

La cultura institucional y las competencias genéricas interpersonales en el colectivo docente del Colegio Técnico Profesional de Quepos, Puntarenas 2020

Tesis presentada en la
División de Educación para el Trabajo
Centro de Investigación y Docencia en Educación
Universidad Nacional

Para optar al grado de Licenciatura en
Orientación

Ivannia Cristina Baltodano Paniagua
Donovan Alberto Vargas Sandí

Junio, 2022

La cultura institucional y las competencias genéricas interpersonales en el colectivo docente del Colegio Técnico Profesional de Quepos, Puntarenas 2020

Tesis presentada en la
División de Educación para el Trabajo
Centro de Investigación y Docencia en Educación
Universidad Nacional

Para optar al grado de Licenciatura en
Orientación

Ivannia Cristina Baltodano Paniagua
Donovan Alberto Vargas Sandí

Junio, 2022

La cultura institucional y las competencias genéricas interpersonales en el colectivo docente del Colegio Técnico Profesional de Quepos, Puntarenas 2020

Ivannia Cristina Baltodano Paniagua
Donovan Alberto Vargas Sandi

APROBADO POR:

Tutora del Trabajo Final de Graduación	M.Ed. Cindy Artavia Aguilar
Lectora	M.Sc. Keylin Johana Corrales Segura
Lector	Lic. Isaac Jiménez Alfaro
Representación del Decanato	 M.Ed. Ana Lidieth Montes Rodriguez
Representante Dirección de Unidad Académica	Dra. Virginia Cerdas Montano

Nota: Dadas las condiciones de excepcionalidad generadas en atención al Decreto Ejecutivo 42227-MP.S emitido el 16 de marzo, por la Presidencia de la República y el Ministerio de Salud y con base en los siguientes comunicados generados por la gestión universitaria, la hoja de firmas contiene únicamente la firma digital de la persona directora de la Unidad Académica, con base en el acuerdo UNA-CO-CIDE-ACUE- 214-2020.

Dedicatorias

Desde la tierra al cielo dedico este trabajo a mi ángel, Ricardo Paniagua Rojas que me enseñó la importancia de ser una persona humilde, a valorar cada momento de la vida y a mantener una actitud positiva ante cualquier situación, por cuidarme desde el paraíso, por darme la fortaleza necesaria para poder vivir cada día. Sé que desde el cielo tengo un ángel que guía mi camino, y que honor el mío que ese ángel seas tú carajo, con mucho amor te envió un café hasta el cielo.

A mi padre Martín Baltodano Tenorio y madre Kattia Paniagua Vargas que me han guiado en la vida, por ser mi inspiración diaria en todo lo que realizo y por nunca permitirme darme por vencida. A Sofia y Fabiola por ser las mejores hermanas, pero además las mejores amigas, por enseñarme tanto en la vida, por estar en mis mejores y peores momentos.

Ivannia Cristina Baltodano Paniagua

Dedico este logro a mi madre Rosibel Sandí Ulloa quien apoyó mi estudio de mil formas, de ti aprendí desde la niñez a esforzarme por mis sueños, a perseverar, afrontar la adversidad con dignidad, reconocer lo valioso de la familia, a trabajar desde mi pasión y emprender travesías de las que nunca imaginé, a ella le debo quién soy porque “Yes yes en inglés, llano llano en italiano, yo te amo en castellano”. A mi padre Luis Vargas Vargas quién en sus palabras me dio el mejor regalo que es la educación, sus dones y talentos me hicieron sentirme orgulloso por seguir sus sueños, consejos que cambiaron mi vida y admiración por su capacidad de lectura y transformación, su apoyo en momentos cruciales ha sido fundamental para volar lejos sin yo tener alas como las de un avión y así aterrizar donde más brille el sol. Sin mi madre y padre no estaría aquí hoy. A mi hermana Salem con quién he compartido mi vida entera, por entenderme, aceptarme y ser mi amiga. A ti abuelita Nena, Loli y Hiena quién desde el cielo me cuidan, son mis ángeles. Abuelito Gilberto y abuelita Blanca quién me llenan de amor cada que los veo.

Donovan Alberto Vargas Sandí

Agradecimientos

Agradezco a Dios por darme la posibilidad de haber llegado hasta este momento, por marcar mi horizonte con su amor incondicional, por guiar mis fronteras, por llevarme más allá de lo soñado y colocarme en su inmensa perfección en esta profesión. A mi papá Martin Baltodano Tenorio y mi madre Kattia Paniagua Vargas, por cada esfuerzo que realizaron para que mi sueño de ser una profesional no muriera, gracias por su apoyo incondicional, los amo y agradezco que la vida los haya elegido como mis padres. Gracias a mis hermanas Fabiola y Sofía, que a la distancia han sido mi bastón emocional en cada una de mis crisis, por sacarme una sonrisa en mis días tristes y por impulsarme a ser mejor cada día, le agradezco a Fabiola por acompañarme en cada traspasada para que no desistiera de la meta y por motivarme cuando ya no tenía fuerzas. Agradezco a mi colega, amigo y hermano del alma Donovan Vargas Sandí, por hacerme parte de su tesis y juntos hacerla nuestra, gracias por su incondicionalidad, su compromiso, por su amor hacia mí y por enseñarme más de lo que usted piensa. Te amo y te admiro hermano. A mis queridos Isaac Jiménez Alfaro, Keilyn Corrales Segura y Cindy Artavia Aguilar gracias infinitas por asumir este trabajo con responsabilidad y por confiar en nosotros.

Ivannia Cristina Baltodano Paniagua

Agradezco a mi amiga Franscini Rodríguez quién ha sido leal compañía y me motivó a perseverar para concluir esta meta, así mismo, mis amigos Luis Vargas y Kevin Segura de los que aprendí que cada logro tiene su tiempo y esfuerzo, siempre todos motivándome a no decaer, los quiero. Extiendo un inmenso reconocimiento y gratitud a Isaac Jiménez Alfaro y Keilyn Corrales Segura quienes fueron lectoría de esta investigación, ambos llegados a mi vida de especial e inolvidable, su tiempo me acompañará en el corazón. Profesora tutora Cindy Artavia Aguilar fuiste el ángel que nuestra vida necesitaba, nos recibiste, apreciaste, guiaste en el camino de forma calurosa, viviré eternamente agradecido con la universidad y la vida por elegirte nuestro apoyo.

Donovan Alberto Vargas Sandí

Resumen

Baltodano Paniagua, I.C, y Sandi Vargas, D.A. La cultura institucional y las competencias genéricas interpersonales en el colectivo docente del Colegio Técnico Profesional de Quepos, Puntarenas 2020.

Desde Orientación puede identificarse necesidades individuales y grupales que pueden ser resueltas mediante un proceso diagnóstico y posteriormente de intervención, en este caso, es relevante primero identificar los aspectos a trabajar, perfilar el sujeto u objeto de estudio, entender la naturaleza del conflicto para intervenir verazmente. Esta investigación comprende la relación entre la cultura institucional en las competencias genéricas interpersonales del colectivo docente en del Colegio Técnico Profesional de Quepos, 2020. En el proceso de análisis se reconoce que a nivel cultura las personas crean sus decisiones del medio las cuales son compartidas o diferidas por grandes grupos poblacionales, así mismo, reconoce que la cultura institucional del colegio está compuesta por valores, normas y situaciones del comportamiento humano que inculca el centro educativo. Los y las funcionarias deben prepararse para atender emergentes diarios, como brindar un apoyo educativo de calidad y cercano. Para afrontar un escenario laboral se requiere de competencias genéricas interpersonales para contar con herramientas personales que faciliten el desenvolvimiento sociolaboral. Es relevante perfilar la cultura institucional para reconocer el medio en donde el personal docente labora, según su cultura interna así será las demandas respuestas necesarias a dar para continuar con un desarrollo sociolaboral saludable que permite encontrar autorrealización y mejora contante. La cultura institucional como las competencias genéricas interpersonales se encuentran estrechamente relacionadas entre sí, por lo que visibilizar la existencia de este hecho se convierte en un hallazgo fundamental que articula los centros educativos desde una perspectiva integral.

Palabras claves: Colegio Técnico Profesional de Quepos, Orientación laboral, cultura institucional, competencias genéricas interpersonales, personal docente, desarrollo sociolaboral.

Tabla de contenido

Dedicatorias	
Agradecimientos	
Resumen	v
Tabla de contenido	vi
Índice de tablas	ix
Lista de abreviaturas	x
Capítulo I	1
Introducción	
Justificación	1
Antecedentes	8
Planteamiento del problema	13
Propósitos	15
Capítulo II	16
Referente Conceptual	
Orientación	16
Orientación laboral	16
Educación costarricense	18
Educación secundaria costarricense	19
Cultura institucional	20
Valores	21
Normas	24
Comportamiento humano	26
Competencias laborales	27
Competencias genéricas	29
Competencias genéricas interpersonales	31
Competencias genéricas interpersonales individuales	31
Competencias genéricas interpersonales sociales	33
Capítulo III	36
Referente metodológico	

Paradigma	36
Diseño etnográfico	38
Participantes	40
Ingreso al campo	40
Categorías de análisis	41
Categoría de análisis: cultura institucional	41
Subcategorías de análisis: valores	42
Subcategoría de análisis: normas	42
Subcategoría de análisis: conducta humana	42
Categoría de análisis: competencias genéricas interpersonales	42
Subcategoría de análisis: competencias genéricas interpersonales individuales	43
Subcategoría de análisis competencias genéricas interpersonales sociales	43
Estrategias metodológicas	44
Instrumentos diagnósticos	44
Revisión documental	45
Formulario cualitativo digital	46
Grupo focal virtual	47
Tratamiento de la información	48
Triangulación de datos	49
Consideraciones éticas	49
Capítulo IV	51
Análisis de resultados	
Conociendo la cultura institucional	51
Valores	51
Normas	53
Comportamiento humano	55
Valores, normas y comportamiento humano	58
Acercamiento integral a las competencias genéricas interpersonales	59
Competencias genéricas interpersonales de tipo individual	59
Competencias genéricas interpersonales de tipo social	63
Competencias genéricas interpersonales individuales y sociales	66

Relacionando la cultura institucional y las competencias genéricas interpersonales	67
Cultura institucional y competencias genéricas interpersonales	74
Capítulo V	77
Conclusiones y recomendaciones	
Conclusiones	77
Recomendaciones	79
Apéndices	95
Apéndice A Revisión Documental	95
Apéndice B Formulario Digital	97
Apéndice C Grupo focal digital	98

Índice de tablas

Tabla 1		
<i>Valores de la cultura institucional del Colegio Técnico Profesional de Quepos.</i>		51
Tabla 2		
<i>Normativa interna del Colegio Técnico Profesional de Quepos</i>		53
Tabla 3		
<i>Comportamiento humano en la cultura institucional del Colegio Técnico Profesional de Quepos</i>		56
Tabla 4		
<i>Competencias genéricas interpersonales individuales siempre puestas en práctica por el personal docente del CTPQ</i>		59
Tabla 5		
<i>Competencias genéricas interpersonales sociales siempre puestas en práctica por el personal docente del CTPQ</i>		63

Lista de abreviaturas

CGI	Competencias Genéricas Interpersonales
CI	Cultura Institucional
CICAP	Centro de Investigación y Capacitación en Administración Pública
CTPQ	Colegio Técnico Profesional de Quepos
MEP	Ministerio de Educación Pública

Capítulo I

Introducción

Justificación

La cultura en sí es un concepto sumamente amplio, su esencia se encuentra de diversas maneras y expresiones alrededor del mundo, usualmente relacionadas a las artes, más en esta ocasión es fundamental entender que la cultura en gran sentido se refiere a coexistencia de la percepción individual y colectiva. En el caso de las industrias o instituciones también cuentan con una cultura construida por el ente rector y los seres humanos que ahí se interrelacionan, en este caso, denominada cultura institucional.

La CI siempre ha estado presente en las instituciones, es un producto del establecimiento de primeras formas de organización comercial o de mercadeo formal, a su vez, el funcionamiento de estas depende de su personal empleado. Siendo este tipo de cultura según Blake, Mouton, McCauley, y Robbins 1973 (citado por Domingo, 2000) “...una que permite a sus miembros lleguen a comprender de manera común cuál es la conducta apropiada” (p. 102). Son las reglas y lineamientos que indican a los miembros cómo participar, qué hacer y qué no hacer.

Siendo la CI un espacio que delimita el accionar de las personas y les muestra batuta en su proceder, debe pensarse en recursos propios para llevar a cabo esa tarea de forma exitosa, por lo que David McClelland (1993) visualiza las competencias como habilidades aplicables a diversos contextos laborales, dando paso cuatro años más tarde para la construcción de su artículo denominado “*Testing for Competencies rather than intelligence*” [“Prueba Centrada en Competencias más que en Inteligencia”], donde expone que es posible desarrollar competencias dentro del trabajo si este ofrece las condiciones.

McClelland aclara que procesos de crecimiento organizacional son acompañados por habilidades e incluso destrezas que facilitan la comprensión y ejecución de las labores preestablecidas por parte de jefaturas inmediatas. Aquellos auspicios de David McClelland enmarcan la relevancia del ser humano como recurso indispensable en escenarios laborales heterogéneos.

Se acota que el Centro de Investigación y Capacitación en Administración Pública (CICAP), perteneciente a la Universidad de Costa Rica, ha ofrecido su servicio al sector público de Costa Rica, en su página oficial de internet CICAP (2018) apelan a ser un centro de la Universidad de Costa Rica que genera, transfiere y difunde conocimientos para mejorar la capacidad de gestión de entes públicos, mediante investigación y acción social, contribuyendo al bienestar general de la sociedad.

El CICAP (2018) presta articulación constante por medio de educación continua, asesoría y consultoría, desarrollo municipal, monitoreo y evaluación, contando con un programa de competencias laborales. Siendo importante en Costa Rica ambas categorías de análisis desde hace un tiempo. Este último programa es denominado “El Sistema Nacional de Competencias Laborales” e impulsado por el Centro de Investigación y Capacitación en Administración Pública, surge para desarrollar estándares de competencias laborales que definan conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes que deben tener los funcionarios públicos para realizar sus funciones con un alto nivel de desempeño, deseando desarrollar un sistema que pueda convertirse en un referente nacional para la certificación de competencias de las personas y en fuente de conocimiento para empleadores y trabajadores.

La CI funge como plataforma para el desenvolvimiento socio laboral, la cual puede diferir en cada institución, es una identidad que conforma el colectivo de personas y sus normas, un constructo grupal. Por otra parte, para sobreponerse a esa cultura es necesario ser competente y dar respuesta a las demandas de este, interesando el área interpersonal y su relación con los factores externos. Las competencias genéricas interpersonales se convierten en herramientas individuales fundamentales ante las diversas culturas institucionalizadas y sus demandas.

La sociedad actual, es globalizada por instituciones que solventan necesidades a la población internacional o local, poseen una cultura interna y personas empleadas quienes materializan en realidad los productos o servicios ofrecidos, migrando hacia un término de “Cultura Institucional” con un enfoque universal e integral que otorga relevancia a la búsqueda de sentido, entendimiento del humano y progreso socio laboral. La articulación de factores estructurales y sociales conforma una organización, significa mecanismos orientados a guiar el comportamiento desde lineamientos, principios o valores para dar razón al quehacer profesional.

La identidad institucional un espacio colectivo con dinamismo, en constante cambio y en concordancia con los saberes existentes del ser humano, como lo es el “Saber hacer” y “Saber estar” que se relacionan con conocimientos propios y motivación. Existe un contexto que ejemplifica la cohesión de habilidades individuales que son llevadas a la práctica en un espacio institucionalizado y con directrices preestablecidas que rigen el medio en el que las personas se desenvuelven, en el Ministerio de Educación Pública de Costa Rica.

Esta investigación toma en consideración diversas áreas de la Orientación entre ellas la Orientación Laboral, facilitando el abordaje de la CI presente en el Colegio Técnico Profesional de Quepos (CTPQ), del Ministerio de Educación Pública y su relación con las CGI del personal docente en el periodo 2020, siendo este último concepto, observado como habilidades propias que oportunamente permiten enfrentar el ámbito laboral.

Por otra parte, la investigación aborda las regularidades que requiere la conformación de la CI y la cosmovisión que inculca el Colegio Técnico Profesional de Quepos a sus miembros, tomando los siguientes tres pilares: valores, normas y comportamiento humano, óptica para comprender el medio. Las CGI constituyen un vehículo que moviliza a la persona trabajadora no solo a ser competente en sus funciones, sino a reflejar los procesos de socialización necesarios en una CI.

Es necesario clarificar el concepto de cultura institucional es un conjunto de significados compartidos por todos los miembros de una organización...” (Domingo, 2000, p. 101). Más allá de tales significados, se refiere la percepción de la institucionalidad y sus tres pilares: valores, normas y comportamiento humano de una institución educativa, esta cultura es transformable, medible y sin juicios de valor.

En la génesis este concepto resuena en áreas meramente de Administración y sus diversos énfasis, cabe aclarar que no es este el utilizado debido a la complejidad de observar desde ramas de las Ciencias Sociales, caracterizadas por la atención y comprensión del ser humano. Parte de los vacíos teóricos es precisamente la flexibilidad para dimensionar más allá de las políticas públicas, los modelos de gestión internos y hermetismo con respecto a la intervención de la cultura existente en la organización.

Cabe clarificar la diferencia entre ambos términos; en primera instancia el área de Administración suele denominarle cultura organizacional, "...la cultura es su personalidad, con características positivas y negativas, influye y afecta los diferentes ámbitos relacionales, tales como: el cliente interno (colaboradores y directivos) y los clientes externos (clientes-proveedores y comunidad) ... serán características cualitativas..." (Llanos, 2016, p. 3).

Se esclarece que la conceptualización anterior no es vinculante con este trabajo, los ámbitos no son de interés ya que significan estos saberes propios de la Administración, se espera con la indagación estudiar los sujetos y objetos de la CI desde un posicionamiento socioeducativo que facilite mediante fases diagnósticas la comprensión holística de las normas y valores sobre el comportamiento de los actores sociales, con capacidad de autocrítica y crítica para así generar conciencia del vivir cotidiano.

De la comprensión de la cultura surge la relevancia del abordaje de la disciplina de Orientación en el reconocimiento y perfil del colegio seleccionado, es necesario contar con herramientas diagnósticas que fehacientemente generen una impresión del tipo de cultura y conocer los recursos propios para la mejora, además que pueda contrastarse la coyuntura política y educativa de Costa Rica con la realidad de la educación secundaria.

Es una oportunidad para la muestra de mecanismos que definan, pero también construyan directa e indirectamente una percepción o práctica colectiva, se afrontan y responden situaciones que pueden modificar una institución. Ofrecer una respuesta oportuna mediante el acompañamiento progresivo de Orientación direccionado al fortalecimiento del medio y las fortalezas de las personas.

Ahora bien, la segunda categoría de análisis es mayormente familiar para la Orientación, ya que consiste en un tipo de competencias laborales que encierran la aplicación de saberes individuales para la sobrevivencia o desenvolvimiento social, en este caso, específicamente en el ámbito laboral. Es el proceso de socialización del ser humano que promueve la interacción con los demás, siendo estas las: competencias genéricas, junto con esta existe otro tipo denominada competencias específicas.

Las competencias específicas no resultan de interés ya que emanan de las habilidades propias de las disciplinas, competencias que son inculcadas desde los planes de estudio de cada Universidad como lo es el control de maquinaria, ensamblaje de piezas, etc.

En cambio, las competencias que son de tipo genéricas son las que permiten un análisis a mayor profundidad de la manera en la que las personas puedan utilizar sus conocimientos previos para sobreponerse a los escenarios de trabajo, desde sus cogniciones o acciones hasta realizar modificación de sí para cumplir con estándares preestablecidos por jefaturas.

Estas competencias muestran tres tipos, de los cuales solamente es tomado en cuenta la categoría interpersonal debido su relación con el estudio al interesar el desenvolvimiento del y la profesional en su trabajo frente a la obligación de convivir e interactuar entre el personal empleado. Significa un proceso de comunicación y aprovechamiento de habilidades con diversos fines, en ocasiones, impulsadas por; procesos pedagógicos, la experiencia a nivel profesional y el desarrollo en el proceso familiar.

Crear mayor bagaje en este tema significa brindar a la disciplina de Orientación la oportunidad de brindar aportes teóricos que apoyan las necesidades sociolaborales de mercados laborales y visibiliza las competencias como herramienta de gestión personal e institucional. Cada persona requiere desempeñar su puesto de trabajo velando por el equilibrio emocional y financiero ante escasos procesos integrales que mediante metodologías innovadoras brinden soluciones a la educación e instituciones costarricenses.

El interés central va de la mano con la expuesto por Venegas (2011), al reconocer las competencias genéricas, y de tipo interpersonal, como requerimientos en jefaturas del ámbito de la educación, para conseguir la creación de un perfil y así comprender el rol que se desea desempeñar, consecuentemente generando una impresión de la institución educativa basada en competencias, exclusivamente para prestar atención las competencias necesarias para que el equipo docente del Colegio Técnico Profesional de Quepos (CTPQ) se desenvuelva exitosamente en su medio laboral o CI.

De esta manera se contempla que, desde la disciplina de Orientación se puede trabajar en los ámbitos integrales del ser humano y los aportes de ciertas corrientes afines, conocer mediante estrategias diagnósticas el tipo de CI a la que el colectivo docente hace frente con sus propias CGI que, facilitando así mayormente la ubicación de su origen y los actores vinculatorios.

Existen intervenciones desde la disciplina de Orientación de tipo individual y grupal, reconocer la factibilidad y posibilidad de llevar a cabo estudios que delimiten aún más los alcances de la disciplina de Orientación en escenarios poco tradicionales como lo son empresas e instituciones no gubernamentales.

En el Ministerio de Educación Pública no cuenta con mecanismos para la contratación de profesionales que lleguen a ofrecer solución a situaciones sociolaborales dentro de las instituciones, más si cuentan con profesionales en Orientación capacitados para realizar intervenciones laborales propias de la cultura institucional. Lo anterior vela simultáneamente por la posibilidad de intervenir de forma grupal a docentes desde principios fundamentales y posibles para este trabajo, como lo es un proceso sistemático e intencional para impulsar el mantenimiento del empleo, la movilización a un desenvolvimiento socio laboral positivo, apoyar el desarrollo interpersonal y bienestar laboral, así mismo, fortalecer las capacidades, todo en un ámbito institucionalizado.

Algunos aportes innovadores desde Orientación simbolizan el fortalecimiento de equipos de trabajo donde la intervención trasciende al brindar una serie de conocimientos que posteriormente, son utilizados por el colectivo participante para su beneficio en el trabajo o vida personal, también, un interés real por el capital humano acompañado de procesos centrados en el individuo como en la institución, la creación de nuevo conocimiento en Orientación para el sector organizacional público de Costa Rica, espacio escasamente estudiado por esta disciplina.

La creación de diagnósticos en función de la CI y las CGI no solo vienen a aligerar el proceso de indagación sino que procura abordar las necesidades eficazmente, los fines específicos “favorecer la formación de trabajadores en su contexto, proporcionar conocimientos y prácticas, contribuir a la mejora de la productividad y competitividad, mejorar las oportunidades de empleo y promover la adquisición de competencias profesionales adquiridas por los trabajadores, a través de la formación formal y no formal de la experiencia laboral” (González, 2006, p. 47).

Respecto a la epistemología en investigación cualitativa, se decide apropiarse de lo propuesto por Hernández, Fernández y Baptista (2014) al señalar que la exploración, descripción y entendimiento son características fundamentales en el tratamiento de la información a nivel cualitativo.

