

PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS FRENTE AL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN  
QUE BRINDA LA AGENCIA DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO COMPENSAR  
SEDE TENJO

MÓNICA ANDREA ROA MELO  
MARTHA PATRICIA ROJAS

Asesora: NOHORA JOYA RAMIREZ

UNIVERSIDAD PILOTO DE COLOMBIA  
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS  
ESPECIALIZACIÓN EN GESTIÓN HUMANA DE LAS ORGANIZACIONES  
BOGOTÁ, D.C.-2016

PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS FRENTE AL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN  
QUE BRINDA LA AGENCIA DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO COMPENSAR  
SEDE TENJO

MONICA ANDREA ROA  
MARTHA PATRICIA ROJAS

Trabajo de grado para obtener el título de  
Especialista en Gestión Humana de las Organizaciones

Asesor: Dra. NOHORA JOYA

UNIVERSIDAD PILOTO DE COLOMBIA  
ESPECIALIZACIÓN EN GESTIÓN HUMANA DE LAS ORGANIZACIONES  
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS  
BOGOTÁ D.C. –MAYO2016

### **Dedicatoria**

Queremos dedicarle este trabajo de grado a Dios porque nos ha dado la fortaleza y sabiduría para terminar nuestro proyecto.

A nuestros padres quienes nos han dado las bases para ser todo lo que somos, quienes nos inculcaron valores, principios, y la perseverancia para conseguir los objetivos que nos proponemos.

A nuestros esposos e hijos quienes pacientemente nos acompañaron, cedieron su tiempo y apoyaron para la culminación de este trabajo.

A la docente Nohora Joya quien con su conocimiento, apoyo y direccionamiento guio nuestro documento para la culminación del mismo.

### **Agradecimientos**

Nuestro trabajo de grado fue realizado bajo la supervisión de la Doctora Nohora Joya, a quien queremos expresarle nuestro más sincero agradecimiento por hacer posible esta investigación pues gracias a su tiempo dedicación y retroalimentación pudimos culminar nuestro proyecto de grado.

A nuestros padres, porque gracias a su apoyo, culminamos otra etapa de nuestra vida profesional y formativa.

A nuestros esposos porque con su paciencia, apoyo y conocimiento permitieron cumplir nuestra meta.

A nuestros hijos porque siempre nos cedieron su tiempo para que nosotras cumpliéramos nuestro sueño y metas. Gracias porque hoy hacen parte de esta realidad.

A la Universidad Piloto que con su programa de Especialización orientada a la Gestión Humana de las Organizaciones nos formaron para ayudar a la sociedad y finalmente a nuestros docentes porque con su conocimiento y catedra nos convirtieron hoy en especialistas de una era que obliga que los seres humanos seamos cada vez más competentes, ahora es nuestra responsabilidad llevar estos conocimientos a la práctica diaria y así lo haremos con orgullo.

## Tabla de Contenido

INTRODUCCIÓN .....	9-10
Planteamiento del Problema.....	10-15
Justificación.....	15-17
Objetivos .....	17
Antecedentes.....	17-27
MARCO TEÓRICO.....	27
Definición del Desempleo.....	27-29
Teorías del Desempleo.....	29
Teoría Neoclásica.....	29
Teoría Keynesiana.....	30
Teoría de los Contratos Implícitos .....	31
El Desempleo y Economía Capitalista.....	31
Desempleo y Cambios Tecnológicos .....	32
Teorías de Efectos Psicosociales del Desempleo.....	32-34
Proyecto de vida .....	35
Autoestima .....	35
Sentido de Pertenencia .....	36
Percepción.....	37
Aproximaciones Teóricas al Estudio de la Percepción.....	38
Competencias.....	40-42
La unidad de Servicio Público de Empleo .....	43
Las Agencias de Gestión y Colocación de Empleo .....	44-46
MARCO METODOLÓGICO.....	49-50
Diseño.....	50-52
Participantes .....	50-51
Principios Éticos de la Investigación .....	53
Análisis.....	54

Fases de la Investigación.....	55-57
RESULTADOS.....	57-64
CONCLUSIONES .....	64-66
RECOMENDACIONES.....	66-67
REFERENCIAS .....	67-70
ANEXOS.....	71-82

Tabla de Imágenes y Gráficos

Imagen No. 1. Proceso ruta de capacitación. .... 47

### **Resumen**

En esta investigación se identificó la percepción de los usuarios frente al programa de capacitación que brinda la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo Compensar Sede Tenjo. La investigación se realizó a través del enfoque cualitativo en la cual se utilizó la técnica de Grupo Focal para recolección de información, se hicieron dos grupos focales con un total de 19 participantes que tomaron la Ruta de Capacitación, dichos grupos permitieron evidenciar similitudes, diferencias semánticas e ideologías, creencias y experiencias de vida, entre otras, lo cual permitió identificar que los usuarios perciben el Programa de Capacitación como una herramienta que ayuda a desarrollar e identificar competencias que pueden ser aplicadas en diferentes roles tanto en el ámbito laboral como el personal, competencias tales como comunicación asertiva, trabajo en equipo, resolución de conflictos, manejo de emociones y toma de decisiones. De igual manera dicha capacitación brinda herramientas para afrontar un mercado laboral cambiante que exige personas más capacitadas y competentes adquiriendo mayor seguridad y confianza al momento de la inserción laboral.

Palabras Claves: Desempleo, percepción, capacitación. Inserción Laboral

### **Abstract**

In this, research the individual customers' perception was identified versus training program offered by Tenjo's Job placement office of Compensar. The research was conducted through a qualitative approach in which the technique of focus group data collection was used. As a academic group we took two focus group with 19 people who were registered in the training program. The participants were allowed to show similarities, semantic differences, ideologies, beliefs and life experiences between them.

The research allowed people to identify the training program as a tool to develop skills that could be applied on different roles in a workplace and personal lifestyle and habits, like: assertive communication, teamwork, emotion management and decision making skills, besides that,



theskillsgivetools to face a changing labor marketthatdemands more competentpeoplewithbettersecurity and confidence to be applied in a jobplacement time.

Keywords: unemployment, perception, training, jobplacement.

### **Introducción**

En el presente proyecto de investigación se identificó la percepción de los usuarios frente al programa de capacitación de la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo Compensar de la Sede Tenjo, en la agencia primerolas personas pueden identificar y fortalecer sus competencias, a través de un proceso de formación y capacitación, con el objetivo de encontrar un empleo acorde a su perfil y segundo, las empresas inscritas pueden recibir candidatos altamente capacitados en competencias profesionales y personales, que se adapten fácilmente a la cultura organizacional y que cumplan con las expectativas del cargo que requiere la empresa. (Ministerio de Trabajo, 2013)

El punto de partida de la presente investigación es la necesidad de indagar si los programas de capacitación que brinda el gobierno colombiano por medio de las Agencias de Gestión y Colocación de Empleo y Emprendimiento, para mitigar los efectos del desempleo, realmente facilitan o no herramientas para la reinserción de los desempleados al mercado laboral en condiciones de dignidad, mejoramiento de la calidad de vida, permanencia y formalización.

Por tal motivo fue necesario involucrar en la presente investigación usuarios que tomaron la ruta de capacitación con el fin de identificar la percepción de estos frente al proceso de capacitación que brinda la Agencia.

La presente investigación es de tipo cualitativo con un paradigma hermenéutico utilizando una técnica de análisis de información, permitiendo realizar una identificación e interpretación de las similitudes, coherencia y experiencias vividas de los participantes que asisten al programa de capacitación. Como estrategia de recolección de información se realizaron 2 grupos focales con un criterio de selección de muestra intencionala 19 participantes inscritos en el programa de capacitación de la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo Compensar

A través del análisis de información y creencias identificadas por medio de la estrategia de recolección de información anteriormente descrita, se logró reconocer la presencia de elementos que comprometían una sinergia entre las respuestas brindadas por cada uno de los participantes de la presente investigación, en donde se identificó que existen aspectos como trabajo en equipo, comunicación asertiva y resolución de conflictos que se ubican dentro de las competencias que las personas deben tener identificadas y desarrolladas para poder enfrentarse a la reinserción laboral en un mercado laboral cada vez más competente, frente a este aspecto es interesante identificar como las opiniones de cada uno de los participantes son diversas por factores como el nivel de escolaridad, edad, y experiencia laboral entre otras, sin embargo se encontraron varios puntos de encuentro.

En este mismo sentido se identificó que los participantes que llegaron a tomar la ruta de capacitación se encontraban en condición de vulnerabilidad por encontrarse en situación de desempleo, pero conocer de los programas de capacitación, a la mayoría de los participantes les generó grandes expectativas sin contar con el alto grado de motivación, luego del proceso se pudo observar que la mayoría de los participantes recobraron esa autoestima, seguridad y confianza que habían perdido por encontrarse cesantes de empleo, así como una nueva oportunidad para sentirse útiles en la sociedad, conformando nuevas relaciones interpersonales y forjando un camino para el aprendizaje continuo, con nuevas perspectivas laborales por medio del re direccionamiento de su proyecto de vida.

A lo largo del presente documento se presentarán los antecedentes investigativos relacionados con el propósito de este proyecto, teorías asociadas, descripción de la metodología utilizada y resultados obtenidos en el desarrollo de la presente investigación.

### **Planteamiento del Problema**

El mundo del trabajo está cambiando profundamente, en el momento en que la economía mundial no está creando un número suficiente de puestos de trabajo. La OIT ha estimado que el desempleo mundial en 2014 se elevó a 201 millones de personas, cifra que rebasó en 30 millones el volumen de desempleo que había antes del inicio de la crisis global en 2008. Asimismo, se está demostrando que dar trabajo a los más de 40 millones de personas que se incorporan al mercado laboral cada año es un desafío de enormes proporciones. Además, a la falta generalizada de

empleos se suman los nuevos retos derivados de la transformación radical que está experimentando la relación de empleo. (Trabajo, Organización Internacional del p.1, 2015)

El desempleo ha sido estudiado a lo largo del tiempo desde varios puntos de vista, es un problema que se ha generalizado a lo largo y ancho del globo terráqueo, atacando fuertemente a los países en vías de desarrollo como los latinoamericanos; sin ir más lejos, estamos casi seguros que cada uno de nosotros ha pasado en algún momento de la vida por una situación de desempleo, o conocemos a alguien cercano que ha pasado por una circunstancia de este estilo.

Éste es un fenómeno del que todas las personas hablan, no es raro ver periódicos y titulares de diferentes medios de comunicación, mostrando cifras e indicadores acerca del comportamiento del desempleo en diversas regiones del mundo. El Diario Económico portafolio.com en uno de sus titulares menciona:

*“El estancamiento del (PIB) per cápita debilitaría la demanda laboral y, por lo tanto, la generación de empleo asalariado reveló el estudio realizado por la Organización Internacional del Trabajo”* (Portafolio, 2015, parr, 5)

Este artículo muestra que el desempleo para el 2015 subiría dos puntos porcentuales, por encima del registrado en el mismo periodo el año inmediatamente anterior.

Un estudio referido por el Diario Económico Portafolio (2015), efectuado por la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), en investigación conjunta con la Organización Internacional del Trabajo (OIT), pone de manifiesto que el poco alentador escenario económico para el presente año, provocaría un leve aumento en la tasa de desempleo regional, llegando hasta 6,2% en 2015, luego de haber anotado 6,0% en 2014. (Secc. Mundo)

El Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), en su informe sobre la democracia en América Latina (2004), indicó que el desempleo y la violencia definen las prioridades de la agenda social de la región; al mismo tiempo, el nivel y el aumento promedio del desempleo contiene una gran diversidad de experiencias (p. 167).

