias el paso es describir las características de estas y la inteligencia emocional de la muestra participante del estudio.

Al indicar las competencias laborales de las cajeras se intentará establecer cuáles son las competencias transversales que están a la base del cargo.

La medición viene en el sentido de las ciencias sociales como el proceso de vincular los conceptos abstractos con indicadores empíricos, por lo que el instrumento de recolección o medición de los datos juega un papel central, “el centro de atención es la respuesta observable, lo segundo es que el interés se sitúa en el concepto subyacente no observable que es representado por la respuesta” (Carmines y Zeller, 1979)

Como segunda técnica a utilizar, está la *“Entrevista por eventos conductuales”*, aquella que según Flanagan, (1954) tiene como procedimiento reunir hechos importantes que se refieren al comportamiento o conducta que se debería desplegar ante situaciones definidas propias de la actividad que se debe realizar.

La técnica denominada *“entrevista por eventos conductuales”* es una entrevista estructurada y profunda del desempeño que ha pasado. Por lo cual proporciona una identificación de la recurrencia de las competencias del sujeto, que generan una identificación con el comportamiento que se utiliza comúnmente. Con esto se quiere llegar a describir durante una entrevista estructurada cuales son aquellos procedimientos o acciones que debiesen llevarse a cabo constantemente en el puesto de trabajo por las cajeras, permitiendo que el entrevistado se identifique o no con estas acepciones nombradas, pudiendo así identificar que tipos de acciones y comportamientos están a la base de cada sujeto y cuáles no, como también identificar con mayor eficacia cuales son las competencias que debiesen identificarse durante la entrevista por el entrevistado mismo, como también las que no.

Durante este proceso de entrevista se lleva a los entrevistados a narrar acciones concretas que fueron desarrolladas por ellos en el pasado, por lo cual se recogen las experiencias del entrevistado.

Un test o un cuestionario es un sistema de preguntas o afirmaciones, está orientado a la obtención de datos para una investigación, y además evalúa aspectos emocionales como empatía o autoestima, permitiendo también en su orientación final la recogida de información sobre factores más cognitivos como pensamiento constructivo o estrategias de afrontamiento. Por ello es que la utilización de escalas y cuestionarios muestra su utilidad en el campo de la inteligencia emocional y en el manejo efectivo de las emociones. Sirviendo para medir objetivamente las características psíquicas del individuo y del grupo de estudio.

Por ello es que para la *“descripción de la Inteligencia Emocional”* se decidió por generar un cuestionario semiestructurado con preguntas abiertas de carácter espontáneo desarrollado desde la utilización cualitativa inspirado en el CTI “Inventario de pensamiento

constructivo (una medida de la inteligencia emocional)” El que es un test que mide la inteligencia emocional, creado por Seymour Epstein, y estandarizado por Tea Ediciones, S.A., Madrid 2003. Así es como de este Test se han tomado los principales constructos más importantes para esta investigación desarrollando un cuestionario semiestructurado de preguntas que apuntan a levantar la información de cada constructo que forma parte de la inteligencia emocional.

Se ha tomado el CTI como referente para el cuestionario dado que este “evalúa el pensamiento constructivo, también denominado inteligencia experiencial, un ámbito estrechamente ligado a la inteligencia emocional. Mediante la evaluación de los pensamientos diarios automáticos, constructivos o destructivos, que las personas tienen, permite predecir un amplio conjunto de ámbitos tales como la eficacia en el puesto de trabajo, el éxito académico, la capacidad de liderazgo, la capacidad para afrontar el estrés, el ajuste emocional o el bienestar general físico y mental. Proporciona modos específicos, tales como pensar positivamente, aferrarse a acontecimientos desafortunados del pasado, clasificar a la gente o a los hechos de modo categórico o pensar en formas que favorecen o interfieren en una actuación eficaz”. Tea Ediciones, S.A. (2003)

El CTI, desarrolla la teoría cognitivo-experiencial de las personas, ya que va más allá de la inteligencia general o racional (CI), el cual es medible a través del rendimiento académico pero se olvida de otros aspectos como la motivación y creatividad del sujeto. El pensamiento constructivo, toma el pensamiento racional, sin olvidar dar valor a la experiencia del sujeto y las creencias que se adquieren a partir de lo vivido, aquello que llamamos inteligencia emocional.

6.5.- Plan de Análisis de la Información

Para desarrollar una codificación de la información en esta investigación se utilizará el análisis de contenido por categorías buscando absorber en toda su extensión la totalidad del contenido a disposición en las lecturas y la interpretación de las entrevistas e instrumentos de recogida de datos. Se menciona la interpretación de los datos, según Krippendorff (1990) un texto cualquiera genera un proceso simbólico desde la observación al procesamiento de la información, lo que equivale a un resultado generado desde la perspectiva de quien lo lee.

Este enfoque del uso del análisis de contenido, está orientado a la búsqueda de conocimientos sobre el sujeto productor del material, por ello de forma consiguiente se desarrollarán las respectivas inferencias de los diversos contextos obtenidos, para dar lugar a la posterior codificación de la información.

El análisis de contenido podría definirse como una técnica de investigación que tiene como fin último la descripción objetiva, sistemática y cuantitativa del contenido manifiesto de cualquier conducta. Es posible así realizar inferencias válidas y confiables de los datos respecto al contexto. Krippendorff (1990, p 28) define el análisis de contenido como “una técnica de investigación destinada a formular, a partir de ciertos datos, inferencias reproducibles y válidas que puedan aplicarse a su contexto”

Los materiales simbólicos, tal como los encuentra el investigador, no constituyen información. La revisión del material simbólico por el investigador suele llevar a éste a determinadas intuiciones y conclusiones que pueden ser correctas, pero que científicamente pueden no ser validados, por lo cual hay que convertir los fenómenos registrados “en bruto” en datos que puedan ser tratados científicamente y construir con ellos un cuerpo de conocimientos

Lo oportuno de este proceso de análisis es que permite dado el tipo de información que se obtendrá a través de la observación directa, entrevistas y cuestionarios. Ya que la finalidad

del análisis de contenidos es crear datos que sean: Objetivos, susceptibles de medición, tratamiento cualitativo, significativo o explicativo de un hecho y generalizables para facilitar una visión objetiva del hecho.

Para realizar el correcto análisis de los datos obtenidos se producen tres pasos específicos:

- 1) Identificar y definir las variables con sus categorías correspondientes de forma clara para recoger sola aquellas estipuladas previamente en el estudio. Krippendorff (1990) señala que clarificar el sistema de categorías iniciales que se utilizarán en cada variable, requiere de una especificación de la unidad de medida y del sistema de las relaciones entre las categorías ya definidas, por lo cual para lograr las categorizaciones correspondientes de acuerdo al contenido del estudio, es necesario obtener una codificación común para cada fragmento, frase o dato, que se enmarque dentro de una determinada temática. Por ello es que se debe segmentar la información realizando las divisiones necesarias que pertenezcan a las unidades de contenido ya detalladas.
- 2) El análisis y codificación que se realizará es tan importante como la utilización de los criterios de medida adecuados, por ello es que este debe adecuarse al contenido empírico recabado sabiendo diferenciar entre contenidos, niveles y características conceptuales para poder codificar la información en datos susceptibles de ser medidos a través del agrupamiento conceptual.
- 3) La tabulación y principal descripción de los datos es el último proceso de tratamiento de estos para seleccionar luego cuales serán los datos que se orientan con los objetivos de la investigación y por ende clarificar cual es la información obtenida que sirve y es adecuado recoger.

7.- INTRODUCCIÓN AL ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

A continuación se presentan los resultados obtenidos a partir de esta investigación, los que fueron ordenados según los Objetivos Específicos planteados en el Marco Metodológico.

Para el desarrollo de este proceso, primeramente se generó una instancia de entrevistas que permitieron obtener la información pertinente para desarrollar los planteamientos de investigación en cuanto a las competencias y la inteligencia emocional, estas entrevistas apuntaron a levantar los datos relevantes para describir estas características dentro del personal señalado

Estas categorías entendidas como las competencias y la inteligencia emocional serán descritas a continuación en forma individual y en conjunto con las subcategorías planteadas para esta instancia de análisis.

8.- RESULTADOS Y ANÁLISIS DE LAS COMPETENCIAS E INTELIGENCIA EMOCIONAL.

8.1.- Matriz de categorías generales

1. Categoría	2. Sub - Categorías
Competencias laborales	Ajuste a procedimientos
	Perseverancia y tolerancia a la frustración
	Relaciones interpersonales
	Organización y planificación

	Orientación a la calidad
	Autonomía
	Capacidad de aprendizaje
	Manejo de conflictos
	Orientación al cliente
Emotividad	<ul style="list-style-type: none"> - Autoestima - Tolerancia a la frustración
Eficacia	<ul style="list-style-type: none"> - Actividad - Responsabilidad
Rigidez	<ul style="list-style-type: none"> - Extremismo - Intolerancia
Ilusión	<ul style="list-style-type: none"> - Euforia - Ingenuidad

8.2.- Las competencias y la inteligencia emocional

Ambas temáticas se sitúan a partir de los estudios desarrollados por Daniel Goleman y David Maclelland quienes al situar sus modelos, de la inteligencia emocional y las competencias respectivamente, sitúan al modelo laboral o del trabajo, ya no aquel sistema que imponía una normativa sobre la valoración que existía de la experiencia y la preparación, si no aquel que mantiene a las propias resoluciones, las aptitudes, las habilidades y conocimiento como un todo, importando más las decisiones que afectan a otros y a la propia persona, este nuevo esquema de valoración ha tomado a estas características como cruciales para saber a quién escoger por sobre otra persona, se obvia de esa forma la preparación académica, ya que es relegada a la posición de lo sabido y lo conocido básicamente para desempeñarse en el puesto de trabajo, tomando así un valor mayor aquellas cualidades personales que podrían hacer la diferencia en el desempeño a través de mejores capacidades personales al momento de accionar y tomar decisiones, la capacidad de planificación, la empatía, la asertividad y el liderazgo son conjunciones que

permiten obtener un cambio en el resultado de las funciones en una organización, dependiendo de quién las ejecute. El “poder” hacer, venido desde el aprendizaje formal y educacional esta performado por el entrenamiento y la experiencia, por lo cual al ser desarrollado por un “querer” hacer que está representado por competencias tales como motivación por el logro, deseo de asumir responsabilidades y honestidad en el accionar, agregan valor al trabajo, brindan satisfacción y permiten la mejora en la producción laboral final. Por ello es que según dice Goleman no podemos hablar de Coeficiente intelectual en forma única, este debe venir apoyado y sustentado por una decisión emocional, una inteligencia emocional que permite la producción de estas competencias, las que posteriormente llevaran a accionar en una mejor o peor forma, dependiendo de esta capacidad emocional. Es así como podemos enmarcar a la inteligencia emocional como aquella capacidad para manejar los sentimientos y emociones de forma que se puedan expresar adecuadamente y con efectividad, estableciendo un trabajo de las personas basado en resoluciones y acciones claras y mediadas por la objetividad.

9.- ANÁLISIS DE LAS COMPETENCIAS

Generar un análisis de las competencias laborales que deberían estar a la base del desempeño de las cajeras del Supermercado Monserrat, viene construida desde la larga fase evolutiva que ha tenido este cargo a partir de la proliferación y gran crecimiento de organizaciones donde se hace necesario este cargo, en el que solo proliferan los estudios ergonómicos del puesto de trabajo abandonando las perspectivas de los procesos psicológicos de estas trabajadoras. Estas cajeras desarrollan ciertas actividades y funciones que en alguna medida tienen una descripción previa por parte de la institución que identifica ciertas labores, las que están arraigadas en ciertas competencias conductuales que son consecuentes con las funciones que se desarrollan.

Estas competencias se obtuvieron del descriptor de cargo generado por esta organización de supermercados, y al que también se le han incorporado una serie de competencias que comprenden mayormente las funciones que se les solicitan actualmente en ocasiones de

forma directiva y que comprenden mayormente las tareas ejercidas. Por lo cual el análisis generado a continuación viene a partir de cada una las competencias estipuladas para este cargo en específico, intentando observar y describir estas en cuanto al desempeño de cada una de las cajeras.

9.1.- Matriz de categorías

1. Categoría	2. Sub - Categorías
Competencias laborales	Ajuste a procedimientos
	Perseverancia y tolerancia a la frustración
	Relaciones interpersonales
	Organización y planificación
	Orientación a la calidad
	Autonomía
	Capacidad de aprendizaje
	Manejo de conflictos
	Orientación al cliente

9.2.- Análisis de la categoría competencias laborales.

Spencer Lyle M., Spencer Signe M. (1999) “competencia es una característica subyacente en un individuo que está causalmente relacionada a un estándar de efectividad y/o a una performance superior en un trabajo o situación”. Las competencias son una característica subyacente de un individuo que está causalmente relacionada a un criterio referenciado como efectivo y/o un desempeño superior en un trabajo o en una situación, estas indican “los modos en que una persona se comporta o piensa, generaliza a través de las situaciones,

y que persisten por un periodo razonablemente largo”. Spencer, Lyle M., Spencer Signe M. (1999).

Esta característica subyacente significa que la competencia es una parte profunda de la personalidad y puede predecir el comportamiento en una amplia variedad de situaciones y desafíos laborales. Causalmente relacionada significa que la competencia origina o anticipa el comportamiento y el desempeño. Estándar de efectividad significa que la competencia realmente predice quién hace algo bien o pobremente, medido sobre un criterio general o estándar.

Para comenzar con el análisis propio de cada subcategoría planteada previamente al desarrollo mismo de las entrevistas, se comienza por plantear la serie de tópicos establecidos como subcategorías, aquí cada una es tomada de acuerdo al discurso del personal de cajas del supermercado.

9.2.1.- Análisis de la subcategoría Ajuste a procedimientos.

El ajuste a procedimientos refiere a la disposición que existe para acatar las instrucciones o normativas entregadas, actuando dentro de los lineamientos que se han establecido. Una persona con el desarrollo de esta competencia cumple con las indicaciones e instrucciones que se le explicitan, realizando así los procedimientos de trabajo establecidos de acuerdo a los pasos que ya están definidos. Conoce, comprende y/o chequea los objetivos a lograr a la base de instrucciones específicas.

Rúbrica de análisis de la competencia para evaluar el nivel general de los sujetos en cada competencia:

Competencia: Ajuste a procedimientos	
Descripción:	Se refiere a la disposición para acatar las instrucciones entregadas, actuando dentro de los lineamientos establecidos. Cumple con las indicaciones e instrucciones que se le explicitan. Realiza los procedimientos de trabajo de acuerdo a los pasos definidos. Conoce, comprende y/o chequea los objetivos a lograr a la

	base de instrucciones específicas.
Insatisfactorio	Si bien conoce los procedimientos para llevar a cabo las tareas no se ciñe a ellos, sea debido a que desea ahorrar tiempo, los considera innecesarios u otros motivos. No cumple con las normativas definidas.
Básico	Cumple con las normativas que se le han explicitado directamente. En caso de enfrentarse a una situación nueva se queda sólo con la información que se le ha otorgado, no averigua si existe un procedimiento específico que debiera seguir.
Competente	Se preocupa de preguntar, en caso que no esté explícito, cuáles son las normativas o procedimientos a los que tiene que ceñirse, asegurándose de seguirlos al pie de la letra.
Destacado	Una vez terminado su trabajo lo somete a revisión para asegurarse que cumpla con todos estándares requeridos antes de darlo por completo.

Primeramente se puede tomar esta competencia de ajuste a procedimiento como un concepto que se haya situado en las características del comportamiento de las cajeras de este supermercado, y esto es porque el personal mantiene como concepto principal el seguir las reglas que se les indican, ya que si no hace lo que se les ha enseñado se les podría sancionar con descuentos de bonos, trabajar en días feriados o despedir, perdiendo un sustento importante para sus familias. Aquí no hay que olvidar que las características socioeducacionales de estas personas se encuentran muy alejada de una formación superior, siendo lo más cercano, una educación científico humanista y en algunos casos de nivel técnico medio, que aporta el suficiente conocimiento solicitado por estos organismos de venta de productos y alimentos, pero limita la búsqueda de otros trabajos. Otra razón es que estos lugares de trabajo conocidos como supermercados, se encuentran muy cercanos a los hogares de estas mujeres, por lo cual ofrecen una gran oportunidad de tener algo cerca de sus casas y familias, permitiéndoles mantener un control psicológico y mental de confort al sentirse cerca de sus familias y hogares. Por ello es que deben ajustarse al protocolo o estándar de procedimientos continuamente, de lo contrario se pueden ver expuestas a perder una importante fuente de ingresos económicos para sus familias, donde en algunos casos son ellas las únicas que aportan económicamente. A demás de que este trabajo funciona como una vía de escape hacia el contacto personal con otras mujeres de las mismas características socioeconómicas y familiares, junto con también entregar la posibilidad de

sentirse útil en un lugar. Lo que podemos ver reflejado en respuestas a la pregunta sobre qué las incentiva para estar actualmente en sus trabajos:

- *“Tener un dinero mensual y propio, estar ocupada, tener amigas, conversar y no estar en la casa viendo como la vida pasa sin que uno no haga nada”.*
- *“Como dije delante, mi único y mayor incentivo es mi familia, ya que por ellos busqué este trabajo y sigo aquí por ellos”.*
- *“El ingreso de dinero que tengo a fines de mes. Ya que es muy importante esto para pagar las cuentas”.*

Se observa de forma que el comportamiento en cuanto a esta competencia se halla desarrollado dentro de la organización viéndose representado por decisiones tomadas anteriormente donde tuvieron que poner en práctica este elemento, lo que es apoyado por una generalidad en las participantes de este estudio en cuanto que la gran mayoría lleva más de 5 años promedio trabajando en el mismo supermercado

- *“El verano de este año tuve que quedarme en el puesto de mis jefas porque ella se iban de vacaciones y era la primera vez que lo hacía y tenía que seguir todo al pie de la letra porque se trabaja con mucho plata, no se puede perder ningún documento y hay que pensar como ellas para que no se quede nada en el camino y salga todo bien y me sentí bien porque la confianza que me dan para que lo haga quiere decir que hago bien mi trabajo, además me sirve para poder buscar otro trabajo después. Luego de eso me felicitaron y dijeron que había hecho un muy buen trabajo en todo”.*
- *“Tuve que realizar el llenado de una documentación que entregaba una información personal, en el había que poner toda la información que se pedía, donde no se podía negar nada o dejar de colocar algo, por lo cual había que seguirse los procedimientos paso a paso. No tuve problemas para ello ya que las normas de esto fueron mejor para llevar a terminar el proceso”.*

9.2.2.- Análisis de la subcategoría Perseverancia y tolerancia a la frustración.