El primero es la exploración, donde se espera acercarse al contexto real del Colegio Técnico Profesional de Quepos y así reconocer las situaciones dadas en la institución, la descripción consiste según Navarro (2015) en:

La necesidad de sensibilizar a la persona que recibe orientación acerca de la necesidad de actuar sobre factores del contexto cercano, que impiden la conjetura de objetivos deseados, esta concientización es fundamental para optar por una actitud que invite al crecimiento y resolución de situaciones que tienen que ver con una relación individuo – sociedad. (p. 15)

La descripción como segundo momento se entiende como “una alternativa "categórica" de investigación, esto es, el método ya existe, solo que es desconocido; en esto se opone a las alternativas "no categóricas" o adaptaciones de la fenomenología, teoría fundamentada y etnografía a la investigación” (Aguirre y Jaramillo, 2015, p. 180). Detallar componentes teóricos para hacer contraste con evidencia recopilada requiere división consciente de conceptos y asocie de posibles relaciones entre las categorías de análisis.

Finalmente, la fase de entendimiento donde se analiza y sintetiza la información obtenida para que de ella emanen conclusiones y recomendaciones cruciales y relevantes. Esta tesis posee influencia de un enfoque para el abordaje de Orientación, el cual reúne relación con lo anterior, es el cognitivo conductual, enfoque que expone el proceso de sentir, pensar y actuar del ser humano, influenciado por situaciones del contexto cercano o global.

Parte de las estrategias metodológicas para el desarrollo de este trabajo es su innovación y adaptación a un área que mediante procesos socio personales consigue reconocer fenómenos experimentados y así buscar alternativas ante los mismos, se toman insumos sumamente importantes para implementar técnicas direccionadas desde un enfoque al que específicamente le interesan las competencias en escenarios laborales.

Existe un modelo de evaluación del desempeño laboral mediante competencias, implementa herramientas generadoras de cambios efectivos, en este caso, presta atención a las CGI, será utilizado para ofrecer una oportunidad de mejora de la mano con eficacia y competitividad institucional, beneficiando a las personas que ahí laboran en primer lugar e indirectamente a la cultura institucional.

Este modelo con procesos en pro del funcionamiento laboral, donde las competencias laborales según Levy 1997 (citado por Villa y Poblete, 2012) son un mecanismo que identifica brechas entre el desempeño de las competencias y las acciones o conductas, donde para lograr metas propuestas debe hacerse uso, mejorar o adquirir nuevas competencias.

Se recuerda la existencia de la necesidad de reconocer cómo es realmente la CI de Colegio Técnico Profesional de Quepos desde su realidad, significa intervenir en un ámbito escasamente abordado por la persona profesional en Orientación, manejado mayormente por la Orientación Laboral. Reconocimiento a la cultura conformada por valores, normas y el comportamiento de quienes la conforman, esto dará como resultado una experiencia única y no siempre será monótona, es así como vale la pena reconocer la CI, esa identidad institucionalizada en la que docentes están llevado a cabo sus clases, implementando sus recursos individuales.

Esta visión permite encontrar cómo cada profesional cuenta con habilidades, conocimientos, aptitudes o competencias que le permiten desempeñarse satisfactoriamente, es claro que este proceso de interacción con el medio demanda transformaciones internas acompañadas de autoanálisis, específicamente conviene conocer la interrelación de sus competencias y el medio. Al conocer las CGI podrá llevarse a cabo una cierta comparación entre las percepciones del colectivo empleado y la cultura, traduciendo esto en una oportunidad de fortalecimiento, comprensión y asimilación de los factores que articulan el desenvolvimiento en un ámbito específico como lo es una institución educativa.

Antecedentes

Hacer referencia a la CI y las competencias genéricas interpersonales demanda en primera instancia, una recuperación histórica de aportes investigativos para cada tópico en el ámbito internacional y nacional, de la indagación destacan los siguientes estudios;

Con relación a la cultura institucional Gutiérrez (2006) en Chile publica su escrito “Evaluación de la Cultura Institucional en Educación” desde un enfoque evaluativo, humanista y participativo, expone procesos donde la comunidad educativa investiga, evalúa y determina un proceso de cambio ante una carencia.

Gutiérrez observa la innovación como factor crucial para la transformación de una organización educativa, estrechamente articulada de su identidad institucional. Reconoce la necesidad de observar la cultura y subculturas educativas para generar un cambio realista y no superficial en las instituciones, comparte técnicas e instrumentos diagnósticos para facilitar la comprensión del contexto educativo, implementación de herramientas evaluativas y fomento del protagonismo de cada institución como únicos responsables de su cambio cultural.

Molina (2017) presenta en España un artículo llamado “Conflicto y colaboración en la organización y gestión universitaria: vida cotidiana y cultura institucional”, llevado a cabo con población de la Universidad de Lleida en España, mediante un trabajo de campo intensivo con una metodología cualitativa. Referido a este texto, analiza la gestión desarrollada por la universidad categorizando la misma en un sentido tipológico para delimitar las relaciones entre sus trabajadores y construir una visión conjunta de la cultura universitaria que encierre su estructura organizativa, identidad profesional y la integración en la institución. Molina destaca la necesidad de un sistema universitario con actividades de convivencia que mejoren la comunicación, empatía y relaciones interpersonales con el fin de mejorar el clima organizacional.

De La Hoz Blanco (2017) en Colombia presenta el sector educativo conformado por la cultura institucio-nal y estilos de gestión en su escrito “Estilos de Gestión y Cultura Institucional en las Organizaciones Escolares”, pretende crear un espacio crítico que articule la: CI, estilos de gestión y la política pública en materia educativa para visibilizar y describir las mismas. La investigación utiliza un enfoque cualitativo de tipo descriptivo, que presta especial atención a las opiniones de miembros de la comunidad educativa, documentos oficiales sobre políticas públicas en materia educativa, constructos teóricos sobre procesos de gestión, planes de desarrollo y dos observaciones no participantes, todo esto en Barranquilla, Colombia.

Parte de los descubrimientos esenciales del artículo denotan que una escuela por más grande que sea si no modifica sus patrones culturales carece de formas de expresión, ideología y compromiso social, así mismo, pese al sentido de políticas públicas en la materia los planes no son contextualizados a la comunidad educativa convirtiendo esto en obstáculos, no obstante, acota que la gestión y la CI cumplen el principio de legalidad pero el fomento de espacios de participación real permanecen ausentes.

Con respecto a las CGI en el ámbito extranjero puede suministrarse el siguiente panorama sobre el abordaje del tema en cuestión;

El artículo “Desarrollo de competencias interpersonales en ambientes virtuales” es creado en México por Zermeño y Lozano (2016), analiza competencias interpersonales que desarrollan las personas estudiantes en un posgrado bajo formato virtual. Mediante entrevistas a profundidad, la observación de equipos de trabajo, revisión de videos testimoniales, análisis de foros virtuales y bitácora investigativa llegan a algunas conclusiones fundamentales.

En misma línea, consiguen denotar la adquisición de competencias de tipo interpersonal en el estudiantado pese a no estar propiamente estipulado en los planes de estudio del posgrado virtual, así mismo, señalan que tales competencias son un producto impensado, consecuente e indirecto de los procesos educativos que exclusivamente tienen como objetivo utilizar metodologías que beneficien al colectivo estudiantil, por otra parte, el equipo docente y administrativo del posgrado carece de estrategias pedagógicas que conlleven propias competencias para el desarrollo del posgrado virtual.

Muñoz, Medina y Guillén (2016) en su escrito toman la percepción de docentes universitarios acerca de la jerarquización de competencias genéricas deseables en profesionales de Química, llevado a cabo en España con una muestra de 111 docentes que forman parte del estudio de campo descriptivo no experimental, con enfoque cualitativo y cuantitativo.

Parte de las conclusiones de Muñoz, Medina y Guillén fueron: La formación profesional parece enfocarse más en formar empleados que empleadores, existen falencias generalizadas en la población de Químicos y Químicas con respecto a las CGI, identifican que el colectivo profesional con pocos años de experiencia son quienes asignan menor importancia a las CGI, a diferencia de quienes cuentan con mayor años laborados, supone que la experiencia profesional es la que facilita la adquisición de tales competencias y no la preparación académica.

En la Universidad Nacional Autónoma de México, Rojo y Navarro (2016) esperan develar la percepción del estudiantado de la carrera de Obstetricia y Puericultura en relación a competencias genéricas y actividades curriculares que las favorecen, mediante la perspectiva cualitativa e implementación de instrumentos diagnósticos, consiguen crear 33 categorías, 10 meta categorías y tres categorías de análisis: proceso enseñanza - aprendizaje, competencias genéricas y actividades curriculares centradas en el estudiante.

Referido a los hallazgos de Rojo y Navarro, el colectivo estudiantil percibe las CGI y sistemáticas exclusivamente en procesos pedagógicos direccionados a la concientización sobre: inteligencia emocional y el área socio – personal del ser humano, desde esta óptica la adquisición de las competencias en cuestión promueve un desenvolvimiento profesional eficaz. Es indispensable posicionarse en un panorama nacional para reconocer la manera en la que diversos exponentes se han referido al objeto de estudio, en primer lugar, se muestran aportes sobre la CI y posteriormente sobre las competencias genéricas interpersonales.

En el ámbito nacional, referente a la Cultura de tipo institucional, la Universidad Estatal a Distancia de Costa Rica (UNED) cuenta con un documento elaborado por Azze (2007) donde unifica aportes teóricos sobre CI y los articula con características propias de la universidad, esto, mediante revisión bibliográfica, la misión y visión de la UNED, lineamientos de Política institucional 2001-2006 y temáticas abordadas en el congreso universitario.

El mayor aporte de Azze es reconocer la necesidad de identificar la propia CI para desarrollar procesos de calidad mediante: estructuras, procesos, tecnologías o recursos direccionados a ofrecer estabilidad y seguridad. Señala por otra parte la necesidad de: promover cambios a futuro, selección de líderes de desarrollo en la institución e impulsar una gestión propia, concluyendo que la universidad cuenta con premisas fundamentales para alcanzar un cambio institucional, alguna de ellas es: educación para toda persona, equidad de la oferta académica, formación humanística y crítica, capacitación del colectivo empleado y la autoevaluación.

Uno de los Ministerios gestionados por el Gobierno de la República de Costa Rica llega a mostrar interés en la cultura institucional, específicamente el Ministerio de Educación Pública en 2014, de la mano del ministro Garnier – Rímolo, este en compañía de Calderón, Víquez y Mora crearon la Memoria Institucional 2006 – 2014 denominada "La educación subversiva: Atreverse a construir el país que queremos", documento que esperaba rendir cuentas, siendo en su capítulo VIII: Lograr que el MEP ofrezca una gestión más oportuna, ágil, eficiente y amable, es aquí donde exponen acciones base para la transformación de la CI y resultados pertinentes.

En Costa Rica existen indagaciones sobre las competencias genéricas interpersonales, por lo que a continuación se muestra la metodología y hallazgos obtenidos en diversas investigaciones.

Ureña y Ureña (2016) en la Universidad de Costa Rica construyen el artículo “Las Competencias Genéricas en la formación del estudiantado de la Enseñanza del Inglés en la Universidad de Costa Rica: visión de docentes y estudiantes y su relación con las demandas del sector empleador”, su problemática es conocer: ¿Cuáles son las competencias genéricas que deben desarrollarse en las personas graduadas del Bachillerato en la Enseñanza del Inglés de la Universidad de Costa Rica desde la perspectiva de docentes, estudiantes y sector empleador?, Toma en cuenta al sector empleador, docentes y estudiantes de la Sede Rodrigo Facio y la Sede de Occidente de la Universidad de Costa Rica.

Como resultado de la investigación anterior, analizan la relevancia de la tipología de las competencias genéricas en la población: interpersonales, instrumentales y sistémicas, descubriendo que para la muestra son igual de importantes las tres, a pesar de no estar contempladas en la preparación universitaria, haciendo así un llamado desde un Enfoque de Competencias para promover espacios de evaluación y retroalimentación que permita a la Universidad de Costa Rica responder a las demandas sociales del sector educación.

Existe un artículo creado por Espinach (2018) llamado “Competencias laborales y tecnológicas requeridas en distintas carreras de administración de empresas”, aborda demandas del mercado empleador, específicamente las competencias laborales y tecnológicas requeridas en distintas carreras de Administración de Empresas con el objetivo de perfeccionar un proceso de formación de la Universidad Estatal a Distancia (UNED).

El estudio de la UNED se realiza a partir de resultados obtenidos en investigaciones realizadas en el Centro de Investigación y Evaluación Institucional de la UNED durante los años 2016 y 2017 sobre la percepción del mercado empleador consultado con respecto a las necesidades de formación que requieren las carreras de Diplomado en Administración de Empresas, Administración de Empresas con énfasis en Producción, Administración de Empresas con énfasis en Banca y Finanzas, como Administración de Empresas con énfasis en Contaduría.

La indagación de Espinach utiliza una metodología cuantitativa con revisión bibliográfica de principales tendencias del mercado empleador de Costa Rica, consultando a un total de 106 encargados administrativos (gerentes-jefes) expertos de las carreras indicadas.

Parte de los hallazgos denotan la urgencia de profesionales con habilidades que mejoren el desempeño y el área interpersonal laboral, además exponen que el mercado empleador califica el compromiso ético, el trabajo en equipo y las habilidades o competencias interpersonales como las tres mayormente fundamentales, invitando a la UNED a migrar a un enfoque de enseñanza basado en desarrollo de competencias laborales-profesionales que le permita a la persona graduada cumplir con las expectativas del mercado laboral.

Los principales descubrimientos de este apartado están asociados los siguientes puntos: se carece de procesos relacionados a la investigación de la CI, conocer la CI colabora a generar espacios emocionales y sociales reales, algunas investigaciones destacan la importancia de espacios institucionales donde se resalten las habilidades o competencias de las personas, esto comprobando que las buenas prácticas generan buen clima organizacional, se destacan las competencias como pilares fundamentales en el beneficio del colectivo y finalizamos recalcando que una persona con su área socio-personal en estado óptimo se desenvolverá de forma profesional.

Planteamiento del problema

La disciplina de Orientación se desenvuelve en escenarios laborales costarricenses que le han abierto mayoritariamente sus puertas, tales como el Ministerio de Educación Pública y el Ministerio de Justicia y Paz, realizando un trabajo de abordaje, desde la Orientación Laboral, en espacios no tradicionales. Este tipo de Orientación centra su atención en procesos direccionados a la empleabilidad, fomento de competencias o agilización de procesos que solventen necesidades.

Para efectos de esta investigación se indaga el espacio y la dinámica del Colegio Técnico Profesional de Quepos, del Ministerio de Educación Pública está conformado por dos dimensiones relevantes a diferenciar: su CI específica y la vivencia de CGI estas últimas implementadas por el personal de la institución.

Actualmente se carece de un instrumento fehaciente desde el área de las Ciencias Sociales para definir fácilmente una cultura, por tanto, es necesario desmenuzar los componentes de esta y así llegar a entenderla realmente, esto con el fin de evitar conflictos, generar cambios positivos o justificar fenómenos ocurridos.

Visualizar las CGI contribuye al desempeño socio laboral y entendimiento del propio ser, según la teoría observada, las mallas curriculares de diversos planes de estudio no contemplan explícitamente competencias laborales, por lo que gran cantidad de profesionales desconocen sus competencias o tienen un dominio escueto de las mismas, en ocasiones valoradas meramente por la urgencia o necesidad de implantarlas ante las demandas del medio.

Pese a la existencia de entes o proyectos que se preocupen por la evaluación de competencias, no se ha indagado lo suficiente como para asegurar un proceso satisfactorio confiable para la población seleccionada, esto sin conocer si las normas o el comportamiento de estudiantes del centro educativo se encuentran en direcciones opuestas. El valor agregado de la Orientación al diagnóstico de competencias genéricas es el poder utilizar un resultado para su análisis y correlación del perfil institucional ante el desenvolvimiento social. Nace la necesidad de establecer un proceso estructurado que permita comprender realmente los alcances de la disciplina ante escenarios educativos que por sí mismos son complejos, por tanto, establecer herramientas que permitan conocer cada una de las realidades institucionales.

En un sistema educativo como el Ministerio de Educación Pública regido por normativas y reglamentos se ve limitada la oportunidad de realizar procesos de retroalimentación laboral, por ello es crucial la presencia de la Orientación en los centros educativos, pues así se vela por el bienestar de las personas estudiantes desde la Orientación educativa, sin embargo, el bienestar de las personas trabajadoras en ocasiones no es abordado desde el enfoque de Orientación laboral. Generalmente se piensa en la docencia como la transmisión de conocimientos mediante la pedagogía, más no se analiza las CGI para poder enseñar. Es fundamental la Orientación para visibilizar contextos en constante cambio y administrados por agrupaciones, permeadas así mismo por acontecimientos o normas.

Ante la realidad estructural del Colegio Técnico Profesional de Quepos se requiere un estudio que defina su cultura, observe las competencias del colectivo docente y se consulte si este medio laboral repercute en alguna o ninguna medida en el desenvolvimiento socio laboral.

En concordancia a lo expuesto anteriormente, surge la pregunta de investigación este estudio plantea el siguiente problema de investigación:

¿Cómo la cultura institucional del Colegio Técnico Profesional de Quepos influye en las competencias genéricas interpersonales del colectivo docente del Colegio Técnico Profesional de Quepos, 2020?

Propósitos

Un camino investigativo es trazado con deseos estratégicos que finalizan en clarificación de dudas o explicación de hechos, analizar una cultura y competencias individuales requiere de un modelo estructurado que proceda de forma ética y eficaz a tener mayor calidad de la temática en cuestión.

Propósito general.

1. Comprendo la influencia de la cultura institucional en las competencias genéricas interpersonales del colectivo docente del Colegio Técnico Profesional de Quepos, 2020.

Propósitos específicos.

1. Conozco la cultura institucional del Colegio Técnico Profesional de Quepos, 2020.
2. Identifico las competencias genéricas interpersonales del colectivo docente del Colegio Técnico Profesional de Quepos, 2020.
3. Relaciono la cultura institucional y las competencias genéricas interpersonales del colectivo docente del Colegio Técnico Profesional de Quepos, 2020.

Capítulo II

Referente Conceptual

Orientación

La Orientación se ha consolidado propiamente desde hace 52 años en Costa Rica, esta ha sido desarrollada en diversos ámbitos educativos, pero también, en escenarios ajenos a este sistema, el Ministerio de Educación Pública (2014) y aprendizajes previos permiten conformar una conceptualización de la profesión, esta promueve el mejoramiento de la calidad de vida mediante procesos de ayuda para todas las personas, favoreciendo el desarrollo; personal, social, educativo, vocacional, laboral, entre otros.

Con estos procesos de ayuda se pretende que las personas aprendan a vivir con sentido dando razón a un significado, brindan herramientas que los seres humanos pueden utilizar para afrontar las oportunidades y obstáculos que la vida presenta, colaborando en el desenvolvimiento de masas en la sociedad. Desde el contexto cercano, genera consciencia de sí mismo o misma, de las propias habilidades, capacidades y anhelos. Colabora para que las personas vivan con mayor calidad y adecuada decisión.

Pereira 2012 (citado por Ureña y Robles, 2015) señala algunos de los objetivos generales de la Orientación; coadyuvar en conjunto con las asignaturas educativas en el desarrollo integral del estudiantado, desarrollar propios procesos de intervención, fortalecer los factores relacionados con el éxito, promover la construcción del proyecto de vida que permita insertarse en el mundo laboral y ocupacional del país.

Orientación laboral

El Sistema Nacional de Intermediación, Orientación e Información de Empleo (2010), el cual se encuentra como una extensión del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social de Costa Rica, afirma que la Orientación laboral ofrece procesos continuos, sistemáticos e intencionales desde programas estructurados que facilitan la búsqueda o mantenimiento de empleo. Este tipo de intervención trasciende a ámbitos organizacionales que cuentan con recurso humano, el cual cuenta con funciones y responsabilidades preestablecidas, abordando situaciones que movilicen a la población a un estado positivo de desenvolvimiento socio laboral.

Gavilán 2006 (citado por Jiménez, 2017) explica acciones de este ámbito laboral;

...se encuentran todas las actividades relacionadas con lo laboral: inserción, desocupación, precarización, inestabilidad, reconversión ... el desarrollo productivo, la inversión capital-trabajo, la proliferación y destrucción de ocupaciones, las nuevas ocupaciones, el desarrollo de nuevas competencias, la cultura del trabajo, los procesos de integración y desintegración de las ocupaciones, la legislación laboral y empresarial, y las políticas de intervención. (p. 23)

En contraste, la Orientación laboral se encuentra inmersa en un ámbito meramente organizacional, donde interviene para fortalecer las capacidades que movilizan al ser humano a un estado adecuado de inmersión laboral y social. Para Jiménez (2017) la orientación laboral es un proceso sistemático, formativo dirigido a la persona trabajadora, con la finalidad de facilitar en ella; competencias que contribuyan a su desarrollo y bienestar laboral, mediante una intervención continua, sistémica de procesos socio laborales, hace referencia a una gama de acciones, las cuales son programadas, estructuradas, que promueve personas competentes.

La Organización Internacional del Trabajo (2012), expone que la labor orientadora en referencia al empleo posee tres líneas de actuación: Intermediación: comprende las acciones para facilitar la interacción entre la oferta y la demanda, formación para el empleo: comprende medidas destinadas a facilitar que las personas accedan a una capacitación adecuada y promoción del empleo: esta línea de actuación tiene como objetivo la creación de nuevos empleos, asalariados o independientes.

Esta Orientación es guiada por una serie de metas concretas, para el bienestar del personal empleado, peculiarmente Pérez (2014) se refieren a 3 objetivos específicamente: definir el perfil profesional, y analizar el contexto socio laboral, elaborar un itinerario profesional que favorezca la promoción personal, participación en el proceso laboral que aporte de expectativas e intereses y elaborar un itinerario formativo o de oportunidades para mejorar el rendimiento profesional, fomentan: procesos socioeducativos y conocimientos prácticos para resolver de forma exitosa situaciones laborales.

La Orientación es una disciplina que se centra en el desarrollo humano durante las diferentes etapas de vida de la persona, buscando el bienestar en las diferentes áreas en las que las personas se desenvuelven, una de estas áreas es el espacio laboral, en el cual la Orientación tiene un aporte social. Sumado a lo anterior la Orientación laboral es una rama de la Orientación que tiene como objetivo el bienestar emocional y social de las personas, favoreciendo en los procesos de inserción laboral y permanencia, así mismo como la posibilidad de seguir potencializando en las personas trabajadoras sus diferentes habilidades, destrezas y competencias en los espacios laborales.

El trabajo abordará aspectos propios de las CGI en el personal docente del CTPQ, y por ende la Orientación laboral adopta un papel protagónico en la investigación, pues la misma cumple como objetivo potencializar habilidades y competencias en las personas trabajadoras.

Educación costarricense

En Costa Rica la educación es un pilar importante en el cual se trabaja de forma constante, esto con la finalidad de mejorar el desarrollo integral y social de las personas del país, es el Ministerio de Educación Pública (MEP) la entidad que pertenece al órgano del poder ejecutivo en la rama de la educación, la encargada de regir los temas relacionados a la educación, en la modalidad pública y privada. Alvarado y Mora (2020), plantean la educación como un derecho fundamental y lo indispensable que es este proceso en Costa Rica:

La educación es un derecho humano fundamental y en Costa Rica, se ha constituido en un elemento indispensable para promover el desarrollo humano, en tanto, comprende la preparación de las personas para participar de forma activa y efectiva en la vida social, política y económica, partiendo del ejercicio de derechos y el cumplimiento de deberes.
(p. 2)

El Ministerio de Educación Pública consta de diferentes modalidades de estudio y programas que buscan ajustarse a las necesidades educativas del pueblo costarricense, entre esas modalidades se encuentran la educación técnica, la cual tiene como finalidad que personas de secundaria se especialicen en áreas técnicas específicas, para que al egresar del sistema educativo puedan realizar una inserción laboral de forma exitosa.

La educación técnica es una modalidad educativa estratégica para el país y para las personas que acceden a ella. Para el país, porque le permite incrementar su competitividad, al generar los recursos humanos capacitados que la economía necesita. Para las personas, porque ofrece a la población joven una opción de estudio que amplía sus oportunidades futuras de obtener empleos e ingresos dignos, así como sus posibilidades de continuar con éxito el proceso formativo (Programa Estado de la Nación, 2011, p. 236).