Según este informe, mientras que para el año 2002 las tasas de desempleo oscilaban entre 2% y 3% en México y Guatemala, durante el mismo periodo en Chile y Perú alcanzaban el 9% y 10% respectivamente, siendo mucho más grave la situación en Colombia, Uruguay y Argentina, donde

la tasa de desempleo alcanzaba niveles de dos dígitos, del 16,5%, 17% y 19,7% respectivamente (p.123).

Esta disparidad presenta un patrón geográfico definido. Según el informe hay diferencias entre los países suramericanos, los cuales registraron incrementos en el desempleo, mientras que la mayoría de los países en Centroamérica y el Caribe registraban reducciones en el mismo.

Se puede observar que el desempleo en América Latina aumenta, sin embargo, es un tema que no solo impacta la economía del país que lo sufre, también su población es la más afectada tanto a nivel económico como psicológico, bajando la autoestima y la motivación.

El Informe elaborado por la Corporación Latinobarómetro (2013) que se realiza en 17 países, concluye que la desocupación y los bajos salarios, categorías que se agrupan bajo la denominación de “problemas económicos” ocupan, después de la delincuencia, el segundo lugar de importancia para el público de la región, a tal punto que siete de cada diez latinoamericanos afirman estar preocupados por quedar desempleados (p.60). Ello significa que aún las personas que están empleadas no se sienten seguras de su empleo, y casi con un rasgo de paranoia auguran que una posibilidad real es que pueden perderlo, lo cual causa preocupación, y ésta es mayor en aquellos países donde el sector informal cobra cada vez más relevancia.

Algunos economistas mencionan que cuando se habla del crecimiento porcentual de la tasa de desempleo, se creería que estos puntos en los que sube afectan por igual a la población económicamente activa; sin embargo, el desempleo no es un fenómeno aleatorio, su incidencia está distribuida en forma muy desigual en función de las características personales de los afectados.

Las tasas de desempleo de los jóvenes y de las mujeres son en general más altas que las del promedio de la población, pero la forma particular del perfil de incidencia en función de características personales es más compleja, dadas las múltiples interacciones entre características personales (Márquez 1998 p.206).

Por otro lado, en el largo plazo el desempleo no es alto o bajo porque la demanda de empleo sea baja o alta; el nivel de la tasa de desempleo es el producto de obstáculos que impiden alcanzar un equilibrio entre oferta y demanda de trabajo, los cuales normalmente son rigideces institucionales que impiden el ajuste del salario real.

El mercado laboral colombiano se caracteriza por tener cifras decrecientes, sin embargo al igual que otros países tiene una gran porción de empleos informales con características particulares.

Al observar el comportamiento entre las 7 principales áreas metropolitanas ha estado regularmente por encima de la de Bogotá y por debajo de las de Medellín y Pasto. Una de las causas por las que persiste el desempleo según la óptica economista es la inflexibilidad en el salario.

A nivel Cundinamarca para el año 2005, se redujo el desempleo en número de personas de 686 mil a 591 mil y la tasa de desempleo paso de 14,7% a 12,3%, su magnitud es elevada. Por lo tanto para lograr un escenario de crecimiento en la generación de empleo de calidad debe ampliar la capacidad empresarial de la región debido a que la región cuenta con las mejores condiciones del país para la localización y el funcionamiento de las empresas debido a su infraestructura y plataforma de servicios. “El desempleo se ha convertido en uno de los factores que más ha incidido en el deterioro de la calidad de vida de los habitantes de la región y en el crecimiento de la población en pobreza y en condiciones de miseria”.(Pobreza en Colombia: tipos de medición y evolución de políticas entre los años 1950 y 2000 p.8 y 9, 2002)

Dada la flexibilidad que el sector informal le presta al mercado de trabajo en la mayor parte de las economías de la región, se esperaría observar tasas de desempleo relativamente bajas, sin embargo, en la realidad lo que se observa es que las tasas de desempleo son altas y los índices de pobreza también crecen.

El desempleo como fenómeno social influye no solo en la economía mundial, regional, nacional y local; también provoca importantes consecuencias en el ser humano y todas las esferas que lo componen, ya que no se afecta exclusivamente el aspecto material del desempleado y de las personas que puedan depender económicamente de ella; por el contrario, las consecuencias negativas en áreas intrínsecas del individuo son inclusive mucho más trascendentales.

El impacto de la pérdida del empleo afecta rápidamente la salud mental, ya que, si una persona pierde su empleo, esto provoca importantes cambios psicológicos, motivados por la misma percepción o valoración cognitiva del evento estresante que causa la noticia; son diversas las variables que aparecen y afectan a las personas que sufren de desempleo: baja autoestima,

depresión, sentimiento de melancolía y desesperanza, desarraigo, problemas familiares, aislamiento social, entre otros. Iribarría (2002 p. 440)

A raíz de la problemática anteriormente mencionada y sus evidentes impactos en la población, el gobierno actual ha planteado estrategias para mitigar el desempleo en el país, escenario dentro del cual se han creado El Servicio Público de Empleo, dentro del cual se encuentran las Agencias de Gestión y Colocación de Empleo, las cuales deben realizar actividades encaminadas a vincular a los trabajadores en el empleo más acorde para los mismos, por lo cual se constituyen en un medio de solución, o al menos de reducción, no solo de la tasa de desocupación en sí misma considerada, sino de las consecuencias que la pérdida del empleo trae consigo a las personas que lo padecen.

Otro escenario importante que incide en la Inserción Laboral, es la falta de capacitación de las personas, ya que no saben cómo asumir un proceso de inserción laboral, sus hojas de vida no llenan las expectativas de los empresarios, son hojas de vida poco claras que no muestran de manera adecuada el recorrido laboral que han tenido y los perfiles que se presentan son solo una descripción de características basadas en lo socialmente aceptado en lugar de mostrar las competencias que tienen y lo que pueden aportar a la empresa donde se espera cubrir su vacante.

Algo muy parecido pasa con las entrevistas laborales, estos espacios se llenan de personas que, aunque pueden estar muy preparadas en su disciplina, ingenieros, médicos, trabajadores sociales, administradores etc., estos no logran expresar esa buena preparación en la entrevista por lo cual se ven aspirantes que derrochan nerviosismo desde que se sientan en la sala a esperar el turno para acceder a la entrevista, los nervios y la poca preparación en el proceso de inserción laboral son aspectos que hacen que muchas personas no accedan a las vacantes y estas queden en manos de unos pocos.

La iniciativa del gobierno con la creación de las Agencias de colocación de Empleo y específicamente centrándonos en la Agencia de Compensar buscan mitigar esta problemática brindando a los usuarios la posibilidad de capacitarse en el diligenciamiento de una buena hoja de vida ajustada a sus particularidades, dar herramientas para la presentación de una buena entrevista laboral y capacitar a las personas en educación complementaria o técnica con el fin de estar mejor preparados para dar respuesta a las necesidades que tiene la población.

Tal como se reseñará en los siguientes capítulos de este trabajo, las labores desarrolladas por estas Agencias proveen a las personas herramientas que les permitan, no solo encontrar un nuevo empleo de forma más fácil o en un menor tiempo, sino que les ayudará a tener mejores y mayores estrategias de afrontamiento de esta realidad que cualquiera puede vivir en algún momento de la vida.

Teniendo en cuenta lo anterior, se genera la siguiente pregunta que orienta la presente investigación:

**¿Cuál es la percepción de los usuarios frente al programa de capacitación de la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo Compensar Sede Tenjo?**

### **Justificación**

El desempleo como fenómeno social ha sido estudiado ampliamente; sin embargo, existen pocas investigaciones acerca de la labor que desarrollan las Agencias de Gestión y Colocación de Empleo y el significado que éstas pueden tener en las personas cesantes que acuden a ellas en un momento determinado. Por tal razón en este documento se identificó la percepción de los usuarios frente al programa de capacitación que brinda la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo de Compensar Sede Tenjo.

Asímismo se analizó si las estrategias planteadas por el Gobierno Nacional para la lucha contra el desempleo están generando cambios reales y efectivos en la sociedad, para enfrentar de forma más adecuada el desempleo y procurar la pronta reinserción laboral de las personas que por diversas circunstancias están en esta situación.

Desde el punto de vista práctico se identificó la percepción de los usuarios acerca del proceso de capacitación que tomaron en la Agencia, su proyección hacia la comunidad receptora del servicio y su verdadero aporte en la construcción de tejido social. Por ello los resultados son de gran utilidad para las Agencias de Gestión y Colocación de Empleo en general, y particularmente para la Agencia gestionada por la Caja de Compensación Compensar sede Tenjo.

Adicionalmente, este trabajo intenta generar interés en la comunidad académica para su profundización y análisis posterior, con el fin de que pueda ser referenciada dentro de los estudios de las estrategias de intervención en la población desempleada.

Se propone llamar la atención acerca de la importancia de incorporar no solo elementos cuantitativos dentro de los estudios acerca del desempleo, ya que éste es un fenómeno social susceptible de ser estudiado cualitativamente y que como tal, involucra otros factores del ser humano sobre los cuales vale la pena indagar tales como: el desarrollo personal, profesional y laboral, la construcción o replanteamiento de un proyecto de vida que satisfaga las necesidades de todo orden, la identificación y el desarrollo de habilidades inherentes a cada persona y la identificación de competencias para ser aplicadas en contextos cotidianos.

Uno de los principales aportes de la investigación es la posibilidad de mirar de manera distinta los departamentos de Talento Humano ya que estos por un lado pueden implementar capacitaciones de conocimiento del mercado laboral, es decir si van a hacer despidos masivos por cualquier circunstancias pueden capacitar a sus empleados en este conocimiento, como lo muestra la investigación la mayoría de las personas no saben cómo se mueve el mercado laboral y por ende no saben cómo pueden volver a vincularse en el mismo. Por otro lado se pueden vincular directamente con las Agencias de Gestion y Colocacion de Empleo para que a través de las capacitaciones se les brinde herramientas que puedan hacer más llevadera la situación por la cual van a pasar, a saber la búsqueda de empleo.

Un aspecto importante para generar este cambio es que los departamentos de Talento Humano puedan ayudar a sus empleados en la identificación y fortalecimiento de competencias laborales con el fin de que cuando se desvinculen de la compañía sepan con certeza a donde le van a apuntar en la búsqueda de empleo.

Por otro lado estos departamentos no solo deben asumir las funciones para lo cual se crearon, a partir de lo encontrado en la investigación deben ir más allá, es así que se pueden convertir en un promotor de iniciativas de emprendimiento, las cuales pueden dar soluciones a las necesidades de la población cesante y convertirse en generadores de empleo, es decir que el talento humano puede poner en contexto a sus empleados, para que a partir de un principio de realidad las personas que están en una edad en la que será difícil su vinculación en otras compañías puedan



tener alternativas para generar ingresos, hacer visible la posibilidad del emprendimiento guiado y minimizando el riesgo es una alternativa viable que se debe trabajar desde los departamentos de talento humano.

Por último y no menos importante la posibilidad de modificar los organigramas, los departamentos de Talento Humano pueden hacer propuestas para que en sus organizaciones se abran nuevos cargos de tal manera que se generen de nuevos empleos buscando la productividad de la empresa y se mitigue el desempleo. El tema de pensar en los seres humanos y esto trasladado a las organizaciones en un departamento que es vital para toda compañía debe ser prioridad para las organizaciones.