Es la capacidad para obrar con tesón y constancia en la ejecución de las tareas y logro de los objetivos, insistiendo con constancia cuando es necesario, repitiendo una acción y manteniendo un comportamiento regular para alcanzar las metas. Se debe también mantener las acciones con firmeza y constancia, sin abandonarlas antes las presiones o fracasos o defraudaciones personales.

Rúbrica de análisis de la competencia para evaluar el nivel general de los sujetos en cada competencia:

Competencia: Perseverancia y tolerancia a la frustración	
Descripción:	Capacidad para obrar con tesón y constancia en la ejecución de las tareas y logro de los objetivos. Capacidad para insistir cuando es necesario, repetir una acción y mantener un comportamiento constante para alcanzar las metas.
Nivel 1	Cuando se enfrenta a obstáculos rápidamente se da por vencido, dejando proyectos o tareas sin terminar.
Nivel 2	Frente a los obstáculos o dificultades puede desanimarse, sin embargo es capaz de buscar ayuda para solucionarlos.
Nivel 3	Enfrenta las dificultades sin desanimarse, buscando las herramientas necesarias para tener buenos resultados. No se da por vencido.
Nivel 4	Se siente motivado frente a las situaciones difíciles, puesto que se las plantea como un desafío a superar. Es reconocido por sus pares o jefaturas como alguien perseverante, destaca en este aspecto.

En el caso contrario a la competencia anterior se percibe a la perseverancia y tolerancia a la frustración como un índice muy bajo en el desarrollo comportamental de estas mujeres, sus decisiones o acciones se observan muy complejas por análisis de problemáticas surgidas a través de concepciones de idea de no progreso ante los errores, si no que son vistos como fracasos permanentes que solo atormentan sus procesos personales implantando la concepción de que todo podría ser peor ante nuevos intentos, y que todo lo posterior a un fracaso será peor, por ello se sitúan en lugares de comodidad donde no arriesguen su seguridad psicológica ante algún destello de error. Es así que estas trabajadoras no ponen en progreso y cambio esta habilidad, debido a que solo las logra atormentar y situar bajo el amparo de que no habrá más fallas en sus vidas si no intentan nuevamente una acción. La

desesperanza se sitúa enormemente bajo estas características, manifestada constantemente en sus discursos.

- *“En mi carrera tuve que realizar una matriz de riesgo, pero como no había estudiado lo necesario me fue muy mal, por lo cual tuve un resultado pésimo, me sentí muy mal conmigo misma, porque creí que sería capaz de desarrollarla y que me fuera bien, pero solo captaba que no había hecho nada bien y estaba todo malo”.*
- *“Me ocurrió una vez que un cliente me canceló con un cheque, seguí cada indicación y en una de ellas me equivoqué y puse el cheque para imprimir y lo puse vuelto, lo cual se imprimió mal, al darme cuenta, le pedí disculpas al cliente y fui donde mi jefa para solucionar el problema porque el cheque impreso de esa forma sería rechazado, mi jefa me dijo lo que tenía que hacer y volví donde el cliente y le pedí de nuevo un cheque, el cliente se enojó conmigo porque estaba gastando sus cheques por mi culpa y me puse a llorar y me fui a los baños. Me sentí muy frustrada”.*

9.2.3.- Análisis de la subcategoría Relaciones interpersonales

Consiste en actuar para establecer y mantener relaciones cordiales, recíprocas y cálidas con redes de contactos o distintas personas. Es una capacidad para establecer y mantener relaciones cordiales, recíprocas y cálidas con diferentes personas con el objetivo de lograr mejores resultados en el trabajo, mostrando disposición a tratar a las personas de su ambiente laboral con respeto y amabilidad, comunicándose en forma clara y directa con las personas, transmitiendo información y explicitando expectativas.

Rúbrica de análisis de la competencia para evaluar el nivel general de los sujetos en cada competencia:

Competencia: Relaciones interpersonales	
Descripción:	Se refiere a la capacidad de establecer y mantener relaciones cordiales, recíprocas y cálidas con diferentes personas con el objetivo de lograr mejores resultados en el trabajo.
Nivel 1	Su trato es en exceso informal, o falta de respeto. No demuestra interés en generar cercanía. Es poco cordial. Puede utilizar lenguaje inapropiado.
Nivel 2	Muestra disposición a tratar a las personas de su ambiente laboral con respeto y amabilidad. Habla correctamente y con claridad.
Nivel 3	Se comunica en forma clara y directa con las personas, transmitiendo información y explicitando expectativas.
Nivel 4	Además de cumplir con lo anterior, genera un ambiente grato, demuestra calidez y logra generar simpatía.

En este punto las cajeras frente a las cuestiones sobre cómo manejan sus relaciones interpersonales manifestaron experiencias que hacen ver la falta de desarrollo personal de esta competencia, aquí se ha generado un gran vacío en la existencia de esta, ya que sus historias de circunstancias o situaciones se ubicaron en espacios de incapacidad en el control de impulsos frente a molestias personales, llegando en ocasiones a tratar mal a sus compañeros de trabajo, no logra visualizarse una tendencia hacia el conflicto constante, pero si aparecen muestras paulatinas de comunicación entorpecida por la rabia personal y la no racionalidad para solucionar un problema interpersonal de la mejor forma posible, en este capítulo se sitúan las discusiones ante diferencias o circunstancias que fueron interpretadas como perjudiciales por las protagonistas de estas entrevistas, despertando momentos de enfrentamientos personales con la contraparte, más que de resoluciones claras y sin disposiciones de amabilidad.

- *“Yo soy encargado de los niños (empaques) y hay otra cajera que siempre está tratando de perjudicar todo lo que hago con ellos y eso me pone mal, por lo cual un día la vi molestando a los niños y diciéndoles que hicieran algo que no había que hacer para que me retaran a mí, fui y la increpé para que dejara sus estupideces, y se alejara de los niños. Así, ya no hablo con esa persona y sigo a cargo de los empaques”.*

- *“Tuve que realizar un cambio de horario en mis clases, pero debido a la mala relación que tenía con la secretaria de la dirección de mi carrera, cuando quise realizar el cambio de horario, esta persona me indica los papeles que tengo que traer para el cambio no son los necesarios, luego de llevar los que me pedían de igual forma me rechazaron, por lo que me sentí muy mal y fui a decirle que ya dejara de tirarme para abajo”.*

- *“Durante mi trabajo tuve una relación que termine por una discusión, mi pareja trabajaba en mi empresa por lo cual debí alejarme de él, pero tuve problemas con mis jefas porque a veces no le hablaba cuando me pedían que lo hiciera por cosas de trabajo”.*

- *“Un día trabajando como manipuladora de alimentos cocinaba unos fideos y ocurrió que alguien llamaba a la puerta y me ausente por unos segundos y mi compañera le agregó sal al fondo donde preparaba la dicha comida, al volver seguí con la preparación y al momento de probar la cocción de los fideos me dí cuenta que estaba muy salado y dije qué pasó, si agregué la cantidad de sal adecuada y en esos momentos mi compañera me dice que también agrega sal a la preparación. Me sentí con mucha rabia hacia mi compañera y la rete porque como se le ocurría no preguntar, porque por no preguntarme antes, el resultado fue asqueroso y tuve que botar la preparación, enrabiada al máximo con ella por tonta”.*

9.2.4.- Análisis de la subcategoría Organización y planificación

Esta competencia implica la capacidad de determinar eficazmente las metas y prioridades de la tarea dentro de los plazos requeridos, estableciendo objetivos y plazos para la realización de las tareas, se definen prioridades, controlando la calidad del trabajo, verificando la información para asegurarse de que se han ejecutado las acciones previstas. En esta circunstancia se es capaz de administrar simultáneamente diversas tareas,

estableciendo de manera permanente mecanismos de coordinación y control de las actividades en curso.

Rúbrica de análisis de la competencia para evaluar el nivel general de los sujetos en cada competencia:

Competencia: Planificación y organización	
Descripción:	Implica la capacidad de determinar eficazmente las metas y prioridades de la tarea dentro de los plazos requeridos. Establece objetivos y plazos para la realización de las tareas, define prioridades, controlando la calidad del trabajo, verificando la información para asegurarse de que se han ejecutado las acciones previstas. Es capaz de administrar simultáneamente diversas tareas, estableciendo de manera permanente mecanismos de coordinación y control de las actividades en curso.
Nivel 1	No es capaz de establecer prioridades respecto a las tareas que se le asignan. Las realiza a medida que se las van pidiendo, sin tomar en cuenta su relevancia o urgencia.
Nivel 2	Establece objetivos y plazos para la realización de las tareas, define prioridades, controlando la calidad del trabajo y verificando la información para asegurarse de que se han ejecutado las acciones previstas.
Nivel 3	Es capaz de realizar en paralelo diversos proyectos complejos estableciendo de manera permanente mecanismos de coordinación y control de la información de los procesos en curso.
Nivel 4	Anticipa los puntos críticos de una situación o problemas con un gran número de variables, estableciendo puntos de control y mecanismos de coordinación, verificando datos y buscando información externa para asegurar la calidad de los procesos. Es capaz de administrar simultáneamente diversos proyectos complejos

Mientras se comienza con el análisis de esta subcategoría denominada como organización y planificación se observan variadas razones explícitas en el discurso indicado por las entrevistadas, donde plantean las situaciones vividas por cada una de ellas, donde se forman distintas situaciones que confluyen con acciones muy similares o problemáticas principales personales que ubican esta competencia por debajo de un nivel acorde a la manifestación propiamente tal en sus habilidades.

- *“una vez me pasó que estaba en colación y llega un cliente que quiere factura mientras uno marca los productos, pidió cambio, tuve que hacer una anulación, luego fui a buscar las llaves para un producto de las vitrinas que están cerradas, después de eso me mandaron a terminar una factura, casi desespero, pero después*

aliviada a medida que fui solucionando las situaciones, por lo general siempre es bueno tener hartas cosas ya que se sabe qué hacer, porque todo pasa siempre, si algo fuera distinto me moriría”.

- *“Cuando entro tarde al trabajo hay bastante gente, tengo que apurarme con el público, porque son muy demandantes cuando hacen la fila para comprar, se que debo hacer todo con paciencia, pero de repente igual me desordeno y tengo pedir ayuda a las control con las llaves para anular algún producto o ventas que pongo repetidas. Me cuesta ene igual en mi casa organizarme cuando tengo muchas que hacer, siempre termino estresada”*

- *“A veces toca a la hora de cerrar el local, hacer caja, sumar documentos, ordenar los carros y canastos, y hacer devoluciones. No me gusta eso porque me pongo muy nerviosa con muchas cosas que hacer, pienso que se me olvida todo y no me sale nada”.*

- *“En el proceso diario, es realizar operaciones con plazos determinados de tiempo. Dentro de mis funciones se me dio la responsabilidad para recepcionar la documentación de pagos. Así que me tocó chequear que esté correcta y completa, ingresar la información a los sistemas. Una vez aprobado se podía realizar las operaciones necesarias. Este proceso es a full. Así que cometí muchos errores, porque me costó ordenar todo lo que tuve que hacer, por eso no me dijeron más que ayudara en eso”.*

Sus procedimientos seguidos en sus ejemplos vivenciales solo manifestaron las dificultades para proceder ante mucho estímulos y o tareas al mismo tiempo, sin incapaces de generar prioridades dentro de estas, sin establecer un tiempo propicio para verificar si han ejecutado todas las acciones previstas, además de generarles muchas problemáticas a la entrevistadas el hecho de realizar diversas tareas simultáneamente.

9.2.5.- Análisis de la subcategoría Orientación a la calidad

Indica la realización de las tareas tomando en cuenta todos los componentes, sin importar cuán pequeños sean, manteniéndose atento en el tiempo para asegurar el cumplimiento de los objetivos en el máximo de los estándares, verificando a través de diversos medios que sus acciones cumplan correctamente con el estándar requerido. Se demuestra una excelencia en el trabajo a realizar, implicando también tener amplios conocimientos en los temas del área del cual se es responsable.

Rúbrica de análisis de la competencia para evaluar el nivel general de los sujetos en cada competencia:

Competencia: Orientación a la calidad	
Descripción:	Realiza las tareas tomando en cuenta todos los componentes, sin importar cuán pequeños sean, manteniéndose atento en el tiempo para asegurar el cumplimiento de los objetivos en el máximo de los estándares, verificando a través de diversos medios que sus productos cumplan correctamente con el estándar requerido.
Nivel 1	No realiza su trabajo siguiendo unos estándares de calidad. No le preocupa el realizar un trabajo bien hecho.
Nivel 2	Muestra un interés especial por el orden y la claridad. Le interesa realizar el trabajo de manera responsable y siguiendo las normas aunque no siempre lo consigue. Es consciente de la mejora que debe llevar a cabo.
Nivel 3	Revisa el trabajo propio, establece controles de su propio trabajo con el fin de realizar el menor número de errores posibles.
Nivel 4	Trabaja de manera responsable y realiza las tareas dentro de los marcos establecidos. Puede controlar el trabajo de los demás, crear mecanismos de información de la gestión, desarrollar sistemas de control.

La habilidad observada a continuación en cuanto a generar una capacidad revisoría de los procesos ejecutadas se vio pocamente desarrollada, es decir, sus métodos de trabajo diario no manifestaron ningún método que ellas ejercieran para asegurarse del cumplimiento de todas las acciones que se les solicitan seguir al estar en sus puestos de trabajo, tampoco se puede observar circunstancias que den muestra o denoten que a través sus acciones apuntaran en sus experiencias a cumplir con los estándares requeridos, solo se ubicaban discursivamente en que sus procesos laborales.

- *“Sigo los procedimientos antes de entregar o finalizar día a día mi arqueo. Si me equivoco el día siguiente me preocupo de hacer todo más tranquila”.*
- *“No hago nada, porque siempre me sale todo bien y si algo está mal, aprendo que así no hay que hacer las cosas y luego ya no me equivoco, y si me equivoco otro vez, no me preocupo porque sé que no me pasara mas”.*
- *“Nuestro trabajo siempre es lo mismo y no hacemos nada fuera de lo normal, así que no importa preocuparse por otras cosas, si algo pasa se sabe que así no se debe hacer”.*
- *“Cuando hay bastante público hay que apurarse, estas concentrada haciendo lo tuyo, mandar las cosas sin cometer ningún error, solo estas concentrado”.*

No incorporan cambios en el día a día, ya que indicaban que su rutina laboral les muestra todo lo que se debe hacer diariamente, y si cometen errores no implementan procedimientos de cambio o revisión para el error, solo se sitúan en que tienen que poner más atención al otro día, y en ningún momento se apuntó como hecho de revisión y aprendizaje por análisis de qué habían hecho mal para generar una mejoría en sus labores.

9.2.6.- Análisis de la subcategoría Autonomía

Se presenta cuando una persona es capaz de actuar con independencia frente a la acción delegada, en cuanto a la toma de decisiones y al grado de control sobre los procedimientos y guías a que está sujeto el puesto. Implicando así resolver con rapidez las complicaciones que se presentan diariamente y frente a las cuales no ha recibido orientaciones previas. Incluye además la capacidad para abordar los problemas buscando una solución de beneficio mutuo, aplicando la mentalidad ganar-ganar.

Rúbrica de análisis de la competencia para evaluar el nivel general de los sujetos en cada competencia:

Competencia: Autonomía	
Descripción:	Es capaz de actuar con independencia frente a la acción delegada, en cuanto a la toma de decisiones y al grado de control sobre los procedimientos y guías a que está sujeto el puesto. Implica resolver con rapidez las complicaciones que se presentan diariamente y frente a las cuales no ha recibido orientaciones previas. Incluye la capacidad para abordar los problemas buscando una solución de beneficio mutuo, aplicando la mentalidad ganar-ganar.
Nivel 1	Requiere de supervisión constante para llevar a cabo sus tareas, de lo contrario no cumple con los objetivos que se le han planteado.
Nivel 2	Conoce las tareas en las cuales debe desempeñarse. Se dedica a trabajar en ellas de forma independiente, una vez que las termina consulta sobre nuevos pasos a seguir. Frente a situaciones en las cuales deba tomar alguna decisión se limita a consultarla con su supervisor.
Nivel 3	Es capaz de tomar decisiones de forma pertinente dentro de su campo de responsabilidad, consultando a su supervisor solamente cuando dichas decisiones exceden el alcance de su cargo.
Nivel 4	Busca activamente tareas en las cuales puede aportar, previendo situaciones futuras. Se adelanta a los requerimientos que se le puedan ir haciendo.