El Colegio Técnico Profesional de Quepos, pertenece a la modalidad educativa de Educación Técnica lo cual favorece a las personas estudiantes logrando una inserción al mercado laboral de una forma rápida, el cantón de Quepos solamente se cuenta con este Centro educativo. El aporte que ha realizado la educación técnica a la comunidad y al estudiantado ha sido cada vez más notable a nivel laboral, permitiéndole a las personas egresadas obtener una oportunidad laboral, esto debido a que el cantón de Quepos se caracteriza por ser una zona turística y costera, lo cual hace que la mayoría de los trabajos sean enfocados a áreas turísticas y de servicios, de esta manera las especialidades técnicas del CTPQ, aportan al desarrollo laboral de las personas estudiantes.

Educación secundaria costarricense

El proceso de enseñanza y aprendizaje en Costa Rica es fundamental en el ciclo de vida y progreso de la nación, adquirir conocimientos base para desenvolverse a nivel profesional e individual, es una virtud ante realidades a nivel mundial donde la educación no es un derecho. Escóticamente la educación secundaria brinda tercer ciclo y educación diversificada, el primero ofrece contenidos para séptimo, octavo y noveno, mientras que la segunda contempla décimo y undécimo.

En contexto nacional, Gimeno (1989) (citado por Barrón y Rodríguez, 2017) señalan esta educación como una “que ha sedimentado dentro de un determinado entramado cultural, político, social y escolar; el currículum de educación secundaria en Costa Rica contempla: logros y retos, por lo tanto, de valores y supuestos que es preciso descifrar, tarea a cumplir tanto desde un nivel de análisis político-social como desde el punto de vista de su instrumentación técnica” (p.96).

Cultura institucional

La CI es un tema que través del tiempo cuenta con pocas definiciones y documentos bibliográficos, dentro de las investigaciones realizadas, la CI “se entiende como CI a un sistema de significados compartidos por todos los miembros de una organización; la percepción común de todos los miembros de la organización” (Domingo, 2000, p. 101). Como enmarca el autor, la CI la conforman las personas que se encuentra en el sistema y las percepciones que tengan de la institucionalidad, por eso se predice que son significados compartidos los que definen la cultura, puede señalarse que para que haya una CI las personas deben de definir situaciones de la institución de la misma forma, ya que son los pensamientos reiterativos los que dan una percepción de la institución.

La definición de cultura institucional ha variado al pasar el tiempo, el Instituto Nacional de Desarrollo Social del Gobierno de México (2016), presenta la siguiente definición, la cual indica La CI se refiere a los valores y prácticas que orientan y dan sentido al quehacer de las instituciones, por ello es fundamental promover una cultura de respeto a los derechos humanos y con perspectiva de género, a fin de que se genere un entorno laboral sano, libre de violencia y sin discriminación de ningún tipo, con igualdad de oportunidades y derechos para todo ser.

Lo anterior visibiliza dos aspectos importantes en la definición, los cuales son los valores y las acciones realizadas por las personas que forman parte de la cultura, evidentemente es deseable que todas las culturas institucionales manejen una perspectiva positiva para generar un ambiente saludable de convivencia, más, al estar la CI integrada por personas, valores y acciones las cuales pueden llegar a ser positivas o negativas.

La CI está basada en los valores, reglas y el accionar de las personas que se encuentran inmersas en las instituciones, y que estos elementos son los que definen esa cultura, los autores Cortés y Ríos (2014), proponen un importante aporte a la CI, basándose en una definición presente en los ámbitos escolares: En el ámbito escolar, son muchos los enfoques, escuelas y perspectivas que definen el concepto de CI, como parte del ser de la educación y la identidad de cada grupo social que componen en unidad las instituciones educativas.

En términos generales, este elemento “conforma los fines de la educación y los principios que orientan el trabajo directivo suele definirse en función de los comportamientos que generan principios, valores y tradiciones propios de las escuelas que dinamizan procesos sociales” (Cortés y Ríos, 2014, p. 22). Las instituciones educativas se puede identificar las mismas características que definen la CI, recordando que las instituciones mantienen una dinámica que emerge de las acciones y conductas de las personas destacando que las acciones realizadas estarán condicionadas bajo las normas y valores que se presentan en la institución educativa. La cultura institucional presenta elementos fundamentales que funcionan como principios básicos, ayudan a formar el concepto de su definición, para fines de la investigación, es de interés abordar los tres elementos que destacan en las definiciones de los autores previamente compartidos, cada uno de los elementos serán nombrados y definidos teóricamente a continuación:

Valores

Este es el primer elemento que conforma la definición de CI, es necesario especificar cuál es el concepto de los valores, según Sartre 1994 (citado por Medina, 2007) expone que “los valores son ejes fundamentales por los que se orienta la vida humana y constituyen a su vez, la clave del comportamiento de las personas” (p. 371). Otra definición de valores es presentada por Pascual Acosta 1992 (citado por Medina, 2007) la cual plantea:

Los valores son ideales que actúan al modo de causas finales esto es: son, por una parte, el motor que pone en marcha nuestra acción y, a la vez la meta que queremos alcanzar, una vez puestos los medios adecuados. Por lo tanto, los valores son finalidades y no medios y, por ello, estimables en sí mismos y no con vistas a alguna otra cosa. (p. 371)

Son un ente regulador en medio de la toma de decisiones de las personas, el autor en la cita anterior destaca que pese a que las personas tienen la capacidad de decidir la dirección en la que se enrumba sus decisiones, los valores funcionan como un ente regulador de acciones y decisiones, de esta forma brindándole al ser humano la oportunidad de elegir de acuerdo con lo aprendido a lo largo de la vida. Cota (2002), plantea la forma en la que se derivan los valores y la importancia de esos aspectos para el desarrollo personal del ser humano:

Se derivan de una elección personal basada en convicciones, opiniones, prejuicios y estándares. Son dinámicas las personas que buscan valores, los prueban y los cambian. Sin embargo, el proceso es lento ya que la tendencia humana es repetir y continuar las formas de vida por todo el tiempo que sea posible. (p. 4)

La idea que se presenta en la cita no es distante de la realidad inherente del ser humano de repetir los mecanismos de conductas y de pensamientos, allí parte la importancia de que las personas tengan la capacidad de elección que les acerque a las situaciones positivas, es conveniente resaltar que todas las personas no poseen los mismos valores, pues todos los seres humanos cuentan con historias de vidas distintas. El autor Cota (2002) lo ratifica con el siguiente texto:

Los valores se proyectan a través de actitudes y acciones ante personas y situaciones concretas, suponen un compromiso real y profundo de la persona ante sí misma ante la sociedad en que vive, los valores no existen en abstracto ni de manera absoluta: están ligados a la historia, a las culturas, a los diferentes grupos humanos, a los individuos y a las circunstancias que enfrentan. (p 5)

Se expone la manera en la que los valores son utilizados por los seres humanos, consecuentemente, la adquisición de estos varía debido a experiencias previas y procesos conscientes de toma de decisiones. Entre las características de los valores están las presentadas por Carmen 2011 (citado por Criollo, 2017):

Escala Bipolaridad: considera dos extremos opuestos, uno positivo y otro negativo, por ejemplo: falso – verdadero, no acepta puntos intermedios. Así es como calificamos a las personas buenas o malas, sin ningún punto intermedio, esta calificación es demasiado simple e ineficaz.

Escala múltiple: cree también en los dos polos anteriores, pero también admite la posibilidad de otros matices y proporciona a la mente una facilidad para emitir juicios de valor inclinándose al aspecto positivo, sacándolo del encasillamiento de la bipolaridad.

Preferibilidad: es la particularidad de los valores, que atrapa la atención y la voluntad del hombre que los capta, esto no es precisamente una cualidad, es el reflejo de una carencia de algo y tiene la necesidad de complementar.

Jerarquización: un valor será más importante que otro, en medida de la calidad y perfeccionamiento del hombre, se ordenan a una escala personal.

Trascendencia: se refiere a la perfección de su esencia, deben ir más allá de lo físico. (p. 36)

Todas las características muestran diferentes posiciones en las que se dirigen un valor, desde la postura de algo positivo o negativo, la forma en la que un ser humano quiera priorizar en su diario vivir un valor o la manera en la que una persona prefiera utilizar más el significado de un valor en la vida cotidiana, sin duda alguna todas esas características comparten algo y es que un ser humano elige qué acción quiere realizar, mostrando una vez más que las personas siempre cumplirán un rol importante en la toma de decisiones.

A su vez, este aspecto de la CI tiene clasificaciones, estas permiten identificar sus distintos tipos para conocer qué valores son imperativos en el desarrollo cotidiano del ser humano, Criollo (2017) expone las clasificaciones existentes:

- Vitales y personales: buen estado físico relacionado con la salud e higiene física y mental.
- Hedónicos: placer, deleite, alegría y felicidad.
- Conocimientos: probabilidad, verdad y justificación.
- Económicos: el valor de uso, tiempo, cambio y utilidad.
- Sociales: la convivencia familiar, gratitud, afecto, tolerancia y solidaridad.
- Morales: amor, bondad, altruismo, respeto, templanza y prudencia.
- Eróticos: fraternidad, maternidad, paternidad y amor al prójimo.
- Profesionales: honestidad, respeto, compañerismo y puntualidad.
- Cívicos: respetar los símbolos que nos identifican como nacionales, el escudo, la bandera y el himno nacional.
- Jurídicos: los derechos, las obligaciones, la justicia, honestidad y seguridad.
- Religiosos: santidad, pureza, piedad, rectitud y bondad. (p. 34)

Las clasificaciones pertenecen a grupos diferentes, como lo muestran las autoras los valores pueden ser enseñados por las familias en la etapa de la niñez o aprendidos en la sociedad en una edad adulta joven, resaltar que las clasificaciones pueden variar en las personas y que pueden variar de acuerdo con las diferentes culturas.

Normas

Este es el segundo elemento que se presenta en la definición del concepto de la CI, la cual forma parte de un indicador importante por definir, “las normas de convivencia son pautas de protocolo, respeto y organización que rigen el espacio, el tiempo, los bienes y el tránsito entre las personas que comparten un lugar y un momento determinados” (Raffino, 2020, p. 20).

Todos los seres humanos necesitan un estándar para encontrar la forma adecuada de actuar en una sociedad, las normas de convivencias tiene la función de regir las forma en la que las personas actúan en un tiempo y espacio determinado, pese a que en la mayoría de espacios de socialización se cuenta con esas normas hay personas que las cumplen o las incumplen , pues las normas al igual que los valores dependen de la decisión de los seres humanos y la responsabilidad social en el alcance de las mismas.

El funcionamiento de las normas de convivencia parte de la importancia de conocer y entender por todas las personas que estas pertenecen a una sociedad, donde “para que funcionen, por demás, deben ser conocidos y comprendidos por todos los que deseen compartir el espacio físico en cuestión, o formar parte del grupo social que lo hace, y por esa razón a menudo son contenidas en textos escritos: carteles, folletos, anuncios, etc.” (Raffino, 2020, párr. 4).

Las normas de convivencia cuentan con características que le dan cualidades propias, en el texto se muestran cualidades que deben de tener las normas de convivencia en un lugar determinado, definidas por Raffino (2020):

- Deben ser aprendibles, comunicables, comprensibles.
- Deben ser ciertas, válidas y con la menor posibilidad de ambigüedad posible.
- Deben ser obligatorias y coercitivas: de no cumplirse, deben acarrear sanciones de algún tipo. Deben estar establecidas de manera escrita, oral o consuetudinaria (por el uso de la costumbre).
- Deben ser concretas, específicas, puntuales.

- Deben estar pensadas tomando en cuenta la armonía y el respeto entre las personas.
(p. 20)

Las normas de convivencias son definidas como un protocolo de actuación en la sociedad para las personas, las normas de conveniencia deben ser conocidas por todas las personas que se encuentren reunidas en un lugar determinado, a su vez, existen diferentes tipos de normas de convivencia. Es fundamental mencionar tipos de normas existentes, comenzando por las normas morales, la moralidad es subjetiva y construye patrones de comportamientos individuales. García (2018) expresa que “son las que el ser humano realiza en forma consciente, libre y responsable con el propósito de hacer el bien, son propias del ser humano y su sanción, en caso de incumplimiento, es el remordimiento de conciencia” (párr. 5).

También, las normas de trato social o sociales, estas son reglas creadas por la sociedad y cuyo incumplimiento trae el rechazo por parte del grupo social, responden a la denominación de usos sociales, reglas de trato externo o la de los convencionalismos sociales. Rutherford (1996) (citado por Covarrubias, 2016, p. 4) define este tipo como las normas sociales son reglas morales e informales (que tienen que ver con los principios del comportamiento bueno o malo) mostradas por una sociedad y que influyen en su internalización entre los miembros de un grupo de acuerdo con su grado de aprobación.

Las normas religiosas, en este caso, son basadas en el adoctrinamiento u religiones formales, la Universidad del Desarrollo Profesional Preparatoria (2011) explica que estas:

Están integradas por el conjunto de normas manifestadas al hombre por Dios. Son preceptos obligatorios que regulan la conducta del hombre en relación con la divinidad, emanan directamente de Dios o de sus representantes en la Tierra, cuyo cumplimiento está impuesto por la fe. Las normas religiosas, por su naturaleza, participan en gran parte de los rasgos de las normas morales, ya que el contenido de ambas tiene como fin los aspectos interiores de los individuos. (p. 3)

Las normas religiosas conforman parte de la espiritualidad del ser humano, conceptos como la fe, esperanza y lealtad se toman con gran interés para alcanzar el cumplimiento correcto de las reglas a seguir, las mismas, propuestas en diversos escritos como la Biblia, el Corán o diversos pergaminos históricos.

Ahora bien, existen las normas jurídicas que emanan de la justicia, equidad e igualdad ante la ley, son reglas de conducta de carácter obligatorio que han sido o creadas por un órgano reconocido por el Estado y cuyo incumplimiento trae como consecuencia la aplicación de la fuerza (coercitivamente) “en esta clase de normas no importa la voluntad del sujeto a quien van dirigidas para su cumplimiento ya que es indiferente que esté de acuerdo o no en acatarlas, pues la característica esencial de las normas jurídicas es la obligatoriedad y la posibilidad que tiene la autoridad de hacerlas cumplir por medio de la fuerza” (García, 2018, párr. 10).

Tanto las normas morales como las normas jurídicas se encaminan a la creación del orden; pero es diferente el orden propio de la moral del orden característico de las normas jurídicas. En general, la vida cotidiana las personas han adquirido, o aprendido normas de convivencia de diferentes tipos, como de convivencia o de carácter obligatorio, morales y personales.

Estos tipos no precisamente podrían ser utilizados por las todas las personas, recordando que cada ser humano tiene la capacidad de elegir las normas de convivencia que tienen más importancia en el desarrollo personal y social, las normas de convivencia rigen la conducta de las personas en un lugar determinado.

Comportamiento humano

El comportamiento humano es el tercero y último elemento presente en la definición de CI por ello “el comportamiento es un proceso estrictamente físico, registrable y verificable, que consiste, precisamente, en ser la actividad por la que un ser vivo mantiene y desarrolla su vida en relación con su ambiente, respondiendo a él y modificándolo” (Galarsi, Medina, Ledezma y Zanin, 2011, p 99).

Otra de las definiciones del comportamiento humano es presentada por Cano y Guillen (2000), los cuales explican que el comportamiento es determinado por la cultura, emociones, valores, entre otros aspectos inherentes al ser humano, el comportamiento humano es el resultado final a una serie de aspectos que le permite a las personas desde un plano conductual sentir, pensar y actuar de acuerdo con la experiencia vivida:

El comportamiento humano es el conjunto de actos exhibidos por el ser humano y determinados por la cultura, las actitudes, las emociones, los valores de la persona y los valores culturales, la ética, el ejercicio de la autoridad, la relación, la hipnosis, la persuasión, la coerción y/o la genética”. (p. 5)

Ballester y Asensio (2002) detalla certeramente la conducta humana con la siguiente definición: se puede predecir atendiendo 3 factores psicológicos: primero son los estados de ánimo u emociones, las cognitivas hacen referencia a creencias o expectativas y las sociales como redes de apoyo, así como sus normas sociales. Por lo tanto, la conducta humana puede ser predecible, y está permeada por factores psicológicos y sociales, cual evidencia que la forma en la que una persona actúe es un proceso individual y personal.

Competencias laborales

Una conceptualización sobre las competencias labores, es Donoso, Guzmán y Singer 2014 (citado por Rubina, 2017) señalan que las competencias poseen distintas características, siendo transversales, ya que se hacen necesarias en todo tipo de trabajo; transferibles, pues pueden ser adquiridas por procesos de enseñanza y aprendizaje; generativas, dado que aceptan un continuo desarrollo de nuevas capacidades; medibles, ya que su aprendizaje y aplicación, pueden ser evaluados (p. 9).

La competencia será una habilidad que permita a una persona llevar a cabo actividades profesionales en un ámbito, en un área, en una parcela determinada del saber, así las competencias recogen los siguientes aspectos: Se componen de conocimientos, destrezas, habilidades, actitudes y valores, se desarrollan de forma permanente, deben ser aplicables para resolver necesidades reales, conllevan aspectos personales, profesionales y sociales y eficacia vs eficiencia (ICE de la Universidad de Zaragoza, 2008, pp. 35 – 36).

Cabe señalar el aporte fundamental que Rodríguez (2007) ofrece:

Se destaca que el significado laboral de competencia como simple descripción de algo que debe ser capaz de hacer una persona que trabaje en una área laboral concreta, como una acción, conducta o resultado que la persona en cuestión debe poder realizar, se trata más bien de un punto de vista alternativo respecto del concepto de competencia, al considerar que el conocimiento, la comprensión de la situación, el discernimiento, la discriminación y la acción inteligente subyacen en la actuación, en la competencia; en otras palabras, la competencia supone transferencia, respuesta a situaciones nuevas, valores humanos puestos en práctica, conocimiento técnico inteligente y desarrollo de las habilidades que sustentan su logro. (p. 4)

Las competencias, por tanto, pueden resumirse en una capacidad del empleado o empleada que le permite dar respuesta a exigencias del ámbito laboral, siendo necesario un proceso de desarrollo de habilidades laborales y del uso de saberes primordiales, los cuales son experimentados de manera consciente e inconscientemente, Capuano (2004);

- Saber: Conjunto de conocimientos relacionados con los comportamientos concernientes a la competencia, pueden ser de carácter técnico y de carácter social.
- Saber hacer: Conjunto de habilidades que permiten poner en práctica los conocimientos que se poseen, habla de habilidades técnicas, habilidades sociales y cognitivas.
- Saber estar: Conjunto de actitudes acordes con las principales características del entorno organizacional y/o social.
- Querer hacer: Conjunto de aspectos relacionados con la motivación responsable de que la persona quiera o no realizar los comportamientos propios de la competencia.
- Poder hacer: Punto de vista individual como aptitudes y rasgos personales, se contemplan aquí como potencialidades de la persona, como variables que pueden aportar información respecto a la facilidad con que alguien mostrará un comportamiento determinado, o sobre su potencial de aprendizaje. (pp. 141 – 142)

Procesos que pretendan reforzar las competencias laborales deben tomar en cuenta los distintos saberes del colectivo empleado, para ofrecer servicios acordes al ambiente seleccionado. Estas han sido categorizadas para su comprensión y especificación de acciones, según el tipo de competencia laboral se alcanzará o no objetivos fijados por los superiores, según Cabrera y González (2006) las competencias pueden clasificarse en: Competencias básicas asociadas a conocimientos fundamentales que se adquieren en la formación general y permiten el ingreso al trabajo, ejemplo de ello es la habilidad para la lecto-escritura.

Las competencias específicas se relacionan con aspectos técnicos directamente vinculados con la ocupación y que no son tan fácilmente transferibles a otros contextos laborales, por ejemplo: Operación de maquinarias especializadas, formulación de proyectos de infraestructura. En tercer lugar, se encuentran las genéricas se relacionan con los comportamientos y actitudes de labores propias de diferentes ámbitos de producción, por ejemplo: Inteligencia emocional, crítica y autocrítica, trabajo en equipo, relaciones interpersonales, compromiso ético, apreciación de la diversidad y multiculturalidad.

Si bien, la categorización de competencias permite identificar los alcances posibles dentro del sector organizacional, si es llevado a cabo un proceso de capacitación en alguno de los tipos expuestos anteriormente.

Competencias genéricas

Desarrollar las funciones en el puesto asumido requiere conocimientos prácticos, este tipo de competencias ha sido determinada científicamente, observar conceptualizaciones visibiliza sus alcances y entendimiento.

Saracho (2005) se basa en el presupuesto que existen ciertas conductas típicas que colaboran a las personas a desempeñarse efectivamente en un puesto determinado, dichas conductas son generales o genéricas, permiten avanzar en los distintos puestos de trabajo. Según el Centro de Investigación CIDAIE 2012 (citado por Hernández, 2015) las competencias desarrolladas también permitirán interpretar, aprender y tomar posturas críticas frente a un contexto, aunque no cuente con un conocimiento previo del tema tratado.

Por tanto, este tipo de competencia se refiere a la utilización de recursos individuales que facilitan un desenvolvimiento exitoso dentro del trabajo, dando habilidades al personal empleado de distintos tipos; para la reflexión, para el establecimiento de relaciones saludables o el alcance de un desempeño óptimo dentro del área laboral que le permita mantenerse o avanzar de puesto. Para mayor especificación, gracias al Instituto de Ciencias de la Educación de la Universidad de Zaragoza (2008) puede evidenciarse 3 tipos existentes de competencias genéricas y varían según su adquisición y practicidad en la cotidianidad:

- **Instrumentales:** Herramientas para el desarrollo eficaz de una profesión, se clasifican en cognoscitivas, metodológicas y tecnológicas - lingüísticas; capacidad de análisis, organización y planificación, conocimiento básico de la profesión, comunicación oral y escrita, utilización de lenguas extranjeras, habilidades básicas informáticas, gestión de información resolución de problemas o toma de decisiones.
- **Interpersonales:** Se refieren a la interacción social y cooperación del titulado con su ámbito social: capacidad de exteriorizar los propios sentimientos, habilidad crítica y autocrítica, trabajo en equipo, habilidades en las relaciones interpersonales, razonamiento crítico, compromiso ético, apreciación de la diversidad y multiculturalidad.
- **Sistémicas:** Capacidades o habilidades de visión y análisis de realidades totales y multidimensionales, corresponden a los sistemas como un todo: Capacidad para aplicar el conocimiento en la práctica, capacidad de aprendizaje, aprendizaje autónomo, adaptación a nuevas situaciones, liderazgo, emprendedurismo, motivación por la calidad, sensibilidad hacia temas medioambientales, capacidad para generar nuevas ideas, finalmente, diseño y gestión de proyectos. (p. 38)

Generalmente las personas han hecho uso de competencias laborales que permiten alcanzar desempeños positivos, las genéricas por su parte, aprovechan la individualidad y su aporte a un objetivo deseado, aún si este es el de utilizar saberes específicos dentro de áreas predeterminadas.

Competencias genéricas interpersonales

Para esta investigación aplicada desde Orientación una de las categorías de análisis de estudio son las CGI las cuales se encuentran dentro de las competencias genéricas. Para ampliar la conceptualización de esta definición, estas “son las referidas a las diferentes capacidades que hacen que las personas logren una buena interacción con los demás” (Poblete y Villa, 2007, p. 203).

Los autores plantean que las CGI son las que enfatizan en la capacidad que tiene el ser humano de relacionarse de una forma adecuada con las demás personas en un contexto determinado, desde la disciplina de Orientación se muestra la importancia que tiene el área social en el desarrollo humano de las personas. Las CGI se clasifican en dos tipos, las del ámbito individual y social, cada una enfatizada en el área interpersonal de las personas y el desenvolvimiento ante diversos contextos.