### **Objetivo General**

Identificar la percepción de los usuarios acerca del programa de capacitación brindado por la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo Compensar sede Tenjo

### **Objetivos Específicos**

1. Identificar como los usuarios perciben el programa de formación en competencias para la inserción laboral.
2. Establecer si las personas que toman la ruta de capacitación identifican competencias aplicables a su vida laboral
3. Establecer si los usuarios identifican un aporte de la ruta de capacitación para su vida cotidiana.

### **Antecedentes**

En el 2014 Laura Acevedo realiza un estudio que se enmarca dentro de la línea de investigación de calidad de vida laboral de la Universidad Católica de Pereira realizado para optar por el título de Psicóloga “El Desempleo: Una Amenaza para el Bienestar Subjetivo”. En este documento Laura Acevedo realiza relevantes reflexiones sobre el desempleo y sus efectos sobre el denominado Bienestar Subjetivo, es decir cómo afecta a las personas perder el empleo y como estas personas interpretan este episodio en su vida, luego ella describe como luego de perder el

empleo las personas se enfrentan a nuevas formas de contratación que hacen que deban ser flexibles para poder vincularse laboralmente, la autora define “en sí el bienestar subjetivo es la capacidad de ver desde un punto de vista positivo cualquier eventualidad en la vida del sujeto, sin embargo el bienestar subjetivo se puede afectar por la forma cómo el sujeto evalúa las circunstancias de los hechos y la forma como lo representa simbólicamente” (Acevedo 2014. p. 7)

En nuestro contexto social, el empleo se convierte en la proyección social y cultural que todas las personas deben tener, cuando la persona accede a un empleo estable se genera en ella un estado de tranquilidad y plenitud, que puede identificarse con el Bienestar Subjetivo, muchas personas a partir de la estabilidad laboral hacen y construyen su proyecto de vida. Así como el empleo afecta positivamente el desarrollo de las personas en diferentes factores, sociales, culturales y psicológicos, el estar sin empleo se convierte en una amenaza para el bienestar subjetivo porque son los sujetos mismos quienes le otorgan una significación negativa para sus vidas.

Hemos venido día a día dándole una connotación de importancia suprema a la vinculación laboral que si no se tiene afecta nuestro proyecto de vida, por lo cual iniciativas que ayuden a hacer más efectiva esta vinculación es probable que sean bien recibidas por la comunidad y este es el objeto de esta investigación.

En este mismo sentido (Maglio, 2010) realizo una investigación denominada: “Inestabilidad Laboral, Presentación de un Modelo Empírico acerca de su Impacto Psicológico”, en el cual se propone probar un modelo conceptual sobre las relaciones de mediación existentes entre el malestar producido por inestabilidad laboral y el impacto psicológico que este genera.

En esta investigación se indica, que la percepción de inestabilidad laboral es una estimación con relación a la posible pérdida del trabajo y que en ella se presentan dos aspectos: uno objetivo y uno subjetivo. El objetivo se relaciona con situaciones objetivas tales como los trabajos temporales o la precariedad laboral, donde distintos estudios han hallado muchas desventajas y riesgos tanto para el bienestar como para la salud de los trabajadores.

Por su parte, el aspecto subjetivo se define como la amenaza de la pérdida laboral involuntaria, donde se presenta una dicotomía entre lo que los empleados desearían que fuese su nivel de

seguridad laboral y lo que realmente les ofrecen los empleadores, factor que se asocia más con las consecuencias psicológicas negativas que el aspecto objetivo.

(Maglio, 2010) al estudiar la correlación entre los factores objetivo y subjetivo, y la forma como el primero incide en el segundo para incrementar o reforzar los sentimientos de inestabilidad laboral percibidos encontró que los aspectos objetivos, inestabilidad laboral, trabajos temporales hacen que las creencias de lo que quieren encontrar cambien, es decir que existen coincidencias en lo que se encuentra y lo que se piensa, lo que ha llevado a que exista una especie de desesperanza y las personas aceptan este tipo de vinculaciones aun sabiendo que va en contra de la salud en el trabajo, ya que es mejor estar así que estar sin trabajo.

También se encontró una correlación positiva entre el malestar debido a la inestabilidad laboral, el grado de tensión y el enojo que percibe la persona, lo mismo que la insatisfacción y la desesperanza, y la influencia que pueden tener las características y cualidades personales para un mejor afrontamiento de la inestabilidad laboral como factor estresor psicosocial.

A partir de tales conclusiones, se puede evidenciar que inclusive individuos que se encuentran empleados, pero que perciben su empleo como precario y/o inestable y por ende perciben el riesgo de perderlo intempestivamente, padecen de consecuencias nocivas en sus ámbitos subjetivos, sin siquiera haber caído aún en una situación de efectivo desempleo.(Maglio, 2010)

En este mismo sentido y centrándose directamente en el desempleo, Laura Acevedo indica que este es un riesgo que afecta el bienestar subjetivo, debido a que las personas que pierden su empleo abruptamente se ven expuestas a condiciones negativas tales como: la pérdida de estatus, la identidad personal, del rol social y la capacidad adquisitiva, factores que ponen en estado de vulnerabilidad a quien vive esta situación, debido a la generación de sentimientos de fracaso y derrota por la dificultad para conseguir alcanzar sus metas y objetivos, lo cual a su vez afecta la estructura y el ideal de vida. (Acevedo, 2014)

Se indica igualmente, que los efectos nocivos que el desempleo provoca en los individuos, sus familias y su círculo social, se ven incrementados debido a las realidades propias de la sociedad moderna, la economía capitalista y la globalización, fenómenos que han ido gestando cambios en la forma como el mercado laboral y el mundo actual se mueve.

Román Reyes, escribió el Diccionario Crítico de las Ciencias Sociales (2000), en el cual identificó al desempleo como uno de los mayores problemas que debe enfrentar la sociedad actual, pero indica que lamentablemente, los estudios realizados se enfocan en los efectos económicos que afectan el desarrollo de un país y no se contempla el problema psicosocial que padecen las personas que lo experimentan.

No obstante, entre los aspectos psicosociales que presenta el desempleo ha tomado relevancia en diferentes investigaciones el tema del deterioro de la salud mental de las personas que experimentan el desempleo. Las comparaciones transversales de los empleados y desempleados arrojan un menor nivel de bienestar psicológico general de estos últimos, mayor grado de sentimiento depresivo, de ansiedad y un menor grado de satisfacción y de autoestima.

(Roman Reyes, 2000) encontró que hay estudios que hacen correlación entre el desempleo y autoestima, los cuales resultan no estar relacionados directamente, es decir; que no todos los desempleados o que pasan por una situación de desempleo tienen una imagen negativa de sí mismos, la investigación transversal sobre el impacto de desempleo en la salud mental muestra mayores niveles de deterioro psicológico, es así que el periodo de quedarse sin empleo es un periodo que afecta directamente la salud mental no solo de la persona que lo padece, esto afecta su núcleo familiar.

Por otro lado, este mismo autor menciona que existen factores que afectan la actitud de los jóvenes hacia la búsqueda de empleo, estos son algunos de estos factores, tiempo que duran sin empleo luego de terminar sus estudios, periodo de tiempo que lleva desempleado y que a su vez afectan su autoestima e imagen negativa de sí mismos, así como su proyección de éxito.

Sin embargo algunos modelos propuestos para la comprensión de los efectos psicosociales del desempleo y la posibilidad de revertirlos para mejorar la salud mental de quien los padece son el propuesto por Jahoda (1989) el cual indica que el empleo, además de ser una fuente de sustento económico para cubrir las necesidades de las personas, cumple una estructura dentro de la vida cotidiana, iniciando relaciones interpersonales más allá de las familiares, definiendo un aspecto de status e identidad, creación de metas y objetivos propios del ser. Y el modelo de Warr (1987) que determina el nivel de salud mental de las personas desempleadas en un escenario de nueve categorías de valores ambientales como son: la oportunidad para el uso de las capacidades

personales, objetivos generados externamente, variedad, claridad ambiental, disponibilidad de recursos económicos, seguridad, oportunidad para establecer relaciones valorada, en el que concluye que el bienestar psicológico dependerá del grado de control y oportunidades que el entorno proporcione.

Para estos autores el ambiente juega un papel importante y determinante en la manera de asumir el quedarse sin empleo, si lo ponemos en un contexto como el de Colombia donde se observa precariedad en el trabajo y pocas oportunidades para la vinculación este sería un ambiente en donde la salud mental de las personas económicamente activas y que se encuentran cesantes puede ser precaria para Román Reyes (2000) el desempleo afecta a dos clases de personas según sea su origen. Las primeras, aquellas personas con un nivel de cualificación tal, que son obligados a abandonar sus trabajos por las reformas empresariales y el segundo grupo, las personas con un nivel bajo de formación que pierden sus trabajos por la situación recesiva.(Garrido, 2009)

La problemática actual de la economía, la globalización, la ausencia de puestos de trabajo entre otros, son factores que inducen a los diferentes tipos de personas por distintos caminos de empleo entre ellos el trabajo informal urbano y el subempleo rural, los cuales son llamadas culturas del desempleo. Estas estrategias solo ocultan el problema que se vive en la sociedad, ya que la ausencia de empleo no solo reduce la obtención de recursos, sino que genera una serie de aspectos negativos sobre el bienestar psicológico de las personas que lo viven.

La experiencia psicológica del desempleo varía en función a una clase de variables como lo son la educación, el género, la edad, el nivel social y duración del periodo de desempleo, los cuales determinan una actitud diferenciada en las personas desempleadas.

Es necesario estudiar el ambiente social en el que se ven inmersos los individuos el cual este a su vez ayuda a superar las adversidades y ayuda a adaptarse a la sociedad mejorando su calidad de vida

Luego de comprender que el entorno y variables como sexo, edad, tiempo de desempleo etc., son predominantes en la actitud de los desempleados, es necesario incluir la publicación realizada por La Revista Psicología del Trabajo y de las Organizaciones sobre los Valores Culturales y

Consecuencias Psicosociales del Desempleo en América Latina publicado en Madrid en agosto de 2010 de los autores Tomas Izquierdo y Horacio Jorge Alonso.

En la cual fue tomada una muestra de 165 personas desempleadas en Paraguay y en sus resultados se evidencia cómo los valores culturales condicionan las actitudes hacia la búsqueda de empleo.

Dentro de los participantes de la muestra se encontraban hombres y mujeres mayores de 45 años es un estudio de enfoque cualitativo, donde se aplicó una entrevista semi-estructurada que indago acerca de la percepción sobre la situación de desempleo. El estudio tomo seis dimensiones, las cuales conforman las escalas de actitudes hacia el trabajo, y cada escala a su vez dispone una serie de preguntas relacionadas a las búsquedas del empleo.

- a) Centralidad del empleo: indica la importancia que los sujetos conceden el empleo.
- b) Explicación del desempleo: atribución Interna y Externa explicación del demandante de empleo da sobre su falta de trabajo.
- c) Auto concepto personal y profesional: resultados del quién, que, como es y cuánto vale uno mismo.
- d) Disponibilidad para el empleo: examina la disponibilidad al empleo del individuo.
- e) Percepción subjetiva sobre la contratación empresarial: es la percepción de los desempleados frente a los aspectos que los empresarios valoran frente a la contratación.
- f) Estilo de búsqueda de empleo: interacción del demandante de empleo con su vida cotidiana frente a su búsqueda de empleo.

Para la mayoría de los participantes de este estudio, el trabajo es la principal fuente de ingresos para cubrir sus necesidades mínimas, involucrando la educación como factor positivo para acceder a puestos de trabajo.

Los entrevistados señalaron que los motivos por los cuales buscan trabajo están: obtener ingresos para vivir, satisfacción de necesidades materiales, armonizar convivencia familiar y personal, realización del ser.