Esta competencia evaluada presentó muchas diferencias con subcategorías anteriores, ya que en este punto las cajeras manifestaron tener muy desarrollada la competencia de autonomía, dado que sus discursos y experiencias plantearon muchas circunstancias donde tuvieron que resolver por ellas mismas, actuando en ocasiones donde no había ningún supervisor, lo que destacaba de sus acciones fue que en cada procedimiento indicado no hubo preparación previa de acuerdo a cada una, solo comprendían lo que debían hacer al haber mirado anteriormente a sus jefas directas.

- *Mis jefas, hace uno o dos meses estuvieron en huelga, por lo que una amiga y yo decidimos quedar al frente de todo lo que implicaba arqueo, era mucha responsabilidad, porque estuvimos a cargo de todo lo que se refiere a las cajeras, arqueo y tesorería, allí no hay un procedimiento para las cajeras que deban realizar las acciones de las jefas. Lo que hizo que los jefes del Supermercado nos felicitaran y nos dieran la oportunidad de ascender, pero ni yo ni mi compañera*

quisimos, porque nos querían mandar muy lejos, a otro Supermercado, y yo no quería estar lejos de mi casa ni de mis cosas.

- *En el cambio de un producto a un cliente, porque el precio no era el indicado, le ofrecí llevar otro para compensar este precio, y la consecuencia de esto es que después puede haber problemas en el inventario, para lo cual se debe hacer nota de crédito, así que fui y entre al sistema, tomé las papeletas, comencé el llenado de la información y todo salió bien. Luego de ello me felicitaron por eso.*
- *Durante un reemplazo de la jefa el cual asumí yo tocó una situación con un cliente que pedía un descuento por pertenecer a la fuerza aérea que tenía convenio con nuestra empresa, lo cual es sistema no hizo el descuento y la cajera que atendía no dio ninguna solución. Luego el cliente muy enojado llegó a servicio al cliente en donde estaba yo y me contó lo sucedido, así que tomé la decisión de devolver el descuento no realizado por el sistema y el cliente se fue satisfecho. Las consecuencias que tuvo fue más que nada, con la cajera que no aceptaba mi solución porque la jefa que estaba reemplazando no lo habría hecho, lo cual le dije que si yo estaba a cargo yo era la que decidía, lo converse con mi superior y estuvo de acuerdo. Lo mejor que podría haber hecho quizás fue avisarle antes a la cajera que en caso de cualquier situación me llamara así haríamos el descuento de otra manera y se hubiese evitado todo el problema.*

Se puede indicar de esta manera que la capacidad autonomía se encuentra altamente desarrollada, lo cual permite que puedan actuar rápidamente en circunstancias donde se hace necesario ejercer esta habilidad, ya que lograron ante los relatos indicados obtener una solución que permitió el beneficio de sus organizaciones y de ellas mismas.

9.2.7.- Análisis de la subcategoría Capacidad de aprendizaje

Implica la habilidad para asimilar e incorporar información útil capitalizando la experiencia de otros y la propia. Realiza un gran esfuerzo por adquirir nuevas habilidades y conocimientos, buscando y analizando proactivamente información pertinente para planificar un curso de acción. Hay una incorporación de nuevos esquemas o modelos cognitivos al repertorio de conductas habituales y nuevas formas de interpretar la realidad o ver las cosas. Comparte sus conocimientos, experiencias y aplica nuevas ideas y tecnologías a su puesto de trabajo, incluyendo la capacidad de capitalizar la experiencia de otros y la propia propagando el Know How.

Rúbrica de análisis de la competencia para evaluar el nivel general de los sujetos en cada competencia:

Competencia: Capacidad de aprendizaje y desarrollo	
Descripción:	Implica la habilidad para asimilar e incorporar información útil capitalizando la experiencia de otros y la propia. Se relaciona con la incorporación de nuevos esquemas o modelos cognitivos al repertorio de conductas habituales y nuevas formas de interpretar la realidad o ver las cosas. Realiza esfuerzo por adquirir nuevas habilidades y conocimientos dentro de su ámbito de acción. Comparte sus conocimientos y experiencias y aplica nuevas ideas y tecnologías a su puesto de trabajo.
Nivel 1	Se limita a aprender aquello que le es enseñado directamente. No demuestra interés en aprender por su cuenta.
Nivel 2	Detecta necesidades de aprendizaje cuando se ve enfrentado a una situación puntual. Pregunta a sus supervisores o pares sobre maneras de solucionar el tema emergente.
Nivel 3	Busca activamente nuevas metodologías para enfrentarse a los problemas. Investiga y se anticipa ante nuevas situaciones desafiantes. Es capaz de incorporar nuevos esquemas de interpretación. Aprende no sólo en las actividades estructuradas de aprendizaje, como es el estudio, también lo hace con la práctica y la observación de personas que tienen más experiencia y conocimientos
Nivel 4	Tiene gran capacidad de aprender y de incorporar nuevos esquemas o modelos cognitivos y nuevas formas de interpretar la realidad. Se transforma en un referente en sus ámbitos de actuación por su disposición para el aprendizaje, que siempre está sobre el promedio.

En relación a la categorización de esta habilidad en las cajas, podemos inclinar una existencia de alto nivel generado a través de las distintas situaciones descritas por las

cajeras, en ellas podemos situar que la capacidad de aprendizaje puesta en práctica en diferentes oportunidades, lleva a calificarla como una habilidad y capacidad muy desarrollada por estos individuos, ya que las experiencias que se plantearon como ejemplo a esta circunstancia conllevó, la puesta en acción en sus labores, con gran esmero por hacer las cosas bien, iniciando procesos pertinentes y personales para obtener la información necesaria y pertinente que permitiera dar resolución a sus tareas. En algunos casos llegando a desarrollar acciones e ideas propias a través de su experiencia para llegar al objetivo final.

- *“Yo siempre que no conozco mucho una situación, pregunto, una vez estaba atendiendo un cliente y no sabía cómo atender su problema con el precio de un producto, por eso me puse nerviosa, pero mire a una compañera para que me dijera algunas cosas y al ver como las hacia no tuve más problemas y al final pude solucionar mi problema.*
- *“Ir a reemplazar a la panadería, tenía que pesar el pan de la gente y había mucha fila y para eso hay que tener las etiquetas de los precios de cada tipo de pan, así que me puse a ver un detalle de precios y me los aprendí super bien, el resultado fue bueno porque después ya no se hacían filas”.*
- *“Me tocó atender la cafetería y no sabía nada sobre manipulación de alimentos, sentí angustia, creía que la gente lo notaba, porque me habían enseñado recién en la mañana. El resultado fue que nadie notó nada, porque me quedo todo super bueno, hasta me felicitaron”.*
- *“Me tocó que no fue la persona encargada de ingresar depósitos en tesorería, así que vino mi jefa y me subió a la oficina, me enseñó algunas cosas rápidas y me dijo que si no sabía que la llamara, pero pude hacer todo sin llamarla porque muchas cosas se parecían a lo que hago siempre, aunque estaba nerviosa porque no entendía algo pero aprendí a hacer el procedimiento rápidamente”.*

9.2.8.- Análisis de la subcategoría Manejo de conflictos

Señala la capacidad de idear una estrategia que dará lugar a la resolución del problema, tomando en consideración tanto las necesidades y objetivos de la unidad, como la factibilidad interna de resolución. Desarrolla una propuesta sobre la base de una adecuada comprensión de la problemática presente. Es capaz de idear soluciones o estrategias a problemáticas futuras que pudiesen presentarse. Además de detectar las causas e impacto de la problemática que se ha presentado.

Rúbrica de análisis de la competencia para evaluar el nivel general de los sujetos en cada competencia:

Competencia: Manejo de conflictos	
Descripción:	
Nivel 1	Se muestra molesto y sin disposición a solucionar el conflicto. Impone sus propios puntos de vista y no escucha a su contraparte. No genera espacio para la comunicación.
Nivel 2	Es capaz de mantener la calma, sin embargo, no se sitúa desde la empatía. Aceptando con resistencia la postura del otro, o bien exponiendo sus propias ideas sin mayor argumentación.
Nivel 3	Logra situarse ante el problema con calma y empatía. Tiene una disposición abierta a considerar la posición del otro. Puede aceptar cuando el otro está en lo correcto y expone sus puntos de vista con argumentos claros y comprensibles.
Nivel 4	Se posiciona desde la empatía y busca encontrar un consenso que sea beneficioso para ambas partes en el conflicto. Tiene una disposición abierta y cálida y se ubica como un aliado frente al otro.

De acuerdo a las experiencias que aquí se plantean de acuerdo los discursos de las entrevistadas, no aparece dentro de las habilidades personales en forma desarrollada el manejo de conflictos, dado que caen continuamente en problemáticas de las cuales no realizan procedimientos internos para variar las conductas o mejorar las relaciones internas, negando la unidad del grupo laboral a través del mantenimiento del conflicto, al no hablar con la persona involucrada en la situación, solo se sitúan en espacios de no repetición por no interacción con la otra parte, ya que entienden según su razonamiento que el evento o discusión no debería repetirse nuevamente si no hay contacto.

- *Me pasó con una compañera que yo pensé que éramos amigas. Yo le pedí una explicación por una situación en particular que me había pasado me trató super mal y lo que más me dolió fue que dijo “tú crees que ustedes me importan, si ustedes no son nada”. Cuando escuche eso le dije que pensé que ella me consideraba su amiga y preferí no seguir discutiendo, terminar de hacer lo que estaba haciendo en mi trabajo y no hablarle más desde ese día, por eso desde hace como cinco meses que me dedico solo a lo mío y no tomarla en cuenta.*

- *En el cambio de turno con una compañera, me decía de mala manera, que no botara la basura del lugar de trabajo cerca de la caja, le dije que no me gritara y le explique que lo haría al tiro que no fuera estúpida y que no me hablara con esos gritos. Así que deje de hablarle para no tener que cruzarme otra vez con ella con discusiones.*

- *En la misma tienda retail, debí tratar con una persona que era muy envidiosa y con ella debía compartir la ventas y los bonos, por lo que era muy difícil hablar con ella porque no me caía bien. Varias veces discutimos, me caía super mal, así que mejor un día me fui de allí.*

- *Un día cualquiera también estaba de reemplazo de jefas y ocurrió que la mayoría de las cajas registradoras quedaron inactivas por un largo rato y tuve que trasladar a la cajera de cafetería al frente de cajas lo cual ella no quería y armó un gran conflicto porque decía que podía trabajar porque le dolían sus manos y yo le dije que era una situación inusual que solo era por unos minutos mientras solucionábamos los problemas en las demás cajas, ella después de alegar un rato accedió, pero me decía que me creía yo al hablarle así, no la tome en cuenta porque es una envidiosa nomas.*

Ubicar un proceso de construcción que permita subsanar las dificultades personales con aquellos con quien se tiene problemas no está dentro de la estructura orgánica de

pensamiento, por lo cual estos sujetos entrevistados solo develan en sus relatos que no aprecian cierta posibilidad de cambio de comportamiento que pueda llevarlas a una solución de su problemática, más bien vemos plantean cierta pasividad frente a la situación determinada, la que puede deberse al hecho de que no han desarrollado el manejo de conflictos como competencia personal.

9.2.9.- Análisis de la subcategoría Orientación al cliente

Esta competencia se identifica con la capacidad de identificar las necesidades del cliente, en ocasiones se puede anticipar a ellas aportando soluciones a la medida de sus requerimientos demostrando interés en atender a los clientes con rapidez, diagnostica correctamente la necesidad y plantea soluciones adecuadas, manteniendo además informados a los clientes del progreso o dificultades presentadas. Cumpliendo los plazos de entrega de los productos o servicios para los clientes. La relación con el cliente, así entonces, busca escuchar comprensivamente sus necesidades y establecer una solución de beneficio mutuo, cooperativa.

Rúbrica de análisis de la competencia para evaluar el nivel general de los sujetos en cada competencia:

Competencia: Orientación al cliente	
Descripción:	Implica el deseo de ayudar o servir a los clientes, de satisfacer sus necesidades. Se esfuerza por conocer y resolver los problemas del cliente. Utiliza los protocolos de atención institucional en su interacción con el cliente. Demuestra interés en atender con rapidez a los clientes, diagnosticando correctamente las necesidades y planteando soluciones adecuadas. Mantiene informados a los clientes del progreso o dificultades presentadas. Cumple los plazos de entrega de los productos o servicios para los clientes. En la relación con el cliente, busca escuchar comprensivamente sus necesidades y establecer una solución de beneficio mutuo, cooperativa.
Nivel 1	Atiende a los requerimientos de los clientes con mala disposición, no demuestra interés en solucionar sus problemáticas. Intenta derivar el problema a otras personas incluso teniendo la posibilidad de dar una respuesta satisfactoria.

Nivel 2	Explora las necesidades e inquietudes de cada cliente en la medida que ello resulte estrictamente necesario. Evaluará los niveles de satisfacción de los clientes utilizando los criterios mínimos para ejecutar su trabajo.
Nivel 3	Busca explorar las necesidades e inquietudes de cada cliente al máximo en la medida que ello resulte esencial para la elaboración de una tarea. Trata de establecer criterios que le permitan evaluar las necesidades y niveles de satisfacción de los clientes de forma general, sin enfatizar en relación a la atención personalizada a los mismos. Realiza esfuerzos eventuales para mejorar la calidad de vida de los clientes.
Nivel 4	Sus acciones están dirigidas a comprender y satisfacer a los clientes. Busca explorar las necesidades e inquietudes de cada cliente, brindando un trato personalizado que demuestra interés en cada uno de los mismos. Considera la plena satisfacción del cliente como un criterio esencial para la planificación de futuras actividades. Es capaz de realizar esfuerzos con el fin de lograr mejorar la calidad de vida de sus clientes y lograr obtener su aprobación y/o admiración por el trabajo realizado.

Ante las preguntas generadas en durante la entrevista con las cajeras muestreadas, se obtuvo la información de que sus habilidades están altamente guiadas por una baja capacidad de poder dirigirse en buena forma hacia las acciones que contemplan la interacción con el cliente, despertando continuamente ante situaciones de stress, una discusión que incapacita sus acciones como cajera orientada al cliente.

- *Lo difícil no es el trabajo, son más bien los genios y carácter de cada persona cuando he tratado de lidiar con cada una de ellas y ser neutra en todo y en toda situación, me ha resultado mal, porque una vez me pasó que quise calmar a un cliente que estaba enojado, pero me molesto tanto que termine gritándole y por eso me llamaron la atención.*
- *Con un administrador, siempre tenía problemas con los turnos extra que pagaba porque la gente no respetaba nuestra labor y querían que cuando ellos quisieran nosotras les fuéramos a pagar, entonces nosotras las enfrentábamos y les decíamos que más tarde porque estábamos ocupadas a lo cual ellos llamaban al administrador para acusarnos, le explicábamos porque no podíamos, muchas veces tuvimos que hacer cosas incorrectas para no tener más problemas, yo me sentía mal porque ellos no nos respetan.*

Se olvida así, dar soluciones congruentes a lo que se les solicita, cayendo en la interpelación personal que presentan aquellos clientes intolerantes ante las dificultades surgidas durante su estancia en los supermercados, esta entrevistadas no lograron atender la necesidad surgida, ya que no pudieron generar las herramientas indicadas para diagnosticar la situación y dar tranquilidad ante la situación. En donde además se generó discusiones personales que no mantuvieron el correcto desarrollo de los servicios olvidando establecer soluciones claras y acordes.

- *Estar sin sistema, es fundamental contar con la red y sistemas operativos, por eso cuando pasa eso, los clientes se desesperan y es difícil trabajar porque algunos son insolentes y creen que uno tiene la culpa de todo, la otra vez increpe a un tipo que empezó a gritarle a una amiga.*
- *La situación, tenía poco tiempo en mi lugar de trabajo y faltó una supervisora y me pidieron ayuda para ver un problema de un cliente, la persona estaba muy enfurecida por un error en la boleta y quería que lo arreglaran rápido, pero no se podía así que quise calmarlo pero no funciono, la cosa es que me empezó a ofender y yo casi le pegue, porque un guardia me afirmó menos mal.*

10.- LA INTELIGENCIA EMOCIONAL

Este test CTI “inventario de pensamiento constructivo”, como dice su título ha resultado eficaz para su pronóstico y medida de la inteligencia emocional. Evalúa a través de los pensamientos diarios automáticos, constructivo o destructivo, es decir constructivo se refiere a la manera de adaptarse a ciertas situaciones y destructivo hace referencia a cuando la persona no se adapta, se rigidiza. Epstein, (2003) hace referencia que esta rigidez dependiendo de las situaciones, como por ejemplo las decisiones rápidas, puede transformarse en adaptativa. El CTI permite predecir un amplio conjunto de ámbitos tales como la eficacia en el puesto de trabajo, el éxito académico, la capacidad de liderazgo, la capacidad para afrontar el estrés, el ajuste emocional o el bienestar general físico y mental. Es por ello que para el análisis cualitativo que se ha generado en esta descripción de la inteligencia emocional fue necesario entender esta desde la perspectiva de constructos instaurada por Seymour Epstein, de los cuales se tomó solo aquellos más relevantes para esta investigación.

10.1.- Matriz de categorías

1. Categoría	2. Sub - Categorías
Emotividad	- Autoestima - Tolerancia a la frustración
Eficacia	- Actividad - Responsabilidad
Rigidez	- Extremismo - Intolerancia
Ilusión	- Euforia - Ingenuidad

10. 2.- Análisis de la categoría Emotividad.