Competencias genéricas interpersonales individuales

Las competencias individuales son las que se basan en las habilidades propias del ser humano, dichas características pueden ser que estén fortalecidas o todo lo contrario que las personas no se encuentren familiarizadas con esas habilidades que le permitan relacionarse de una forma exitosa con el medio.

Poblete y Villa (2007) enumeran las CGI de tipo individual, su definición, dominio, niveles de dominio e indicadores presentes en cada competencia:

Automotivación: Afrontar las propias capacidades y limitaciones, empeñándose en desarrollarlas y superarlas para ocuparse con interés y cuidado en las tareas a realizar.

- Dominio relacionado con: Adaptación al entorno, autoestima, autorrealización, comunicación interpersonal, colaboración, solidaridad.
- Niveles de dominio: Tener conciencia de los recursos personales y limitaciones (personales, entorno, etc.) para aprovecharlos en el óptimo desempeño de las tareas encomendadas, desarrollar recursos personales para superarse en la acción y transmitir la propia motivación a través del contagio emocional de su entusiasmo y constancia al equipo de trabajo.

- Indicadores: Autoanálisis, objetividad, realismo, constancia, perseverancia, proyección de futuro y celebración de logros.

Diversidad e Interculturalidad: Comprender y aceptar la diversidad social y cultural como un componente enriquecedor personal y colectivo para desarrollar la convivencia entre las personas sin incurrir en discriminación por sexo, edad, religión, condición social, política, y/o étnica.

- Dominio relacionado con: Comunicación e información, valores de compartir, búsqueda de significado, justicia social, responsabilidad, dignidad humana, justicia mundial.
- Niveles de dominio: Comprender la diversidad cultural y social como un fenómeno humano e interactuar desde el respeto con personas diferentes, aceptar y comprender las afiliaciones culturales y/o sociales como relaciones estructurales, volitivas y razonables de la condición humana y demostrar convencimiento de que la diversidad cultural, consustancial a la convivencia humana genera cohesión e inclusión social.
- Indicadores: Aceptación de la diversidad, interrelaciones, enriquecimiento personal, indiscriminación, enriquecimiento cultural.

Adaptación al entorno: Afrontar situaciones críticas del entorno psicosocial, manteniendo un estado de bienestar y equilibrio físico y mental que permite a la persona seguir actuando con efectividad.

- Dominio relacionado con: Autoconciencia, capacidad de manejar los estados internos, impulsos y recursos improductivos, comprensión de las emociones de otros, automotivación, expresión adecuada de las emociones propias. Incluye valores de autocontrol, seguridad, autoestima y equilibrio personal, creencias, etc.
- Niveles de dominio: Mantener dinamismo y energía para seguir realizando las tareas en situaciones de presión de tiempo, desacuerdo y dificultades, actuar con eficacia alcanzando los objetivos que se ha marcado en situaciones de presión de tiempo, desacuerdo, oposición y adversidad y afrontar retos difíciles en situaciones cambiantes y novedosas sin que se vea afectado su alto nivel de efectividad.

- Indicadores: Adecuación, sentido crítico, resistencia a la frustración, control del tiempo y autogestión.

Sentido ético: Inclinar positivamente hacia el bien moral de uno mismo o de los demás, lo que es o significa el bien, vivencia de sentido, realización de la persona, justicia y perseverar en dicho bien moral.

- Dominio relacionado con: Pensamiento analítico, pensamiento sistémico, pensamiento crítico, resolución de problemas, toma de decisiones, comunicación oral y escrita, comunicación interpersonal, diversidad e interculturalidad, adaptación al entorno, responsabilidad, autonomía, justicia, cooperación, etc.
- Niveles de dominio: Identificar, reconocer y aplicar la personalidad moral y los principios éticos, identificar, reconocer y aplicar los valores éticos y la sensibilidad moral e identificar, reconocer y aplicar el sentido de la vida moral y el principio de justicia.
- Indicadores: Adecuación moral, reflexividad, deliberación, comportamiento virtuoso, asunción normativa. (pp. 203 – 230).

Competencias genéricas interpersonales sociales

Ahora bien, las CGI de tipo social se basan en las habilidades propias del ser humano para obtener una socialización adecuada con las personas que les rodea, las personas necesitan fortalecer las CGI de tipo social pues son estas las que le permite, poder desarrollarse en cualquier espacio compartido con otros seres humanos, en donde las relaciones interpersonales funcionan como un canal de comunicación e interacción que mantiene a las personas en conexión con las relaciones humanas.

Están conformadas por tres competencias, las dos primeras forman la base de la relación humana y son la comunicación interpersonal, trabajo en equipo, tratamiento de conflictos y negociación. Los autores Poblete y Villa (2007) enumeran las CGI de tipo social:

Comunicación Interpersonal: Relacionarse positivamente con otras personas a través de una escucha empática y a través de la expresión clara y asertiva de lo que se piensa y/o siente, por medios verbales y no-verbales.

- Dominio relacionado con: Orientación a los otros, apoyo/semejantes, autoestima, respeto, comunicación/ información, competencia/confianza, empatía, desarrollo personal, apoyo, etc.
- Niveles de dominio: Establecer relaciones dialogantes con compañeros y profesores, escuchando y expresándose de forma clara y asertiva, utilizar el diálogo y el entendimiento para colaborar y generar relaciones y fomentar una comunicación empática y sincera encaminada al diálogo constructivo.
- Indicadores: Escucha, asertividad, feed-back, clima y adecuación.

Trabajo en Equipo: Integrarse y colaborar de forma activa en la consecución de objetivos comunes con otras personas, áreas y organizaciones:

- Dominio relacionado con: Buena socialización e interés interpersonal elevado. Fuertes valores sociales que lleven a creer en la integridad, honestidad y competencia de los otros, capacidad de comunicación interpersonal, madurez para afrontar las diferencias de criterio, convicción en la eficacia del trabajo compartido, voluntad e interés por compartir libremente ideas e información, valor de colaboración y solidaridad.
- Niveles de dominio: Participar y colaborar activamente en las tareas del equipo y fomentar la confianza, la cordialidad y la orientación a la tarea conjunta, contribuir en la consolidación y desarrollo del equipo, favoreciendo la comunicación, el reparto equilibrado de tareas, el clima interno y la cohesión y dirigir grupos de trabajo, asegurando la integración de los miembros y su orientación a un rendimiento elevado.
- Indicadores: Trabajo, participación, organización, cohesión y valoración social de la actividad.

Tratamiento de Conflictos y Negociación: Tratar y resolver las diferencias que surgen entre personas y / o grupos en cualquier tipo de organización.

- Dominio relacionado con: Comunicación, escucha, retroalimentación, objetividad, adaptabilidad, flexibilidad, equidad, respeto a los derechos propios y de los demás, etc.

- Niveles de dominio: Expresar las posiciones propias y considerar las de los demás, buscando llegar a acuerdos aceptables en aquellas situaciones de conflicto interpersonal e intergrupales en las que se ve implicado, afrontar situaciones de conflicto entre personas y grupos con actitudes positivas y constructivas, reflexionando sobre las situaciones, defendiendo con habilidad y estrategia sus posiciones, y conciliando puntos de vista discrepantes y tratar las situaciones de conflicto con versatilidad, habilidad y sentido ético, y ejercer funciones de mediación entre personas, grupos y organizaciones.
- Indicadores: Tolerancia ante la frustración, comprensión, asertividad, capacidad de escucha, búsqueda de alternativas. (pp. 237 - 251)

Las CGI de tipo individuales y social forman parte de aspectos personales del ser humano, las competencias expuestas, desde la disciplina de Orientación se pueden fortalecer o trabajar en las personas sin importar la edad o profesión u ocupación todo con el fin de un adecuado desarrollo personal y social. No todas las personas tienen la capacidad de identificar o fortalecer dichas competencias, pues las mismas pueden ser influidas por otras personas u otras culturas.

Capítulo III

Referente metodológico

El presente capítulo describe la metodología utilizada en la investigación, la encargada de brindar la forma de encontrar respuesta a la interrogante del estudio, y se dirige a partir de los objetivos planteados. De esta manera se describe a lo largo del mismo el tipo de estudio empleado guiando el proceso investigativo paso a paso, dicho proceso es de gran relevancia ante la dirección del diseño, conjuntamente se describe el enfoque investigativo empleado, tipo de estudio, participantes, categorías de análisis, estrategias metodológicas, instrumentos, técnicas y las consideraciones éticas.

Paradigma

Puede sintetizarse que dentro del naturalismo existe un intercambio de datos, los cuales, son influenciados por los mismos, permitiendo a las personas investigadoras establecer una relación pertinente con las personas estudiadas, desde un rol flexible que pueda crear suposiciones frente a la diversidad de criterios y percepciones.

En la misma línea Gimeno y Pérez (2008) propone la existencia de múltiples realidades en la investigación que de forma constante crean distancia entre sí, avanzando el conocimiento de las partes, pero sin ser considerado como una distancia impenetrable, apareciendo de igual manera intercambios de información entre las y los implicados.

El paradigma naturalista se caracteriza según Sosa (2003) por:

La realidad es una construcción intersubjetiva, es decir, existe en forma de construcciones múltiples, fundamentadas social y experimentalmente, locales y específicas, que dependen en su forma y contenido de los sujetos que la proponen. No existe una realidad objetiva e independientemente de su comprensión y conceptualización; más bien contamos con realidades múltiples construidas a través del lenguaje y limitadas al discurso sobre las mismas. (p 28)

Cabe resaltar que las realidades de las personas contextualizan y definen las diferentes situaciones a las que se enfrentan las personas; la presente investigación mediante el paradigma naturalista pretende mostrar la CI definida por las personas que están inmersas en el centro educativo.

En concordancia con el paradigma seleccionado, se decide abordar la temática desde un enfoque cualitativo, ya que trasciende en cuanto a la información obtenida, donde la subjetividad y la construcción de conocimientos pertinentes para la investigación, tomando un fenómeno existente para su análisis. Los resultados finales del estudio cualitativo están acompañados de valores, percepciones y características propias de los sujetos a estudiar, atribuyendo gran bagaje o profundidad al estudio.

El enfoque se selecciona a partir de la necesidad de descubrir de forma conjunta el tipo de desempeño laboral y las competencias a reforzar, ofreciendo apertura a nuevas direcciones dentro del área de competencias laborales.

Como lo denota Strauss y Corbin (2002) este tipo de indagaciones puede tratarse de investigaciones sobre la vida de la gente, las experiencias vividas, sus comportamientos, emociones y sentimientos, siendo sus hallazgos completamente ajenos a métodos cuantitativos. La CI influye en el desarrollo de las CGI, por tanto, es necesario un proceso que carezca de estructuras formales y procesos que permitan reconocer sentires u aspectos que pueden ser reforzados en pro de sus CGI, en congruencia con lo dicho anteriormente.

Presta atención ya que “debe abordarse realidades subjetivas e intersubjetivas como objetos legítimos de conocimientos científicos, comprendiendo lo analizado desde la interioridad de los actores sociales, sus lógicas de pensamiento social para utilizar la dimensión interna y subjetiva como una realidad de conocimiento” (Galeano, 2004, p. 18). El ámbito cualitativo aporta interés y creencia en la capacidad de reflexión humana, concluyendo en grupo su desempeño para fortalecerlo, es una oportunidad de cambio, movilización y éxito.

El proceso cualitativo se destaca además por ser fundamentado en la perspectiva interpretativa centrada en el entendimiento del significado de las acciones de las personas, es decir ese contacto permite interpretar con más detalle cada situación o perspectiva de lo contrario al enfoque cuantitativo el cual se mantiene neutral y más lejano del objeto de estudio.

De acuerdo con Iñiguez 1999 (citado por Mesías, 2010), el enfoque cualitativo necesita de un cambio de aptitud ante la sensibilidad investigadora, que implica:

- Sensibilidad cultural, implica que cada proceso social está enmarcado y obedece a un entorno cultural particular.
- Sensibilidad sociopolítica, implica que toda práctica social se enmarca en un contexto político concreto.
- Sensibilidad contextual, considera de vital importancia el contexto social y físico en el que se está produciendo el hecho social a estudiar.
- Investigación guiada teóricamente, la investigación social debe ser guiada por la teoría ya que esta nos proporciona un conjunto de herramientas que ayudad a conceptualizar los procesos y los objetos de estudio.
- Participación de los implicados, según el grado de compromiso y su toma de decisiones, es considerada como la más directa; existe otra entendida como la vinculación en los procesos democráticos y representativos, hasta la más débil y hasta errónea de considera participación a la mera transmisión de información a las personas o grupos de interés. (p. 2)

Como se ha mostrado en la cita anterior la investigación cualitativa pretende que todas las partes de la investigación se relacionan entre sí de una forma real, buscando una integración del estudio entre sus categorías de análisis y las personas participantes desde la experiencia de todos sus participantes.

Diseño etnográfico

Para el estudio es utilizado el diseño etnográfico básico por su flexibilidad para la descripción y ofrecimiento de resultados que permiten analizar conductas y sus cogniciones. Murillo y Martínez (2010) relatan que la etnografía consiste en descripciones únicas de situaciones, interacciones y comportamientos que son observables, incorpora las experiencias, actitudes, creencias, pensamientos y reflexiones del colectivo participante. Este diseño permite comprender la visión de mundo que posee el grupo, prestando atención a sus acciones, identidades, percepciones y formas de proceder.

La elección de este diseño se basa en la importancia que tiene para el equipo investigador el desarrollo y análisis de la CI y la influencia en las competencias genéricas de las personas docentes del CTPQ, las personas investigadoras han estado involucradas y una de ellas está inmersa en el medio en el que se desarrolla el estudio, lo cual ha permitido a las personas investigadoras conocer de cerca las rutinas y dinámicas institucionales.

La finalidad de la etnografía según Álvarez (2008):

- Descripción cultural: es básica en todo estudio etnográfico, delimitar el campo estudiado y caracterizarlo, interpretación y comprensión: es preciso interpretar subjetivamente para quien sea ajeno la lea pueda comprenderla, difusión y mejora: difusión de informes para tratar de conseguir, mejoras.
- Autoconocimiento: La experiencia de investigación etnográfica permanentemente transforma al investigador, tanto en sus modos de hacer.
- Pensar: puede volverse más tolerante hacia la recepción de ideas que no comparte debido a la escucha comprensiva que tiene que realizar, posiblemente aprenda a mostrarse más dialogante, amable y cercano que otro tipo de investigadores, puede modificar muchos de sus esquemas, etc. (p. 3)

Es una oportunidad para resaltar aspectos de la población investigada, dándole sentido y razón a su funcionamiento, por ello, su cultura institucional es un espacio fundamental. Seguir su procedimiento es necesario para el alcance de objetivos, también, demanda habilidades orientadoras como las siguientes; escucha activa, empatía, asertividad, respeto, equidad y subjetividad, aclarando este último punto; siempre en pro de la investigación y sus objetivos. Crear conocimiento en un área de Orientación escasamente abordada es crucial, siendo este diseño el indicado para la construcción de contenido dentro de una población con grandes dimensiones de apertura y participación.

El CTPQ es una institución pública que forma parte del Ministerio de Educación Pública, cuenta con la malla curricular de Educación Técnica, pertenece a la Dirección regional de Aguirre, geográficamente se encuentra en el país de Costa Rica en la provincia de Puntarenas en el cantón de Quepos, zona reconocida tanto nacional como internacionalmente por ser un destino turístico, ubicado en la costa del pacífico central.

Este centro educativo atiende a un total de 1100 estudiantes y entre personal administrativo, técnicos y personal docentes son un total de 70 personas aproximadamente, su infraestructura consta de 22 aulas, un salón de eventos, un gimnasio y aproximadamente 5 laboratorios de cómputos, actualmente la institución cuenta con una orden sanitaria que indica la construcción de una infraestructura nueva.

Participantes

La elección de las personas participantes se basa en un mismo perfil, la muestra se realiza a conveniencia, todas las personas cumplen con las características que los investigadores requieren. Se pretende que las personas participantes cumplan con los siguientes requisitos: el grado académico mínimo bachillerato universitario, el trabajo de tiempo completo en la institución y que vivan en la zona de estudio.

Las personas participantes son docentes del CTPQ, todas cumplen con una jornada de tiempo completo en la institución, en total son siete personas cuatro mujeres y tres hombres, es irrelevante la paridad de género en cuanto a cantidad de participantes. Todas las personas tienen licenciatura en educación como grado académico, todos los sujetos participantes comparten dichas características, igualmente todas las personas participantes cuentan con más de 2 años trabajando de forma continua en la institución.

Quienes participan trabajan solamente en el Colegio Técnico Profesional de Quepos, con grupos a cargo comprendidos de séptimo hasta duodécimo año, en la modalidad académica y técnica, las personas participantes viven en Quepos o en sus alrededores y tienen un promedio de 35 a 40 lecciones, entre académicas y técnicas.

Ingreso al campo

La apertura al campo inicia en el 2018, cuando las personas investigadoras fueron nombradas en el CTPQ, como Profesionales en Orientación por parte del Ministerio de Educación Pública, en el momento que se inicia a trabajar conoce la CI y se muestra interés por parte de las personas investigadoras para realizar el proceso de investigación en este sitio.

El ingreso al campo de forma oficial como investigadores inicia cuando se le solicita al director de la institución M.Sc. Giovanni Barillas Solís, la autorización para realizar el proyecto final de graduación en la institución, una vez aprobada la autorización del señor director, se procede a elegir a las personas participantes.

Las personas participantes son docentes de materias académicas y técnicas, al tener aprobada la autorización el siguiente paso fue iniciar aplicar los instrumentos, el proceso de aplicación de instrumentos presenciales fue interrumpido por la emergencia nacional relacionada al COVID 19, por lo cual se tuvo que implementar una estrategia virtual para poder realizar la recogida de datos a distancia.

Se realiza el cambio de instrumentos de manera física a digital exitosamente, para este proceso se tuvo que volver a enviar las personas profesionales que nos dieron el juicio de expertos de los instrumentos físicos, para que nos dieran las observaciones de los nuevos instrumentos virtuales. Una vez que se contaba con los instrumentos aprobados por los profesionales, se procedió a enviar por medio de correo electrónico a todas las personas participantes un consentimiento informado de participación en el proceso investigativo, de igual manera se cuenta con formularios en línea en donde las personas participantes aprobaron las grabaciones que se realizaron.

La emergencia nacional COVID-19, nos hizo replantear como personas investigadoras, los instrumentos a realizar de igual forma permiten reinventar, crear espacios y buscar soluciones efectivas que faciliten la recogida de datos, es por eso por lo que realizamos sesiones por medio de Microsoft Teams medio que nos permite que la distancia provocada por medio de la pandemia no fuera un obstáculo para la investigación.

Categorías de análisis

Para la realización del análisis y la interpretación de la información recolectada, específicamente se abordan dos categorías de análisis: CI y CGI, las cuales delimitan los temas a explorar en la investigación.

Categoría de análisis: cultura institucional

Define la cultura institucional como “un sistema de significados compartidos por todos los miembros de una organización; la percepción común de todos los miembros de la organización” (Domingo, 2000, p. 101).

Subcategorías de análisis de cultura institucional

Las subcategorías emergentes del objeto de estudio, compartiendo la definición seleccionada para cada una, esperando mostrar la impresión de estas para el estudio;

Subcategorías de análisis: valores

Sartre 1994 (citado por Medina, 2007) expone: “Los valores son ejes fundamentales por los que se orienta la vida humana y constituyen a su vez, la clave del comportamiento de las personas”.

Subcategoría de análisis: normas

Muestra que las reglas o normas de convivencia por tanto se refieren a “Las normas de convivencia son pautas de protocolo, respeto y organización que rigen el espacio, el tiempo, los bienes y el tránsito entre las personas que comparten un lugar y un momento determinados” (Raffino, 2020, p. 20).

Subcategoría de análisis: conducta humana

Se define esta subcategoría como “el comportamiento es un proceso estrictamente físico, registrable y verificable, que consiste, precisamente, en ser la actividad por la que un ser vivo mantiene y desarrolla su vida en relación con su ambiente, respondiendo a él y modificándolo” (Galarsi, Medina, Ledezma y Zanin, 2011, p. 99).

Categoría de análisis: competencias genéricas interpersonales

Este tipo de competencias “son las referidas a las diferentes capacidades que hacen que las personas logren una buena interacción con los demás.” (Poblete y Villa, 2007, p. 203).

Subcategorías de análisis de competencias genéricas interpersonales

Las subcategorías emergentes son definidas brevemente para generar guía conceptual de las categorías relevantes para el estudio:

Subcategoría de análisis: competencias genéricas interpersonales individuales

Se comparten las competencias que toma en cuenta las de tipo individual, a cargo de Poblete y Villa (2007):

Competencia de automotivación: Afrontar las propias capacidades y limitaciones, empeñándose en desarrollarlas y superarlas para ocuparse con interés y cuidado en las tareas a realizar.

Competencia diversidad e interculturalidad: Comprender y aceptar la diversidad social y cultural como un componente enriquecedor personal y colectivo para desarrollar la convivencia entre las personas sin incurrir en discriminación por sexo, edad, religión, condición social, política, y/o étnica.

Competencia de adaptación al entorno: Afrontar situaciones críticas del entorno psicosocial, manteniendo un estado de bienestar y equilibrio físico y mental que permite a la persona seguir actuando con efectividad.

Competencia de Sentido Ético: Inclinar positivamente hacia el bien moral de uno mismo o de los demás (es decir, hacia todo lo que es o significa bien, vivencia de sentido, realización de la persona, sentido de justicia) y perseverar en dicho bien moral. (pp. 203 – p. 230)

Subcategoría de análisis competencias genéricas interpersonales sociales

Del objeto de estudio emana la subcategoría que define Poblete y Villa (2007) así que muestran las definiciones respectivas;

Competencia de comunicación interpersonal: Relacionarse positivamente con otras personas a través de una escucha empática y a través de la expresión clara y asertiva de lo que se piensa y/o siente, por medios verbales y no-verbales.

Competencia de trabajo en equipo: Integrarse y colaborar de forma activa en la consecución de objetivos comunes con otras personas, áreas y organizaciones.

Competencia de tratamiento de conflictos y negociación: Tratar y resolver las diferencias que surgen entre personas y / o grupos en cualquier tipo de organización. (p. 27)

Estrategias metodológicas

La metodología direcciona el estudio para desarrollar un proceso guiado desde una perspectiva que permite indagar las categorías de análisis tomando en cuenta acciones humanas, por tanto, se aplicaron instrumentos y técnicas que le permitió a las personas investigadoras obtener la información y perspectiva de las personas participantes acerca del estudio que se realizará.

Instrumentos diagnósticos

Los instrumentos diagnósticos en la investigación cualitativa están basados en la forma en la que sienten, perciben y actúan las personas participantes en los diferentes contextos de la vida cotidiana. En la modalidad de recogida de datos “existen tres acciones básicas que el hombre utiliza para analizar la realidad social que lo rodea: observar, preguntar y leer” (Corbetta, 2007, p. 302). El autor muestra claramente que las personas tienen la capacidad de analizar el contexto que les rodea, y las acciones humanas que le permiten realizar ese análisis, son basados en actividades que se desarrollan en la cotidianidad independientemente del contexto.

Se procede a describir los instrumentos, y técnicas presentando una descripción general y el alcance que se desea obtenga para la investigación, se realizan tres en total: revisión documental, formulario en línea y grupo focal.

La revisión documental es realizada en los ampos de atención individual del departamento de Orientación del CTPQ, es elegida por las personas investigadoras para poder recabar datos importantes relacionados con la CI del CTPQ, de esta forma conocer factores que pertenecen a la cultura institucional es crucial, entre ellos los valores, normas, la conducta humana y la forma en la que se desarrollan en la institución.

Debido a la situación pandémica se realiza un formulario en línea el cual nos permitirá tener un acercamiento con las personas participantes y a la vez poder realizar la aplicación del instrumento cumpliendo con todos los protocolos emitidos por el Ministerio de Salud, el formulario en línea nos permitirá indagar mediante indicadores la presencia de CGI de las personas participantes.