Otro de los trabajos que habla sobre el empleo y la relación que hay con la percepción y las actitudes es el que realizaron Susana Lorens, María Isabel Beas y Eva Cifredenominada Diseño y

Validación de un Instrumento de Evaluación de Actitudes Hacia la Búsqueda de Empleo (A.B.E.; 2000)

Este diseño tuvo como objeto el estudio de las actitudes de los jóvenes frente a la búsqueda de empleo para dicha investigación fue primordial estudiar la línea de actitudes hacia la inserción laboral de los jóvenes universitarios por dos razones: la primera, que según los estudios de Eagly y Chaiken en 1993 las actitudes dirigen las conductas, y la segunda, porque en el ámbito socio-laboral no solo basta con formar conocimientos, habilidades y destrezas, sino también una actitud que permita la motivación y auto-responsabilizarían de las personas para buscar empleos.

El modelo empleado es el de actitud de la acción planeada propuesto por Azjen y Madden en 1986, el cual ha sido ampliamente estudiado desde la psicología social y en el que se plantea que la mayor parte de la conducta humana no es controlada por la persona sino que está determinada por su intención o disposición para comportarse respecto al objeto de actitud, en este caso afectada por la fuerte presión que una persona percibe en su entorno hacia la búsqueda de empleo, aspecto que planteo Reyes que es citado en esta misma investigación.

Esta investigación se hace con una muestra de 107 estudiantes recién titulados de la universidad de Jaume I de Castellón en España. Las edades oscilaban entre los 20 y 32 años, hombres y mujeres la mayoría solteros, quienes respondieron un compuesto por 22 ítems, el cual fue interpretado y analizado utilizando la versión GroundedTheory.

Consideraron siete variables socio demográficas (nombre, titulación, curso, sexo, edad y estado civil, y posteriormente se les formuló preguntas tales como: ¿En el pasado ha buscado trabajo?, ¿Cómo definiría su experiencia de búsqueda de empleo?, ¿Cuáles son las técnicas para buscar empleo? ¿Ha tenido experiencia laboral?, y otras preguntas dirigidas a establecer su intención conductual, evaluada en una escala tipo Likert de 1 a 5, para finalmente determinar la auto-eficiencia y control, en la búsqueda de empleo y su actitud frente a este proceso.

Realizaron un análisis factorial de componentes con rotación varimax, utilizando el paquete estadístico SPSS y la fiabilidad del cuestionario se valoró a través del cálculo de alpha de croanbach y luego de la tabulación e interpretación llegan a la conclusión que para lograr una plena adaptación del mercado laboral es necesario no solo la formación integral si no la

generación de actitudes que favorezcan la motivación de los jóvenes en la transición al contexto laboral.

Las diferentes investigaciones muestran actitudes, percepción, efectos que tiene el desempleo en las personas que están pasando por una situación de este estilo, sin embargo aunque autores como Acevedo;2014, Azjen,Madden;1986, Reyes;2000, indican que los factores ambientales determinan la actitud con la que las personas asumen la situación de desempleo se encontró un estudio que va un poco más allá y habla sobre la duración del desempleo y los efectos que causa, Efectos de la duración del Desempleo entre los Desempleados, realizada por los profesores Juan A. del PozoIribarría, Miguel A. Ruiz, Antonio Pardo y Rafael San Martín (2002) en la Universidad de La Rioja y Universidad Autónoma de Madrid.

El propósito de dicha investigación fue valorar el efecto de la duración del desempleo sobre la salud mental. Los investigadores encontraron entre otras cosas que la salud percibida tiende a empeorar progresivamente a medida que aumenta el tiempo del desempleo. El deterioro en la Salud Mental aumenta entre los 7 y los 12 meses y mejora levemente en períodos más largos de desempleo, algo que llama la atención es que el consumo de alcohol y cigarrillos no sufre un incremento significativo, sin embargo, la calidad de vida empeora significativamente después de los seis meses de desempleo y se estabiliza posteriormente.

Para la realización de esta investigación se utilizó un enfoque biopsicosocial, se midieron variables como el malestar psicológico, la salud física percibida, los comportamientos saludables o estilos de vida saludables (consumo de alcohol, tabaco), la afectividad negativa y la utilización de recursos sanitarios o de ayuda.

Dentro de la investigación los autores encuentran que hay una relación entre el desempleo y la salud física, sin embargo no se pueden generalizar estos resultados debido a la falta de evidencia, se deben hacer estudios contundentes para hacer esta afirmación sin embargo hay algunos estudios longitudinales que podrían llegar a concluir que si hay una relación directa entre estos conceptos, según los investigadores “Los efectos sobre la salud mental de la duración del desempleo no se limitan a los estrictamente psicológicos sino que se extienden al ámbito de la salud física.



A pesar de los problemas metodológicos que dificultan llegar a conclusiones definitivas, revisiones bibliográficas extensas (Watkins, 1981, 1982; Mathers y Schofield, 1998; Jin, Shah y Svoboda, 1997) concluyen que los períodos de recesión económica deterioran la salud física y que el desempleo produce igualmente consecuencias negativas en ella. Los estudios longitudinales presentan evidencia suficiente de que el desempleo provoca una mayor morbilidad cardiovascular, un aumento en la utilización de servicios sanitarios y mayores tasas de mortalidad” el desempleo es causa de innumerables efectos para las personas.

Uno de estos efectos es la adaptación psicosocial del desempleado, dentro del manual de enfermedades CIE 10 se encuentra el “trastorno de adaptación” el cual causa daños en las personas que lo padecen a nivel físico, psicológico y social, los autores describen algunas fases por las que pasan los individuos ante un hecho estresante como suele ser el desempleo.

“Concretamente, durante los primeros meses del paro, se produce un aumento del deterioro psicológico en los hombres de mediana edad. Sin embargo, este aumento no se ha visto confirmado en los jóvenes (Warr, 1987, parr 5)

Las fase que pasan los desempleados serían similares a las que se producen ante cualquier suceso vital mayor (sucesos de muerte u otros traumas emocionales serios), estas fases fueron descritas por Elizabeth Kubler-Ross (1987) como un proceso de adaptación o resocialización que incluyen cuatro estadios: la negación (se rehúsa aceptar lo que ocurre), la ira, posteriormente se cae con frecuencia en la depresión y finalmente, si se supera el estadio anterior, se pasará a una fase de aceptación de la situación”, sin embargo muchos de estos estudios se han hecho en Europa donde hay variables distintas a las que se encuentran en la realidad de países como Colombia, el subsidio dado por el estado puede que lleve a que sobreviva con ese monto, en Colombia al pasar el tiempo, las deudas crecen y el aceptar la situación se podría discutir, sin embargo hay muchos que aplican lo que comúnmente se llama el rebusque el cual sería un tema de análisis posterior.

Los autores presentan algunas reflexiones en relación con el efecto de la Duración del Desempleo sobre la Salud Mental. Existe una tendencia a empeorar la Salud Mental con la duración del desempleo; ahora bien, el comportamiento de deterioro no es uniforme para cada uno de los componentes de dicha variable. Así, el deterioro en el malestar psicológico aumenta con la duración del desempleo, pero no de modo lineal sino que tiene su pico en el período de 7 a 12

meses para disminuir en períodos más largos. Esta situación está en la línea de los trabajos de Ward, P. (1987) o Ward, P., y Jackson (1985).

Puede darse un proceso de acomodación a partir del año de desempleo. Los datos no apoyan la hipótesis del deterioro del bienestar afectivo y el aumento en la afectividad negativa con la duración del desempleo. No hay evidencia de que la duración del desempleo influya en el área emocional del impacto del desempleo.

El resultado resulta paradójico porque cabría esperar un estado emocional negativo con la duración del desempleo, resultados que para muchos de nosotros son evidentes o porque se han sentido o porque hemos visto a personas que lo han sentido, los autores de la investigación explican estos resultados de la siguiente manera “puede hipotetizarse que el instrumento utilizado para la medida de la afectividad recoge un patrón cognitivo estable de pensamiento que se relaciona con una mayor probabilidad de producir efectos negativos. Si esto fuera así, se trataría de un patrón difícilmente modificable aun estando sometido a una situación negativa como la duración del desempleo.

Asimismo, las personas que tienen ese patrón cognitivo ya lo poseen anteriormente al desempleo y lo mantendrán posteriormente. La correlación de la afectividad negativa con el neuroticismo, la ansiedad y los problemas interpersonales (Páez, 1993; Igartua, Iraurgi, Basabe, Páez y Celorio, 1994), apoyaría esta hipótesis, El desempleo es una situación que afecta notablemente varios aspectos de la vida de los seres humanos como lo demuestra esta investigación y el tiempo en que se dure en esta situación es determinante para la calidad de vida de las personas que la sufren.

Las investigaciones realizadas sobre el desempleo tienen en cuenta los efectos emocionales del ser, pero se debe abarcar más a fondo factores que hacen parte del efecto psicosocial como la percepción de sus causas, las actitudes hacia los desempleados, sin olvidar involucrar el contexto social y cultural en el que se ve inmersas las personas cesantes de empleo.

No existen leyes universales que estudien la conducta humana, se debe adoptar una mirada transcultural que permita la conexión entre el valor cultural del trabajo y la experiencia psicológica dentro del contexto cultural. Se debe indagar en la influencia de la cultura en las actitudes que presentan los desempleados frente a la búsqueda de empleo, identificar los escenarios a estudiar en el instrumento que se utilizará para analizar los factores que pueden

incidir en la percepción de los usuarios una vez cursan el programa de capacitación que brinda la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo Compensar.

La labor que desarrollan las Agencias de Gestión y Colocación de Empleo, y concretamente la que fue objeto de esta investigación, contribuyo a propiciar esa re-significación del desempleo y la apertura para nuevas oportunidades laborales.

Los servicios que prestan, las Agencias de Gestión y Colocación de Empleo, llevan a cabo procesos de inducción y capacitación, mediante los cuales es posible favorecer el restablecimiento del Bienestar Subjetivo de las personas que acuden a ellas.

De conformidad con la estructura legal con que fueron concebidas las Agencias de Gestión y Colocación de empleo en nuestro país, la cual será descrito en el capítulo siguiente, éstas deben proporcionar a sus usuarios un proceso de capacitación, a partir del cual, les son entregadas herramientas que les permiten re-construir sus expectativas, generar motivación, empoderamiento y nuevos enfoques en su proyecto de vida, y la reconfiguración de su perfil hacia la búsqueda de nuevas y variadas oportunidades, no solo laborales sino de vida en general.

## **Marco Teórico**

### **Desempleo**

Se hace necesario incluir en este trabajo un concepto de desempleo, pues que aunque en principio pudiera considerarse que su significación social, común y generalizada es unívoca y evidente, distintas concepciones políticas y económicas pudieran dar lugar a diversas concepciones de éste fenómeno y de la determinación de cuándo una persona se halla o no en situación cesante.

A modo de ejemplo, véase que de conformidad con la metodología actualmente utilizada por el Departamento Nacional de Estadística DANE para la medición de los índices de desempleo, las personas que ejercen labores tales como ventas ambulantes y otros oficios informales se toman como personas empleadas o laboralmente activas, pese a la precariedad del oficio que ejercen, la falta de vinculación al sistema de seguridad en sus componentes de salud, pensión, riesgos profesionales y otras garantías, la total des-regularización de las condiciones de ejercicio de la actividad y la enorme inequidad y seguridad de los ingresos obtenidos.

Por el contrario, para organismos tales como la Organización Internacional del Trabajo y los estamentos sindicales, las personas inmersas en tales condiciones y que se ven forzadas al ejercicio de actividades que de alguna manera los provea de un ingreso dirigido hacia su sostenimiento y el de sus familias, se toman como personas desempleadas por carecer tales oficios de las garantías mínimas que aseguren la dignidad, equidad y seguridad del trabajador.