La emotividad demuestra la capacidad de enfrentarse a las situaciones potencialmente estresantes, las que se perciben como un desafío y no con temor, por lo que las personas con presencia de la emotividad experimentan menos estrés que los demás. Las personas se aceptan tal como son, no son excesivamente sensibles a las críticas, errores o rechazos. No se sienten afectadas por el recuerdo de adversidades pasadas y no se preocupan demasiado por las futuras. Cuando tienen sentimientos negativos piensan de manera constructiva en el modo de afrontarlos. Consecuentemente, tienden a sufrir menos estrés que el resto de las personas. Puesto que se caracterizan más por evitar pensamientos negativos, suelen ser personalidades tranquilas y centradas.

10.2.1.- Análisis de la subcategoría Autoestima

Señala una actitud favorable a sí mismo. Personas sin autoestima puede generar contrariedad por su actuar en una determinada circunstancia, pero esto no les lleva a considerarse como personas malas o indignas. La importancia de la autoestima radica en que afecta a nuestra forma de ser y a la percepción de nuestra vida personal. Por lo tanto, afecta a nuestro comportamiento y a la manera en cómo nos relacionamos con los demás.

Ante el análisis de cómo se comporta esta característica del autoestima en estas personas puede observarse a través de las funciones que cumple su discurso, elaborado a partir de preguntas que ahondan en cómo se sienten respecto a lo que las demás personas puedan pensar sobre ellas:

- *De cierta manera porque a veces uno no se da cuenta cómo lo ven las otras personas y la imagen que proyecta una y eso te ayuda a mejorar tu imagen frente a los demás.*
- *A veces me preocupa porque trato de ser lo más transparente posible.*

- *Creo que piensan que soy acelerada e impulsiva en cierto sentido, hasta hoy a mis 26 años me arrepiento mucho de algunas cosas que he hecho, porque creo que mi familia se avergüenza de mí.*

En estas circunstancias se obtuvo información sobre como estas desarrollan su comportamiento en cuanto al significado que le otorgan que otras personas las observen o de la manera en que se sienten observadas y evaluadas, dejando la visibilización de un yo muy débil, incapaz de situarse seguro desde sí mismo y desde el propio autoconocimiento, deviniendo en una constante validación desde aquel otro que se enmarque como el evaluador:

- *“de hecho muchas veces me he sentido presionada socialmente por ser o no lo que la gente espera de mí, aunque nadie me pida algo”.*
- *“a veces porque a uno no le gusta escuchar los errores que comete, o tal vez me molesta no saber bien sobre qué hacer”.*

10.2.2.- Análisis de la subcategoría Tolerancia a la frustración

Personas tienden a no sobreestimar la mayoría de las experiencias desfavorables. Existe en casi todas las personas una tendencia natural a sobre generalizar el significado de los acontecimientos negativos específicos, la diferencia es que no todos lo hacen en el mismo grado. Los sujetos con altos grados en esta faceta, lo hacen en menor medida que otros. Al contrario de aquellos que tienen bajos niveles de esta, ya que cuando algo sale mal en una tarea o situación concretas, tienden automáticamente a tener pensamientos negativos, los cuales reflejan subjetivamente inclinación al fracaso y al rechazo de otros, que los acercaría a un mundo depresivo.

En este campo de estudio se generaron datos que indican que los niveles de esta faceta, se ubican en rangos muy inferiores, esto debido a que sus planteamientos discursivos se

ubican desprovistos de los replanteamientos para solucionar un fracaso, o también de soluciones que permitan entender cómo seguir trabajando para obtener la consecución de los objetivos planteados:

- *Prefiero no seguir esforzándome para lograrlo, porque para que meter empeño y dedicación, si solo se pierde energía, si ya no lo lograste, mejor hacer lo que sabes.*
- *Hace poco estuve en huelga 2 meses, no conseguí nada, me siento decepcionada de todo el proceso y de mí porque tiendo a pensar mucho las cosas y no veo las soluciones que se me dan algunas veces.*

La idea de no progreso ante las dificultades que aparecen en sus vidas, está rodeada de conceptos como constante fracaso, no obtención e infelicidad. Este tipo de conducta evoca una baja capacidad de la tolerancia a la frustración.

- *Yo creo que la mayoría de las personas se frustrarían, si algo no lo consigo es mejor no gastar tiempo de la vida de uno, para qué volver a intentarlo mejor no ser infeliz a cada rato.*

10.3.- Análisis de la categoría Eficacia

Este patrón de pensamiento se constituye a partir de una escala bipolar que mide la tendencia a pensar automáticamente en términos que faciliten una acción eficaz. Los sujetos con altos grados son optimistas, entusiastas, enérgicos y fiables. Estas cualidades contribuyen a su disposición a actuar rápida y eficazmente, eso no quiere decir que sean impulsivos, ya que se toman su tiempo para planificar cuando es necesario. Generalmente aceptan bien a los demás y no albergan rencores; más que juzgar a las personas, juzgan los resultados de formas específicas de comportamiento. Tratan de encontrar soluciones realistas a los problemas.

10.3.1.- Análisis de la subcategoría Actividad

Se refiere a la tendencia a enfrentarse a acciones efectivas cuando una se encuentra con problemas, en vez de extender y obsesionarse en cómo proceder frente a ellos. Las personas que presentan actividad intentan hacer lo mejor posible en casi todas las situaciones, les gusta los desafíos y no abandonan ni se desaniman cuando tienen un fracaso, sino que, al contrario, intentan aprender de la experiencia. Es una de las facetas que más se relaciona con la Eficacia, con la fuerza del yo, rendimiento académico, ausencia de depresión y neuroticismo.

Bajo esta concepción, se puede observar una instancia personal que toma las características de esta, llevando el comportamiento de las cajas muestreadas, en líneas que apuntan hacia el enfrentamiento diario de sus vidas con los problemas que las circundan experiencialmente, tomando las instancias de dificultades como retos propios que se deben enfrentar día a día, aunque con ciertas problemáticas debido a que esperan constantemente el apoyo o ayuda externa, perdiendo el sentido de constructo personal:

- *fue un reto criar a mis hijos sola porque aunque tenía el apoyo de mis padres tenía que ejercer el rol de padre y madre pero solo por un tiempo porque llegó Leonardo, mi actual pareja, aunque no fue lo que yo pensaba.*
- *son muchas veces cosas críticas y te complican mucho la vida en el trabajo o en la casa. Solo es posible si se tiene alguien que te apoye constantemente.*

Logran sin embargo sobreponerse a sus adversidades, haciéndose parte del problema, es decir, lo reconocen como dificultoso, ya que comienza la asimilación de qué es lo que se tiene que vivir constantemente:

- *no me complico la vida, hay que vivir la vida con sus altos y bajos en lo que me tocó vivir y punto.*

- *cuando mi hijo se me enfermó y se me fue apagando, poco a poco hasta que se me fue al cielo. Uno se siente impotente de no poder hacer nada mas, solo hay que aceptar que pasara y resignarse.*

En base a ello el constructo psicológico debe ser formado, entendiendo el sistema macrosocial como algo injusto, pero que performa tu vida sin posibilidad de cambio, llevándote a la personificación del malestar, integrándose a él, y sin mirar hacia un cambio real generado por la motivación. Donde solo hay que tomar las herramientas que se tiene y seguir hacia los caminos que entregan los beneficios que permiten continuar manteniendo una familia o la existencia personal.

- *Yo creo que sin problemas seria una vida monótona cuando supera problemas y sales adelante te gratifica.*

10.3.2.- Análisis de la subcategoría Responsabilidad

Se relaciona mucho con la faceta de Actividad, ya que ambas poseen elementos en común, la diferencia radica en que, la Actividad se orienta exclusivamente a la acción, en cambio esta la incluye, además, se refiere a elementos de la planificación y reflexión atenta de las acciones que se realiza.

En este punto las mujeres que forman la muestra, dan a entender a través de su relato que sus decisiones tomadas en el diario vivir, vienen de procesos más simples que un análisis detallado de lo que pueden realizar:

- *A veces las cosas improvisadas salen mejor.*
- *La mayoría de las veces las cosas planificadas no te resultan, vivo el día a día y lo disfruto mucho.*

Así situamos que sus instancias de análisis respecto a la planificación de sus vidas y quehacer no se encuentra situado en un lugar de preponderancia, pero al contrario de la planificación, ubican la reflexión de los sucesos que se intersectan con sus vidas ocupa un espacio más grande ya que aquí la del pensar y buscar comprensión de los hechos de sus vidas aparece como importante:

- *“Pensar, pensar mucho y cuando saco la conclusión si es muy difícil pregunto para tener otra visión”.*

Pero aunque la reflexión es importante, no logran generar herramientas que permitan la construcción de un pensamiento global que haga el análisis situacional y frente a él desarrollar una batería de acciones a seguir para llevar a cabo una acción.

- *“Pienso, pienso, pienso y pienso y a lo mejor por eso no logro tomar grandes decisiones nunca en mi vida”.*

10.4.- Análisis de la categoría Rigidez

Las personas con mucha rigidez de pensamiento ven el mundo en blanco y negro e ignoran las diferencias más finas. Por su pensamiento rígido y su tendencia a agrupar los hechos y las personas en amplias categorías, propenden a las soluciones simplistas y a los prejuicios así como sentirse incómodas e incluso alteradas especialmente cuando no se cumplen sus expectativas y estereotipos.

10.4.1.- Análisis de la subcategoría Extremismo

El pensamiento extremista es aquel que ubica las decisiones u opciones frente a los planteamientos críticos en forma de que no hay puntos de consenso o acuerdo medio, siempre existe la idea que las cosas son o no son, todo es situado en un polo de análisis y

resoluciones que no optan por comprender los procesos, más que por ideas que pueden ser exageradas en momentos.

En la estructuración que se genera en este concepto en cuanto a las características estudiadas de la muestra, se pueden apreciar componentes psicológicos que albergan ideas propositivas respecto a cómo logra funcionar esta característica en la personalidad de estas personas. Las que apuntan hacia el proceso de que no logran generar un proceso de análisis situado en percepciones positivas o negativas, buenas o malas, opciones de decisión muy contrariadas, Incluso su tipo de pensamiento extremo se ve situado en una posición elevada en cuanto a la existencia misma de este en las personas muestreadas, que podemos visualizarlas en la forma de análisis y evaluación que realizan respecto a las personas que las rodean, dado el planteamiento:

- *“en la vida uno también puede enseñar a quienes no saben tratar bien, por eso hay que reaccionar igual.*

Sin llegar a un punto medio de reacción, lo que traduciría su actuar en un hecho intempestivo, rápido y sin razonamiento.

- *no tengo por qué aguantar pesadeces si alguien me trata mal, simplemente le contesto.*
- *si la gente te trata mal hay que hacerles saber que no está bien, y reaccionar como ellos para que aprendan que no se hace.*

Los supuestos de este tipo de pensamiento emocional se ven radicados también respecto a la forma resolutiva de acuerdo a las diferentes instancias situacionales que deben vivir en el transcurso de su vida, lo que se ve discriminado cuando solo podemos observar que las soluciones que se cruzan ante estas instancias se ubican en dos polos, sin llegar a un período de evaluación con un pensamiento más abstracto que permita dar origen a otras posibilidades de respuesta.

- *pienso siempre y le doy revueltas a posibles soluciones, pero siempre es lo mismo, hay cosas malas y otras positivas.*

- *pienso que gente que tiene la razón y otra está equivocada.*
- *soy de la idea de que las cosas siempre son blanco o negro.*
- *los problemas siempre tienen solución, ya sean negativos o positivos, lo único que no podemos solucionar es la muerte. De cada uno depende elegir la correcta.*

10.4.2.- Análisis de la subcategoría Intolerancia

Correlaciona negativamente, con amabilidad y atención a los demás. La intolerancia resulta ser cualquier actitud irrespetuosa hacia las opiniones o características diferentes de las propias. En el plano de las ideas, se caracteriza por la perseverancia en la propia opinión, a pesar de las razones que se puedan esgrimir contra ella. Plantea cierta dureza y rigidez en el mantenimiento de las propias ideas que se tienen como absolutas.

Un factor importante dentro de los requerimientos del cargo de cajera de supermercado, se destaca que la atención al cliente es crucial, por lo cual al evaluar este tipo de pensamiento se observa que las personas participantes se enmarcan en un manejo inadecuado de la tolerancia, es decir el concepto de intolerancia se inserta como un eje principal dentro de las características de sus acciones y determinaciones:

- *Si hay gente que con sus actitudes raras me hacen sentir mal y les respondo en contra de lo que hacen o dicen.*
- *Si lo pienso que una a veces está muy bien y cualquier comentario que me hacen, me decae el ánimo y eso me hace sentir con rabia y decir cosas desagradables.*
- *hay personas que superan mi pensamiento y no los aguanto, pero no es algo que ocurra todos los días.*

Los aspectos de las relaciones que establecen se ve basado en desconfianza con el otro, seguido por situaciones donde se destacan aspectos tales como la incapacidad de aceptar otro tipo de comportamiento distinto al que las entrevistadas están dispuestas a tolerar:

- *creo que uno tiene el derecho de no tomar en cuenta a otro tipo de gente desagradable que no piensa igual que uno*
- *No es buena idea mantener contacto con gente que no se parece en cosas como pensamiento, porque no son los que te apoyan o te quieren.*
- *creo que hay gente que no te apoyaría en algunas cosas, puede ser muy buena persona, amiga o amigo, pero hay casos que por pensar diferente no te apoyarán en nada, así que para qué tenerlos cerca.*

10.5.- Análisis de la categoría Ilusión

Esta escala tiene dos polos: el grado en que una persona es optimista sin fundamento; optimistas ingenuos, fuertes de espíritu, caen bien a los demás y, a menudo, son buenos políticos. En el lado negativo, una visión simplista de la vida y una tendencia a evitar realidades desagradables y, a la vez, al desacierto por no tomar las debidas precauciones.

10.5.1.- Análisis de la subcategoría Euforia

La creencia de que tras un resultado favorable, todo será éxito. El uso más habitual de este concepto está asociado a la sensación de bienestar, ya que esta se logra alcanzar gracias a una gran alegría o una gran emoción positiva, lo que lleva a pensar que después de ello vendrán solo sucesos mejores en la vida. Un alto nivel de esta, produce problemáticas para pensar en las circunstancias que rodean el día a día y las dificultades que podrían presentarse. No hay preparación o motivación continua.

Se logra dar cuenta durante el proceso de entrevistas que esta temática evaluada como euforia, logra situarse en aquellos espacios donde el observarse a sí mismo como sujeto parte de un proceso que puede ser afectado o no por el entorno, ambiente u exterior, aparece como señal de buena fortuna para el futuro, se generan aquí con las entrevistadas, muestras de que los sucesos que les ocurren en la vida de forma positiva es el gran factor relevante de que todo será mejor, respecto a la situación actual, se observa así un índice de

elevada positividad frente a los sucesos cuando algo importante esperado por ellas les resulta de buena manera:

- *Feliz alegre con energía y con ganas de hacer las cosas mejor.*
- *Feliz por conseguir lo que quiero*
- *Feliz orgullosa me gustaría que todos lo notaran.*
- *Se me sube el autoestima y me siento feliz*
- *Satisfecha porque para que te diera resultado tienes que haber hecho bien las cosas.*

Este proceso de sobrevalorar los sucesos y creer que todo el desarrollo de las experiencias y circunstancias vivenciales dependerá de las buenas y/o positivas situaciones que te ocurran día a día, hace que los sujetos muestreados se distancien del análisis diario respecto al quehacer y ciertas decisiones que afectan directamente en las gestiones diarias de la vida de cada una de estas personas.

- *Cuando me pasa algo bueno me siento feliz orgullosa y me gustaría que todos lo notaran para que vieran que me irá excelente de aquí para adelante.*
- *Sentirme orgullosa es esencial y obvio que todo será mejor en mi vida.*
- *Yo lo creo, te motiva y te da aliento para ver un futuro mejor.*
- *Que te feliciten es que te tomen en cuenta, y si pasan esas cosas, todo te ira mejor en la vida porque hiciste las cosas bien.*

10.5.2.- Análisis de la subcategoría Ingenuidad

Es una característica de personalidad que indica los juicios sociales, y que incide en la interacción social. El rasgo de esta personalidad, genera que la confianza varíe desde un extremo positivo caracterizado como excesiva ingenuidad o credulidad, y el otro extremo negativo como elevada suspicacia o desconfianza. Se relaciona con un sesgo de positividad que muestra la mayoría de la gente en sus evaluaciones sociales, por el cual se tiende a

evaluar de forma positiva a los demás. Ejemplo: La creencia de que todo el mundo tiene buen corazón.

Resulta difícil no tomar atención al punto de que la ingenuidad en este espacio aparece casi un lugar de inexistencia, dado que las características personales de cada individuo participante indicó que no creían que la mayoría de las personas fueran buenas, es decir su discurso psicológico se situaba en el lugar de aquellos que sitúan al mundo como un lugar muy inhóspito debido a que las personas pueden hacer daño constantemente a otras. Y en específico es el malestar propio, debido en primera instancia sus propias urgencias culturales otorgadas en su desarrollo personal.

- *lo veo a diario cuando pregunto a la gente si dona sus pesos de vuelto y dice que no, y empiezan con sus discursitos.*
- *La mayor parte no es buena, yo trató de ignorar a la gente que es rencorosa y anda dejando malas vibras.*
- *hay muchas personas con buen corazón, pero la mayoría de la gente está con malas intenciones.*

Todo esto conlleva una instancia de comportamiento e interacción interpersonal de forma muy difícil, ya que en cada instante se está entendiendo que ese otro podría plantear alguna especie de mal sobre ellas. Indicando que sus relaciones no se mueven por simulaciones de buen trato cuando la existencia es falsa, ya que no presentan la motivación por generar otro tipo de relaciones con las personas con quien se tiene dificultades. No aparecen aquí dentro de los sujetos muestreados características por evitar una situación problemática siendo más pasivo en la interacción con alguien de quien se desconfíe o no se tenga agrado, solo plantean que si no les agrada alguien lo hacen saber inmediatamente y cortan la comunicación verbal con aquel involucrado. Es así como este tipo de conocimiento se encuentra muy vagamente en la existencia personal respecto a las emociones de estos sujetos.