En el grupo focal se trabaja con las 7 personas participantes, esta sesión es mediante la plataforma Microsoft Teams, la cual nos permite estar todas las personas involucradas del proceso sin la necesidad de exponer la salud física de ningún participante, este instrumento tiene como finalidad conocer emociones, pensamientos y sentimientos. (Ver apéndice C)

En la fase de validación del instrumento el criterio de revisión fue por juicio de expertos, las características de las personas expertas son las siguientes: Profesionales en Orientación, con grado académico de licenciatura en Orientación y que actualmente se encontraran laborando para el MEP, el contacto con ambas profesionales fue por medio de correo electrónico. A partir de las recomendaciones se realizaron los cambios pertinentes en función la necesidad de cada instrumento y su aporte a la investigación.

Revisión documental

El primer instrumento que es utilizado para la revisión documental, pues esta técnica permite que se realice una inspección exhaustiva de documentos, importantes que pueden brindar claridad en la investigación. Esta técnica es cualitativa, y se caracteriza porque las personas investigadoras realizan una guía con la documentación que se revisa, Torrealba y Rodríguez (2009) plantea que es una técnica de investigación que hace una retrospectiva del tema en cuestión, emanan relaciones o conexiones entre los datos contrapuestos para plantear conclusiones al respecto y en estricto uso los documentos seleccionados por analizar.

En relación con lo planteado por los autores, la técnica de recolección de información muestra por medio de documentos una claridad de la categoría de análisis a utilizar, lo que se pretende con la utilización de la guía de revisión de documentos es obtener información relevante sobre la CI del CTPQ para realizar una caracterización de esta en la investigación.

La técnica de revisión documental se puede relacionar con una observación complementaria, permitiendo explorar registros de acciones atendidas en el Departamento de Orientación y documentos de la institución en general. Permite desarrollar una idea de los elementos que se encuentran y las características de los procesos, también de disponer de información que confirme o haga dudar de lo que el grupo entrevistado exprese.

Formulario cualitativo digital

El formulario es utilizado para reconocer mediante indicadores específicos realidades y percepciones por parte de investigadores e investigadoras, es práctico y posee diversas formas de implementación como lo es su aplicación en físico o digital.

Para Abarca, Alpízar, Sibaja y Rojas (2013) el formulario cualitativo es la forma de preguntar a los sujetos por los datos que nos interesan que tienen todas las preguntas fijadas y la mayoría tienen respuestas previamente establecidas para que las personas elijan la que deseen (p 128.).

Existen formularios en físico o digital, en este caso interesa el virtual o digital, específicamente creado con la herramienta Google Forms. Según Valijas de herramientas TIC (2016) los formularios en Google Forms permiten;

- Crear, editar, modificar, adecuar y publicar formularios en línea (para realizar encuestas de opinión, inscripciones, recopilación de información, etc.).
- Insertar imágenes y videos al formulario.
- Elegir el tema del formulario utilizando plantillas prediseñadas o imágenes y logos propios.
- Una variada tipología de opciones de preguntas y respuestas (opción múltiple, texto a completar, respuesta corta, párrafo, elegir de una lista, etc.).
- Trabajar individualmente o de forma colaborativa a distancia.
- Editar, chatear y comentar en tiempo real junto con otras personas.
- Compartir formularios en sitios web, por mail o enviando un enlace, concediendo permisos de edición o solo de lectura.
- Descargar e imprimir formularios.
- Genera en forma automática un primer tratamiento de estadísticos básicos.
- Exportar los datos en una hoja de cálculo para realizar diferentes análisis y tenerla disponible en Google Drive.
- Compartir los resultados del formulario con otros usuarios de Google.
- Observar los resultados en representaciones gráficas. (p. 1)

Grupo focal virtual

El grupo focal es una técnica de recolección de datos cualitativos, que permite un espacio en el cual las personas puedan expresar sus sentires y pensares de esta forma, esta técnica de grupo focal es “un espacio de opinión para captar el sentir, pensar y vivir de los individuos, provocando auto explicaciones para obtener datos cualitativos (Hamui y Varela, 2013, p. 3).

El grupo focal al ser una técnica de recolección de datos cualitativos no tiene respuestas buenas, ni malas, está basado en un espacio de libre expresión en el cual las personas externan su pensar, sentir y su acción de acuerdo con el marco de realidad de cada persona. Respetando las normas del moderador y moderadora, las personas facilitadoras del espacio delimitan las normas bajo la cuales realizarán el grupo focal.

Las autoras Hamui y Varela (2013) refiere características propias de la técnica: La técnica es particularmente útil para explorar los conocimientos y experiencias de las personas en un ambiente de interacción, que permite examinar lo que la persona piensa, cómo piensa y por qué piensa de esa manera. El trabajar en grupo facilita la discusión y activa a los participantes a comentar y opinar aún en aquellos temas que se consideran como tabú, lo que permite generar una gran riqueza de testimonios. Las características del grupo focal permiten que las personas puedan opinar acerca de una eventualidad, o de una situación específica sin ser juzgados o coaccionados, en un espacio libre de pensamiento y de criterios, lo que las personas indiquen durante ese espacio es de importancia para la investigación.

Según Barbour 2007 (citado por Hernández, Fernández y Baptista, 2010) cree que el grupo focal es una especie de entrevistas grupales, las cuales consisten en reuniones de grupos pequeños o medianos de tres a 10 personas, en las cuales los participantes conversan en torno a uno o varios temas en un ambiente relajado e informal, bajo la conducción de un especialista en dinámicas grupales.

La finalidad de la utilización del grupo focal en la investigación como técnica de recolección de datos, se basa en la importancia que tiene para las personas investigadoras, determinar la influencia de la CI en las competencias genéricas interpersonales del colectivo docente del Colegio Técnico Profesional de Quepos, 2019.

En relación con la planeación hay que considerar también las características del lugar de encuentro; de fácil acceso, de preferencia un espacio conocido y no amenazante, que haya una sala con una mesa grande y sillas, idealmente debería contar con una cámara de ser necesario. Es necesario “tener una grabadora de audio y/o video para registrar el intercambio comunicativo del grupo focal, tratando de minimizar el ruido y los elementos distractores para propiciar la concentración del grupo, todo con la finalidad de que las personas investigadoras, puedan tener la información en caso de que se necesite rodar una u otra vez” (Hamui, y Varela, 2013, p. 5).

En el caso del grupo focal realizado por las personas investigadoras, se tuvieron que realizar adaptaciones relacionadas a espacios adecuados en donde la conexión a internet, un buen equipo tecnológico permitiese una buena comunicación, crear un espacio cómodo entre las personas participantes.

Tratamiento de la información

Los datos generados de la aplicación de los instrumentos diagnósticos se procesan de forma coherente y en etapas, por lo que se expone el proceso para el tratamiento de la información. En fase exploración: se descubre sobre valores, normas y comportamiento humano, de valores se revisa la página web, en normativa se detalla la topología de normas en la normativa interna del colegio y el comportamiento humano donde se revisan los ampos de evidencias del Departamento de Orientación del CTPQ, en los cuales se tiene información de las situaciones atendidas comprendidas del año 2018 al 2020.

Sobre las CGI, se extrae la información de un formulario cualitativo en línea aplicado al personal docente del CTPQ. Sobre el grupo focal: se graba la sesión, se realiza una revisión con atención del audio y se procede a tabular dicha información para organizar las frases etnográficas de las personas participantes.

En la fase de descripción se codifica la información, se establece las tipologías presentes de los valores, normas y situaciones del comportamiento humano y sobre las CGI mediante un formulario digital se reconoce las competencias genéricas puestas en práctica dentro de la institución para clasificar y depurar indicadores que permitirá seleccionar las competencias presentes en el personal. De esta manera se perfila la CI y se descubren las CGI. (Ver apéndice B)

Finalmente, el entendimiento se alcanza al analizar minuciosamente la CI y sus componentes, así como las CGI individuales y sociales de la población investigada, a su vez, ambas categorías de análisis se contraponen para establecer relaciones existentes entre ambas y de esta manera dar razón y comprensión a la influencia que tiene cada una sobre ellas mismas.

Triangulación de datos

La triangulación de tipo de perspectiva permite realizar un análisis de los resultados basado en tres aspectos de la presente investigación los cuales son: la teoría expuesta en el capítulo de marco referencial, los datos recogidos de los instrumentos diagnósticos y el criterio profesional de las personas investigadoras. De acuerdo con lo planteado por Flick (2007), (citado por García, García, González, Carvalho, y Catarreira, 2016) la triangulación de perspectivas se define como:

La combinación de las perspectivas de investigación apropiadas y métodos que sean idóneos para tomar en consideración el mayor número de aspectos posibles de un problema. En cierto sentido, considera que través de este tipo de triangulación se evita tener una única visión del problema, y por tanto se tiene una visión mayor a la hora de plantear el objetivo de investigación y diseñar el método de recogida y análisis de la información. (p. 645)

Este tipo de triangulación les permite a las personas investigadoras tener perspectivas múltiples de la información planteada, lo que permite explorar diferentes visiones de la información proporcionada por las personas participantes, esto le brinda a la investigación la posibilidad de realizar un estudio de mayor profundidad al momento de tratar la información obtenida y convertirla en análisis de resultados.

Consideraciones éticas

Las consideraciones éticas en las cuales está basada la presente investigación están ligadas al actuar ético del profesional en Orientación, el Código de Ética correspondiente por ley.

El Capítulo II, artículo 4, los principios básicos, destacando la confidencialidad, compromiso y la responsabilidad, las personas responsables de esta investigación determinan importantes estos tres principios mencionados en la elaboración de toda la investigación. Dentro de los criterios de calidad utilizados para la presente investigación se puntualizan los siguientes: transparencia, perspectiva holística coherencia y conciencia de la complejidad.

Es importante mencionar que la información que las personas participantes brinden a la investigación será manipulada de forma confidencial, destacando que el uso de la información que brinde tendrá fines únicamente académicos. La participación de las personas participantes está autorizada por el M.Sc. Giovanni Barillas Solís, quien funge como director del Colegio Técnico Profesional de Quepos.

A lo mencionado con anterioridad, deben agregarse 2 consideraciones éticas propias de la investigación cualitativa, estas, brindar guía y veracidad en el desarrollo del proceso investigativo, siendo estas, la validez y confiabilidad. Sobre estas dos consideraciones Parra y Briceño (2013) mencionan que son de gran importancia debido a que:

- La validez y la confiabilidad son estándares de rigor científico independientemente de los paradigmas que orienten la investigación, porque el objetivo fundamental de toda investigación es encontrar resultados plausibles y creíbles.
- Rehusarse a utilizar los estándares de validez y credibilidad conduce a la marginalización de la investigación cualitativa del paradigma científico predominante; es decir, se está contribuyendo a fortalecer la noción de que la investigación cualitativa es inválida, no confiable, falta de rigor y, por tanto, no científica.
- Los criterios de credibilidad, auditabilidad y transferibilidad propuestos por Guba y Lincoln enfatizan la evaluación del rigor científico al finalizar la investigación, lo cual tiene el riesgo de que el investigador no identifica que las amenazas contra la validez y confiabilidad del estudio, y las corrija durante el mismo. (p. 120)

Gracias al aporte de Parra y Briceño se reconoce lo fundamental de contemplar la validez y confiabilidad, siendo bases éticas que brindan seguridad a las personas lectoras, ya que se asegura que el contenido es resultado de un proceso científico intencionado y racional.

Capítulo IV

Análisis de resultados

Conociendo la cultura institucional

Las instituciones educativas al igual que cualquier empresa cuentan con una administración, lineamientos, personal empleado y población particular que se beneficia de los servicios ofrecidos, en este caso, la educación costarricense. Específicamente, este estudio se desarrolla en el Colegio Técnico Profesional de Quepos, institución de secundaria técnica ubicada en Puntarenas, Costa Rica. Este colegio cuenta con una comunidad educativa, lo que significa que en él conviven diversos actores sociales implicados en el proceso de aprendizaje que finaliza en la obtención de un grado académico, estos son: estudiantes, familia, docentes y administración del CTPQ.

El proceso de interrelación entre las personas e institución inevitablemente genera una CI propia, al generar creencias y significados que forjan la identidad institucional. La CI se compone de 3 factores fundamentales: valores, normas y comportamiento humano. Con el fin de delimitar desde Orientación la CI del CTPQ se desarrolla una revisión bibliográfica de los valores presentes en la página web del CTPQ, las normas presentes de la normativa interna y las situaciones atendidas en los ampos de evidencia del Departamento de Orientación del CTPQ para entender de forma fehaciente el comportamiento humano. La información es codificada, analizada con perspicacia y visibiliza intencionalmente el carácter único de la CI del CTPQ. (Ver apéndice A)

Valores

El primer componente hace referencia a orientaciones que rigen el actuar ante la sociedad, caracterizándolas desde la escala múltiple y preferibilidad, Carmen (2011) argumenta que; la primera enfatiza la existencia de matices entre lo bueno o malo, a su vez, se inclina al aspecto positivo, la segunda por su parte selecciona valores desde la necesidad de complementar una carencia, asemeja un espejo, refleja lo que personalmente no se posee. Vivir bajo una escala de valores es una elección subjetiva y objetiva, Medina (2003) expresa que la subjetivación permite desde la cultura decidir o no regirse por pautas, pero, la objetivación emerge de las normas socialmente aceptadas.

Crear una escala de pautas a seguir para auto regularse y sobrevivir denota que la sociedad actual es un medio colectivo de soporte individual, uno realmente fundamental para la continuidad de procesos sociales sistematizados de autoevaluación institucional. Pascual y Acosta (1992), determinan que el actuar desde los valores ofrece una visión práctica y de autoanálisis, son medio para alcanzar objetivos, propios o designados.

A continuación, en la tabla 1 la tipología de valores que el CTPQ incentiva en su población;

Tabla 1

Valores de la cultura institucional del Colegio Técnico Profesional de Quepos.

Valor identificado	Tipo de valor
Respeto	Moral
Solidaridad	Social
Responsabilidad	Moral
Perseverancia	Moral
Integridad	Moral

Nota: Elaboración del equipo de investigación a partir de la página web del Colegio Técnico Profesional de Quepos.

La CI del CTPQ se caracteriza por tener mayormente valores de tipo moral, una moralidad no necesariamente es la misma para todas las personas, es subjetiva e intermitente según la conveniencia. Estos valores según Rodríguez (2020), son absolutos, están relacionados con el bien y el mal, dependen del marco cultural de cada sociedad, por lo que se van modificando con el paso del tiempo.

Los valores universales de una institución se enfocan en que las personas estudiantes tengan sana convivencia, queda a criterio moral actuar bajo lo bueno y malo. Los valores universales brindan una línea de comportamiento esperado a nivel educativo como en las familias, todo con el fin de regular el comportamiento de su comunidad educativa.

Aunque la mayoría de los valores del CTPQ son de tipo moral, la institución cuenta con una influencia de valores de tipo social los cuales se basan según Peiró (2021) en criterios compartidos que ponen en práctica los miembros de una sociedad, por lo que son vehículo para convivir de forma respetuosa y en sinergia. Existen por bien común, son herramientas para el desenvolvimiento sociolaboral y pautas para acatar como costarricense civil.

Modificar el comportamiento de las personas requiere de esfuerzos institucionales e individuales, los valores son pautas de vida duraderas en el tiempo y opcionales. Sobre los valores "... el proceso es lento ya que la tendencia humana es repetir y continuar las formas de vida por todo el tiempo que sea posible" (Cota, 2002, p. 4). Las personas definen sus valores libremente, tarea influenciada por las experiencias previas, decisiones momentáneas, eliminación de hábitos o compromisos adquiridos.

Normas

Las normas son el cimiento de la sociedad, permite interrelacionarse en paz y coexistir bajo un modelo vivencial equitativo, Raffino (2020) señala que las normas permiten velar por respeto, organización y bienestar de las comunidades. Creadas por la necesidad inherente de resguardar la integridad humana, inculca responsabilidad social y capacidad de decisión al ser acatadas o no, siendo posible experimentar una reprimenda o inaceptación social.

La normativa es aprendida gracias a estímulos externos, específicamente lo demandado por la familia, cultura, instituciones, legislación nacional e internacional. Existen normas puntuales en cada espacio de convivencia, en instituciones educativas velan por la "... generación de óptimos estilos de convivencia... dos mecanismos son la normativa escolar y los procedimientos de abordaje de conflictos escolares..." (Kröyer, Muñoz y Ansorena, 2012, p. 376).

Contrastar pautas de convivencia entre sí, significa reconocer la existencia de tipos de norma, aplicadas a distintos escenarios de la vida cotidiana. Normas morales, sociales, religiosas y jurídicas dirigen grandes masas poblacionales, cada una emerge de la urgencia por direccionar el comportamiento en sociedad.

Contextualizar como rigen las normas en las instituciones educativas invita a entender su orden interno, específicamente, los procedimientos utilizados para hacer valer normas de convivencia. El CTPQ al igual que todos los centros educativos de Costa Rica poseen una normativa interna, esta muestra resoluciones ante circunstancias específicas, desde sus artículos clarifica las sanciones al incumplir las pautas preestablecidas, tanto para la población estudiantil como personal docente.

Es prioridad evidenciar la tipología de normas presentes en cada artículo del documento, por lo que se comparte la tabla 2, en ella se aprecian los tipos de normas presentes en el CTPQ;

Tabla 2

Normas presentes en la normativa interna del Colegio Técnico Profesional de Quepos

Cantidad de Artículos	Tipo de Norma Presente
15	Norma jurídica
5	Norma trato social
3	Norma moral

Nota: Elaboración del equipo de investigación a partir de la consulta bibliográfica a la Normativa Interna del Colegio Técnico Profesional de Quepos.

El CTPQ posee una normativa interna para regular el comportamiento de la comunidad educativa, este, es un consolidado de modelos que brindan solución a unas circunstancias o conflictos dentro de la institución. Este mecanismo previene, informa e intenta corregir conductas inadecuadas en la población estudiantil para asegurar pautas de convivencia y responsabilizar a las personas por sus actos. Incumplir las reglas estipuladas significa una consecuencia académica y un proceso de formación ciudadana que reúne recursos valiosos como el apoyo familiar o el servicio de Orientación.

De acuerdo con los resultados obtenidos del documento del Colegio Técnico Profesional de Quepos, se evidencia que la mayoría de las normas presentes son las de tipo jurídicas, las cuales se caracterizan por ser de acatamiento obligatorio, y por estar diseñada con el fin de generar espacios de convivencia ordenados.

Las normas jurídicas “regulan las conductas de la sociedad, una norma, con su significado en la vida social, es una regla de conducta, una determinación de lo que se debe hacer, o no hacer o, lo que puede ser hecho alternativamente” (Méndez, 2011, p.4). Indican y guían lo que se hace o no en la sociedad, en la CI del CTPQ, las conductas que estén fuera de esa normativa son sancionadas con acciones correctivas o formativas, la primera basada en el rebajo de puntos y expulsión, mientras la segunda implica un proceso de reflexión socioeducativa.

Comportamiento humano

En este apartado se exponen situaciones presentes en el comportamiento humano de la población del CTPQ, Cano y Guillen (2000), definen el comportamiento humano como:

El conjunto de actos exhibidos por el ser humano y determinados por la cultura, las actitudes, las emociones, los valores de la persona y los valores culturales, la ética, el ejercicio de la autoridad, la relación, la hipnosis, la persuasión, la coerción y/o la genética. (p. 5)

Son aspectos personales y sociales cambiantes que determinan el actuar bajo un escenario determinado. Cobo (2003), relata como una situación es acompañada por el área socioemocional, contrae actitudes u acciones para adaptarse al entorno y responder al mismo, específicamente:

El comportamiento humano, de acuerdo con la Psicología, son todas las actividades expresadas físicamente por el ser humano y todos sus procesos mentales manifestados por medio de expresiones orales como los sentimientos y los pensamientos, que un individuo manifiesta cuando se encuentra en una situación social en particular. (p. 116)

La cita anterior indica que el comportamiento humano opera desde la socialización diaria, donde la expresión física y oral proporciona la posibilidad de manifestar ideas, emociones y acciones, las cuales permiten lidiar con su propio contexto y las demandas de este.

Según lo planteado por López (citado por Espinosa, 2015), plantea que la socialización primaria empieza en el hogar, los tres agentes más importantes son la familia, la escuela, los grupos académicos y sus amistades; es en la niñez donde se construyen las bases como ser humano, aprender el lenguaje y crear una cosmovisión del medio que le rodea es parte de esta etapa. A nivel institucional, debe reconocerse que los inicios de la socialización comienzan, desde edades tempranas, como en las escuelas, es justamente en esos espacios socializadores donde las personas estudiantes desarrollan habilidades que le permiten actuar ante situaciones personales o contextuales.

En la tabla 3 se comparten las situaciones que definen el comportamiento humano de la comunidad educativa, así mismo citas etnográficas donde se denotan aspectos de la triada:

Tabla 3

Comportamiento humano en la cultura institucional del Colegio Técnico Profesional de Quepos

Situación Atendida	Cita Etnográfica
Violencia	<p>“El estudiante lo empuja en varias ocasiones”.</p> <p>“JC expresa que él no conoce la persona que lo golpeó”.</p> <p>“Le pusieron una bolsa negra, tapándolo y lo golpearon”.</p> <p>“Aparentemente dentro del juego de voleibol, RD estaba sentado y él llegó y le pegó”.</p>
Acoso escolar	<p>“Aparentes bromas a un estudiante”.</p> <p>“RL la ha molestado, incitado o les dice a las amigas que quieren golpearlo”.</p> <p>“El estudiante JN recibe acosos escolares por parte de RM 9-4”.</p> <p>“Los estudiantes dicen Jaiba a ED”.</p>
Discrepancias estudiantes - docentes	<p>entre “El profe no me dejó hacer el examen”.</p> <p>“Llegan a preguntar porque se expulsó a MR”.</p> <p>“Profesor solicita cita con la mamá para abordar situación”.</p>

Aparente consumo de “Estudiante consumió drogas, fue a IAFA, ya no está yendo”.

sustancias psicoactivas. “Esta persona le ofrece pastillas para que consuman”.

“Un año y medio su hijo ha cambiado a esta fecha por las drogas”.

“El profesor B lo encuentra con una lata de fourloko, la cual tenía la finalidad de ser usada aparentemente para consumir Marihuana”.

Ausentismo

“No entra a lecciones, casi siempre la observo en el colegio, pero en mis lecciones no ha llegado”.

“Durante 22 días no ha asistido a clases estaba en Parrita”.

“El estudiante se ha ausentado durante 3 semanas a la clase de inglés conversacional”.

“Profesores refieren ausentismo”.

Situaciones en el hogar “Preocupada por comportamiento en casa, comportamientos machistas”.

“Papá agresor verbal, papá alcohólico con o sin efecto”.

“SA se va de la casa, la importancia de las normas de la casa”.

“La molestia del estudiante se da por las reglas impuestas por el padrastro”.

Hurtos

“Robo de celular”.

“El estudiante expresa que el dejó el teléfono y que cuando volvió a ver ya no estaba”.

Situaciones académicas.

“Llega porque no quisieron hacerle el examen debido a la muerte de una señora que ve como su abuela”.

“Situación de hijo 1) Requiere de adecuación debido a edad de maduración, menos 2 años, se estresa demasiado”.

Convivencia “Situación dada sobre juego de darse golpes”.

Becas “Consultas sobre IMAS”.

“Beca de desayuno y comedor”.

“Consultar sobre documentos para la beca de Alimentación y Transporte”.

Nota: Elaboración del equipo de investigación a partir de la consulta bibliográfica de los ampos de atención del Departamento de Orientación del Colegio Técnico Profesional de Quepos.

Valores, normas y comportamiento humano

A partir de la investigación realizada y considerando los aspectos de la cultura institucional del CTPQ, la cual está conformada por los valores, normas y conducta humana, se puede evidenciar que el esfuerzo institucional para asegurar a la población educativa espacios en donde se promueva la cultura de paz se han visto imposibilitados. Pues la subjetividad que puede tener una persona ante dichos valores y normas influye en su comportamiento humano. Se puede interpretar que existe una contrariedad clara entre los valores y normas establecidos por la institución y la forma en la que las personas estudiantes se comportan ante las situaciones que se presentan en la institución.