Teniendo en cuenta lo anterior, para los efectos de este trabajo se acudirá a la definición de desempleo expresada durante la Conferencia Internacional de Estadísticos Del Trabajo, celebrada en 1954. En esta reunión se propusieron tres condiciones para establecer el estado de desempleo involuntario o de desempleo abierto en una persona:

- a) Estar sin trabajo
- b) Estar en disponibilidad inmediata para trabajar
- c) Estar en busca de un trabajo

En los años de 1982 y 1987 esta misma Conferencia Internacional estableció que quienes se encuentran en situación de Desempleo Abierto son:

“Aquellas personas, con una edad mayor a un referente especificado, quienes durante el periodo de referencia están sin trabajo disponibles para trabajar de inmediato”. (p.113)

Bajo estos parámetros, se toma como definición de desempleo la siguiente, tomada de la investigación: Grado De Depresión que Presentan los Sujetos Desempleados que Acuden a las Diferentes Agencias de Colocación y/o Ferias de Empleo en la ciudad de Querétaro:

“El termino desempleo es sinónimo de desocupación o paro, es el fenómeno social en que existen trabajadores sin empleo”.(p.1)

Bajo este presupuesto, se observa que uno de los indicadores que evidencia cómo la política macroeconómica de un gobierno ha fracasado o ha tenido éxito es la tasa de desempleo. Sin embargo es importante analizar otros factores que pueden intervenir en la existencia de esta problemática.

El empleo genera varios tipos de satisfacciones, entre ellas los materiales, pues permite cubrir las necesidades de bienes y servicios, pero también a nivel de la psiquis personal produce alta autoestima, seguridad, entre otras.

Es por ello que en contraposición, el desempleo ocasiona un costo tanto económico como social, debido a que si no produce, el capital humano tiende a degradarse como persona, perdiendo las habilidades y destrezas que requiere para poder moverse en el mundo corriente.

### **Teorías Sobre el Desempleo**

Al ser el desempleo un fenómeno social que causa efectos e impactos sobre la humanidad es importante reconocer que factores o elementos inciden en él, debido a que son varios las causas por las cuales se presenta este fenómeno entre ellas está el componente demográfico, cambios de tecnologías, nivel de estudios, edad, sexo etc., de tal manera que haremos una revisión entre las teorías y su implicación en dicho fenómeno llamado Desempleo.(Medina, Teorias del desempleo, 2014)

### **Teoría Neoclásica**

Son varias las teorías que intentan explicar el fenómeno del desempleo. Esta teoría encuentra su validación gracias la ley de Say diciendo que la oferta crea su propia demanda. Allí se determinan los niveles de empleo que corresponden con los salarios reales prevalecientes. Por lo tanto la demanda de trabajo es una función negativa del salario real. Por otro lado la oferta de trabajo depende de una serie de decisiones que los trabajadores adoptan respecto a la cantidad de tiempo que desean trabajar siendo el salario real el incentivo que les lleva a ofertar más o menos cantidad de trabajo. El nivel de empleo de equilibrio se encontrará en aquella situación en que se encuentren las curvas de oferta y demanda La teoría neoclásica supone que los salarios y los precios son completamente flexibles de ahí que siempre sea posible alcanzar un equilibrio convencional en el mercado. Por ello se dice que solo se produce un desempleo voluntario que podría reducirse si los trabajadores aceptaran preciosos reales más bajos.(Medina, Teorias del desempleo, 2014)

Pese a lo anterior habría una tasa de desempleo irreducible el desempleo friccional que está ocasionado por la movilidad natural en los mercados, por el tiempo que se tarda en encontrar nuevos trabajadores... Cuando se alcanza el equilibrio y solo existe este nivel de paro se dice que

se alcanza la tasa natural de paro. Causas para que los salarios reales estén por encima del equilibrio:

- Que en el mercado de trabajo no se den las condiciones de competencia perfecta.
- Que los trabajadores tengan expectativas erradas respecto a la evolución de los precios.

Por lo tanto las posibilidades de reducir el desempleo se derivan básicamente de garantizar la mayor flexibilidad posible de los salarios reales y de conseguir que el mercado de trabajo sea perfectamente competitivo.(Medina, Teorías del desempleo, 2014)

Las condiciones para estimular el mayor empleo incidirán en el establecimiento de medidas que faciliten los beneficios por parte de las empresas y reduzcan las tensiones sociales en los costes. Esta teoría se basa en un supuesto real: cuantos mayores sean los salarios, menos es el margen de beneficio de las empresas, lo que lleva a pensar que a salarios más bajos las empresas demandaran más empleo. Sin tener en cuenta que una disminución en los salarios conlleva una disminución en la renta que hará caer la venta de bienes.(Medina, Teorías del desempleo, 2014)

### **Teoría Keynesiana**

Keynes baso su teoría en que la variable fundamental que mueve la actividad económica es lo que el identificaba como demanda global y esta es la demanda de bienes de inversión de las empresa y consumo de las familias, del sector Público y demanda de los mercados internacionales a través de las exportaciones a través de esta fórmula se pueden combatir los dos problemas fundamentales que son el desempleo y la inflación

Keynes dice que para combatir el desempleo se produce por una insuficiencia por la demanda global por lo tanto hay que subirla y como se sube estimulando el consumo por lo tanto se deben bajar los impuestos, bajar las tasas de interés de tal manera que las familias tengan dinero para poder hacer más consumo, fomentar las exportaciones estas son las recetas básicas para combatir el desempleo.(Medina, Teorías del desempleo, 2014)

### **Teorías Recientes del Desempleo**

**El paro y la segmentación de mercados:** Dice que los mercados no son homogéneos, sino que se encuentran segmentados hasta el punto de que las mismas empresas actúan realmente como mercados de trabajo. Entendida la empresa como un mercado interno en el que sus empleados

están a salvo de la competencia exterior. Esta teoría explica el desempleo como una consecuencia de la falta de movilidad de la mano de obra.

**Los costes de la búsqueda de empleo:** Explica el paro como consecuencia de los costes que se derivan de la información imperfecta de la que disponen los sujetos que intervienen el mercado laboral.

### **Teoría de los Contratos Implícitos**

La contratación de nuevos empleados implica determinados costes, tanto para las empresas como para el empleado que incitan a las partes a llegar a acuerdos duraderos lo cual evita que las empresas puedan ajustar los salarios a los cambios en la oferta de trabajo y por tanto la empresa altera el empleo y no los salarios.(Medina, Teorías del desempleo, s.f.)

### **El Desempleo y Economía Capitalista**

El empleo es el resultado de un uso socialmente ineficiente de los recursos disponibles. Así Bowles, Gordon, Weiskopf dicen que en EEUU(1989, p 60) podrían haberse dado unas tasas de empleo superiores a las existentes el pleno empleo se sacrifica para mantener una estructura que garantice los beneficios privados de la empresa.

Los recursos se usan de forma improductiva generando un altísimo nivel despilfarro debido al principio de la rentabilidad debe ser el criterio rector de la asignación de recursos. Se detecta un despilfarro del lado de la oferta y un despilfarro del lado de la demanda.

El desempleo se produce cuando las demandas de trabajo que realizan los empleadores son menores que las ofertas para emplearse que realiza la población económicamente activa existente en un país. En las economías capitalistas la oferta y demanda de trabajo se debe enfrentar en libre intercambio en el mercado de trabajo. Pero este no es un mercado como los otros, presenta una serie de singularidades:

El aumento de empleo es el resultado de mayores expectativas de beneficios, pero solo si los salarios no merman el margen de ganancia. La existencia de desempleo permite disminuir los costes laborales y aumentar exigido al factor trabajo. Por tanto, en las economías capitalistas puede consolidarse de forma permanente el desempleo.

### **Desempleo y Cambio Tecnológico**

Hay que tener en cuenta la interrelación que hay entre el cambio técnico, las políticas económicas generales y el desempleo, por lo tanto se presenta el modelo de David Anisi citado en (medina, 2014), el cual indica:

- Salarios administrativos: los salarios suelen ser administrados no son el resultado de la oferta y la demanda, y se han impuesto una serie de condiciones para los empleadores a la hora de contratar que aumentan los costes del uso del factor trabajo y su comportamiento.
- Jerarquización y asimetría: la prestación de trabajo se da en el seno de la empresa y los trabajadores apenas pueden influir en la toma de decisiones y el salario que reciben es el único medio que tiene para satisfacer sus necesidades esto da un cierto poder a la empresa.
- Estrategias divergentes en el mercado: la demanda de trabajo no va en función de la oferta existente si no de los beneficios, productividad y rendimientos.
- El trabajo como simple mercancía: puede ocurrir que salarios más bajos den lugar a mayor beneficio y más contratación de trabajadores pero esto no es ético.(Medina, TEORIAS DEL DESEMPLEO, 2014)

### **Teorías de Efectos Psicosociales del Desempleo**

Una vez indagadas las diferentes teorías sobre el Desempleo con relación a la oferta y demanda en el contexto económico, es necesario revisar teorías frente al fenómeno del desempleo y su enfoque en los efectos psicosociales que inciden en la percepción individual de las personas que se encuentran cesantes de empleo.

El trabajo y el empleo son componentes necesarios para la satisfacción de necesidades y la inserción a la comunidad, por lo tanto el desempleo es un obstáculo para cumplir con dicha satisfacción.

A nivel psicosocial el desempleo tiene efectos negativos el cual produce daños psicológicos y ciertas alteraciones. Los factores que principalmente parecen sufrir alteraciones son la autoestima (ej.: Shamir, 1986; Hartley, 1980), factores de personalidad (ej.: Aiken, Ferman y Sheppard, 1968; Sarason y Sarason, 1982), salud mental (ej.: Warr, 1984; Furnham, 1983), bienestar psicológico (ej.: Warr, 1982, 1984), relaciones familiares (ej.: Rodríguez Fernández, Domenech López y García Martínez, 1982), actitudes, intereses y valores (ej.: Furnham, 1982, 1983),



estados de atribución e indefensión aprendida (ej.: O'Brien y Kabanoff, 1979; Fineman, 1983). Rodríguez, Y. G. (1993). . Las investigaciones psicológicas sobre el desempleo en los jóvenes han identificado un conjunto amplio de variables que muestran relaciones significativas con dicha situación. Las variables que aparecen como denominador común entre los diversos estudios son: salud mental, autoestima, depresión y sentimiento depresivo, atribuciones causales, indefensión aprendida, locus de control y compromiso con el empleo (García Rodríguez, 1989, 1990b, 1992).

Para Little (1976) cuando se asocia el estrés y las tareas del puesto de trabajo surge la necesidad de un cambio y en la búsqueda de ese cambio se genera en los trabajadores una percepción del desempleo dinámica y positiva, las personas desempleadas necesitan sentir que sus actividades son importantes de lo contrario estas personas se sienten inútiles, indeseables incluso las personas de edad media se reincorporan a la vida laboral con menores salarios simplemente por recuperar una condición social (Brown 1987).

Las repercusiones que puede generar el desempleo pueden variar de una persona a otra según su experiencia laboral y la personalidad de cada uno; para Jahoda (1987) El empleo es la base del desarrollo humano e instrumento para el aprovisionamiento, por lo tanto el desempleo es una experiencia particular de privación que representa un cambio en la estructura social a la cual está habituado el individuo, y está relacionado con la percepción individual y el historial del trabajador.