- *No, tienes que ser tal cual eres, si eres cariñoso bien, pero no por agradar tienes que cambiar.*
- *Amables y cariñosos sólo con quienes lo merecen o realmente les tenemos cariño.*

- *Sí creo que sí uno es agradable está bien para los cercanos, pero no para otros ajenos.*
- *Yo creo que ser amable tiene que ser consecuente con uno, si alguien no me cae bien, yo no seré amable porque no tengo por qué hacerlo.*

11.- CONCLUSIÓN Y DISCUSIÓN.

Este estudio comenzó su desarrollo en base a la búsqueda de información pertinente y real sobre las habilidades de un grupo de personas que se desenvuelve laboralmente a diario en un supermercado, una institución muy importante para las sociedades, lugar en el que podemos abastecernos de alimentos y una gran variedad de productos. Allí es donde trabajan estas cajeras que decidieron participar de este estudio que busca finalmente evaluar que competencias laborales se ven reflejadas en su comportamiento, entendiendo que desde estas decisiones podemos también situarnos en sus emociones, aquellas que afectan directa y proporcionalmente cualquier decisión, a la que hoy a partir de su importante e influyente relevancia en el pensamiento humano se le conoce como inteligencia emocional.

Las dos variables esenciales de este estudio; las competencias y la inteligencia emocional, son las que atraviesan el completo cuerpo de esta investigación situado como objetivo general, ayudando en el encuentro de un planteamiento para identificar finalmente de manera descriptiva cuáles son las competencias e inteligencia emocional que se observan a la base del desempeño de las cajeras del supermercado Monserrat de Peñaflo.

Hemos atravesado así en el levantamiento de los datos necesarios para el cumplimiento de esta, por variadas definiciones y estudios previos de teóricos y autores principales y relevantes en esta área, como lo son McClelland D. (1999), Saracho, José M. (2005) en el

conocimiento y estudios sobre las competencias y Goleman, D. (1998) teórico impulsor del estudio sobre la inteligencia emocional en el desarrollo laboral de las personas. Desde ellos he generado un homogéneo desarrollo como proceso de investigación orientado hacia la descripción final de estas dos perspectivas planteadas.

Se ha logrado de esta forma situar en el espacio de las habilidades, aptitudes y conocimiento de las cajeras muestreadas ciertas interpretaciones obtenidas a través de procesos instaurados de orden cualitativo para obtener finalmente los siguientes datos:

Se implementó un proceso de análisis referido a que las cajeras no mantienen un perfil de cargo laboral respecto a las funciones y tareas que deben realizar en sus puestos de trabajo, siendo la información poco clara respecto a qué se propone por parte de la organización como competencias necesarias para ejercer el rol de la cajera, donde no hay información pertinente para esta finalidad, por lo cual se decidió evaluar una cierta cantidad de competencias definidas por el investigador y que tienen su origen en las actividades que deben llevar a cabo las cajeras y que son descritas a viva voz en una entrevista personal con las jefas de control de cajas y los gerentes de la organización, desde allí se tomó la decisión de elegir una serie de competencias que tomaran transversalmente las tareas y funciones solicitadas a las cajeras. Es ahí donde se podría detener la reflexión primaria respecto como investigador y plantear que esta instancia escapa principalmente de la tarea que no ha definido claramente el área protagonista en las descripciones de cargo para las cajeras, es decir, se observa y percibe en esta situación, que no hay una preocupación mayor por parte de la organización en desarrollar estos perfiles de cargo, manteniendo solo en el sentido común las actividades que estas trabajadoras deben desarrollar, desde allí la primera falencia que se genera para la investigación es la no participación de la institución al no tener una definición clara de las funciones de sus trabajadores respecto a sus labores, siendo el investigador a raíz de este proceso, el encargado principal de denominar aquellas competencias que debiesen estar a la base de sus tareas y comportamiento laboral.

El análisis cualitativo de la inteligencia emocional devino del estudio de esta característica propuesto por Seymour Epstein en (2003) en su “Inventario de pensamiento constructivo (una medida de la inteligencia emocional) situado como un test validado en el ámbito de la investigación como una forma capaz de medir y permitir la evaluación de ciertos constructos tomados y definidos como las variables principales e influyentes para la inteligencia emocional, desde allí se tomó para esta investigación una serie de constructos que permiten describir las características principales de la inteligencia emocional de las cajeras.

La serie de competencias se conformó como una lista de 9 competencias importantes para las labores y actividades de una cajera del supermercado Monserrat en su puesto de trabajo las que arrojó un nivel de estadía del grupo muestreado en cuanto a cada competencia definida. Siendo la determinación de niveles también en la inteligencia emocional en cuanto a sus constructos un definición común.

Dado que las competencias a partir de una rúbrica de análisis para determinar el nivel de existencia de cada una en las habilidades de las personas muestreadas aparecen en una escala de cuatro características, se decidió situar los niveles de Insatisfactorio y Básico en el nivel Bajo, y los niveles de Competente y Destacado en el nivel Alto, para así asimilar al análisis de nivel que tienen las categorías de la inteligencia emocional, permitiendo así la descripción de estas dos variables en forma más generalizada.

Categoría	Sub - Categorías	Nivel
Competencias laborales	Ajuste a procedimientos	Competente (Alto)
	Perseverancia y tolerancia a la frustración	Básico (Bajo)
	Relaciones interpersonales	Insatisfactorio (Bajo)

Categoría	Sub - Categorías	Nivel
Emotividad	Autoestima	Bajo
	Tolerancia a la frustración	Bajo
Eficacia	Actividad	Alto

Organización y planificación	Insatisfactorio (Bajo)
Orientación a la calidad	Básico (Bajo)
Autonomía	Competente (Alto)
Capacidad de aprendizaje	Competente (Alto)
Manejo de conflictos	Insatisfactorio (Bajo)
Orientación al cliente	Básico (Bajo)

	Responsabilidad	Alto
Rigidez	Extremismo	Alto
	Intolerancia	Alto
Ilusión	Euforia	Alto
	Ingenuidad	Bajo

Se llega así al análisis final de las características de las competencias en las cajas muestreadas, donde se llegó a obtener los siguientes resultados:

Las competencias de Ajuste a procedimientos, Autonomía y Capacidad de aprendizaje son aquellas que se encuentran en un **nivel alto** de desarrollo dentro de las habilidades que presentan laboralmente estas cajas, donde presentan altas capacidad para seguir indicaciones de forma precisa, logran generar acciones de forma independiente dando cumplimiento a sus objetivos y manteniendo además una habilidad para aprender rápidamente lo que se le enseña, junto con capacidad para buscar la información necesaria y pertinente para lograr el aprendizaje. Estas competencias se ubican en un nivel alto y se encuentran muy ligadas a la motivación que muestran constantemente durante las entrevistas, y es que sus principales fundamentos para ejercer esta actividad, es debido a que su necesidad económica es imperante en sus realidades sociofamiliares, ya que el general de la muestra son personas de escasos recursos, problemáticas con delincuencia, dificultades familiares que se ven situadas como puntos angulares de la razón que las llevó a buscar un trabajo y mantenerlo para así asegurar el dinero que ayude a su núcleo familiar a final de mes, dentro de la entrevista se logró observar que la generalidad con excepción de (de dos casos) las cajas muestreadas no han tenido estudios de educación superior, situándose esto como falencias de formación en la cultura educacional, ya que su formación ha venido de liceos técnicos con estudios de secretaria de nivel técnico medio que les

permitió afrontar la búsqueda de un trabajo como cajera, pero que no han recibido mayor formación educacional, esto también se observa en los bajos índices de nivel socioeducacional de sus familias, dado que sus padres no presentaron tampoco algún tipo de estudio profesional, siendo además el no termino de los estudios básicos la principal circunstancia por la que atravesaron estas familias donde se criaron, por ello es que ven puestas todas sus esperanzas de dinero en esta labor remunerada que realizan, generando un comportamiento que permita ser valoradas por quienes son sus jefes.

Dado estas similares características sociales vividas por las entrevistadas es que se podría ver disminuidas o en un **nivel bajo** las competencias de Perseverancia y tolerancia a la frustración, Relaciones interpersonales, Organización y planificación, Orientación a la calidad, Manejo de conflictos y Orientación al cliente, ya que no logran mantener una habilidad personal y propia que les permita seguir confrontando los errores o fracasos, mas solo prefieren situarse en la seguridad de no generar ninguna acción que las lleve a sentir mal con las acciones que no logran realizar, el manejo deficitario con las personas de acuerdo a las diferencias que existen en sus personalidades o pensar distinto, el no logro de realizar procesos que permitan organizar sus acciones, buscar herramientas y procesos que otorguen efectividad cuando tengan muchas actividades, las dificultades para lograr preveer las acciones que se deben ejecutar en ciertos momentos, se ve reflejada en la desorganización y problemáticas para generar procesos que sigan una secuencia jerarquizada que otorgue efectividad en sus acciones. Hay también déficit en la capacidad de orientarse en sus labores a una acción que venga procesada por la finalidad de trabajar usando medios que permitan revisar lo que se hace, analizar mediante procesos creativos propios lo que se está haciendo para apuntar a no generar errores, para así no tener que volver a desarrollar las mismas acciones, no se observa la capacidad de autocorrección en lo que se hace cotidianamente, solo se apunta a terminar el trabajo o labor, pero no aparece la evaluación de cómo está haciendo. Luego también se ubica en su comportamiento grandes dificultades en las habilidades para contener los probables problemas que puedan surgir con otros, su característica personal se observa muy desprovista de una capacidad de análisis que opte por no permitirse los problemas, discusiones o peleas con otras personas

cuando sucede algo que puede estar en contra de las características personales, es en esas instancias donde aparece la impulsividad y conflicto por resolver las circunstancias contractuales con compañeras de trabajo y/o clientes. Por último la capacidad de orientarse a la resolución de la necesidad de problemas por parte del cliente, atención o entrega de servicio y/o producto, no aparece desarrollada, dado que plantean respuestas apuntadas nuevamente por impulsos que las llevan a discutir con los clientes cuando se sitúa como demandante, las cajeras plantean sus discursos de acuerdo a esta competencia, en que la interpelación personal que presentan aquellos clientes intolerantes ante las dificultades surgidas durante su estancia en el supermercado será recriminada inmediatamente por la cajera que no estará dispuesta a tratar bien a este cliente. Se observan dificultades con el trato interpersonal y manejo de los conflictos principalmente que llevan la continua reproducción de otras competencias en bajos niveles, junto con falencias autocríticas y de proyección vivencial que coartan el desarrollo de otras. Por lo que aquí se hace muy necesario la ayuda por parte de la organización para generar un trabajo puntual en cada una de estas competencias en un nivel bajo, ya que son estas las que pueden producir bajas de rendimiento, ausentismo laboral, dificultades con los clientes y/o problemas de cuadratura de cajas.

Para el análisis de la inteligencia emocional fue necesario entender esta desde la perspectiva de constructos instaurada por Seymour Epstein, por lo cual en los resultados obtenidos se extrapolaron siempre la característica de existencia de la inteligencia emocional, pero en rangos opuestos, como lo son la baja capacidad de utilización de la inteligencia emocional o una alta capacidad de uso de la misma. Se pudo apreciar por eso mismo que hubo un **nivel alto** en las categorías de Actividad y Responsabilidad las que apuntan a entender que las cajeras muestreadas se ubican en instancias donde generan una actitud de desarrollo de acciones constantes en su vida, es decir mantienen dentro de sus vidas, un desarrollo experiencial movido por procesos que produzcan la elaboración de tareas o actividades continuas que muestren la tendencia a enfrentarse a situaciones de forma efectiva en momentos de encontrarse con problemas, en vez situarlos como dificultades y obsesionarse en cómo proceder frente a ellos, se observa así un deseo por

hacer lo mejor posible en todas las situaciones que atraviesan, motivándose por los desafíos y no desanimándose cuando tienen un fracaso intentando aprender de la experiencia generada. Luego también aparecen rasgos en la responsabilidad que apuntarían a la búsqueda de querer generar herramientas que permitan junto con su capacidad de actividad el desarrollo de la planificación y reflexión atenta de las acciones que comienza a realizar y enfrentar. El Extremismo, como parte de la inteligencia emocional, se presenta en un nivel alto también junto con la Euforia en estas cajas , donde el extremismo se ubica en la toma de decisiones que realizan o las opciones que se plantean frente a los planteamientos críticos en una manera muy opuesta, es decir la vía de solución, consenso o acuerdo medio no aparece aquí ubicada, por lo cual siempre existe la idea que las cosas son o no son para ellas, no logra situarse un pensamiento más analista que plantee posibilidades que no sean parte de un polo de opciones, todo es ubicado desde la mirada que opta por no comprender los procesos medios de una decisión más clara y no extrema, siendo así una muestra de aquellos decisiones impulsivas respecto a las circunstancias que atraviesan con los clientes o sus propias compañeras, no existiendo la posibilidad de análisis medio de que hay sucesos que no son buenos o malos, ya que pueden trabajarse interna e interpersonalmente. Así es como la Euforia también elevada en las características del pensar de los sujetos muestreados se ve reflejada en tanto aparecen respuestas o resultados que son favorables para estos, creyendo que luego lo que vendrá por sus acciones será todo éxito y mejora en sus vidas, comienza en ellas entonces el uso constante de sensación de bienestar, ya que esta se logra alcanzar gracias a una gran alegría o una gran emoción positiva, pero se pierde así la falta de análisis frente a los sucesos, deja de aparecer el planteamiento crítico de las acciones a seguir, o el proyecto que se debe plantear ante lo que ocurre. El pensamiento de estas personas respecto a cómo manifiestan el agrado o desagrado por otras personas acá se observa en el análisis del **alto nivel** de la intolerancia, al ser un punto muy fuerte en las cajas, ya que no se logra observar la amabilidad en la atención a los demás debido a que no logran generar comprensión o entendimiento por procesos ajenos, ya que solo se plantea en su pensamiento, tendencias de actitudes irrespetuosas hacia las opiniones o características diferentes de las propias. Solo se plantea así la perseverancia en la propia opinión, a pesar de las razones que otras personas pudiesen plantearles.

Es entonces la Euforia, Intolerancia y Extremismo, la combinación de constructos de la inteligencia emocional que denotan una baja capacidad de uso de la inteligencia emocional, ya que al encontrarse en un nivel alto, son indicativos de un nivel negativo de esta. Es decir al contrario de los niveles e indicativos positivos de alto o bajo, estos constructos dan muestra de una puntuación deficiente del uso de esta inteligencia.

En un **nivel bajo** podemos hallar el Autoestima, la Perseverancia y tolerancia a la frustración e ingenuidad, las que aparecen en las cajeras como pensamientos que indican en primera instancia que en estos sujetos no hay un desarrollo de lo que significa tener una actitud favorable a sí mismo, donde solo hay contrariedad por su actuar en toda circunstancia, afectando directamente su forma de ser y percepción de su vida personal. Tienden automáticamente en cuanto a sus experiencias, a tener pensamientos negativos sobre los hechos, los que terminan reflejando en ellas en una forma subjetiva de fracaso y rechazo a los otros. Finalmente se logra observar con bajas características de preponderancia a la Ingenuidad, ya que se ubica bajo un discurso caracterizado por una personalidad altamente crítica de las personas y el mundo que les rodea, siendo enmarcada en ocasiones desde una mirada altamente desconfiada de las acciones del otro, por lo que este juicio social, incide directamente en su interacción social cotidiana comportándose como un extremo de crítica negativa llena de suspicacia o desconfianza hacia el otro.

Lo que se logra observar en esta descripción de experiencias y pensamientos de las cajeras de un supermercado en específico como el Monserrat de Peñaflor, en cuanto a características de orden personal como laboral, es claro que debe generarse un trabajo que permita la adquisición y desarrollo de las competencias aquí observadas. “Si tradicionalmente se da una gran importancia a títulos o diplomas obtenidos en lo referente a formación previa, el concepto de competencia ha puesto el acento en la idea de que la experiencia profesional es el único medio de adquirir competencias no reconocidas por títulos, pero cuya evaluación objetiva es necesaria para que el individuo pueda beneficiarse de ellas y para que la empresa pueda utilizarlas” (Levy Leboyer, C. 1996).

Es así como bajo todas las indicaciones ya señaladas, se puede plantear que las instancias que llevan a que las cajeras tengan pensamientos y reacciones consideradas negativas frente a las funciones y tareas que deben desarrollar en sus labores de cajera, como las discusiones frente a los clientes cada vez que aparecen discordancias en los que se entiende por precios de los productos, las interacciones interpersonales que mantienen diariamente las cajeras, en cuanto conversaciones o discusiones cuando se juntan a comer a las horas de colación, cuando se indican precios en sus puestos de trabajo, desarrollos laborales respecto a las tareas al momento de contar dinero, entregar las cajas cuadradas al hacer los arqueos al cierre del supermercado, al buscar productos en las góndolas, las problemáticas al tener que valorar sus propias capacidades, el análisis de las propias experiencias cuando señalan que no les queda nada más que trabajar en el supermercado para así obtener dinero para sus hogares.