Se da por entendido que la CI responde a eventualidades y situaciones de índole violentas, donde la subjetividad permite enfrentar las situaciones diarias que se presentan en la institución de acuerdo con sus creencias y patrones de crianza, y no bajo la postura de los valores y normas propuestos por el CTPQ. La población estudiantil se encuentra en la adolescencia, espacio para forjar la construcción de sí mismo y misma, racionalizando al mundo y coexistiendo con diversos factores que pueden influir directamente en la construcción de la identidad juvenil.

Para Feldman (2007) denota que el grupo de pares funge como referente de roles y comportamientos en esta etapa del desarrollo, siendo sencillo adquirir acciones socialmente inaceptables.

A su vez Diverio (2007), señala que la comunidad y el núcleo familiar moldean el comportamiento individual, siendo fundamental brindar un acompañamiento que evite interiorizar mitos, estereotipos e ideas erróneas, con relación a enfrentar situaciones cotidianas y educativas.

Mirándolo así, son las experiencias vividas las que influyen en el actuar, un claro ejemplo es la desigualdad social y económica que afrontan las comunidades rurales y costeras donde núcleos familiares se ven en la obligación de emprender o buscar mejores oportunidades lejos de sus seres queridos. La baja escolaridad y la falta de empleo expone la realidad vulnerable de miles de costarricenses y es que Madrigal (4, febrero, 2020) expone que según “el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC) reportó este jueves que la tasa de desempleo del 2020 cerró en 20%, equivalente a 487.675 personas sin trabajo”. El fin del argumento es el manejo inadecuado de emociones como el miedo, enojo y tristeza producto de una realidad social cambiante y preocupante, que, a su vez, se traduce en violencia, necesidad e histeria colectiva, lo que puede generar un comportamiento irracional lejos de uno que sea aceptado socialmente.

Acercamiento integral a las competencias genéricas interpersonales

Las CGI permiten a las personas desenvolverse de forma exitosa en su ambiente laboral, es de interés identificar las competencias que pone en práctica el personal docente del Colegio Técnico Profesional de Quepos. Mediante un formulario cualitativo virtual se destaca los dos tipos de CGI presentes en el colectivo docente seleccionado. Estructuralmente el instrumento posee indicadores presentados a manera de enunciados afirmativos, según lo leído y afinidad debía responderse entre: siempre, a veces y nunca lo práctico.

Lo presentado a continuación muestra las dos dimensiones de las CGI: individual y social, en cada una, las competencias mayormente puestas en práctica por el personal empelado, específicamente en más de cinco personas docentes, las demás competencias que no cumplían con este criterio no fueron tomadas como CGI relevantes para el análisis.

Competencias genéricas interpersonales de tipo individual

Las CGI de tipo individual son habilidades del ser humano, son utilizadas para relacionarse de forma exitosa en un ambiente laboral.

Herramientas personales que permiten generar procesos de análisis personal para fortalecer aspectos en la cotidianidad. En el mercado laboral son altamente cotizadas ya que permiten gestionar organizaciones con una perspectiva holística de lo que rodea al ser humano en su trabajo. Hacer uso de las CGI individuales facilita la adaptación, optimismo y capacidad de hacer frente a la adversidad o retos por afrontar. A continuación, la tabla 4 comparte las competencias genéricas interpersonales de tipo individual que siempre ponen en práctica durante la jornada laboral del colectivo docente del CTPQ.

Tabla 3

Competencias genéricas interpersonales individuales siempre puestas en práctica por el personal docente del CTPQ

Competencia	Indicador
Automotivación	Autoanálisis
	Objetividad
	Constancia
	Perseverancia
	Celebración de logros
Diversidad e interculturalidad	Indiscriminación
	Enriquecimiento cultural
Adaptación al entorno	Autogestión
Sentido ético	Reflexibilidad
	Deliberación
	Comportamiento virtuoso
	Asunción normativa

Nota: Elaboración del equipo de investigación en respuesta del formulario cualitativo virtual: Competencias Genéricas Interpersonales del Colegio Técnico Profesional de Quepos.

De manera que los datos arrojan que las CGI de automotivación, diversidad e interculturalidad, adaptación al entorno y sentido ético son las presentes. Cada una de las CGI facilitan al personal docente del CTPQ alcanzar logros preestablecidos por el Ministerio de Educación Pública (MEP) debido a su implementación en tareas diarias propias del puesto asumido.

La automotivación como competencia genérica interpersonal individual, les permite a las personas generar una motivación por una tarea específica, refieren la motivación como el “... ensayo mental preparatorio de una acción para animar a otro (motivación) o a uno mismo (en este caso es la automotivación) a ejecutarla con interés y diligencia” (Poblete y Villa, 2007, p. 205).

Esta competencia procura que las personas trabajadoras desarrollen la habilidad de ejecutar con interés y ánimo las diferentes tareas que se deben realizar durante la jornada laboral. El autoanálisis, permite que las personas tengan criticidad a nivel personal y de tener un conocimiento justo de sí mismo, por lo que los espacios laborales requieren que las personas precisen sus capacidades, habilidades y destrezas para tener la capacidad de desarrollar nuevas habilidades o de mejorarlas.

Este indicador favorece en los espacios laborales, pues al momento de plantear una tarea en equipo cada una de esas competencias individuales permitirán que el objetivo sea logrado con éxito. En el CTPQ las personas docentes consideran que la habilidad de autoanálisis es algo que suele ponerse en práctica, lo cual permite que cada quién conozca sus habilidades y competencias, de esta forma generan consciencia del medio y de sí, pudiendo entender los recursos personales que requieren para afrontar los obstáculos institucionales, como lo es: autocontrol, honestidad y discernimiento.

La objetividad, aprueba en los espacios laborales, que las personas puedan desempeñar sus trabajos desde posiciones que no se relacionen con criterios personales y subjetivos, esto permite que las personas docentes del CTPQ, trabajen desde posiciones técnicas y teóricas.

La objetividad permite que en el personal docente del CTPQ no posean relaciones de preeminencia con las personas estudiantes, de esta forma el trato será el mismo para toda la comunidad estudiantil, creando espacios seguros e igualitarios para todas las personas estudiantes. La constancia y perseverancia se caracterizan por ser acciones que persisten durante el tiempo, estas acciones se enfocan en culminar una meta.

Si bien esta investigación no busca delimitar las metas de las personas docentes del CTPQ, se puede confirmar que la constancia y perseverancia son habilidades que les caracterizan.

Celebrar los logros denota consciencia sobre los propios esfuerzos al fijarse una meta u objetivo, esto favorece en el desarrollo profesional de las personas porque a mayor reconocimiento de logros, mayor cantidad de metas planeadas a futuro, la celebración de logros permite que las personas se den cuenta que gracias a sus esfuerzos y capacidades pueden obtener resultados exitosos, esto promoviendo la motivación personal.

Diversidad e interculturalidad es otra de las competencias genéricas interpersonales de tipo individual que se plantea en la investigación, dicha competencia es definida como “Una visión positiva de la diversidad y heterogeneidad de culturas, lenguas, razas, en síntesis, de modos distintos de ver, sentir y ser que son una riqueza antes que una dificultad o una barrera.” (Poblete y Villa, 2007, p. 203). De acuerdo con lo anterior se destaca la forma en la que los autores plantean la definición de diversidad e interculturalidad, pues perciben la diversidad como algo positivo, pues todas las diferencias aportan para un ambiente de trabajo agradable y saludable.

La indiscriminación, permite que las personas no ejerzan ningún tipo de discriminación hacia ninguna persona, esto permite que los espacios compartidos sean libres de comentarios o acciones discriminatorias, el espacio laboral libre de discriminación accede a que se pueda realizar un enriquecimiento cultural, en donde todas las diversidades aporten a cada una de las personas, que se encuentran en ese espacio.

Por otro lado, el enriquecimiento cultural le permite a las personas docentes favorecer los procesos profesionales con otras culturas pues institucionalmente se cuenta con muchas culturas presentes, pues el CTPQ cuenta con de personas estudiantes de otras nacionalidades, etnias, religiones, diversidad sexual entre otras, lo anterior requiere que el personal docente cuente con habilidades o competencias para poder observar en la riqueza aspectos que beneficien sus procesos laborales y el desarrollo de las dinámicas de convivencia.

La adaptación al entorno es la capacidad que tienen las personas para desarrollarse y adaptarse de forma positiva en cada uno de los diferentes contextos o lugares en los que las personas laboran, que las personas docentes del CTPQ posean dicha competencia es satisfactorio pues da por indicado que pueden desarrollarse como profesionales en diferentes culturas, espacios y con diferentes personas, lo que promueve en personas trabajadoras satisfacción en su desarrollo profesional. Desde la autogestión, las personas pueden lograr satisfacer sus necesidades laborales y personales, pues esta habilidad les permite buscar medios y generar espacios seguros y saludables desde sus expectativas docentes.

El sentido ético se puede definir como la acción de forma responsable que tienen las personas sobre sus conductas, estas acciones responsables están permeadas por las normas y valores universales, recordando que cada norma y valor fluctúa de acuerdo a cada una de las diferentes culturas o contextos, lo anterior quiere decir que si el personal del CTPQ posee como competencia el sentido ético, es una persona que tiene la capacidad de poder abordar de forma responsable y ética las situaciones que se presentan en la institución, a su vez, basado en el Código de Ética del Colegio de Licenciados y Profesores en Letras, Filosofía, Ciencias y Artes.

Competencias genéricas interpersonales de tipo social

Dimensionar el área social de las CGI significa entender que toda persona empleada se desenvuelve socio laboralmente desde el uso de propias habilidades. La concreción exitosa de objetivos planteados depende de diversos actores de la comunidad educativa, desde el personal docente hasta las familias de la población estudiantil.

En escenarios laborales, los y las profesionales necesitan coexistir con personas a diario, ciertamente Auz y Polonia (2014), reconocen que en la actualidad el manejo de relaciones interpersonales toma mayor relevancia dentro de las empresas sin dejar a un lado la capacidad intelectual de un individuo. Comprender la interacción entre docentes y su respuesta a las demandas del medio institucional, significa detallar los saberes que utilizan en la convivencia. Conviene mostrar las CGI de tipo social con las que cuenta el personal del CTPQ, especificadas en la tabla 5, las CGI de tipo social fueron seleccionadas bajo la misma metodología de la tabla 4.

Tabla 5

Competencias genéricas interpersonales sociales siempre puestas en práctica del personal docente del CTPQ

Competencia Genérica	Indicador
Comunicación interpersonal	Asertividad
	Feed-back
	Clima
Trabajo en equipo	Trabajo
	Participación
	Organización
Tratamiento de conflictos y negociación	Capacidad de Escucha

Nota: Elaboración del equipo de investigación a partir de la consulta del Formulario Cualitativo.

La comunicación interpersonal exige a los espacios laborales y sus personas empleadas a externar opiniones desde el diálogo y el respeto. Puede afirmarse que al contar con esta competencia el personal, según Poblete y Villa (2007), puede establecer relaciones dialogantes con sus iguales, escuchar y expresarse, generar relaciones y fomentar una comunicación empática. Más allá de las funciones docentes, la asertividad es un eje transversal que contempla los esfuerzos individuales para fortalecer la propia comunicación y así beneficiar al espacio laboral. Establecer una relación entre trabajo en equipo, asertividad y clima organizacional es posible al verlos como un medio para alcanzar un fin. Es relevante exponer que el personal cuenta con una ventaja competitiva en el mercado, Montané denomina (2008):

La asertividad ocupa un lugar importante en el trabajo en equipo, en tanto garantiza el logro de los objetivos comunes, un clima de trabajo excepto de ansiedad, en el que sus miembros puedan expresar libremente sus opiniones, contrarrestar los desacuerdos, socializar y disminuir la autocomplacencia que refuerza una postura personal e individual por encima de las decisiones colectivas. (p. 27)

La oportunidad de mejora institucional depende en gran medida de cómo las personas empleadas manejan las recomendaciones externas ante la necesidad de mejora, tales opiniones exigen un proceso de autocrítica que finaliza en un crecimiento sociolaboral. Al recibir un “Feed-back” o en español una retroalimentación, significa generar reflexión individual que, mediante un análisis objetivo cualquier ser humano pueda motivarse, fortalecer sus habilidades y modificar acciones que le estén posicionando en desventaja.

Mediante el diálogo se alcanza un rendimiento mayormente eficaz, contribuyendo en la obtención de un clima laboral competitivo sobrepuesto a las situaciones presentes en la institución. Un ambiente laboral requiere de espacios seguros, donde las personas fomenten su salud mental, a su vez, concluye de forma satisfactoria en retos diarios alcanzados, una tarea ardua que con disposición y compromiso grupal es posible.

Un clima saludable incentiva al personal a progresar de forma conjunta, teniendo la capacidad de convivir en armonía y bajo normas que promueven una cultura de paz. El diálogo siendo componente fundamental de la cultura de paz exige directamente a quienes son empleadas a conseguir una comunicación ágil y fluida.

El personal cuenta con la competencia del trabajo en equipo, entendiendo la misma como una cooperación en pro de un objetivo preestablecido, donde existe sinergia entre quienes componen el equipo. Espacios donde de forma individual se contribuye por un mismo fin, de forma equilibrada y progresiva. La presencia del trabajo en equipo denota una realidad veraz, el personal requiere de apoyo mutuo ante los retos socioeducativos presentes.

Los indicadores presentes en esta competencia son el trabajo, la participación y la organización, facilitando un mayor entendimiento de la articulación de la función docente. El trabajo en sí confirma la necesidad existente de resolver problemas o necesidades, tanto individuales como comunitarias desde la educación, existe una razón de ser direccionada al desenvolvimiento sociolaboral del personal, siendo influenciada por las propias circunstancias institucionales. El desempeño de la ocupación especifica objetivos a cumplir, cada uno de ellos permite al centro educativo progresar.

La participación en sí misma es la oportunidad de aprovechar recursos individuales que contribuyen al avance conjunto, siendo fundamental que en un grupo las personas se nutran mutuamente de sus conocimientos. Es la motivación la que permite una participación, esta, permeada por la obtención de un beneficio, pudiendo contribuir activamente para alcanzar el desarrollo eficaz de las funciones del puesto asumido.

Quien realiza propuestas bajo la iniciativa individual aporta al equipo de trabajo, denota esfuerzo, inventiva y agiliza, mediante alternativas, el proceso de toma de decisiones institucionales, contando con diversos puntos de vista que nutren críticamente las decisiones por definir. Un punto fundamental es la organización, entendida como acciones puntuales que permiten el alcance gestionado de un objetivo, segregando las tareas a nivel individual o grupal. Contar con este atributo en equipos otorga la posibilidad de definir metas y los medios para lograrlas, ordenar acciones lineales esenciales para la productividad. Gestionar responsabilidades evita la procrastinación, fomenta la calidad, bienestar del personal y la agilidad con la que se concluyen tareas designadas.

Finalmente, el tratamiento de conflictos y negociación define en mayor entendimiento la manera en la que el colectivo docente supera obstáculos en sus empleos, siendo esta la forma en la que se manejan las situaciones desde el pensamiento, los sentimientos y las acciones. Negociar significa establecer acuerdos donde las partes consigan beneficio mutuo y equilibrado, siendo necesario ser flexible consigo mismo ante la obligatoriedad de consensuar. La escucha activa ante la definición de acuerdos toma relevancia, es la habilidad que poseen para concentrarse y prestar real atención a lo escuchado, así mismo, motivarse para ser considerado ante lo conversado.

Competencias genéricas interpersonales individuales y sociales

Ante la presencia, en el personal, de CGI individuales y grupales es relevante denotar que son utilizadas como herramientas propias de la institución para velar por el bienestar de la comunidad educativa del CTPQ. Tales competencias permiten hacer frente a las situaciones del colegio, esto a su vez, repercute en el proceso de sentir, pensar y actuar de las personas, que desde estas competencias funcionan eficazmente, realizando procesos de interaprendizaje. Enriquecer un clima de trabajo conjuntamente consigue que objetivos vistos como complejos sean alcanzados competentemente.

Visibilizar las competencias del personal permite comprender la forma en la que trabajan y se desenvuelven, así mismo, posibles aspectos a mejorar, como lo es: capacidad de adaptarse al entorno, la resolución alternativa de conflictos y actualización educativa constante. Adaptarse al entorno donde la diversidad es un hecho y la ética debe prevalecer, ha invitado al colectivo docente a trabajar en equipo al encontrarse en un espacio educativo como el CTPQ. La comunicación interpersonal facilita el progreso conjunto, teniendo la directriz de establecer acuerdos que benefician a la comunidad educativa, esto ha sido posible gracias a la automotivación presente que diariamente emana de cada funcionario y funcionaria.

Relacionando la cultura institucional y las competencias genéricas interpersonales

Las situaciones presentes en el CTPQ muestran la importancia del uso de las competencias genéricas interpersonales en el ámbito laboral, pues estas favorecen a que las personas docentes del CTPQ se desempeñen de una forma positiva, desde la Orientación laboral las personas trabajadoras desarrollen y potencialicen CGI que les favorezca en su ámbito laboral.

El personal docente ha tenido que enfrentarse a situaciones en las cuales debieron poner en práctica las CGI, un ejemplo claro de eso es lo expuesto por una persona participante del grupo focal, quien expresa lo siguiente: *“Hace 7 años trabajé con un chico con Asperger, pero los papás no querían que nadie supiera solos los docentes, eso hacía la dinámica de grupo muy difícil, porque hay que saberlos trabajar, el problema no era él era el grupo porque no tenía empatía ante sus características”*.

Se logra identificar que en la situación en la que se encontraba era importante mantener la confidencialidad solicitada por las personas encargadas, la acción realizada por la persona docente muestra la competencia genérica interpersonal de tipo social conocida teóricamente como sentido ético, la cual consiste en una acción responsable que tienen las personas sobre sus conductas, el manejar la situación con la responsabilidad, ética y prudencia como la docente lo realizó demuestra que la CI requiere de dicha competencia para un mejor desarrollo laboral.

El comportamiento humano de una población, como lo es el asperger, debe ser tratada de una forma específica, ante la situación el manejo de CGI debe de implementarse, alguna competencia como las de tipo individual, diversidad e interculturalidad, desde esta perspectiva toda persona es diferente y esto enriquece al entorno y las relaciones sociales.

El personal docente requiere desarrollar competencias que les permita enfrentar este tipo de situaciones en sus trabajos, en la frase es evidente que la participante, no tenía conocimiento de cuál estrategia implementar para enfrentar la situación, al ser eso algo nuevo no hacía uso de sus competencias, es evidente que las personas docentes en la mayoría de las ocasiones buscan acompañamiento de un profesional en Orientación para confirmar su proceder e intervención en el aula, como también, exponer situaciones socioemocionales personales.

Las situaciones emergentes siempre aparecerán en cualquier tipo de contexto, en definitiva la capacidad de adaptarse al entorno es una competencia fundamental ante la necesidad de permanencia laboral, lo cual se ve reflejado la cita del grupo focal *“Me tuve que sentar, analizar el escenario, decir que hago porque tenía que respetar la voluntad de los papás, tengo qué ver qué hago con los demás muchachos para que entiendan, acepten al compañero y no sabía que hacer porque no había pasado por algo así.”*.

Las situaciones que se presentan en los espacios laborales pueden ser cambiantes, es sin duda, la capacidad de adaptarse al cambio una competencia o habilidad que no todas las personas poseen y eso puede provocar situaciones negativas en los espacios laborales.

La docente reconoce que existe una situación, la aborda de una forma positiva dándole importancia a lo solicitado por parte de los encargados legales y respetando la dinámica grupal en la cual todas las personas se sientan bien. El profesional en Orientación desde su rol deberá guiar, acompañar y asesorar a la persona docente, tanto en la parte profesional, potencializando sus competencias y clarificando conceptos técnicos que desconocen, tal cual lo menciona la participante en la frase: *“En ese momento me correspondió hablar con mis compañeros de orientación porque no sabía qué hacer, en ese momento la situación fue muy difícil”*, fue a buscar ayuda al departamento de Orientación para lograr sobrellevar la situación debido al criterio técnico profesional referente a la adquirió de aptitudes u habilidades para la toma de decisiones los cuales son posturas básicas de la disciplina en cuestión.

En las competencias interpersonales, el trabajo en equipo ha tomado importancia, pues al estar en una CI de tanta demanda como la del CTPQ, se ha evidenciado la necesidad de trabajar en conjunto para mejorar los espacios laborales, en la cita anterior la persona participante evidencia la importancia del personal profesional en Orientación para desarrollar un ambiente saludable ante una situación difícil que estaba sucediendo en ese determinado momento. La persona participante deja entrevisto que, pese a que la situación es difícil, trabajando en equipo la situación puede ser abordada de una mejor manera. El sujeto participante expresa *“Una vez que se hizo un pleito entre dos estudiantes y no sabíamos cómo proceder no sabíamos cómo despegar a esos estudiantes, a uno le da un poco de temor despartar a dos estudiantes entonces nos íbamos a puros gritos era difícil”*.

En la frase anterior se evidencia que su habilidad de tratar con el conflicto es nula, y desde las CGI se evidencia que carece de la competencia que aborda el tratamiento de conflicto y negociación, pese que en el MEP se cuente con protocolos de actuación para las agresiones físicas, las personas docentes carecen de habilidades que le faciliten actuar en situaciones de violencia entre estudiantes.

Los gritos en situaciones de violencia no son acordes de una comunicación interpersonal saludable, la persona participante deja en claro que, al momento del encuentro físico, gritar fue la manera en la que considera oportuno solucionar la situación. Es destacable como la CI del CTPQ generalmente presenta conductas violentas por parte del estudiantado, por lo que las personas docentes refuerzan sus CGI para enfrentar dichas situaciones.

En la siguiente participación en la cual se expresa: *“Con un chiquillo del Vocacional que venía saliendo detrás del gimnasio, medio lo vimos que estaba fumando, estuvimos conversando con él, hablamos, le dijimos, el chiquillo viene de situaciones (violencia, consumo de sustancias psicoactivas y negligencia), la hermana ha estado en la cárcel y yo le dije a él, no vamos a hacer nada, pero traté de cambiar”*. La comunicación interpersonal no está basada en lo que las personas quieren, escuchar es importante destacar que pese a que la persona participante tuvo una conversación con la persona estudiante no quiere decir que la comunicación fuera positiva.

Desde un rol docente el tener una comunicación interpersonal evitativa, no resulta alentador para enfrentar situaciones conflictivas, de la misma forma la expresión de la persona se ve relacionada con la poca capacidad que tienen algunas personas docentes para enfrentarse a situaciones de conflictos.

En ocasiones las personas docentes han aplicado CGI que la CI le ha permitido desarrollar, el aplicar una CGI en un momento dado no quiere decir que la situación va a cambiar o a mejorar, en la siguiente podemos ver como la persona participante aplica la CGI tratamiento de conflictos y negociación, en la siguiente frase etnográfica se puede evidenciar lo expresado por la docente: *“A veces uno quisiera si se puede no estar no ver, uno también tiene también que aprender a controlar a los chicos con los que uno está en el momento, mantener a los chicos en el aula en una situación de pleito, para que el conflicto no se haga más grande, pero a veces no se puede estar en las dos cosas frenar la situación de pleito y controlar el grupo”*.

La CI del CTPQ, ha forzado al personal docente a desarrollar y fortalecer las diferentes CGI, sin embargo, el aplicar las competencias, no asegura que la conducta humana cambie, o que las situaciones conflictivas desaparezcan.

Hay situaciones que básicamente exponen las emociones y los sentimientos de las personas docentes tal como lo expone la participante en la cita etnográfica: *“Es la primera vez que me estresó un estudiante, cuidando examen, al final hasta lloré, no pude seguir cuidando examen porque me acuerdo de que el güila ese llegó tarde, se sentó, yo me acuerdo que era un grupo muy difícil, le dije a los chiquillos nada de celulares. El güila empezó a sacarlo, lo veía, pero él decía que él no tenía nada, al final se alteró, me habló feo delante de los estudiantes, al final tuve que llamar a alguien que me ayudara porque sentía una frustración. Sabía lo que era, me daba miedo que me agrediera por la fama que tenía él, yo sabía que él estaba copiando y no pude terminar de cuidar el examen”*.