Jahoda (1987) manifiesta que el empleo es mejor que el desempleo tanto psicológicamente como emocionalmente ya que define aspectos del status personal, además del contacto personal que se sostiene con personas fuera del núcleo familiar el cual lleva a una gran carga emocional.

Otro autor que identifica los efectos negativos del desempleo es Estramiana (1992), el cual indica que el cambio de rol de las personas que pierden su empleo se manifiesta en la pérdida de las actividades como rutinas, tareas, posición social entre otros, y los procesos de desaptación, adaptación y reptación que deben afrontar ante las nuevas experiencias, por lo tanto la reinserción laboral depende de la manera como cada persona asume esta nueva situación.

Estramiana (1992) menciona que para payne (1988) la persona desempleada construye un complejo de conductas y cogniciones para explicar por qué se encuentra en esta situación, ya que las consecuencias que genera el desempleo no se producen por la limitación de contactos

personales, reducción de metas, estatus personal e identidad, si no por los efectos psicosociales derivados de la forma de entender y enfrentarse a la situación.

Las anteriores teorías indican como el desempleo desencadena una serie de factores negativos en las conductas de las personas que lo padecen , pero adicional a esto existen creencias en las habilidades con la que cuentan las personas para entender y enfrentarse a la situación de desempleo llamada autoeficacia (Bandura, 1977), o su confianza en su propia capacidad para afrontar una determinada situación, reflejado en el nivel de control que el individuo cree tener sobre las circunstancias que afectan a su vida.

La autoeficacia influye sobre el pensamiento y las conductas, los objetivos y las aspiraciones, la resiliencia a la adversidad, el compromiso con los objetivos, el esfuerzo, los resultados y la perseverancia (Pepe, Farnese, Avallone y Vecchione, 2010; Tabernero (2010) exponen que la autoeficacia es un mecanismo autorregulado que favorece que la persona consiga y mantenga la motivación adecuada para buscar empleo.

Bandura (1997) elaboro la teoría del Aprendizaje Social el cual indica tres tipos de expectativas: situación- resultado, las expectativas de acción resultado y autoeficacia percibida, para la presente investigación es necesario indagar más a fondo sobre la autoeficacia percibida, ya que según Bandura las personas estarán más motivadas si perciben que sus acciones pueden ser eficaces de acuerdo a los pensamientos y creencias que tienen sobre su capacidad y autorregulación.

La autoeficacia percibida se relaciona con pensamientos y aspiraciones positivas, acerca de realizar la conducta con éxito, menor estrés, ansiedad y percepción de amenaza, las personas con una eficacia alta ven los problemas como desafíos estimulantes.

Algunos autores encuentran relación entre la autoeficacia y el término de empleabilidad Kanfer, Wanberg y Kantrowitz (2001) definen el proceso de búsqueda de empleo como un modelo de acción propositiva, cuyo resultado se ve influido entre otras variables por las autoevaluaciones (autoestima y autoeficacia para la búsqueda de empleo).

## **Proyecto de Vida**

Para nuestro marco teórico y nuestro trabajo de investigación es importante abarcar el tema de proyecto de vida ya que es importante reafirmar que este tema entre los que hemos desarrollado en nuestro trabajo busca sumar bienestar a las personas de tal manera que luche por conseguir lo que se quiere ya que es esencial trazar un plan que establezca prioridades y expectativas para que de esta manera viva su vida a pleno gozo.

El proyecto o plan de vida representa, entonces, en su conjunto, “lo que el individuo quiere ser” y “lo que él va a hacer” en determinados momentos de su vida, así como las posibilidades de lograrlo (D’Angelo, 1986). En “el proyecto de vida se articulan funciones y contenidos de la personalidad, en los campos de situaciones vitales de la persona”. “El proyecto de vida, precisamente, es la estructura general que encauzaría las direcciones de la personalidad en las diferentes áreas de la actividad y la vida social, de manera flexible y consistente, en una perspectiva temporal que organizan las principales aspiraciones y realizaciones actuales y futuras de la persona. En este sentido, la construcción del futuro personal abarca todas las esferas de la vida, desde la sentimental-amorosa, la socio-política, la cultural-recreativa, hasta la profesional” (p.270)

“La formación de la identidad de la persona es un proceso complejo de construcción de su personalidad desde los primeros años de vida, pero este proceso transcurre en un contexto sociocultural específico, a través de la mediación de los adultos y la influencia de normas y patrones sociales definidos. Por tanto, la propia formación de la identidad social es el marco en el que se configuran las identidades individuales. El estudio de la formación de la identidad es, pues, el de procesos que articulan el espacio de lo social y lo individual desde muchas perspectivas. Se necesitan categorías abarcadoras de la multiplicidad y complejidad de estas interacciones entre estructuras psicológicas y sociales, que permitan un enfoque holístico de las direcciones esenciales en que se construye la identidad personal y social”(Hernández, 2000, p.5).

## **Autoestima**

Otro tema que debemos abordar es el tema de la autoestima, según Mejía Estrada se ha definido como el concepto que “tenemos de nuestra valía personal, que involucra todos nuestros

sentimientos, pensamientos, actitudes y experiencias que sobre nosotros mismos hemos recogido en el trayecto de nuestra vida. La autoestima, es como nuestra propia imagen, a las luz de nuestros valores y metas, es decir, la apreciación que tiene cada persona de sí mismo, la cual se forma a lo largo de toda la vida, en la que intervienen las situaciones pasadas y presentes de la vida del individuo y en la intervienen factores” (p. 3)

Es importante tener una buena autoestima ya que este puede ser uno de los factores determinantes en el desempeño de una persona dentro de su trabajo. Esta misma puede ser la que motiva de manera transversal en cualquier rol de su vida por lo tanto contribuye a que al interior de su trabajo tenga mejores relaciones personales.

“Para alcanzar la autoestima se cuentan con cuatro condiciones básicas que involucran: el desarrollo del sentido de pertenencia, del sentido de singularidad, del sentido del poder y de modelos (Figueroa, 1998: p. 83).

### **Sentido de Pertenencia**

Al hablar de sentido de pertenencia se entiende que es el grado en que la persona se siente parte de un grupo dentro de la sociedad, iniciándose como base fundamental en la familia. El sentirse parte de un grupo tiene que ver con la apreciación que se haga de las opiniones que se brinden en el mismo, con la participación en las actividades que se lleven a cabo y de la valoración que los demás miembros hagan de los esfuerzos realizados, lo cual contribuirá positiva o negativamente en la medida en que se cumpla lo anteriormente mencionado, de lo contrario, la persona llega a sentirse que no pertenece a ningún lugar, lo cual a su vez lo hace sentirse y verse a sí mismo como poco importante así como sus consideraciones e ideas, creando inseguridad y desestimación. Como ejemplo de ello tenemos a las personas desempleadas quienes muchas veces se ven disminuidas en su autoestima por sentirse que no son útiles en ningún lugar y que no son importantes, o en el peor de los casos que no obtienen un empleo por no ser capaces de desempeñarse en ninguno con éxito.

## **Percepción**

Teniendo en cuenta que uno de los temas implícitos en nuestro trabajo de investigación es la percepción se revisará su concepto desde la teoría y desde la concepción que cada participante del grupo focal manifestó en las entrevistas.

Según Melgarejo, la expresión de percepción ha sido utilizada en numerosas ocasiones como referencia a los términos que tienen que ver con la visión del mundo de los grupos sociales, sin embargo, señala la presencia de un grave error en la concepción del concepto en dichos casos; esto debido a que se presentan dentro de los grupos sociales incompatibilidades abismales que corresponden principalmente a las diferencias socioculturales entre los mismos, por esto, tal como describe la autora, es importante reconocer que la percepción va más allá de la subjetividad de la realidad y que es “biocultural” por lo cual depende de estímulos físicos y sensaciones involucrados y de la selección y organización que tienen estos mismos en cada sujeto. (Melgarejo, 1994)

La percepción ha sido definida por diferentes disciplinas tales como la psicología y la filosofía, para Melgarejo “La percepción es biocultural porque, por un lado, depende de los estímulos físicos y sensaciones involucrados y, por otro lado, de la selección y organización de dichos estímulos y sensaciones. Las experiencias sensoriales se interpretan y adquieren significado moldeadas por pautas culturales e ideológicas específicas aprendidas desde la infancia” en Psicología se conoce como “el proceso cognitivo de la conciencia que consiste en el reconocimiento, interpretación y significación para la elaboración de juicios en torno a las sensaciones obtenidas del ambiente físico y social”, (Melgarejo 1994, p, 53 ) en la definición que da la psicología no se dejan de lado otros conceptos como el aprendizaje, la memoria y la simbolización, aspectos que se deben tener en cuenta en la investigación objeto de este trabajo.

Es importante señalar que la percepción ha sido equiparada con la cognición como lo plantea Allport (1974) apunta que la percepción es... algo que comprende tanto la captación de las complejas circunstancias ambientales como la de cada uno de los objetos. Si bien, algunos psicólogos se inclinan por asignar esta última consideración a la cognición más que a la percepción, ambos procesos se hallan tan íntimamente relacionados que casi no es factible, sobre todo desde el punto de vista de la teoría, considerarlos aisladamente uno del otro. (Allport, 1974: 7-8) en (Melgarejo 1994).

La cultura juega un papel muy importante en el proceso de percepción ya que tanto la cultura como la ideología explican la realidad, se aplican a las distintas experiencias cotidianas para transformarlas. Es así que el reconocimiento de las experiencias cotidianas se convierte en un aspecto a tener en cuenta en la percepción, ya que el reconocimiento permite evocar experiencias y conocimientos previamente adquiridos con los cuales se comparan las nuevas experiencias, de esta forma, a través del reconocimiento de las características de los objetos se construyen y reproducen modelos culturales e ideológicos que permiten explicar la realidad. (Melgarejo 1994)

Para Melgarejo (1994) “La manera de clasificar lo percibido es moldeada por circunstancias sociales. La cultura de pertenencia, el grupo en el que se está inserto en la sociedad, la clase social a la que se pertenece, influyen sobre las formas como es concebida la realidad, las cuales son aprendidas y reproducidas por los sujetos sociales” (p, 3), el pertenecer a un grupo sea por decisión o por circunstancias ajenas determinan la manera de percibir la realidad por lo cual estar sin empleo o pertenecer al grupo de las personas que se encuentran sin empleo debe hacer que la percepción de la realidad se asuma de manera distinta, la percepción pone de manifiesto el orden y la significación que la sociedad asigna al ambiente.

### **Aproximaciones Teóricas al Estudio de la Percepción**

“El interés por la percepción se remonta a la filosofía griega. Así, Platón pensaba que el alma es la que posibilita la percepción, mientras que Aristóteles otorgó un papel fundamental al funcionamiento de los sentidos y a la asociación de eventos e ideas. Posteriormente, Descartes también enfatizó el papel del alma al hablar de la percepción, subestimando la función de los sentidos. Contrariamente, desde el empirismo se mantenía que, en última instancia, el origen de todo conocimiento se halla en los sentidos y en la experiencia. Así, Locke propuso la existencia de cualidades secundarias en los objetos que producen indirectamente ideas en el sujeto.

Uno de los más prometedores intentos de solución al problema de conocer el mecanismo responsable de la relación indirecta entre el estímulo y la percepción de sus propiedades vino de la fisiología, concretamente de la "ley de las energías nerviosas específicas", enunciada por J. Müller en 1826, según el cual, las cualidades de la percepción no se deben a los objetos, sino a las características de cada una de las vías sensoriales (las de los cinco sentidos clásicos)”.