Por ello al correlacionar y al observar los datos obtenidos, se podría indicar que en estas cajeras muestreadas en el supermercado Monserrat de Peñaflor existe a raíz de los constructos tomados para entender en su conjunto como **inteligencia emocional** un bajo nivel de esta. Lo que conlleva finalmente una valoración negativa desde los supervisores, o sin desarrollo por parte de las personas muestreadas, la que se logra identificar desde los bajos niveles de los conceptos: **Euforia, Extremismo, Intolerancia, Ingenuidad, Autoestima y Tolerancia a la frustración y perseverancia**. Estos son los que afectarían todas estas conductas y decisiones personales indicadas previamente, en las llamadas competencias, las que en esta investigación se identifican como: **Perseverancia y tolerancia a la frustración, Relaciones interpersonales, Organización y planificación, Orientación a la calidad, Manejo de conflictos y Orientación al cliente** los que finalmente llevan a comportamientos descritos anteriormente que terminan siendo calificados como un bajo desempeño por parte de los supervisores y jefes de estas.

Al contrario podemos observar que aquellas características de comportamiento calificadas como positivas por los supervisores de las cajeras muestreadas, como realizar actividades o procedimientos que no se les habían enseñado tan claramente anteriormente, o generar su

trabajo en forma autónoma, sin tener que indicar previamente lo que debían realizar, desarrollan labores responsablemente cuando estas se indican a las cajeras para sus funciones haciéndose cargo de lo que les corresponde y de otras tareas que conllevarán el logro del objetivo planteado. Sus tareas logran ser desarrolladas individualmente sin previo mandato por una jefa de cajas o gerente de local, además de seguir al pie de la letra según algunas jefas las tareas e indicaciones de lo que se mandata en el supermercado, se hacen cargo de las estructuras políticas de la organización y las siguen cotidianamente, lo que podemos observar en aquellas competencias que se encuentran en un nivel alto como: **Capacidad de aprendizaje, Autonomía y Ajuste a procedimientos**, las que se logran asimilar con aquellas pequeñas características de la inteligencia emocional que están en un nivel alto en los sujetos muestreados, como lo son: **Actividad y Responsabilidad** de las que se podría decir para concluir, que según las definiciones y características propias son concordantes con aquellas competencias que aparecen en nivel alto

Hay variadas formas de desarrollo de las competencias, las que se encuentran situadas por la formación previa, los cursos de capacitación o estudios específicos y la interiorización conductual debido al desarrollo de un trabajo o labor. Las personas "nunca cesan de aprender, a lo largo de la existencia, o por lo menos, todas las experiencias son susceptibles de construir ocasiones de aprendizaje" (Levy Leboyer, C. 1996). Por lo que el trabajo desarrollado por las cajeras ha podido permitir que desarrollen las competencias que se encuentran en un nivel alto, pero no aquellas que se sitúan como bajas, por ende apuntar a observar una descripción de la inteligencia emocional busca generar metodologías de trabajo orientado en específico a desarrollar las habilidades necesarias para que se potencie cada constructo formador de la inteligencia emocional aquí situado, por lo que se direcciona también de mejor forma con las competencias a tratar, mejorar y desarrollar.

BIBLIOGRAFÍA.

- Cancino, C., Morales, M. (2008) Responsabilidad Social Empresarial, disponible en: <http://redunirse.org/files/Serie%20Docente%20N%C2%BA%201%20-%20RSE.pdf>
- Carolina Cajas M. María José Núñez N. (2011) La influencia del tipo de liderazgo en la motivación de los trabajadores: *Tesina para grado de Licenciatura en Psicología*, Santiago de Chile: UAHC.
- Chiavenato, Idalberto Introducción a la Teoría General de la Administración, McGraw-Hill Interamericana de México S.A. de C.V, Cuarta Edición Naucalpan de Juárez, Estado de México 1997
- Chiavenato I. (2009) Gestión del talento humano, New York, EE.UU: Mc Graw-hill
- Gestión del talento: Una estrategia diferenciada para un entorno global, (En línea) Disponible en: http://www.peoplematters.com/Archivos/Descargas/Internacional/Gesti%C3%B3n%20del%20Talento%20Global_HDBR_0811.pdf
- Gestión del Talento Humano, Disponible en: <http://www.gerencie.com/gestion-del-talento-humano.html>
- Goleman, D. (1998) La práctica de la inteligencia emocional, versión castellana, Editorial Kairos, Barcelona: España
- Hernández, R, Fernández, C. y Baptista, P. (1998). Metodología de la Investigación. 2da edición. México. McGraw Hill.
- Inteligencia Emocional, Disponible en: <http://www.grupoelron.org/autoconocimientoysalud/inteligenciaemocional.htm>
- Kaufmann, A. (1993). El poder de las organizaciones: comportamiento estructura y entorno. Universidad Alcalá de Henares: Madrid.
- Krippendorff K. Metodología de análisis de contenido. Teoría y práctica. Barcelona, Paidós. Información también disponible en: http://caterina.udlap.mx/udl_a/tales/documentos/lco/de_g_p/capitulo3.pdf
- Lévy-Leboyer, C., (1996). Gestión de las Competencias. Ediciones Gestión 2000. Barcelona- España.

- Manual CTI “Inventario de pensamiento constructivo (una medida de la inteligencia emocional) Seymour Epstein, estandarizado por Tea Ediciones, S.A., Madrid 2003.
Disponible en: http://www.web.teaediciones.com/Ejemplos/Manual_CTII.pdf
- McClelland D. Solana G. (1989) Estudio de la motivación humana, Madrid, España: Narcea.
- McClelland D. (1999) Medir la competencia en lugar de la inteligencia, Madrid, España: Morata, 1999. p. 124-148
- Peiró, J.M; Prieto, F (1996). Tratado de psicología del trabajo, *Vol 1. La actividad laboral en su contexto..* Madrid: Síntesis
- Psicología Laboral: Habilidades Blandas,
Disponible en:
<http://praxischile.blogspot.com/2009/03/habilidades-blandas.html>
<http://www.habilidadesblandas.com/>
<http://www.seminarium.com/cl/noticias/habilidades-blandas-su-importante-rol-en-las-empresas/>
- Responsabilidades de un cajero
Disponible en:
http://www.ehowenespanol.com/tareas-responsabilidades-cajero-supermercado-lista_105614/
- Sepúlveda M., Vásquez J. (2008) “Inteligencia Emocional y Liderazgo” Un estudio, sobre la relación que pudiese darse entre la inteligencia emocional y los estilos de liderazgo en los jóvenes dirigentes estudiantiles, secundarios y universitarios de la región Metropolitana. Tesis para optar al grado de Licenciado en Psicología. Santiago de Chile: UAHC.
- Robbins, Stephen P. (2004). *Comportamiento Organizacional*. (10 ed.). México: Pearson Educación.
- Saracho, José M. (2005). Un modelo General de Gestión por Competencias. Santiago. Ril Editores.
- Saracho J.M (2011) Talento Organizacional, Santiago de Chile: Ril Editores.
- Supermercados en Chile
Disponible en:
<http://www.fundacionsol.cl/wp-content/uploads/2010/09/Informe-Ditrab-2007-Supermercados2.pdf>

- Spencer, Lyle M., Spencer Signe M. (1999) Evaluación de competencia en el trabajo: “Modelos para un desempeño superior”
Disponible en: <http://es.scribd.com/doc/19788609/Libro-Competencias-Spencer>

Anexos

A continuación se presenta una muestra pequeña de las técnicas utilizadas para recoger los datos de las variables estipuladas en la investigación orientada sobre las cajeras del supermercado Monserrat de Peñaflor.

➤ **Entrevista por eventos conductuales.**

Nombres: Alicia Jacqueline
Apellidos: Maciel Rojas
Rut: 10.699.321-1
Mail: ali_maciel_rojas@hotmail.com
Edad: 46
Empresa: Supermercado Monserrat
Cargo: Cajera
Antigüedad en el cargo: 9 años

I. Información educacional

1. ¿En qué Colegio cursó la Educación Básica?, y ¿la Educación Media?

Estudió en Escuela 675 desde primero hasta octavo básico en el año 1980, luego en el año 1981 me cambie a primero medio en el Liceo Darío Salas de Peñaflor, posteriormente me fui al Liceo Claudio Gay Peñaflor donde termine los cursos de segundo, tercero y cuarto medio.

2. ¿Ha cursado estudios en algún centro de Estudios superiores, ejemplo: CFT, Instituto Profesional, Universidad?

Estudí dos semestres en el Instituto ITESA en el año 1985, pero no lo terminé.

3. ¿Ha realizado algún curso de capacitación o de Formación complementaria?
¿Cuáles?

No he realizado ningún curso desgraciadamente, solo cuando nos enseñaron para ingresar a trabajar de cajera.

II. Información profesional y o laboral

1. ¿Qué o cuáles aspectos de tu trabajo son los que te producen más satisfacción?

Cuando las jefas que tenemos, las que son tres, me dan tareas que hacer, que son de exclusiva responsabilidad de ellas, ya que eso quiere decir que me tienen la confianza suficiente para otorgármelas a mí.

2. Si pudieses cambiar de trabajo, ¿Qué otro trabajo harías?

Me gustaría algo en lo que ganara más dinero, pero que fuera en lo mismo que hago ahora, como cajera.

3. ¿Qué es lo que menos te gusta de lo que haces actualmente?

Las rutinas continuas, y el llevar tantos años trabajando sin haber ascendido aún de cargo.

4. ¿Qué te hace permanecer en una empresa de forma estable?

El horario, la flexibilidad que se otorga en algunos horarios, es cerca de mi casa y la buena relación que tengo con mis compañeras de trabajo.

5. ¿Por qué tomarías la decisión de cambiarte de trabajo?

Si me ofrecieron un trabajo de cajera en cualquier otra institución, de cualquier rubro, donde tuviera un ascenso y me ofrecieran más dinero, para poder ser más independiente económicamente.

6. ¿Te gustaría cambiar algo de tu actual trabajo?, Explique qué.

Si, que se tomara en consideración los años que uno lleva trabajando en la misma institución y como uno apoya en todo, hasta reemplazando a las jefas en sus funciones cuando se toman descansos o van a colación.

7. ¿Qué piensas de los beneficios y horario de tu trabajo?

Que me permiten de forma flexible realizar mis actividades o trámites necesarios y personales cuando los necesito.

8. ¿Qué te incentiva para estar en tu trabajo actual?

Tener un dinero mensual y propio, estar ocupada, tener amigas, conversar y no estar en la casa viendo como la vida pasa sin que uno no haga nada.

Preguntas por competencias (STAR)

AJUSTE A PROCEDIMIENTOS

1. Relata alguna situación donde hayas tenido que cumplir con una tarea para la cual tenías que seguir indicaciones muy precisas, sin poder alterar el procedimiento indicado. ¿Cuál fue la situación?, ¿qué tenías que hacer?, ¿cómo te sentiste?, ¿cuál fue el resultado?

El verano de este año tuve que quedarme en el puesto de mis jefas porque ella se iban de vacaciones y era la primera vez que lo hacía y tenía que seguir todo al pie de la letra porque se trabaja con mucho plata, no se puede perder ningún documento y hay que pensar como ellas para que no se quede nada en el camino y salga todo bien y me sentí bien porque la confianza que me dan para que lo haga quiere decir que hago bien mi trabajo, además me sirve para poder buscar otro trabajo después. Luego de eso me felicitaron y dijeron que había hecho un muy buen trabajo en todo.

PERSEVERANCIA Y TOLERANCIA A LA FRUSTRACIÓN

2. Relata alguna situación en la que te haya tocado enfrentar una tarea que no te dio los resultados esperados ¿cómo la enfrentaste? ¿Cuál fue la situación?, ¿qué tenías que hacer?, ¿cómo te sentiste?, ¿cuál fue el resultado?

Hace como tres años me mandaron a mí y a dos compañeras más para dar el examen de sub jefa y me fue mal, ahí me sentí como las berenjenas (mal) y pensé que iba a ser incapaz de lograr algo más en mi vida, creí que solo tenía que contentarme con lo que tenía, pero después pensé y entendí que solo fue un fracaso, y que si lo seguía intentando en cualquier otra cosa que me propusiera no tendría problemas de lograrlo.

RELACIONES INTERPERSONALES

3. Describe alguna experiencia que muestre cómo las relaciones con otros hayan afectado el desarrollo o éxito de un trabajo. ¿Cuál fue la situación?, ¿qué tenías que hacer?, ¿cómo te sentiste?, ¿cuál fue el resultado?

Yo soy encargado de los niños (empaques) y hay otra cajera que siempre está tratando de perjudicar todo lo que hago con ellos y eso me pone mal, por lo cual un día la vi molestando a los niños y diciéndoles que hicieran algo que no había que hacer para que me retaran a mí, fui y la increpé para que dejara sus estupideces, y se alejara de los niños. Así ya no hablo con esa persona y sigo a cargo de los empaques.

ORGANIZACIÓN Y PLANIFICACIÓN

4. Relata alguna situación en la que tuviste que realizar varias tareas en un plazo de tiempo corto o acotado. ¿Cuál fue la situación?, ¿qué tenías que hacer?, ¿cómo te sentiste?, ¿cuál fue el resultado?

La primera vez que me tocó hacer el cierre en la noche en el arqueo del Supermercado, estaba a cargo del personal, el orden de las cajas, y de los guardias, eran muchas a las vez y de las cuales preocuparme, por eso me sentía muy presionada porque cierran a las 22:00 horas y a las 22:30 horas debemos marcar, me sentí muy nerviosa, pero tomé tranquilidad logre ordenarme paso a paso con lo que tenía que hacer, me concentré y todo logró salir bien al final.

ORIENTACIÓN A LA CALIDAD

5. Cuando debes realizar un procedimiento o acción importante en tu trabajo ¿cómo se asegura de que no hayan errores? De un ejemplo de alguna situación que le haya tocado. ¿Cuál fue la situación?, ¿qué tenías que hacer?, ¿cómo te sentiste?, ¿cuál fue el resultado?

Algunas veces me ha tocado recibir el banco en arqueo del día, estando yo de turno, por lo cual hubo uno vez donde debí recurrir a todas mis habilidades para que me saliera todo bien porque en ese procedimiento hay que contabilizar el dinero, registrar documentos como cheques, escribir los registros de ingreso durante el día en el sistema. Todo eso es muy importante porque no puede haber equivocaciones, por lo cual revisé varias veces los procedimientos, luego antes de terminar pedí que me revisaran lo que había hecho para ver si estaba todo bien.

AUTONOMÍA

6. Relata una situación donde tu supervisor haya estado ausente y tuviste que tomar una decisión para la cual no existía un procedimiento definido. ¿Qué hiciste?, ¿qué consecuencias tuvo?, ¿consideras que pudiste haber hecho algo de manera diferente?

Mis jefas, hace uno o dos meses estuvieron en huelga, por lo que una amiga y yo decidimos quedar al frente de todo lo que implicaba arqueo, era mucha responsabilidad, porque estuvimos a cargo de todo lo que se refiere a las cajeras, arqueo y tesorería, allí no hay un procedimiento para las cajeras que deban realizar las acciones de las jefas. Lo que hizo que los jefes del Supermercado nos felicitaran y nos dieran la oportunidad de ascender, pero ni yo ni mi compañera quisimos, porque nos querían mandar muy lejos, a otro Supermercado, y yo no quería estar lejos de mi casa ni de mis cosas.

CAPACIDAD DE APRENDIZAJE

7. Indica una situación en la que te haya tocado desarrollar un trabajo o actividad de la que no tenías conocimiento y no sabías nada o casi nada de su contenido. ¿Cuál fue la situación?, ¿qué tenías que hacer?, ¿cómo te sentiste?, ¿cuál fue el resultado?

La semana pasada tuve que ir a una reunión en Calera de Tango por estas cosas que se están haciendo por las postulaciones a los arreglos interiores y exteriores de los departamentos donde vivo, ahí había que exponer lo que uno tenía en las carpetas con los papeles escritos por la personas de donde yo vivo. Traté de quedar detrás de alguien que ya lo había hecho

anteriormente y así saber cómo hacerlo, y por lo que dijeron después, me indicaron que lo que bien, y por ello me sentí muy bien.

MANEJO DE CONFLICTOS

8. Relata alguna situación laboral donde hayas tenido que relacionarte con una persona problemática, ¿cuál era el motivo del conflicto?, ¿cómo enfrentaste la situación?, ¿lograste resolverla?

Me pasó con una compañera que yo pensé que éramos amigas. Yo le pedí una explicación por una situación en particular que me había pasado me trató super mal y lo que más me dolió fue que dijo “tú crees que ustedes me importan, si ustedes no son nada”. Cuando escuche eso le dije que pensé que ella me consideraba su amiga y preferí no seguir discutiendo, terminar de hacer lo que estaba haciendo en mi trabajo y no hablarle más desde ese día, por eso desde hace como dos meses que me dedico solo a lo mío y no tomarla en cuenta.

ORIENTACIÓN AL CLIENTE

9. Descríbeme alguna situación en que haya sido difícil responder a los requerimientos de algún cliente. desarrollar su trabajo o labor. ¿Cuál fue la situación?, ¿qué tenías que hacer?, ¿cómo te sentiste?, ¿cuál fue el resultado?

La primera vez que tuve que hacer el cierre en la noche, me resultó muy complicado, ya que es más difícil que abrir en la mañana, esa primera vez que me tocó hacerlo me puse muy nerviosa, por eso traté de hacerlo lo mejor posible, usando todo aquello que me habían enseñado pensando lo que hacía, y así pudo salir todo excelente.

Como fin a esta entrevista, por favor responde a estas últimas dos preguntas

1. ¿Cómo te ves de aquí a 2 años más?
Trabajando en lo mismo, ojalas con algún cambio laboral, siendo ascendida.
2. ¿Cuáles son tus expectativas de este cargo?
Ascender a jefa para tener más dinero a fin de mes y pagar mis cuentas y tener mejor vida.