Tal cual lo expone la participante en ocasiones la CI no permite al personal docente desarrollarse en el contexto de una forma profesional y neutral, pues los sentimientos, pensamientos y comportamientos son inherentes al ser humano y pese a que las personas tratan de tener una adaptación al entorno y quieren desarrollar un tratamiento de conflictos y negociación óptimo, hay situaciones que no dependen del profesional si no del contexto en el que se desarrollan.

Apoyar la construcción de una escala de valores en el centro educativo es crucial para generar pautas de comportamiento de bien social, vivir bajo una conciencia social permite cumplir con normas establecidas de una forma natural y en pro del bienestar integral. Específicamente en el contexto del CTPQ se cree que la población estudiantil posee los valores que la institución se esfuerza por inculcar, una persona participante expresa que: *“Los valores que tratan de enseñar la institución si son afines a los estudiantes”*.

Conviene expresar que esto es producto del esfuerzo realizado por la institución, el colectivo estudiantil y sus familias, es en los hogares desde la niñez donde se ofrecen las bases para el comportamiento, a su vez, repercuten en la CI de cualquier ente donde convivan personas. Ante la necesidad de mantener un equilibrio el colegio, debe contarse con mecanismos de reflexión crítica que permitan realizar cambios de ser necesarios, esta es la vía correcta para afinar los obstáculos presentes.

Esta no es la excepción, la población investigada reconoce que; *“Falta mejorar ciertos aspectos”*, esto, denota que el CTPQ tiene la oportunidad de fortalecer la vivencia de valores y normas. Realizar mejoras institucionales significa asumir con optimismo, gestionar la propia reestructuración interna y que desde procesos diagnósticos integrales se reconozca las carencias puntuales por trabajar.

Entre los puntos que alteran la congruencia entre la CI, los valores y las normas, el personal responsabiliza a la estructura del sistema educativo costarricense, escasa vinculación de personas encargadas con el centro educativo y aparentes deficiencias en la labor docente. Esta situación es visible en lo comentado durante el grupo focal donde se comenta, en *“La estructura que tiene nuestro colegio se trabaja se hace el esfuerzo, se trata concretar sin embargo falta por algunos factores como padres de familia, algunos docentes hay deficiencia, pero si se trabaja”*.

Culpar al sistema o a la estructura interna del Ministerio de Educación Pública es válido, en cierta medida, es fundamental asumir responsabilidades conferidas para generar acciones concretas para la mejora constante, así mismo desde Orientación, articular a las y los actores educativos mediante intervención grupal, funciones administrativas junto programas preventivos con el afán de controlar lo que sí se puede manejar en el CTPQ.

Los escenarios laborales permiten el crecimiento personal en las personas, según las demandas del medio, el ser humano se adapta respondiendo de la mejor manera posible sobreponerse y avanzar. El aprendizaje proviene desde diversas fuentes, siendo la experiencia laboral uno de los medios mayores para crecer socio laboralmente, como se observa en la conversación *“El colegio me ha enseñado, llego a la conclusión que he venido aprendiendo un poco más de cada compañero en el aprendizaje y desarrollo de habilidades blandas en trabajo en equipo en tener paciencia con los chicos, pero si este trabajo de docencia ha venido a desarrollar muchas habilidades”*.

Otra persona piensa que; *“Yo me idéntico también con lo que dice H, porque si ven, S es una persona seria, tranquila el trabajo me ha enseñado a ser un poco más tolerante en muchas cosas, me cuesta mucho adaptarme a la gente, he intentado trabajar en equipo, pero respeto a la tolerancia creo que lo he logrado mucho”*.

El trabajo en equipo promueve el fortalecimiento de competencias, de forma conjunta le ha correspondido al personal afrontar la adversidad, adaptarse a las diferentes personalidades, entender que el respeto y tolerancia son diferentes, pero son consecuentes. Las habilidades blandas son producto del desenvolvimiento como persona empleada, estas se refieren a habilidades que permiten cumplir con las funciones en los puestos designados y que todo ser humano requiere para sobrevivir.

Desde la Orientación laboral puede generarse procesos intencionados y progresivos para fortalecer las competencias y diversas habilidades que beneficiarían directamente al personal institucional en su accionar ante las situaciones que requieran ser afrontadas. Tal cual refleja la siguiente cita: *“Soy otra persona, no voy a salir como entré, hace diez, quince años los padres, estudiantes y compañeros le enseñan a uno cosas también”*, el ambiente laboral transforma y dota de conocimiento, siendo fundamental asumir el proceso de aprendizaje con una actitud proactiva y positiva.

Cabe señalar que estudiantes y familias aportan a los cambios que el personal pueda tener en sus años de trabajo, su resiliencia es incalculable y alimenta la motivación de quienes lo presencian. Ahora bien, las características que en apariencia han obstaculizado el fortalecimiento de CGI en el personal, señalando que, *“Algo que nos limita es la carga laboral, llegamos a la casa y seguir trabajando”*.

Cada docente tiene responsabilidades por cumplir y una cantidad de estudiantes que atender, según se observa la jornada laboral no da abasto, teniendo que utilizar tiempo de ocio para el trabajo. El tiempo libre es salud mental por lo que exceso en la carga laboral viene a socavar la posibilidad de padecer de una adicción al trabajo o generar fatiga física u emocional, por ello, en el servicio de Orientación debe mantenerse la intervención individual de docentes y doblar esfuerzos para promover en el centro educativo una adecuada salud mental.

Así mismo, situaciones en la comunidad educativa tales como escaso compromiso familiar, el desempleo en la zona y la pobreza repercuten en el desarrollo de la persona estudiante, la posible exclusión social e influencia de espacios y la inequidad que puede transformarse en violencia debido a la falta de apoyos y seguridad. Lo mencionado respalda con la cita expresada “*Falta de compromiso del padre de familia, el padre se limita solo a que el estudiante asista al colegio, no se involucra y no le importa y proceso de sus hijos, el desempleo, la pobreza también nos perjudica*”.

La comunidad donde se ubica el colegio posee situaciones de vulnerabilidad social, las mismas son reflejadas en la CI, imitando patrones que llegan a retrasar el progreso conjunto, en específico, el desarrollo de las funciones docentes siendo crucial el apoyo integral y la prevención de cualquier hecho que ponga en riesgo a cualquier persona. La importancia de las CGI en el CTPQ, se evidencia desde la necesidad de las personas docentes que participaron en el grupo focal, pues algunas participantes enfatizaron en la importancia de la temática, tal lo expresa el participante en el siguiente texto: “Siento que es necesario que nos refuercen y nos hagan talleres de estos temas porque es difícil de llevar la situación y de cierta forma no todas las personas desarrollan esas habilidades porque les cuesta”.

El desarrollo de habilidades conlleva conocimientos que pueden ser desarrollados por las personas Profesionales en Orientación, mediante procesos individuales o grupales, abordado desde el conocimiento de sí mismo, el conocimiento del medio y la toma de decisiones, todo lo anterior afín a la rama de Orientación laboral.

Docentes enfatizan en la importancia de conocer y de trabajar en las CGI como método para enfrentar la cultura del CTPQ y las peculiaridades en las conductas humanas del colectivo estudiantil, según la persona participante en la siguiente cita:

“Nosotros como docentes debemos trabajar en todas esas competencias, tenemos que meternos en más allá de los estudiantes, todos somos diferentes y debemos entender eso para poderlos ayudar en los problemas que los chicos tienen.”, las CGI enriquecerán CI e influirá de forma positiva en el contexto.

Las personas docentes del CTPQ requieren tener claras sus competencias genéricas interpersonales para reconocer cuáles deben fortalecer, esto con la intención de que las personas puedan desenvolverse de forma positiva en la CI del CTPQ, es transcendental destacar que las CGI en el trabajo con las de tipo social, estas marcan indicadores de tipo individual y social, las cuales ayudarán al personal del CTPQ a desarrollarse de una forma óptima en la CI.

La población selecta valora el conocer y trabajar las CGI como método para enfrentar la cultura del CTPQ y las peculiaridades en las conductas humanas del colectivo estudiantil, según la persona participante en la siguiente cita: “Nosotros como docentes debemos trabajar en todas esas competencias, tenemos que meternos en más allá de los estudiantes, todos somos diferentes y debe entenderse para ayudar en los problemas que los chicos tienen”.

Cultura institucional y competencias genéricas interpersonales

La capacitación es la herramienta para ampliar los alcances de cualquier profesión, ahondar en temas poco explorados o conocer nuevos conceptos. El personal reconoce que es relevante fortalecer las CGI al entender que: “Tenemos que capacitarnos para ser mejores docentes”. Reconocer las propias necesidades facilitan el proceso de autorreflexión, mejora grupal, individual e institucional.

Generar espacios de diálogo y discusión saludable son fundamentales para crear espacios de aprendizaje conjunto como funcionario público, se refleja el deseo de formarse en el tema pues una persona considera que; “Es importante, porque enfrentamos a poblaciones diversas, esos comportamientos son diferentes y debo estar capacitado para enfrentar y desarrollar mis estrategias y habilidades”.

Un punto importante es la reflexión pedagógica que permite optar por nuevas formas de educación para afrontar el contexto educativo de forma satisfactoria.

La propuesta Orientadora deriva de la valía que la disciplina tiene en el sistema educativo costarricense, trasciende la comunidad educativa y atiende situaciones críticas para darle una resolución integral que finaliza en el proceso de toma de decisiones y conciencia del rol dentro de la comunidad educativa. Específicamente la Orientación laboral solventa una necesidad crucial en el colegio, esta radica en el fortalecimiento de las competencias de la población seleccionada, pero estas, siendo congruentes con las demandas específicas de la CI del CTPQ y así alcanzar un desarrollo eficaz de las funciones del puesto asumido.

El grupo focal permite visibilizar la importancia de capacitación de las CGI desde Orientación, observado en la siguiente cita; *“Es importante para podernos desarrollar, que nos ayudan en momentos y situaciones, y temas convulsos y nos hacen salir adelante en las situaciones difíciles”*.

Reconocer la oportunidad de mejora es un ejercicio que alcanza a docentes, estudiantes, familias, comunidades, administración y la brecha educativa que clama por innovación, atención social y una educación de calidad.

Desde la rama de Orientación laboral se destaca un especial acercamiento al contexto sociolaboral, representa una visión integral del espacio de trabajo donde se permite a las personas desarrollar mediante ayuda y guía de profesionales en Orientación los recursos necesarios para hacer frente a las demandas de su CI. Orientación en escenarios laborales brinda procesos de asesoría e intervención técnica donde la mediación es pilar fundamental para la formación de profesionales autónomos que tengan las CGI para resolver problemas en diferentes situaciones.

Al implementar estrategias metodológicas desde Orientación laboral enfocadas al desarrollo profesional, se obtiene como resultado a personas empleadas autónomas, responsables con la ciudadanía y con alto sentido de pertenencia a su entorno.

Si bien es vital adquirir CGI para hacer frente a una CI determinada, de igual modo, lo es la construcción de experiencias laborales que faciliten el crecimiento personal y profesional, de manera que las funciones propias del puesto sean desempeñadas de forma eficaz y contribuyan al fortalecimiento de la institución educativa donde se labora.

Hay que enfatizar que los procesos de Orientación laboral son un medio indispensable para fortalecer y formar profesionales competentes que se desenvuelvan de forma óptima de acuerdo con su realidad laboral. Este campo de especialización es capaz de generar espacios de socialización evaluativa donde identifiquen necesidades sociolaborales, que, mediante la intervención integral puedan ser resueltas para beneficiar a la institución y su comunidad educativa.

Dicha intervención conlleva al fomento de una estabilidad laboral, a la promoción del bienestar emocional, fortalece elementos importantes propios de la competitividad, promueve un clima organizacional saludable, genera conciencia social y visibiliza el valor agregado que aporta la rama de Orientación laboral a los centros educativos costarricenses.

Capítulo V

Conclusiones y recomendaciones

Conclusiones

De acuerdo con la información obtenida del capítulo de análisis de resultados se consigue sintetizar diversos hallazgos relevantes. Las inferencias de esta investigación se presentan de manera inductiva.

Propósito General.

Las CGI posibilitan la generación de acciones institucionales en el personal docente para su desarrollo óptimo el desempeño de sus funciones, la CI del CTPQ enmarca la urgencia de promover aptitudes, habilidades y saberes que faciliten el cumplimiento de tareas preestablecidas que favorezcan el desarrollo educativo e integral de la comunidad educativa.

Dimensionar el alcance de las CGI en la vida laboral, otorga autonomía al personal docente ante su CI, permitiendo una experiencia laboral plena donde se participe, proponga y ejecuten acciones mediante la utilización de herramientas profesionales que aseguren mejoras a corto, mediano y largo plazo.

De igual modo, brindar actualización en temáticas enfocadas al desarrollo profesional donde se brinde una búsqueda de oportunidades, integración al entorno que forje una identidad profesional, personas con la capacidad de diseñar proyectos con el fin de crear prácticas formativas sobre empleabilidad, seguimiento y bienestar laboral.

Propósito 1.

El CTPQ inculca en su mayoría valores de tipo moral, refleja la libertad subjetiva de decidir o no utilizarse para regular el comportamiento individual. Responde a un espacio donde priva la moralidad antes que la ética y se contraponen el interés personal ante el bienestar común.

A nivel institucional se inculca solamente un valor de tipo social, esto limita la convivencia respetuosa y el alcance de una cultura de paz, asunto reflejado en el comportamiento humano de la población estudiantil.

En la CI del CTPQ existen normas de tipo jurídicas, morales y sociales, estas se enfocan en pautar el comportamiento humano del colectivo estudiantil. La presencia de tales normas no asegura su acatamiento consciente por parte de la persona estudiante.

En el centro educativo predominan las normas jurídicas, se fundamentan en el castigo y la sanción de acciones inaceptables dentro de la normativa interna de la institucional. Existe incongruencia entre la: normativa interna, normas jurídicas y la acción reacción del comportamiento humano de la CI.

El comportamiento humano del colectivo estudiantil presenta situaciones de: violencia, acoso escolar, problemáticas entre docente y estudiante, aparente consumo de sustancias psicoactivas, ausentismo, conflictos en el hogar, hurtos, rendimiento académico, dificultad para la convivencia y necesidad de información para la obtención de apoyos socioeconómicos. Las situaciones presentes influyen directamente en el sentir, pensar y actuar necesario en el proceso de socialización entre el grupo de pares, de igual forma, influye en el proceso de adquisición de conocimientos.

Las normas y valores emanan de la política educativa del MEP, la cual aspira a transformar la sociedad costarricense, a su vez, visibiliza la existencia de una vulnerabilidad social existente a nivel nacional, regional, comunitario, familiar e individual.

Propósito 2.

El personal docente del CTPQ cuenta con las siguientes CGI de tipo individual: automotivación, diversidad e interculturalidad, adaptación al entorno, sentido ético. Están presentes las CGI de tipo social: comunicación interpersonal, trabajo en equipo y tratamiento de conflictos y negociación. Cada CGI cuenta con una serie de indicadores que terminan su presencia en el personal, debe enmarcarse, que para afirmar la existencia de una CGI no es explícitamente obligatorio contar con todos los indicadores en cada una, como es el caso del tratamiento de conflictos, donde solamente se presenta la capacidad de escucha, pero carecen de: tolerancia ante la frustración, comprensión, asertividad y búsqueda de alternativas.

Las CGI son herramienta fundamental de gestión interna que puede ser utilizada por las administraciones para potencializar mejoras en la CI, acompañado tal proceso de esfuerzos individuales y colectivos que inciten un bien común en la comunidad educativa.

La población docente es consciente del uso de las CGI en su práctica profesional y reconocen la constancia con la que se implementan, esto refleja un ejercicio de reflexión racional sobre propias fortalezas y aspectos a mejorar.

En este caso, las CGI dotan al personal docente de habilidades, actitudes, talentos, aptitudes y destrezas que facilitan el desenvolvimiento socio laboral.

Propósito 3.

La CI y las CGI coexisten en un mismo espacio, pero desde fuentes distintas, una es el recurso humano que implementa las CGI, la segunda es un inmueble al darse bajo una misma infraestructura y la tercera intangible referida a la cultura producto de las normas, valores y comportamiento humano.

El equilibrio y funcionalidad de un centro educativo se debe en gran medida a la respuesta que el personal docente da desde las CGI a las demandas específicas de la CI. En caso de no presentarse las CGI, el desempeño normal en las funciones propias del puesto afecta a la CI directamente. Las CGI le da al personal docente la sagacidad y capacidad profesional de enfrentarse a situaciones críticas de la CI, de esta manera, se articulan esfuerzos para alcanzar una cultura de paz propio del ejercicio profesional, de lo cual se beneficia la comunidad educativa.

Las CGI tienen efecto en el desarrollo socio laboral e invita a la mejora constante del quehacer profesional. Es notorio que quienes cuentan con mayor cantidad de competencias tienden a desarrollar una mejor respuesta al medio que les rodea.

Las exigencias de la CI junto con el uso de CGI, inevitablemente brindan al personal docente experiencia, inteligencia emocional y crecimiento personal.

Recomendaciones

De acuerdo con las conclusiones anteriormente, es de interés brindar recomendaciones que toman como referencia el propósito general y los propósitos específicos de la investigación y sus conclusiones. La información se muestra de manera objetiva para proponer respuestas basadas en un hecho real y de interés teórico.

Propósito general.

Al Ministerio de Educación Pública en conjunto con el Departamento de Orientación Educativa y Vocacional, se invita a desarrollar espacios de capacitación actualizada referente al desarrollo y bienestar sociolaboral, dirigida a profesionales en Orientación que laboren en centros educativos públicos y privados, para realizar procesos diagnósticos e intervención que fomente la adaptación pedagógica del personal docente mediante la dotación de habilidades y conocimientos.

A la Universidad Nacional en conjunto con la División de Educación para el Trabajo es relevante fomentar desde el plan de estudios de la carrera de Orientación líneas investigativas enfocadas a la Orientación Laboral con la finalidad de dar respuesta a fenómenos sociolaborales y la incursión en áreas del conocimiento poco estudiadas y desarrolladas por la disciplina de Orientación en Costa Rica.

Propósito 1.

Al Ministerio de Educación Pública:

- Realizar una reinterpretación de los sujetos para hacer lectura de las responsabilidades que se asigna a cada participante del proceso educativo para hacer frente a una sociedad violenta, clasista e inequitativa, para que jóvenes y adultos adquieran una educación de calidad sin prejuicios o desigualdad tecnológica.

Al Colegio Técnico Profesional de Quepos en conjunto con el personal administrativo, docente y técnico docente:

- Replantear de forma objetiva en consejo de profesores los valores que inculca a la comunidad educativa del CTPQ para fomentar una cultura de paz y bien común, los cuales deben ser realistas y acordes al contexto.
- Divulgar a la comunidad educativa la normativa interna de la institución mediante diversos tipos de comunicación: en lección guía, de forma impresa, en periodos de matrícula y prematricula, así como en su Facebook y página web, con la finalidad de asegurar su cumplimiento racional y consciente por parte de la comunidad estudiantil.

Al Ministerio de Educación Pública en conjunto con el Departamento de Orientación del Colegio Técnico Profesional de Quepos:

- Fortalecer el trabajo interinstitucional para abordar de forma preventiva las situaciones de vulnerabilidad social dadas como parte del comportamiento humano de la población estudiantil del CTPQ, mediante la cooperación de entes externos y apoyo directo de: Fuerza Pública, Guardacostas, Caja Costarricense del Seguro Social, Instituto Mixto de Ayuda Social, Patronato Nacional de la Infancia, Municipalidad, Instituto de Farmacodependencia y Alcoholismo, empresas privadas, Cruz Roja y organizaciones no gubernamentales.

Propósito 2.

Al Colegio Técnico Profesional de Quepos en conjunto al Departamento de Orientación

- Implementar sesiones grupales con el personal docente desde la disciplina de Orientación en un consejo de docentes y en Semana Nacional de Orientación, para generar espacios de autocrítica que permitan reflexionar, evaluar y corregir carencias en el desarrollo pleno de las competencias genéricas interpersonales.
- Cooperación articulada con entes externos para que el Departamento de Orientación brinde capacitación al personal docente en materia de CGI, este conocimiento facilita un mayor desenvolvimiento profesional y asegura su permanencia laboral.

Al Colegio Técnico Profesional de Quepos en conjunto con la administración del centro educativo y el Comité de la Calidad Educativa:

- Utilizar el enfoque por competencias como herramienta de gestión a lo interno de la administración, con la finalidad de plantear objetivos laborales que sean alcanzados eficazmente desde las habilidades de cada docente, motivando la eficacia y eficiencia.

Propósito 3.

Al Ministerio de Educación Pública en conjunto con el Departamento de Orientación Educativa y Vocacional.

- Realizar estrategias de vinculación con los Departamentos de Orientación de los centros educativos públicos y privados a nivel nacional para la creación de un módulo de intervención enfocado en el fomento de las CGI en la población docente, con el fin de que se desenvuelvan laboralmente de forma óptima en los espacios sociolaborales de las diferentes CI.

Al Colegio Técnico Profesional de Quepos en conjunto con la administración del centro educativo y el Departamento de Orientación.

- Desarrollar estrategias enfocadas en impulsar la cultura de paz del centro educativo mediante la realización de un proyecto de intervención institucional creado por profesionales en Orientación y personal administrativo con la finalidad de mejorar la CI existente en la comunidad educativa.
- Proponer espacio de capacitación e intervención grupal desde el Departamento de Orientación de cada centro educativo con el fin de generar un proceso de fortalecimiento de CGI, a su vez, brindar acompañamiento socioemocional e incluir temáticas en gestión de proyectos dentro del plan anual de trabajo del Departamento de Orientación.
- Crear de forma conjunta, el Departamento de Orientación y la Administración del centro educativo un plan de ejecución que contemple de forma calendarizada y coherente una serie acciones concretas y precisas para reforzar aspectos en el comportamiento humano de la CI y la implementación de CGI específicas del personal docente que tienen el alcance de apoyar tal reforzamiento.