Algunas corrientes filosóficas como el Estructuralismo explican la percepción a partir de la teoría de la inferencia inconsciente, de acuerdo con la cual, el conocimiento previo es necesario para integrar los datos procedentes de los sistemas sensoriales e inferir de manera inconsciente la configuración estimular que con mayor probabilidad puede haber dado lugar a la disposición retiniana momentánea. Autores como Von Helmholtz demostraban el papel del “set” o disposición mental en los procesos perceptivos y atencionales. Así, por ejemplo, Kulpe (1904) halló que la información que un sujeto detecta conscientemente de un patrón estimular presentado muy brevemente está influido por factores como las instrucciones. Una de las principales pruebas del papel de la inferencia inconsciente en la percepción serían las denominadas ilusiones perceptivas, resultantes de aplicar las inferencias "habituales" a determinados patrones estímulares "especiales" o ambiguos.

La corriente de la Gestalt rechazaba la idea estructuralista de que la organización perceptiva depende de la experiencia previa. Alternativamente, plantearon que la disposición estimular interacciona con estructuras cerebrales ("Gestalten"). Köhler (1947) denominó a esta correspondencia isomorfismo psicofísico, de acuerdo con el cual existe una correlación entre la experiencia perceptiva y los eventos fisiológicos subyacentes.

Más concretamente, Köhler (1947) planteó que los mecanismos cerebrales causantes de la percepción son campos electromagnéticos generados por la actividad de millones de neuronas. Por tanto, de acuerdo con este principio, la estructura de la percepción dependería de las características del sistema nervioso y, por tanto, estarían determinadas de manera innata.

Por otra parte, y a pesar de que Wertheimer reconoció la posibilidad de que la organización perceptiva pueda verse influida por la experiencia pasada, la propuesta gestáltica de que las leyes de la organización perceptiva derivan de la configuración del sistema nervioso (hipótesis del isomorfismo psicofísico) descarta la posibilidad de que este aspecto de la percepción pueda estar determinado por factores distintos a la estructura estimular (procesos “top-down”).

Sin embargo, autores como D. Marr(2003)consideran que la efectividad descriptiva de los principios organizativos de la gestalt ocurre porque reflejan propiedades generales del mundo y de las entidades físicas y biológicas que lo integran (principio de no accidentalidad). Más concretamente, este autor considera que la organización perceptiva normalmente tiene lugar de forma correcta porque el sistema visual tiene en cuenta estas propiedades para limitar las

posibles interpretaciones de cada imagen visual. Por ejemplo, dado que un mismo tipo de superficie absorbe y refleja luz siempre del mismo modo, es lógico que sus partes reflejen y absorban la luz de modo equivalente a la superficie total. Igualmente, dado que la materia tiende a ser cohesiva, es probable que regiones adyacentes en una escena visual pertenezcan a un mismo objeto y que permanezcan adyacentes cuando se produzca movimiento.

Por otro lado los hallazgos hechos por la Gestalt y las leyes que se expusieron sigue siendo objeto de estudio para probarlas o descartarlas en la actualidad se aceptan como válidas y son un referente al momento de hablar de percepción. Atención y Percepción (pp. 179-200).

### **Competencias**

Una fuente importante a la hora de enfrentarse a la vida laboral y cotidiana es el desarrollo e identificación de competencias por lo tanto fortalecerlas o descubrirlas puede permitir reinsertarse a la vida laboral de una manera más rápida.

En 2004, la Organización Internacional del Trabajo aprobó la Recomendación 195 sobre el Desarrollo de los Recursos Humanos, en la que se define la empleabilidad como “las competencias y cualificaciones transferibles que refuerzan la capacidad de las personas para aprovechar las oportunidades de educación y de formación que se les presenten con miras a encontrar y conservar un trabajo decente, progresar en la empresa o a cambiar de empleo y adaptarse a la evolución de la tecnología y de las condiciones del mercado de trabajo” (Organización Internacional del Trabajo –OIT-, 2006). p.1000). Van der Heijden y Van der Heijden (2006) definen la empleabilidad como “el mantenimiento, la adquisición o creación de puestos de trabajo mediante el uso óptimo de las competencias”. Rothwell y Arnold (2004, 2007) entienden la empleabilidad como el grado en que una persona posee habilidades y otras características que le permiten encontrar y permanecer en un empleo deseado. Gamboa (2007) la definen como “la percepción del individuo sobre las oportunidades que tiene de conseguir un empleo de su preferencia o de mejorar el que posee, teniendo en cuenta que dichas oportunidades van a depender de sus características y conductas y de los factores contextuales que le rodean”.

(Verhaar y Smulders, 1999) indican algunos componentes implícitos en la empleabilidad como son la voluntad de la persona para aprender y desarrollar competencias nuevas, y para afrontar los cambios en el entorno laboral con actitud positiva, el conocimiento del mercado laboral,



concretamente la conciencia de las oportunidades de empleo y las habilidades de auto presentación. Thijssen (2008), considera como eje central de la empleabilidad la capacidad de la persona para desempeñar un trabajo. En segundo lugar se incluyen las competencias personales como la capacidad de aprendizaje. Y por último se refieren a los factores contextuales (organizacionales y sociales) que pueden influir en la situación laboral futura.

González y Wagenaar (2003) han destacado la importancia del desarrollo de competencias transversales para afrontar las demandas del mercado laboral. Así mismo, García, Díaz, Ramírez y Castro (2009) realizaron una investigación donde se analiza el papel que juega la formación en competencias transversales en el proceso de inserción laboral, comprobando que aquellas competencias que facilitan la autonomía y la adaptación a demandas nuevas, la capacidad para trabajar en equipo, la motivación o la capacidad de aprendizaje continuo son muy valoradas en el ámbito laboral. Por lo tanto, para que el perfil de un trabajador potencial sea valorado requiere la conjugación de diferentes aspectos como son conocimientos, pericia profesional y empleabilidad.

Las competencias están vinculadas a la capacidad, habilidades o destrezas para realizar algo específico. Para la presente investigación se tomó el concepto de competencias laborales expuesta por Spencer, el cual tiene su origen en trabajos de la psicología industrial y organizacional norteamericana de finales de la década de 1960 y principios de 1970 (Spencer y otros, 1992). Donde la competencia laboral se define “como una característica subyacente en una persona, que está causalmente relacionada con una actuación exitosa en un puesto de trabajo (Boyatzis, 1982).

Tomando en consideración los componentes de la competencia, Le Boterf (2001) la define como una construcción a partir de una combinación de recursos (conocimiento, saber hacer, cualidades o aptitudes), y recursos del ambiente (relaciones, documentos, informaciones y otros) que son movilizados para lograr un desempeño. Podría decirse que “posee competencia profesional quien dispone de los conocimientos, destrezas y actitudes necesarias para ejercer una profesión, puede resolver problemas profesionales de forma autónoma y flexible y está capacitado para colaborar en su entorno profesional y en la organización del trabajo” (Bunk, 1994, 9). (Flores 2007, p.6).

Entre los tipos de competencias fundamentales para un desempeño laboral encontramos las competencias básicas las cuales se desarrollan durante la vida escolar. Las Competencias

conductuales (rasgos de personalidad); Competencias Funcionales las técnicas (para desarrollar una función específica en un trabajo).

.Una vez analizadas las diferentes teorías con relación el desempleo es una de las grandes preocupaciones de los colombianos, el tema laboral encabeza las prioridades de todos los gobiernos; tanto así que el Plan Nacional de Desarrollo 2010-2014 planteó la necesidad de la promoción de un sistema que articulara la intermediación laboral y la gestión de empleo. Esta iniciativa quedo plasmada en la ley 1636 que reglamentó el mecanismo de protección al cesante, el cual articula las políticas activas y pasivas del empleo en busca de mitigar los efectos del desempleo y facilitar la reinserción laboral de los cesantes.

La ley 1636 junto con el decreto 2852 definió que las Cajas de Compensación Familiar prestaran los servicios básicos de gestión y colocación de empleo, de forma gratuita a los trabajadores y operaran todos los componentes del mecanismo de protección al cesante.

En este marco la Caja de Compensación Familiar Compensar enmarcada en su propósito superior “Nos apasiona ser parte de la transformación de la comunidad con un servicio innovador y dentro de redes articuladas, para contribuir a la prosperidad colectiva” encontró una oportunidad de operar un conjunto de servicios que dan respuesta a la necesidad fundamental del ser humano: el trabajo y que trasforman vidas; comprometiéndose desde el principio por operar el programa con altos estándares de calidad, alcanzando las mayores coberturas y efectividad en los resultados.

Dentro de la misma ley citada anteriormente se identifican las necesidades que deben existir en el equilibrio de oferta y demanda las cuales se describen a continuación:

- Encontrar la oferta y la demanda de empleo a través de procesos de intermediación laboral centrados en el cierre de brechas de competencias blandas y técnicas de los oferentes
- Propender por la igualdad de oportunidades para aplicar a las vacantes
- Disminuir tiempos y costos de los procesos de selección a las empresas
- Garantizar condiciones dignas y equitativas a los oferentes
- Facilitar la inclusión laboral
- Generar opciones de autoempleo

**Relación con la política pública:**

Los servicios de gestión y colocación de empleo y los programas de emprendimiento prestados en los centros de empleo de Compensar contribuyen a la transformación de la comunidad, en tanto disminuyen el tiempo de desempleo de las personas, los protegen mientras están cesantes, contribuyen al cierre de sus brechas y los ayudan a coincidir con el mercado laboral.

La coordinación con gobiernos municipales y nacionales ha permitido el fortalecimiento de la imagen del servicio público de empleo de cara a la ciudadanía, ampliando los resultados de cobertura y efectividad de los servicios.(Compensar, 2015)

**La Unidad de Servicio Público de Empleo.**

Entidad creada por virtud del Decreto 2521 de 2013, el cual le otorgó como tarea fundamental administrar y promocionar el Servicio Público de Empleo, así como su red de prestadores, diseñar y operar su sistema de información, y generar instrumentos para promoción de la gestión y colocación de empleo.

Esta Unidad fue concebida a partir de la división del Ministerio de La Protección Social y la estructuración del Ministerio del Trabajo, momento en el cual el Gobierno Nacional intentó retomar su fuerza como regulador del mercado del trabajo, creando para tal efecto el Servicio Público de Empleo.

La razón de ser de la creación del Servicio Público de Empleo y la Unidad del Servicio Público de Empleo es explicada por la necesidad de procurar que el país esté nivelado con la tendencia mundial en lo que al servicio de empleo se refiere, enfocando su gestión a tres aspectos:

- a) La adopción y buena administración de sistemas informáticos que constituyan una fuente de información útil para ligar los procesos de demanda y oferta de empleo.
- b) La ampliación de la participación del sector privado en la prestación de servicio de intermediación laboral con el fin de promover la competencia y aumentar la calidad.

- c) La generación de objetivos orientados a la simplificación y aumento de la calidad de los servicios que prestan las agencias de gestión y colocación de empleo, con el fin de reducir la informalidad de la relación entre la oferta y la demanda del mercado laboral.

La Unidad del Servicio Público de Empleo se constituye entonces como un ente articulador, ya que regula las relaciones entre las Agencias de Gestión y Colocación de Empleo, las Empresas y los Trabajadores.(Unidad Servicio Publico de empleo )

### **Las Agencias de Gestión y Colocación de Empleo.**

Son una creación reciente en nuestro país, al menos desde el punto de vista formal, aunque desde luego, la problemática del desempleo de antaño había propiciado su funcionamiento en el plano informal o des-regularizado.

Actualmente, la naturaleza, funciones, financiación y mecanismos de acción de estas Agencias se encuentra expresamente consagrada en nuestra legislación, como parte de las políticas y medidas que el Gobierno Nacional ha procurado implementar para promover el empleo, especialmente el empleo juvenil, ya que este es el grupo etario que presenta un mayor índice de desempleo, no solo en el contexto nacional, sino que también en el latinoamericano.