Nombres: Erika Paola
Apellidos: Berrios Nilo
Rut: 15.402.226-6
Mail: erikaberriosnilo@gmail.com
Edad: 30
Empresa: Supermercado Monserrat
Cargo: Cajera

Antigüedad en el cargo: 9 años

I. INFORMACIÓN EDUCACIONAL

1. ¿En qué Colegio cursó la Educación Básica?, y ¿la Educación Media?

En la escuela 678 Inacal desde 1989 hasta el 2001.

2. ¿Ha cursado estudios en algún centro de Estudios superiores, ejemplo: CFT, Instituto Profesional, Universidad?

Comencé a estudiar Administración de empresas este año 2013 en el IPChile.

3. ¿Ha realizado algún curso de capacitación o de Formación complementaria? ¿Cuáles?

Realicé un curso de computación básica después que salí de cuarto medio.

II. INFORMACIÓN PROFESIONAL Y O LABORAL

1. ¿Qué o cuáles aspectos de tu trabajo son los que te producen más satisfacción?

Que el trabajo sea justo, que podamos trabajar en equipo.

2. Si pudieses cambiar de trabajo, ¿Qué otro trabajo harías?

Sería un trabajo donde pudiera ayudar a la comunidad

3. ¿Qué es lo que menos te gusta de lo que haces actualmente?

El tener que venir a trabajar los fines de semana. Ya que debo venir cuando tengo ganas de quedarme con mi familia o descansar.

4. ¿Qué te hace permanecer en una empresa de forma estable?

La necesidad económica, ya que tengo muchas cuentas que pagar y necesito el dinero que me otorga este trabajo.

5. ¿Por qué tomarías la decisión de cambiarte de trabajo?

Me gustaría optar por un trabajo que me generara más dinero y además de que me otorgara más tiempo para estar con mis hijos.

6. ¿Te gustaría cambiar algo de tu actual trabajo?, Explique qué.

Si me gustaría que el cierre del Supermercado fuera a un horario mucho antes del que es hoy, para que así la salida del trabajo fuera antes.

7. ¿Qué piensas de los beneficios y horario de tu trabajo?

Que no son muy buenos, porque en estos momentos me encuentro estudiando y aún no me han dado las posibilidades ideales con el horario, para que pueda estudiar sin problemas.

8. ¿Qué te incentiva para estar en tu trabajo actual?

Que me queda a una distancia favorable de mi casa, por lo cual es muy cómodo para mis tiempos propios y de familia.

Preguntas por competencias (STAR)

AJUSTE A PROCEDIMIENTOS

1. Relata alguna situación donde hayas tenido que cumplir con una tarea para la cual tenías que seguir indicaciones muy precisas, sin poder alterar el procedimiento indicado. ¿Cuál fue la situación?, ¿qué tenías que hacer?, ¿cómo te sentiste?, ¿cuál fue el resultado?

Sí, en un trabajo del Instituto, tuve que realizar una actividad pedagógica concreta en la que me sentí mal porque no la pude realizar en la fecha que se había estipulado

TOLERANCIA A LA FRUSTRACIÓN

2. Relata alguna situación en la que te haya tocado enfrentar una tarea que no te dio los resultados esperados ¿cómo la enfrentaste? ¿Cuál fue la situación?, ¿qué tenías que hacer?, ¿cómo te sentiste?, ¿cuál fue el resultado?

La situación de enfrentar la larga espera dentro de un comité para obtener beneficios para la casa propia me sentí muy mal porque el resultado era que nos estafaron con dineros y así todas las situaciones atrasaban las postulaciones.

RELACIONES INTERPERSONALES

3. Describe alguna experiencia que muestre cómo las relaciones con otros hayan afectado el desarrollo o éxito de un trabajo. ¿Cuál fue la situación?, ¿qué tenías que hacer?, ¿cómo te sentiste?, ¿cuál fue el resultado?

Tuve que realizar un cambio de horario en mis clases, pero debido a la mala relación que tenía con la secretaria de la dirección de mi carrera, cuando quise realizar el cambio de horario, esta persona me indica los papeles que tengo que traer para el cambio no son los necesarios, luego de llevar los que me pedían de igual forma me rechazaron, por lo que me sentí muy mal.

ORGANIZACIÓN Y PLANIFICACIÓN

4. Relata alguna situación en la que tuviste que realizar varias tareas en un plazo de tiempo corto o acotado. ¿Cuál fue la situación?, ¿qué tenías que hacer?, ¿cómo te sentiste?, ¿cuál fue el resultado?

En el primer semestre de clases, durante los exámenes tenía que estudiar mucho todos los días, por lo que me sentía estresada y lo bueno luego de todo, es que me fue muy bien y pude pasar todos los ramos.

ORIENTACIÓN A LA CALIDAD

5. Cuando debes realizar un procedimiento o acción importante en tu trabajo ¿cómo se asegura de que no hayan errores? De un ejemplo de alguna situación que le haya tocado. ¿Cuál fue la situación?, ¿qué tenías que hacer?, ¿cómo te sentiste?, ¿cuál fue el resultado?

Al atender mi caja me preocupo de que los dineros que entran y salen de mi caja cuadren bien con los valores que cuestan los productos y con los vueltos que debo dar por los pagos, Hago eso para que al final cuando deba hacer el arqueo, mi caja con sus dineros, y con todos los documentos estén cuadrados y no falte dinero. Por lo que me siento contenta cuando todo resulta bien.

AUTONOMÍA

6. Relata una situación donde tu supervisor haya estado ausente y tuviste que tomar una decisión para la cual no existía un procedimiento definido. ¿Qué hiciste?, ¿qué consecuencias tuvo?, ¿consideras que pudiste haber hecho algo de manera diferente?

En el cambio de un producto a un cliente, porque el precio no era el indicado, le ofrecí llevar otro para compensar este precio, y la consecuencia de esto es que después puede haber problemas en el inventario, para lo cual se debe hacer nota de crédito, así que fui y entre al sistema, tomé las papeletas, comencé el llenado de la información y todo salió bien. Luego de ello me felicitaron por eso.

CAPACIDAD DE APRENDIZAJE

7. Indica una situación en la que te haya tocado desarrollar un trabajo o actividad de la que no tenías conocimiento y no sabías nada o casi nada de su contenido. ¿Cuál fue la situación?, ¿qué tenías que hacer?, ¿cómo te sentiste?, ¿cuál fue el resultado?

Cuando trabajé en la balanza de la panadería, aparte de pesar el pan, tienes que pesar las verduras y frutas me sentí colapsada porque uno no se sabe el precio de todo, pero comencé a buscar todos los códigos de los productos con sus precios, para no tener dificultades cuando los pesara. Así al final pude hallar cada código necesario para las cosas y no tuve problemas en ningún momento.

MANEJO DE CONFLICTOS

8. Relata alguna situación laboral donde hayas tenido que relacionarte con una persona problemática, ¿cuál era el motivo del conflicto?, ¿cómo enfrentaste la situación?, ¿lograste resolverla?

En el cambio de turno con una compañera, me decía de mala manera, que no botara la basura del lugar de trabajo cerca de la caja, le dije que no me gritara y le explique que lo haría altiro para que no me hablara con esos gritos. Así que deje de hablarle para no tener que cruzarme otra vez con ella con discusiones.

ORIENTACIÓN AL CLIENTE

9. Describeme alguna situación en que haya sido difícil responder a los requerimientos de algún cliente. ¿Cuál fue la situación?, ¿qué tenías que hacer?, ¿cómo te sentiste?, ¿cuál fue el resultado?

Cuando tenía problemas en mi casa con personas de mi familia, me sentía pésimo y me sentía a morir, así que no quería ir a trabajar, y cuando iba no me sentía bien, no hablaba con nadie, ya no quería trabajar, por lo que me retaban mas mis jefas, cometía más errores, pero al pasar el tiempo todo mejoró en mi casa y comencé a hacer las cosas bien en el trabajo nuevamente.

Como fin a esta entrevista, por favor responde a estas últimas dos preguntas

1. ¿Cómo te ves de aquí a 2 años más?

Con un trabajo propio de forma independiente sin depender de nadie más.

2. ¿Cuáles son tus expectativas de este cargo?

Hacer todo con responsabilidad, para que después se reconozca lo que haga y halla posibilidades de beneficios.

➤ **Entrevista “cuestionario inteligencia emocional”**

Nombres y Apellidos: Susana Beatriz Vargas Rojas

RUT: 13.758.794-7

EMOTIVIDAD:

- AUTOESTIMA

1. ¿Te preocupa lo que las personas piensen de ti? Explícalo.

De cierta manera porque a veces uno no se da cuenta como lo ven las otras personas y la imagen que proyecta una y eso te ayuda a mejorar tu imagen frente a los demás.

2. ¿Qué crees que piensan de ti las personas (amigos, familiares, compañeros de trabajo)? Relata alguna situación donde te arrepientas de haber hecho algo.

Que soy buena persona, pero a veces injusta por algunas situaciones en las cuales tiene que enfrentarse con ellos. Una vez unas cajeras me reclamaron por una compañera porque se paraba mucho, yo le llamé la atención y después otra cajera me dice que las otras estuvieron conversando y no se instalaban nunca y que la dejaron sola.

- TOLERANCIA A LA FRUSTRACIÓN

3. ¿Qué te pasa cuando no consigues los objetivos que te propones o quieres? Da un ejemplo y Explícalo.

Hace poco estuve en huelga 2 meses, no conseguí nada, me siento decepcionada de todo el proceso y de mi porque tiendo a pensar mucho las cosas y no veo las soluciones que se me dan algunas veces.

4. ¿Te ha tocado hacer algo que no te haya resultado bien? Cuenta una situación al respecto.

Si, cuando nos llegan pagos de cuentas pendientes del local al momento de descontar los pagos, cuadrar los pagos restantes no nos cuadran y uno tiene que volver a hacerlo hasta que todo quede cuadrado.

- CAPACIDAD DE SOBREPONERSE

5. ¿Has vivido algún susto o situación difícil, que te vuelva a la mente bajo algunas circunstancias? Relata la situación.

Si, la muerte de mi madre que siempre me va a afectar, fue hace 5 años y yo había pasado al super a pedir que me hicieran turnos de tarde para turnarnos para cuidarla porque estaba hospitalizada y cuando estaba conversando con mi jefa me avisan.

6. ¿Cómo reaccionas cuando algo que haces te sale mal? Cuenta alguna situación.

Primero preocupación y luego aceptación, como cuando en la noche al cuadrar me falta plata y en la mañana siguiente si me equivoqué y que en verdad me falta y tengo que pagar esa plata.

- ACTIVIDAD

7. ¿Has tenido que atravesar algún reto importante durante tu vida? ¿Qué te pareció?

Si, el cambio de sub-jefa porque todavía sentía reciente la muerte de mi madre y yo no quería seguir trabajando.

8. ¿Qué piensas sobre los problemas que te complican el diario vivir?

Una lata porque son muchas veces cosas críticas y te complican mucho la vida en el trabajo o en la casa.

9. ¿Has atravesado por problemas que no pudieras hacer nada? ¿Qué sentiste?

Si, sentí pena e impotencia al saber que no podía hacer nada.

- RESPONSABILIDAD

10. ¿Qué hace cuando debes tomar decisiones importantes?

Pensar, pensar mucho y cuando saco la conclusión si es muy difícil pregunto para tener otra visión.

11. ¿Crees que hay que reflexionar y planificar tus actividades antes? Explícalo.

Sí, porque así uno tiene todo listo y solo procede a desarrollar lo planificado.

- EXTREMISMO

12. ¿Crees que si la gente te trata mal, tú debes comportarte de la misma manera? Explícalo.

No, porque no debes ser como son ellos debes darle a entender que no te afecta y hacerle ver de buena manera su forma de actuar.

13. ¿Piensas que los problemas solo tienen dos posibles soluciones; una correcta y otra equivocada? Relata tu pensamiento.

Sí, porque al presentarse el problema frente a ti y empiezas a buscar las soluciones solo quedas esas 2 alternativas y no una media porque a veces esa solución media es perjudicial para uno.

- INTOLERANCIA

14. ¿Sientes que hay personas que te ponen de mal humor? ¿Cómo te hace sentir eso?

Sí, porque realizan acciones haciendo parecer que no sabían o no se habían dado cuenta y en la cara se les nota que sabían lo que hacían.

15. ¿Crees que la gente debiese clasificarse entre aquellos que te pueden apoyar y quienes no lo harían? Relata tu idea sobre esto.

Sí, porque los que te apoyan con estar contigo en las buenas y en las malas, en cambio las que no solo van a pesar para recalcarte lo mal que hiciste y hacerte sentir culpable.

- EUFORIA

16. ¿Cómo te sientes cuando algo importante te resulta bien?

Satisfecha porque para que te diera resultado tienes que haber hecho bien las cosas.

17. ¿Si te invitan a algo que te parece importante, crees que todo podrá salir mejor en adelante?

Sí, porque te están tomando en cuenta y valorar tu desempeño que has realizado.

- INGENUIDAD

18. ¿Piensas que la mayor parte de las personas tiene un buen corazón? Describe lo que piensas.

No, porque no todos son buenos, además si todos fuéramos buenos habría un desequilibrio porque por algo bueno tiene que haber algo malo.

19. ¿Crees que hay que ser amable y cariñoso con todas las personas? Explícalo.

Amable sí, pero cariñoso no, solo con las personas que son debidas.

Nombres y Apellidos: Sandra Elena Cerda Calderón

RUT: 14.528.693-k

EMOTIVIDAD:

- AUTOESTIMA

1. ¿Te preocupa lo que las personas piensen de ti? Explícalo.

No me preocupa porque trato de ser lo más transparente posible.

2. ¿Qué crees que piensan de ti las personas (amigos, familiares, compañeros de trabajo)? Relata alguna situación donde te arrepientas de haber hecho algo.

Espero que piensen bien de mí.

- TOLERANCIA A LA FRUSTRACIÓN

3. ¿Qué te pasa cuando no consigues los objetivos que te propones o quieres? Da un ejemplo y Explícalo.

Sigo esforzándome para lograrlo aun con más empeño y dedicación.

4. Relata alguna situación donde hayas tenido que hacer algo y sin querer te equivocaste, ¿Cómo te sentiste?

Recibí un pago con cheque y lo imprime mal me sentí un poco nerviosa por la reacción del cliente, pedí disculpas y el cliente me dio otro cheque y se solucionó.

5. ¿Has vivido algún susto o situación difícil, que te vuelva a la mente bajo algunas circunstancias? Relata la situación.

Si una situación muy difícil que fue perder a mi madre y a menudo vuelve a mi mente en ocasiones en fechas importantes o a veces con solo un aroma o una palabra.

6. ¿Cómo reaccionas cuando algo que haces te sale mal? Cuenta alguna situación.

Me enojo conmigo misma y pienso que fue lo que hice mal.

- ACTIVIDAD

7. ¿Has tenido que atravesar algún reto importante durante tu vida? ¿Qué te pareció?

Si, una gran oportunidad y mucha experiencia.

8. ¿Qué piensas sobre los problemas que te complican el diario vivir?

Yo creo que sin problemas seria una vida monótona cuando supera problemas y sales adelante te gratifica.

9. ¿Has atravesado por problemas que no pudieras hacer nada? ¿Qué sentiste?

Si, sentí impotencia y buscaba respuestas las cuales no encontré.

- RESPONSABILIDAD

10. ¿Qué haces cuando debes tomar decisiones importantes?

Pensarlo muy bien. Lo pienso una y mil veces y pienso los pro y los contra y trató de tomar la mejor decisión.

11. ¿Crees que hay que reflexionar y planificar tus actividades antes? Explícalo.

Sí, creo que cuando uno analiza y planifica las cosas deberían de salir mejor.

- EXTREMISMO

12. ¿Crees que si la gente te trata mal, tú debes comportarte de la misma manera? Explícalo.

Sí, hay que pagar con la misma moneda, si quieres estar bien, no hagas lo que no quieres que te hagan.

13. ¿Piensas que los problemas solo tienen dos posibles soluciones; una correcta y otra equivocada? Relata tu pensamiento.

No, yo creo que los problemas tienen una solución y debiera de ser la correcta por algo es una solución.

- INTOLERANCIA

14. ¿Sientes que hay personas que te ponen de mal humor? ¿Cómo te hace sentir eso?

Si, de mal humor, si no me cae bien o me pone de mal humor las enfrento y ya. Hay gente que con sus actitudes me hacen sentir mal.

15. ¿Crees que la gente debiese clasificarse entre aquellos que te pueden apoyar y quienes no lo harían? Relata tu idea sobre esto.

Yo creo que no, entonces cual sería la gracia estar solo con los que te apoyan, cual es el desafío entonces si a los que no te apoyan tienes que ganártelos.

- EUFORIA

16. ¿Cómo te sientes cuando algo importante te resulta bien?

O sea más que bien, gratificante, motivante ya que lo que estás haciendo va por buen camino.

17. ¿Si te invitan a algo que te parece importante, crees que todo podrá salir mejor en adelante?

Sí, te motiva a hacer las cosas mejor. Me haría sentir orgullosa.

- INGENUIDAD

18. ¿Piensas que la mayor parte de las personas tiene un buen corazón? Describe lo que piensas.

Pienso que sí, que aquellas personas que dicen ser malas, yo creo que en lo más profundo de su corazón hay algo bueno.

19. ¿Crees que hay que ser amable y cariñoso con todas las personas? Explícalo.

Yo creo que amable sí, pero cariñosa no con todas las personas, no cuesta nada ser amable pero entregar cariño cuesta un poco más.