Capítulo VI

Referencias

- Aguirre, J. y Jaramillo, J. (2015). El papel de la descripción en la investigación cualitativa. *Scientific Electronic Library Online*, (53), 175-189. Recuperado de https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-554X2015000200006#:~:text=La%20descripci%C3%B3n%20cualitativa%20es%20una,la%20investigaci%C3%B3n%20en%20enfermer%C3%ADa%3B%20
- Alvarado, G. y Mora, R. (2020). Educación técnica secundaria pública en Costa Rica: 1950-2014. *Actualidades Investigativas en Educación*, 20(2), 240-277. Recuperado de <https://www.scielo.sa.cr/pdf/aie/v20n2/1409-4703-aie-20-02-240.pdf>
- Álvarez - Álvarez, C. (2008). La etnografía como modelo de investigación en educación. *Gazeta de Antropología*, 24(1), 1-15. Recuperado de http://www.ugr.es/~pwlac/G24_10Carmen_Alvarez_Alvarez.pdf
- Auz, V. y Polonia, M. (2014). Habilidades sociales y su influencia en el clima laboral en los colaboradores del área de canales del banco general rumiñahui en el año 2013 (Título profesional de psicología industrial). Pontificia Universidad Católica, Ecuador. Recuperada de <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/7843/HABILIDADES%20SOCIALES%20Y%20SU%20INFLUENCIA%20EN%20EL%20CLIMA%20LABORAL%20EN%20LOS%20COLABORADORES%20DEL%20C3%81REA%20DE%20CANALES%20DEL%20BANCO%20GENERAL%20RUMI%3%91AHUI%20EN%20EL%20A%3%91O%202013.pdf?sequence=1>
- Azze – Pavón, A. (2007). *La cultura institucional en los procesos por la calidad en la educación superior* [Plegable]. Recuperado de <https://www.uned.ac.cr/academica/images/igesca/materiales/19.pdf>

- Ballester, A. y Asensio, A. (2002). La predicción de la conducta a través de los constructos que integran la teoría de acción planeada. Recuperado de <http://reme.uji.es/articulos/abreva7191302101/texto.html>
- Barrón, C. y Rodríguez, L. (2017). El Currículo de Educación Secundaria en Costa Rica. *Revista mexicana de investigación educativa*, 22(72), 89-108. Recuperado de <http://www.scielo.org.mx/pdf/rmie/v22n72/1405-6666-rmie-22-72-00089.pdf>
- Cabrera - Dokú, K. & González, L. (2006). Currículo Universitario Basado en Competencias. Recuperado https://books.google.co.cr/books?id=ICNCJubGLmsC&pg=PA34&dq=competencias+laborales+b%C3%A1sicas&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=competencias%20laborales%20b%C3%A1sicas&f=false
- Cano y Guillen, J. (2000) Psicología. Arequipa, Perú. Editorial Trilce pdf
- Capuano, A. (2004). Evaluación de desempeño: desempeño por competencias. *Invenio*, 7(13), 139-150. Recuperado en <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=87713710>
- Centro de Investigación y Capacitación en Administración Pública. (2018). Propuesta de mejoramiento de los Programas de Educación Continua e Investigación en el Área de Administración Aduanera y Comercio Exterior para el Centro de Investigación y Capacitación en Administración Pública. Recuperado <https://cicap.ucr.ac.cr/web/?ModPagespeed=off>
- Cobo, C. (2003). El comportamiento humano. *Cuadernos de Administración*, 19(29), 113-130. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5006394.pdf>
- Corbetta, P. (2007). Metodología y Técnicas de Investigación Social. Ed. McGraw-Hill/Interamericana de España, S.A. España.

- Cortés Ordoñez, O. y Ríos Escobar, S. (2014). Percepciones y concepciones sobre cultura institucional en los actores de la Institución Educativa Fundadores Ramón Bueno y José Triana en Girardot.
- Cota - Olmos, A. (2002). La importancia de los valores en el desarrollo humano de la organización (Doctoral dissertation, Universidad Autónoma de Nuevo León).
- Coto, A. (2002). La importancia de los valores en el desarrollo humano de la organización (Tesis de licenciatura, Universidad Autónoma de Nuevo León). Recuperada de <http://cdigital.dgb.uanl.mx/te/1020147482.PDF>
- Covarrubias, A. (2016). Normas sociales y dinámicas de poder en el hogar: movilidad y trabajo extra-doméstico de las mujeres en San Felipe del Progreso. *Revista Iberoamericana de las Ciencias Sociales y Humanísticas*, 5(10), 1-22. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/5039/503954317025.pdf>
- Criollo Chiluisa, B. (2017). La disciplina asertiva en el desarrollo de la autonomía de los niños y las niñas de 4 a 5 años de la Unidad Educativa “Ramón Barba Naranjo”, del cantón Latacunga (Bachelor's thesis, Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación. Carrera de Parvularia).
- Rodríguez, D. (12 de febrero de 2020). Valores morales: características, formación y ejemplos. Liferder. Recuperado de <https://www.liferder.com/valores-morales/>
- De La Hoz Blanco, J. (2017). Estilos de gestión y cultura institucional en las organizaciones escolares. *Encuentros*, 15(1), 61-75.
- Diverio, I. (2007). La adolescencia y su interrelación con el entorno. Recuperado de http://www.injuve.es/sites/default/files/LA%20ADOLESCENCIA%20y%20el%20entorno_completo.pdf

Domingo, J. (2000). Cultura institucional: una perspectiva para comprender qué sucede dentro de la organización y con su gente. *Revista Ciencia y Cultura*, (8), 101-106. Recuperado en 04 de abril de 2020, de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-33232000000200011&lng=es&tlng=es. y bases

Espinach – Rueda, M. (2018). Competencias laborales y tecnológicas requeridas en distintas carreras de administración de empresas. *Innovaciones Educativas*, 20(28), 66-80. Recuperado de <https://revistas.uned.ac.cr/index.php/innovaciones/article/view/2132/2498>

Feldman, R. (2007). Desarrollo psicológico a través de la vida. México: Pearson Educación.

Fernández - Collado, C., Baptista - Lucio, P., y Hernández Sampieri, R. (2014). Metodología de la Investigación. Editorial McGraw Hill.

Galarsi, M., Medina, A., Ledezma, C. y Zanin, L. (2011). Comportamiento, historia y evolución. *Fundamentos en Humanidades*, 12(24), 89-123. [Fecha de consulta 5 de abril de 2020]. ISSN: 1515-4467. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=184/18426920003>

Galeano, M. (2004). Diseños de Proyectos en la Investigación Cualitativa. Recuperado de <https://books.google.co.cr/books?id=Xkb78OSRMI8C&printsec=frontcover&dq=ENFOQUE+QUALITATIVO+PDF&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjUi5qXgaHXAhUBZiYKHT9dAbwQ6AEIJTAA#v=onepage&q&f=false>

García, T., García, L., González, R., Carvalho, J., y Catarreira, S. (2016). Revisión metodológica de la triangulación como estrategia de investigación. *Atas CIAIQ2016*, 5(3), 639-648. Recuperado de <https://proceedings.ciaiq.org/index.php/ciaiq2016/article/view/1009>

García, V. (2018). ¿Qué es una Norma? Unidades de Apoyo para el Aprendizaje. CUAED/Facultad de Contaduría y Administración-UNAM. Consultado el 13 de mayo del 2022, recuperado de <https://uapa.cuaieed.unam.mx/sites/default/files/minisite/static/b21dc82f-af46-4e6e-aa9e-7ec603806a45/1-Concepto-de-Norma/index.html>

Garnier - Rímolo, L., Calderón de la O, D., Víquez - Ramírez, S. y Mora - Quirós, M. (2014). "La educación subversiva: Atreverse a construir el país que queremos" Memoria Institucional 2006 - 2014. Ministerio de Educación Pública. Recuperado de <https://www.mep.go.cr/sites/default/files/memoria/memoria-2006-2014.pdf>

Gimeno - Sacristán, J. y Pérez - Gómez, A. (2008). La enseñanza: su teoría y su práctica. Recuperado de <https://books.google.co.cr/books?id=dyuYJM5ZVpQC&pg=PA149&dq=paradigma+naturalista&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj0nYWXkaDXAhVB YiYKHLYLVB9sQ6AEIJTAA#v=onepage&q&f=false>

González - Rodríguez, P. (2006). Información y Orientación Laboral. Estrategias Básicas para Formar Parte del Mercado Laboral. Recuperado de <https://books.google.co.cr/books?id=GtbGTSizi1QC&printsec=frontcover&dq=orientaci%C3%B3n+laboral&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiUubHMjJfUAhVHOyYKHZzpBwQQ6AEIJjAA#v=onepage&q=orientaci%C3%B3n%20laboral&f=false>

Gutiérrez, E. J. D. (2006). Evaluación de la cultura institucional en educación. Chile. Editorial Arrayán

Hamui-Sutton, A. y Varela-Ruiz, M. (2013). La técnica de grupos focales. *Investigación en Educación Médica*, 2(5), 55-60. [Fecha de consulta 13 de abril de 2020]. ISSN: 2007-865X. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=3497/349733230009>

Hernández - Valencia, J. (2015). Estrategias De Formación Por Competencias Genéricas En El Programa Contaduría Pública en una Ies de Santiago de Cali (Tesis de Maestría, Universidad Católica de Manizález UCM. Manizales. Recuperado de <https://repositorio.ucm.edu.co/bitstream/10839/1220/1/Jaime%20Hernandez%20Valencia.pdf>

ICE de la Universidad de Zaragoza. (2008). Competencias Genéricas y Transversales de los títulos universitarios. Recuperado de <http://www.unizar.es/ice/images/stories/publicacionesICE/Col.%20Documentos%2008.pdf>

Jiménez, J. (2017). Orientación laboral: Una revisión bibliográfica de su conceptualización y su aporte a la persona trabajadora y a las organizaciones laborales. *Revista Electrónica Educare*, 21(2), 1 – 17. Recuperado de <https://www.revistas.una.ac.cr/index.php/EDUCARE/article/download/7617/16589/>

Kröyer, O., Muñoz, M. y Ansorena, N. (setiembre-diciembre, 2012). Normativa y reglamentos de convivencia escolar, ¿Una oportunidad o una carga para la escuela? *Educere*, 16(55), 373-384. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/356/35626140002.pdf>

Llanos - Escalada, M. (2016). La comunidad organizacional: Eje de acción en la gestión humana. Universidad Ecotec. Recuperado de: <https://www.ecotec.edu.ec/content/uploads/2017/09/investigacion/libros/cultura-organizacional.pdf>

Madrigal, L. (4, febrero, 2020). 487.675 personas terminaron el 2020 sin trabajo; tasa de desempleo cerró en 20%. *Delfino*. Recuperado de <https://delfino.cr/2021/02/487-675-personas-terminaron-el-2020-sin-trabajo-tasa-de-desempleo-cerro-en-20>

- McClelland, D.C. (1973). Testing for Competencies rather than intelligence. *American Psychologist*, 28, 1-14. Recuperado de <http://www.lichaoping.com/wp-content/ap7301001.pdf>
- Medina, D. (julio-septiembre, 2003). Estudio de la conceptualización de valor y las estrategias de transmisión y/o construcción de valores utilizadas por los maestros en centros públicos y privados del primer ciclo del nivel básico. *Ciencia y Sociedad*.
- Medina, Dilenia (2007). Estudio de la conceptualización del valor y las estrategias de transmisión y / o construcción de valores utilizados por los maestros en centros públicos y privados del primer ciclo del nivel Básico. Santo Domingo 2003. *Ciencia y Sociedad*, 32 (3), 364-420. [Fecha de consulta 4 de abril de 2020]. ISSN: 0378-7680. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/870/87032301.pdf>
- Diéguez, Y. (2011). El derecho y su correlación con los cambios de la sociedad. *Derecho y cambio social*, 8(23), 1-28. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5500757.pdf>
- Mesías, O. (2010). La investigación cualitativa. *Universidad Central de Venezuela, Doctorado en Urbanismo, Seminario de Tesis*. Recuperado en <http://bit.ly/30unp0C>.
- Ministerio de Agricultura y Ganadería, República de El Salvador. (1993). Diseño de un Sistema de Evaluación de Desempeño. Recuperado de https://books.google.co.cr/books?id=bS8qAAAAYAAJ&pg=PA6&dq=proceso+de+evaluacion+del+desempe%C3%B1o+laboral&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=proceso%20de%20evaluacion%20del%20desempe%C3%B1o%20laboral&f=false

- Molina, F. (2017). Conflicto y colaboración en la organización y gestión universitaria: vida cotidiana y cultura institucional. *Revista Internacional de Organizaciones*, (18), 7-28. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/322964163_Conflicto_y_colaboracion_en_la_organizacion_y_gestion_universitaria_vida_cotidiana_y_cultura_institucional/link/5a7a54bdaca2722e4df4fc4b/download
- Montané, N. (2008). El asertividad en el trabajo: una competencia esencial para un desempeño laboral exitoso. *Revista Banco Central de Cuba*, (4), 27-30. Recuperado de <https://www.cs.upc.edu/~idss/WorkingTeams/La%20asertividad%20en%20el%20trabajo%20una%20competencia%20esencial.pdf>
- Muñoz - Osuna, F., Medina - Rivilla, A. y Guillén - Lugigo, M. (2016). Jerarquización de competencias genéricas basadas en las percepciones de docentes universitarios. *Revista UNAM*, 27, 126 - 132. Recuperado de <http://www.scielo.org.mx/pdf/eq/v27n2/0187-893X-eq-27-02-00126.pdf>
- Murillo, J. y Martínez - Garrido, C. (2010). Investigación Etnográfica [PDF]. Recuperado de https://www.uam.es/personal_pdi/stmaria/jmurillo/InvestigacionEE/Presentaciones/Curso_10/I_Etnografica_Trabajo.pdf
- Navarro – Rodríguez, M. (2015). La disciplina de Orientación en el abordaje del choque cultural a partir de los procesos de asimilacionismo y los estudiantes de primer año de la Universidad EART, durante el primer semestre del año 2015. Proyecto presentado para optar por el grado de Licenciatura, Universidad Nacional, Costa Rica.
- Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2012). Curso regional de la intermediación y orientación laboral (Manual del curso). San José: Costa Rica: PRODOC.

- Parra - Domínguez, M. y Briceño – Rodríguez, I. (2013). Aspectos éticos en la investigación cualitativa. *Medigraphic Literatura Biomédica*. 12(3), 118 – 121. Recuperado de <https://www.medigraphic.com/pdfs/enfneu/ene-2013/ene133b.pdf>
- Peiró, R. (2021). Valores sociales. Economipedia.com. Recuperado de <https://economipedia.com/definiciones/valores-sociales.html>
- Pérez - Fernández, E. (2014). Orientación laboral y promoción de la calidad en la formación profesional para el empleo. Apoyo a la enseñanza e inserción en el mercado de trabajo. Recuperado de <https://books.google.co.cr/books?id=KVf6CAAQBAJ&pg=PA59&dq=orientaci%C3%B3n+laboral&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwi9oM7KjZfUAhXFPiYKHUM1DKo4ChDoAQhUMAk#v=onepage&q=orientaci%C3%B3n%20laboral&f=false>
- Poblete, M., y Villa, A. (2007). Aprendizaje basado en competencias. Una propuesta para la evaluación de competencias genéricas. Mensajero. Bilbao.
- Raffino, M. (2020). Normas de Convivencia. Argentina. Concepto. de Recuperado <https://concepto.de/normas-de-convivencia/>. Consultado: 05 de abril de 2020.
- Ramírez - Amado, A. (2014). Capacitación Y Desempeño Laboral De Los Empleados De La Universidad Linda Vista de la Unión Mexicana de Chiapas (Tesis de Maestría). Montemorelos. Recuperado de <http://dspace.biblioteca.um.edu.mx/xmlui/bitstream/handle/20.500.11972/375/Capacitacion%20y%20Desempe%C3%B1o%20laboral%20Antonio%20Ramirez%20Amado.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Medina, D. (2003). Estudio de la conceptualización de valor y las estrategias de transmisión y/o construcción de valores utilizadas por los maestros en centros públicos y privados del primer ciclo del nivel Básico. *Ciencia y Sociedad*, 32(3), 364–420. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/870/87032301.pdf>

- Rodríguez - García, G. (2007). ¿Qué son las competencias laborales? Recuperado de http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/infodir/que_son_las_competencias_laborales.pdf
- Rojas - Arias, E. (2014). CICAP se re acredita como certificador de competencias laborales. Noticias UCR: Universidad de Costa Rica. Recuperado de <https://www.ucr.ac.cr/noticias/2014/08/05/cicap-se-reacredita-como-certificador-de-competencias-laborales.html> [Consultado 8 May, 2017].
- Rojo, R. y Navarro, N. (2016). Competencias genéricas adquiridas, según estudiantes de una carrera de la salud Investigación en Educación Médica. *Investigación en Educación Médica*, 5(19), 172-181. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/3497/349746529006.pdf>
- Rubina - Espinosa, M. (2017). Programa de Fortalecimiento de competencias profesionales. Recuperado de <http://repositorioacademico.upc.edu.pe/upc/bitstream/10757/617636/11/TAF+MAGALY+RUBINA.pdf>
- Saracho, J. (2005). Un modelo general de Gestión por Competencias. Recuperado de https://books.google.co.cr/books?id=gTX24ti91ygC&pg=PA189&dq=Competencias+G%C3%A9nericas&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=Competencias%20G%C3%A9nericas&f=false
- Sistema Nacional de Intermediación, Orientación e Información de Empleo (SIOIE). (2010). Manual del servicio público de empleo de la República de Costa Rica. San José: Autor. Recuperado de <https://es.scribd.com/document/96534559/Sistema-Nacional-de-IntermediacionOrientacion-e-Informacion-de-Empleo-SIOIE>
- Rodríguez, J. (2003). Paradigmas, enfoques y métodos en la investigación educativa. *Investigación educativa*, 7(12), 23-40. Recuperado de <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/educa/article/view/8177/7130>

- Strauss, A. y Corbin, J. (2002). Bases de la investigación Cualitativa: técnicas y procedimientos para desarrollar la teoría fundamentada. Medellín: Editorial Universidad de Antioquia.
- Torrealba C, Rodríguez Y. (2009). Técnicas de investigación documental. La recopilación documental como técnica de investigación. Universidad Nacional Experimental Rómulo Gallegos.
- Universidad del Desarrollo Profesional Preparatoria. (2011). *Las normas: concepto, características y clasificación* [Plegable]. Recuperado de <https://derecho1.files.wordpress.com/2011/10/la-norma-concepto-caracteristicas-y-clasificacion.pdf>
- Ureña, E. y Ureña, V. (2016). Las Competencias Genéricas en la formación del estudiantado de la Enseñanza del Inglés en la Universidad de Costa Rica: visión de docentes y estudiantes y su relación con las demandas del sector empleador. *Revista Electrónica de las Sedes Regionales de la Universidad de Costa Rica*, 17(36), 1-33. Recuperado de <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/intersedes/article/view/26977>
- Ureña, V. y Robles, J. (2015). La Orientación en el Ministerio de Educación Pública Costarricense. *Revista Actualidades Investigativas en Educación*, 15(1), 1 - 19. Recuperado de <http://www.scielo.sa.cr/pdf/aie/v15n1/a34v15n1.pdf>
- Venegas, P. (2011). Gestión de la Educación basada en competencias: elementos para su interpretación en el contexto de la Administración de la Educación. *Revista gestión de la Educación*, 1-27. Recuperado de <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/gstedu/article/view/8611/8135>

- Villa, A. y Poblete, M. (2012). Evaluación de Competencias Genéricas: Principios, Oportunidades y Limitaciones. *Universidad de Deusto*, 63(1), 147 – 170. Recuperado de https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwjpwuW4qpbUAhXG7iYKHSKyC_YQFggnMAA&url=https%3A%2F%2Fwww.upv.es%2Fentidades%2FICE%2Finfo%2FEvaluacionCompetenciasGenericas.pdf&usg=AFQjCNHcUH6Fm_Z2oYjRZUKgt9TQm0bE0A&sig2=wrI6lek0G1Llwm_czvY_yA
- Villa - Sánchez, A. y Poblete - Ruiz, M. (2007). Aprendizaje Basado en Competencias: Una propuesta para la evaluación de las competencias genéricas. Bilbao: Mensajero. Disponible https://investigacion.udgvirtual.udg.mx/personal/jdelgado/personal_page/lirbos_Chan/Aprendizaje%20Basado%20en%20Competencias.pdf
- Zermeño - Padilla, A. y Lozano - Rodríguez, A. (2016). Desarrollo de competencias interpersonales en ambientes virtuales. *Revista de Investigación Educativa*, (22), 176-199. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/2831/283143550009.pdf>

Apéndices

Apéndice A Revisión Documental

Universidad Nacional

Centro de investigación y docencia en educación

División de educación para el trabajo

Carrera de Orientación

Revisión Documental

El presente instrumento pretende conocer la Cultura institucional del Colegio Técnico Profesional de Quepos, mediante la revisión exhaustiva del: Valores institucional, Reglamento Interno del Colegio y 3 ampos de evidencias del Departamento de Orientación, estos últimos, pertenecientes al periodo; Julio 2018 a diciembre del 2019. A continuación, se muestra la guía de Revisión Documental que sintetiza los puntos específicos a indagar.

Guía de indagación bibliográfica

Categoría de Análisis	Documentos	Aspecto por Evaluar	Resultado	Aspecto Relevante	Observación
Cultura Institucional	Valores del Colegio Técnico Profesional de Quepos	¿Cuáles son los valores del Colegio Técnico Profesional de Quepos? ¿Qué valores están presentes en la misión y visión del Colegio Técnico Profesional de Quepos			

	Reglamento Interno del Colegio Técnico Profesional de Quepos	¿Cuáles normas incluye la normativa interna del Colegio Técnico Profesional de Quepos?			
	Ampos de Evidencia del Departamento de Orientación del Colegio Técnico Profesional de Quepos	<p>¿Qué situaciones de aspecto emocional son atendidas en el Departamento de Orientación?</p> <p>¿Qué situaciones de aspecto cognitiva son atendidas en el Departamento de Orientación?</p> <p>¿Qué situaciones de aspecto social son atendidas en el departamento de Orientación?</p>			

Apéndice B Formulario Digital

El presente instrumento aspira a identificar las competencias genéricas interpersonales del colectivo docente del Colegio Técnico Profesional de Quepos, 2020, mediante un formulario digital en línea que permite presentar un enunciado de las diferentes CGI de tipo individual y social, el cual se compone de los siguientes aspectos generales: El formulario tiene 2 Segmentos: A y B de 22 y 15 enunciados.

A continuación, asignamos el enlace correspondiente al formulario digital:
https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSd4uRCBDPLj2dTTXCJIF1UbzU_xZ27Gpumq3YPcidQAbP2UUQ/viewform

Apéndice C Grupo focal digital

Universidad Nacional
Centro de investigación y docencia en educación
División de educación para el trabajo
Carrera de Orientación

Grupo Focal Digital

El grupo focal virtual tiene como finalidad relacionar la cultura institucional y las Competencias genéricas interpersonales del colectivo docente del Colegio Técnico Profesional de Quepos, 2020.

Las personas participantes se encontrarán conectadas a la aplicación en un lapso de 60 a 90 minutos conversando sobre temáticas señaladas por las personas moderadoras, cada persona debe asumir un rol crítico y analítico ante lo planteado, no existen opiniones incorrectas. La información obtenida es utilizada exclusivamente con fines académicos en la investigación; “La cultura institucional y las competencias genéricas interpersonales en el colectivo docente del Colegio Técnico Profesional de Quepos, Puntarenas 2020”, su identidad es confidencial a excepción que exista riesgo para una tercera persona.

Indicaciones

Prestar atención al procedimiento; 1) Las personas participantes deberán conectarse a la plataforma Microsoft Teams 2) Se indica que encienda la cámara y apague el micrófono, 3) El o la moderadora indicará una pregunta o situación, 4) Durante un lapso corto analizar la pregunta a responder, 5) Levantar la mano mediante la aplicación para ofrecer su opinión, 5) Cuando la palabra se le sea concedida encender el micrófono, una vez la participación haya finalizado apagar el micrófono, 6) Ser críticos y 7) Responder desde la percepción individual. La aplicación del instrumento tendrá una duración máxima de dos horas y se realizará un receso de 15 minutos al cumplirse una hora.

Desarrollo

La herramienta de grupo focal virtual está estructurada de tal manera que la información solicitada posteriormente, sea debidamente completada;

1. Objetivos

Objetivo de Investigación	Relacionar la Cultura Institucional y las Competencias genéricas interpersonales del colectivo docente del Colegio Técnico Profesional de Quepos, 2020
---------------------------	--

2. Guía de Discusión

Preguntas	
1	Comente las situaciones donde tuvo que poner en práctica las Competencias Genéricas Interpersonales y mencione las Competencias Genéricas Interpersonales utilizadas en esos momentos.
2	¿Explique un momento donde se le dificultó afrontar una situación dada en la institución por sentir carecer de algunas Competencias Genéricas Interpersonales?
3	¿Cuáles Competencias Genéricas Interpersonales implementó que no dieron el resultado esperado y cuál cree que fue el motivo?
4	¿Cree que la conducta de la población del CTPQ (estudiantil, docente y administrativa) concuerda con los valores y normas promovidas por la institución?
5	¿Cómo la Cultura Institucional del colegio ha potenciado sus competencias genéricas interpersonales?

Actitudes y Opiniones Reiteradas

Comportamientos y Relatos Relevantes

Información General	
Fecha	
Hora Inicial	
Hora de Finalización	
Firma del y la entrevistadora	