Test de Inteligencia Emocional o Inventario de Pensamiento Constructivo

Es un test que mide la inteligencia emocional, su nombre es CTI, “Inventario de Pensamiento Constructivo”, creado por Seymour Epstein, estandarizado por Tea Ediciones, S.A., Madrid 2003. Posee 108 preguntas que apuntan a la medición de distintas escalas y subescalas o facetas de la inteligencia emocional.

Cada pregunta del test posee 5 puntos que señalan el grado de exactitud con el que se identifica el investigado con cada frase o pregunta del test. Las opciones son:

1. En total desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Neutral
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

El inventario de pensamiento constructivo CTI, desarrolla la idea de la teoría cognitivo-experiencial de las personas, es decir, va mas allá de la inteligencia general o racional (CI), el cual es medible; pero sus test mayormente se apoyan en el pensamiento racional, es decir, en elementos, normas que son transmitidas culturalmente. En conclusión miden rendimiento académico olvidándose de otros aspectos como la motivación y creatividad del sujeto. El pensamiento constructivo, abarca el pensamiento racional, pero toma en cuenta la experiencia del sujeto, aquellos esquemas, creencias que adquiere el sujeto a partir de lo

vivido, que permiten posteriormente comprender y orientarse en el mundo traducido a lo que llamaremos inteligencia emocional, aquella que hace que tengamos éxito en nuestras actividades personales y profesionales. Si bien el pensamiento experiencial ha sido difícil de evaluar, El CTI ha sido uno de los instrumentos capaz de establecer la existencia de este pensamiento y que además se ajustaría a lo que entendemos por inteligencia emocional.

Este test CTI “inventario de pensamiento constructivo”, como dice su título ha resultado eficaz para su pronóstico y medida de la inteligencia emocional. Evalúa a través de los pensamientos diarios automáticos, constructivo o destructivo, es decir, constructivo se refiere a la manera de adaptarse a ciertas situaciones y destructivo hace referencia a cuando la persona no se adapta, se rigidiza. Epstein, (2003) hace referencia que esta rigidez dependiendo de las situaciones, como por ejemplo las decisiones rápidas, puede transformarse en adaptativa. El CTI permite predecir un amplio conjunto de ámbitos tales como la eficacia en el puesto de trabajo, el éxito académico, la capacidad de liderazgo, la capacidad para afrontar el estrés, el ajuste emocional o el bienestar general físico y mental. Es un test orientado a adolescentes y adultos, que hayan cursado por lo menos hasta 6 básico, su administración puede ser individual o colectiva. Su duración es variable, entre 15 y 30 minutos, incluidas las instrucciones de aplicación. Es un test jerárquicamente organizado que ofrece información en tres niveles de generalidad:

-Una escala global de pensamiento constructivo/destructivo Pensamiento Constructivo Global (PCG) este mide la tendencia general automática del pensamiento constructivo, semejante al pensamiento racional y la inteligencia emocional.

-Seis escalas principales con las formas básicas de pensamiento constructivo y destructivo, Emotividad (EMO), Eficacia (EFI), Pensamiento Supersticioso (SUP), Rigidez (RIG), Pensamiento Esotérico (ESO), Ilusión (ILU).

Quince subescalas o facetas de las escalas principales que describen modos específicos, tales como pensar positivamente, aferrarse a acontecimientos desafortunados del pasado, clasificar a la gente o a los hechos de modo categórico, o pensar en formas que favorecen o interfieren una actuación eficaz.

Tiene dos escalas de validez, estas últimas sirven para la eficacia de los resultados obtenidos. Deseabilidad social (DES) y Validez (VAL).

PENSAMIENTO CONSTRUCTIVO GLOBAL (PCG)

- EMOTIVIDAD (EMO):

Autoestima (Aut)

Tolerancia (Tol)

Impasibilidad (Imp)

Capacidad de sobreponerse (Sob)

- EFICACIA (EFI):

Pensamiento positivo (Pos)

Actividad (Act)

Responsabilidad (Res)

- PENSAMIENTO SUPERSTICIOSO (SUP)

- RIGIDEZ (RIG):

Extremismo (Ext)

Susplicacia (Sus)

Intolerancia (Int)

- PENSAMIENTO ESOTÉRICO (ESO):

Creencias paranormales (Par)

Creencias irracionales (Irr)

- ILUSIÓN (ILU):

Euforia (Euf)

Pensamiento estereotipado (Est)

Ingenuidad (Ing)

- DESEABILIDAD SOCIAL (DES)

- VALIDEZ (VAL)

Test

Inventario De Pensamiento Constructivo

ó

CTI

(Una medida de Inteligencia Emocional)

Autor: Seymour Epstein

Madrid 2003

CTI

CTI

Instrucciones:

Llene los datos solicitados a continuación:

Nombres:

Apellidos:

Edad:

Fecha:

Centro /Empresa:

Cargo:

Antigüedad en el cargo:

Lea atentamente las indicaciones antes de comenzar.

El tiempo indicado para responder es en un máximo de 30 minutos.

Por favor no comience hasta que pueda tener entre 15 a 30 minutos para responder a este cuadernillo. Marque todas sus contestaciones en la hoja de respuestas que se le ha proporcionado.

No olvide llenar su información demográfica correspondiente en la cabecera de la hoja.

A continuación encontrará una serie de frases que describen ciertos comportamientos, creencias o sentimientos. Lea cada una de ellas con atención y marque la alternativa desde la (A a la E) que refleje mejor su forma de pensar o actuar.

Señale:

- A. Si la frase es completamente falsa en su caso, si está en total desacuerdo con ella.
- B. Si la frase es frecuentemente falsa, si está en desacuerdo con ella.
- C. Si la frase es tan cierta como falsa, si no puede decidirse, o si se considera neutral en relación con lo que se dice de ella.
- D. Si la frase es frecuentemente cierta, si está de acuerdo con ella.
- E. Si la frase es completamente cierta, si está totalmente de acuerdo con ella.

Vea los dos ejemplos (E1 y E2) que vienen aquí debajo y cómo se han contestado.

	Afirmaciones	A	B	C	D	E
E1	Conduzco a gran velocidad.		X			
E2	A la hora de vestir prefiero los tonos claros.					X

La persona que ha contestado a estos ejemplos han indicado que está en desacuerdo con (letra B) que conduzca a gran velocidad y que es completamente cierto (Letra E) que prefiere vestir con tonos claros. Este cuestionario tiene algunas frases “tontas”, como por ejemplo, ”nunca he visto a nadie que tenga los ojos azules”. La finalidad de esta frase es detectar si alguien ha contestado distraídamente o se ha equivocado de línea. Por favor conteste adecuadamente las frases.

También hay frases destinadas a detectar si alguna persona trata de dar una imagen excesivamente buena de sí. La prueba resultará invalidada si usted trata de elegir las “mejores” respuestas **en vez de contestar sinceramente**. No se preocupe si alguna frase le parece algo extraña porque no son importantes aisladamente, sino en conjunto.

Trate de responder con sinceridad y rapidez

No empiece hasta que pueda tener un tiempo disponible sin interrupciones, recuerde que la información que se obtenga tiene por finalidad ayudar a su desempeño.

A. En total Desacuerdo	B. En desacuerdo	C. Neutral	D. De Acuerdo	E. Totalmente De acuerdo
------------------------	------------------	------------	---------------	--------------------------

Marque la alternativa con las letras desde la (A a la E) que refleje mejor su forma de pensar o actuar.

N°	AFIRMACIONES	A	B	C	D	E
1	Creo que la mayor parte de las personas tienen buen corazón.					
2	A veces pienso que cuando quiero con muchas ganas que algo ocurra, puedo estar contribuyendo a impedirlo.					
3	Cuando tengo mucho trabajo que hacer con fecha límite, pierdo mucho tiempo preocupándome en vez de limitarme a hacerlo.					
4	Creo que algunas personas tienen la capacidad de leer los pensamientos de los demás.					
5	Cuando me sucede algo bueno tiendo a pensar que es probable que se compense con algún acontecimiento malo.					
6	Cuando obtengo un buen resultado en una prueba, lo considero un hecho aislado y no me hace sentir una persona competente de forma general.					
7	Creo que hay gente capaz de proyectar sus pensamientos e introducirlos en las mentes de otras personas.					
8	Tiendo a clasificar a los demás entre los que están a mi favor y los que están en mi contra.					
9	Cuando tengo que hacer tareas pesadas, trato de distraerme con pensamientos agradables o interesantes.					
10	Creo que cuando la gente te trata mal debes comportarte de la misma manera.					
11	Cuando me entero de una persona que me gusta me corresponde, me siento muy valioso y capaz de conseguir todo lo que pretenda.					
12	Cuando me ocurre algo bueno tiendo a pensar que ha sido un					

	golpe de suerte.					
13	Cuando he tenido un gran susto, su recuerdo me vuelve a la mente muchas veces.					
14	No dejo que las cosas pequeñas me abrumen.					
15	No creo que la astrología sea capaz de explicar nada.					
16	Considero que los retos, más que amenazas peligrosas, son oportunidades de probarme y aprender.					
17	Creo que todo el mundo debería querer a sus padres.					
18	Acepto muy mal los fracasos.					
19	No me preocupa en absoluto lo que otros piensen de mí.					
20	Creo que si tengo pensamientos terribles sobre otras personas se verá afectado su bienestar.					
21	Paso mucho más tiempo analizando mis fracasos que recordando mis éxitos.					
22	A veces me irrita la gente que tiene opiniones ilógicas.					
23	Creo que casi siempre es mejor tomar decisiones firmes que buscar términos medios.					
24	Si una persona que conozco es convocada a una importante entrevista de trabajo, tiendo a pensar que esa persona siempre será capaz de conseguir un buen trabajo.					
25	Soy muy sensible al rechazo.					
26	He aprendido a no desear las cosas muy intensamente porque generalmente mis deseos no se cumplen.					
27	La mayoría de las aves pueden correr más velozmente que cuando vuelan.					
28	Creo que la luna o las estrellas o pueden influir sobre los pensamientos de las personas.					
29	Si al hablar a un grupo yo dijera una tontería ,lo considerarían como una anécdota y no le daría importancia.					
30	Cuando me enfrento a una gran carga de trabajo pendiente, pienso que nunca seré capaz de acabarlo y me dan ganas de abandonarlo.					
31	Cuando me ocurre algo malo tiendo a pensar que es probable que me ocurran, más cosas malas.					
32	La más ligera señal de desaprobación es capaz de abatirme.					
33	No he conseguido aprender a leer.					
34	Si hago un gran esfuerzo y luego fracaso, me produce tanta frustración que rara vez pongo todo mi empeño en conseguir algo.					
35	Creo que la mayor parte de la gente solo se interesa por sus propios asuntos.					
36	Me preocupa mucho lo que los demás piensan de mí.					
37	Cuando me doy cuenta de que he cometido un error, suelo actuar de forma inmediata para remediarlo.					
38	Si obtengo un resultado malo en un examen importante lo					

	considero un fracaso total y pienso que no conseguiré triunfar en la vida.					
39	Creo que puedo conseguir que algo ocurra si lo deseo con suficiente intensidad.					
40	Confío mucho en mis primeras impresiones.					
41	Cuando me enfrento a una tarea difícil me concentro en pensamientos estimulantes que me ayudan a rendir al máximo.					
42	Creo que mucha gente que usa gafas verían mejor si se las quitase.					
43	Creo que algunas personas pueden hacer que piense en ellas sólo con pensar en mí.					
44	Con frecuencia mi mente se enfrasca en hechos desagradables del pasado.					
45	Soy ese tipo de personas que prefiere actuar en vez de quedarse pensando o quejándose de la situación.					
46	Todo problema tiene dos soluciones posibles: una correcta y otra equivocada.					
47	Creo que en la mayor parte de las situaciones es preferible destacar el lado positivo de las cosas.					
48	Si una persona conocida tiene éxito en una prueba importante, tiendo a pensar que esa persona tendrá éxito en todo lo que se proponga en la vida.					
49	No me preocupo demasiado de los problemas sobre los que no puede hacer nada.					
50	Durante el último mes, por lo menos una vez me lavé las manos antes de comer.					
51	Si tengo que hacer algo desagradable trato de aceptarlo lo mejor posible, pensando en los aspectos positivos.					
52	Si tengo que hacer algo agradable trato de aceptarlo lo mejor posible, pensando en los aspectos positivos.					
53	Si se me da un examen importante, lo considero un éxito completo y una prueba de que triunfaré en mi vida.					
54	Cuando no consigo los objetos que quiero, lo considero un completo fracaso.					
55	En este mundo hay dos clases de personas: los triunfadores y los fracasados.					
56	Si me convocan a una importante entrevista de trabajo, me considero importante y capaz de conseguir un buen trabajo.					
57	Si no soy capaz de realizar un trabajo perfecto, lo considero un fracaso.					
58	Cuando hago un examen, generalmente pienso que lo he hecho mucho peor de lo que me ha ido en realidad.					
59	Cuando me ocurre algo favorable, pienso que va seguir la buena racha.					

60	Soy tolerante con mis errores porque creo que son una parte necesaria del aprendizaje.					
61	Cuando me ocurren cosas desagradables trato de olvidarlas enseguida.					
62	La mayor parte de las personas creen que soy una persona tolerante y que perdona con facilidad.					
63	Si no me aceptan en una entrevista de trabajo importante, pienso que no valgo nada y que no seré capaz de encontrar un buen trabajo.					
64	Cuando no soy capaz de hacer algo bien, pero considero que he hecho lo que he podido, no me preocupo lo más mínimo.					
65	Tiendo a tomarme las cosas de forma personal.					
66	Tengo por lo menos un amuleto de la suerte.					
67	Nunca he visto a nadie que tuviese los ojos azules.					
68	No necesito conseguir resultados fantásticos para considerarme una persona valiosa.					
69	La gente debería tratar de parecer feliz con independencia de cuáles sean verdaderos sentimientos					
70	Rechazo los retos difíciles para evitar la decepción que me produce el no conseguirlos.					
71	Solo confió de verdad en mí mismo.					
72	No me importa que la gente que sabe menos que yo, actúe como si fuese superior y me de consejos.					
73	Soy muy sensible a las burlas de otros.					
74	Aunque es cierto que las mujeres en ocasiones llevan pantalones, por regla general no los llevan tan a menudo como los hombres.					
75	He comprobado que hablar mucho de los éxitos que estoy esperando alcanzar puede contribuir a evitar que se consigan.					
76	Siempre que me ocurren cosas favorables pienso que me lo he merecido.					
77	Pienso que siempre hay muchas formas incorrectas ,y solo una correcta ,de hacer las cosas.					
78	Paso mucho tiempo pensando en lo errores que he cometido, incluso cuando soy consciente de que no puedo hacer nada para corregirlos.					
79	Me gusta tener éxito en lo que acometo, pero si fracaso no lo tomo como un desastre.					
80	En algunas ocasiones ,cuando estoy cansado o enfermo , tengo ganas de irme a la cama muy temprano.					
81	Confiar plenamente en otras personas es insensato porque pueden hacerte daño.					
82	Cuando tengo muchas cosas de las que ocuparme suelo hacer un plan y lo respeto al máximo.					

83	Si una persona a la que quiero me rechaza, me siento abatido y pienso que nunca lograré nada importante en la vida.					
84	Se puede llegar a morir por no comer					
85	Acostumbro a recrearme más en los acontecimientos agradables del pasado que en los desagradables.					
86	Creo en augurios o presagios ; tanto en los buenos como en los Malos.					
87	Cuando alguien me insulta sin razón <u>no</u> me molesta en lo más mínimo.					
88	Cuando algún conocido mío ama a otra persona y es correspondido, pienso que se trata de gente estupenda y que puede conseguir lo que se propongan.					
89	Cuando me doy cuenta de que estoy haciendo una tarea de forma poco adecuada, me altero tanto que tiendo a hacerla cada vez peor.					
90	Trato de aceptar a las personas como son, sin juzgar sus Pensamientos.					
91	Cuando me ocurre alguna cosa desagradable, no permito que ronde mucho por mi cabeza.					
92	Si tengo un resultado desfavorable en un examen o prueba, pienso que se trata de una única prueba y no me considero que sea una persona incompetente.					
93	Creo que un criminal será siempre un criminal.					
94	Creo que algunas personas son capaces de predecir el futuro.					
95	Creo que cualquier persona que no sea perezosa es capaz de conseguir un puesto de trabajo.					
96	Cuando he tomado una decisión, me cuesta cambiar mucho de opinión.					
97	No creo en supersticiones de ninguna clase.					
98	Cuando otras personas cometen errores no me siento alterado, sino que trato de afrontar el asumo de una forma constructiva.					
99	Cuando me enfrento a una situación difícil o a un reto complicado, trato repensar en el éxito que puedo conseguir y evito pensar en todo lo que puede salir mal.					
100	Pienso que si hago buenas acciones me ocurrirán cosas Favorables.					
101	Creo en los platillos voladores (ovni).					
102	Trato de esforzarme al máximo en todas las cosas que Intento.					
103	He aprendido por amargas experiencias que no es de fiar la mayor parte de la gente.					
104	Cuando me enfrento a una situación nueva y desconocida					

	tiendo a pensar en el peor resultado posible.					
105	Cuando se me presentan de repente sucesos desagradables suelo estudiar cuidadosamente cuál es la mejor forma de enfrentarme a ellos.					
106	Dos más dos es igual a cuatro.					
107	Hay dos clases de personas en el mundo: las buenas y las malas.					
108	Cuando me ocurre algo desgraciado, me acuerdo de todas las cosas tristes que me han ocurrido en el pasado y ello hace sentirme desgraciado.					

FIN DE LA PRUEBA, SI HA TERMINADO ANTES DEL TIEMPO MÁXIMO CONCEDIDO (30min) COMPRUEBE QUE HA CONTESTADO A TODAS LAS FRASES.