Dentro de este contexto se promulga la Ley1636 del 18 de junio del 2013, “Por medio de la cual se crea el mecanismo de protección al cesante en Colombia”, cuya finalidad es garantizar la protección social de los trabajadores en el momento en que pierden sus empleos, disminuyendo las condiciones de vulnerabilidad que los puedan afectar, manteniendo su calidad de vida y propiciando la formalización de nuevos empleos.

El Mecanismo de Protección al Cesante asegura la continuidad del acceso a los servicios de salud, pensiones y subsidio familiar de los desempleados y las personas que dependan de él económicamente, y provee el acceso a servicios de intermediación y capacitación laboral.

Adicionalmente a través de este mecanismo se integran, además de los beneficios monetarios, los servicios de intermediación laboral y la capacitación brindada por el SENA y las Cajas de Compensación Familiar.

Así pues, la citada Ley tiene por objeto articular y ejecutar un sistema integral de políticas activas y pasivas enfocadas a mitigar los efectos del desempleo y facilitar la reinserción de los desempleados al mercado laboral en condiciones de dignidad, mejoramiento de la calidad de vida, permanencia y formalización.

Para los efectos de este trabajo de investigación incumbe definir las llamadas Políticas Activas, entendidas como las estrategias con que cuentan las Agencias de Gestión y Colocación de Empleo para encaminar a la personas cesantes hacia el mejoramiento de su perfil ocupacional, con el fin de procurar su reincorporación al mercado laboral y, en el evento de que ello no sea posible por factores como la edad, nivel de escolaridad, entre otros, ofrecerles nuevas perceptivas para ser laboralmente independientes y replantear su proyecto de vida.

Para el desarrollo e implementación de esta norma, posteriormente fue expedido el Decreto 2852 del 06 de diciembre del 2013, por el cual se reglamentó el Mecanismo de Protección al Cesante, específicamente en los componentes relacionados con:

- a) El Servicio Público de Empleo
- b) La capacitación para la inserción laboral
- c) El reconocimiento de las prestaciones económicas de seguridad social.

Para efectos de esta investigación es fundamental este Decreto, ya que define los servicios que deben prestar las Agencias de Gestión y Colocación de Empleo para poder operar ante el denominado: Servicio Público de Empleo.

De conformidad con su artículo 18, las Actividades Básicas de Gestión y Colocación de Empleo son las siguientes:

- a) Registro de Oferentes, demandantes y vacantes
- b) Orientación ocupacional a oferentes y demandantes
- c) Preselección
- d) Remisión

## **La Agencia de Gestión y Colocación de Empleo de Compensar y su Sede del Municipio de Tenjo**

Parte de los recursos públicos que administra la Caja de Compensación Familiar Compensar, los que utiliza para el funcionamiento de su Agencia de Gestión de Colocación de empleo, le son asignados a través del Fondo de Solidaridad de Fomento al Empleo y Protección al Cesante (FOSFEC), cuyo objeto será financiar el mecanismo de protección al cesante y las acciones que de este se desprendan con el fin de proteger los riesgos producidos por las fluctuaciones en los ingresos, que en periodos de desempleo, enfrentan los trabajadores y que facilite la adecuada reinserción de los trabajadores en el mercado laboral.

El 01 de mayo del año 2013 fue creada la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo Compensar, la cual tiene como función esencial ayudar a los trabajadores a encontrar un empleo conveniente, y a los empleadores a contratar trabajadores apropiados acordes a las necesidades de la empresa.

Debido a su creciente operación y al nivel de confiabilidad obtenidos, se ha dado lugar a la creación de nueve sedes en Bogotá y Cundinamarca para diversificar y llegar a más personas en cumplimiento de su razón de ser. Una de estas sedes es la que funciona en el municipio de Tenjo ubicada en la Calle 4 No. 3-78 y es en esta que tendrá lugar el desarrollo de esta investigación.

### **La Ruta de Empleabilidad de la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo de Compensar**

Como quiera que el objeto de esta investigación se dirige a evidenciar la percepción de los usuarios frente al programa de capacitación que presta la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo de Compensar, se considera necesario describir en qué consiste la Ruta de Capacitación que reciben dichas personas, a qué objetivos apunta y de qué forma se desarrolla.

Al respecto tenemos que la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo de Compensar funciona, en todas sus sedes, bajo una misma Ruta de Empleabilidad, que puede representarse como se muestra en el siguiente gráfico:



Figura 1. Ruta de Empleabilidad de la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo Compensar. Fuente (Compensar A. d., 2014)

Cada una de estas etapas, implica una serie de actividades y tareas, las cuales se desarrollan por un lado a las personas cesantes que se acercan a la Agencia en busca de una nueva oportunidad laboral, y por otro lado pero de manera conjunta y concatenada, a las empresas previamente inscritas que han puesto a disposición sus vacantes y procuran el cubrimiento de las mismas.

En cuanto a las primeras, esto es, las actividades dirigidas a la atención del desempleado, la Ruta de Empleabilidad se desarrolla en las etapas y actividades siguientes explicitas en el Decreto 2852 del 06 de diciembre del 2013:

**a) Inscripción y Registro:** Es el proceso por el cual las personas que están buscando empleo pueden acceder a los servicios que ofrece la Agencia. Se inicia con una breve reseña de su vida:

Datos personales, con quien vive, donde vive, nivel académico y demás datos importantes para su debido registro; en este momento se asigna a cada persona un usuario y una contraseña para

que puedan acceder a la plataforma del Servicio Público de Empleo y postularse a las diferentes vacantes, Esta fase culmina con la asignación de una cita con un Orientador.(Decreto 2852)

**b) Orientación Laboral:** Está basada en la recolección de información que se obtiene a través de una entrevista semi-estructurada en la cual se exploran los tres saberes: saber- saber, saber - hacer y saber ser. Culmina con la elaboración del perfil de la hoja de vida del usuario y la retroalimentación como proceso de venta personal. Adicionalmente en este momento es donde se traza la Ruta de Capacitación.(Decreto 2852)

**c) Talleres de Capacitación:** Éstos buscan fortalecer habilidades y competencias laborales del desempleado, a través de los siguientes componentes:

- **Competencias blandas o Transversales:** Mi proceso de selección- Marketing y Venta laboral Dieciséis - (16) horas: Su objetivo principal es mejorar la capacidad individual de las personas para la consecución de empleo, incrementando sus posibilidades de inserción laboral e identificando las implicaciones que trae la búsqueda de empleo, así como las exigencias para que esta sea acertada, haciendo énfasis en aspectos motivacionales y de auto-conocimiento, además de ofrecer estrategias para lograr una mayor efectividad en aspectos relacionados con la elaboración de hoja de vida, entrevistas de trabajo y pruebas psicotécnicas.(Decreto 2852)
- **Entendiendo ElMercado Laboral -Competitividad Laboral-** Cuatro (4) horas: Se propone facilitar en los participantes un mayor conocimiento del mercado laboral y de sus saberes, habilidades, necesidades e intereses identificando así sus fortalezas y debilidades en el marco de su propia competencia laboral.(Decreto 2852)
- **Proyecto de vida – Mi horizonte de vida- Veinte (20) horas:** Se ocupa de generar en los participantes una visión a largo plazo de sus posibilidades de acción, concretándolo en un Proyecto de vida, fortaleciendo habilidades comunicativas de resolución de conflictos y de toma de decisiones que les permitan alcanzar las metas propuestas.(Decreto 2852)

A través del recorrido que se ha realizado en el presente marco teórico que busca facilitar el alcance de aspectos como el origen de desempleo, su impacto en la comunidad, y elementos que



intervienen en el afrontamiento de este fenómeno para poder enfrentarse al mundo laboral, se logra reconocer la correlación existente entre los antecedentes que generaron los procesos de formación y la necesidad de desarrollar competencias transversales para un aprendizaje continuo en la ruta de la empleabilidad.

### **Marco Metodológico**

La investigación es un proceso mediante el cual se genera conocimiento de la realidad con el propósito de explicarla, comprenderla y transformarla, Hernández, Baptista y Fernández (2010) la definen como un “conjunto de procesos sistemáticos, críticos y empíricos que se aplican al estudio de un fenómeno” (p. 9)

Existen diferentes caminos para indagar la realidad, en la investigación científica desde las ciencias sociales por medio de dos paradigmas: la cuantitativa y la cualitativa cada una tiene su propio diseño metodológico, técnicas e instrumentos acordes a su naturaleza, y a pesar que cada una tiene sus formas básicas de acción y sus reglas estas se complementan.

La investigación cualitativa capta la realidad social “a través de los ojos de la gente que está siendo estudiada, es decir, a partir de la percepción que tiene el sujeto en su propio contexto” (Bonilla y Rodríguez 1997, p.87)

En la investigación cualitativa ocurre un proceso de retroalimentación constante entre el Investigador y el individuo en la realidad estudiada y apoyada en los diferentes métodos, al respecto Maykut&Morehouse (1994) indican que la investigación cualitativa:

“Busca entender una situación tal como es construida por los participantes. El investigador cualitativo intenta capturar lo que la gente dice y hace, es decir. Los productos de cómo la gente interpreta al mundo”(p. 18)

Por lo tanto es un método de investigación usado principalmente en las ciencias sociales que se basa en cortes metodológicos basado en principios teóricos como son: El Fenomenológico, El Hermenéutico y la Interacción Social.

Para este estudio la elección del método Hermenéutico está dada por el hecho de que si bien, dentro del marco teórico se parte de la definición de desempleo y sus implicaciones como

problema social identificando su estado actual en el contexto latinoamericano y colombiano, el escenario de análisis es la interpretación de la percepción que tienen los usuarios cesantes de empleo frente al programa de capacitación que brinda la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo Compensar Sede Tenjo.

Uno de los principales exponentes del método hermenéutico es Dilthey (citado en Martínez 1999) el cual define la hermenéutica como un “movimiento que va del todo a las partes y las partes al todo tratando de buscar el sentido” (p.113), la hermenéutica permite descubrir los significados de las cosas, interpretar las palabras, los escritos, los textos y los gestos.

De otra parte el paradigma Hermenéutico entiende al mundo como algo no acabado, en constante construcción y por lo tanto los sujetos que lo viven son capaces de modificarlo y darle significado, no es posible estudiar un fenómeno social sin aceptar que está anclado al significado que dan lo que lo viven.

La mente humana por su propia naturaleza es interpretativa, siempre trata de observar algo y buscarle significado, en este enfoque el investigador realiza una interpretación de los motivos internos de la acción humana y fenómenos reales, los individuos no pueden ser estudiados como realidades aisladas, necesitan ser comprendidos en el contexto de sus conexiones con la vida cultural y social, se trata de comprender las realidades actuales y percepciones humanas tal como son.

Una vez revisados los diferentes enfoques de la investigación científica y teniendo en cuenta que el objetivo del estudio es identificar la percepción de los usuarios frente el programa de Capacitación que brinda la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo de Compensar, la presente investigación tendrá un enfoque cualitativo y se analizarán los datos a partir de la hermenéutica.

### **Participantes**

Teniendo en cuenta que la recolección de datos se realizó en dos momentos y en un único tiempo, el criterio de la selección de la muestra fue intencional, es decir que el único criterio que se utilizó para escoger la población es que los participantes hayan culminado los talleres transversales y de apoyo que ofrece la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo de Compensar

La investigación se realizó sobre una muestra de 19 personas que se encontraban cesantes de empleo, que residen en la sabana centro y que culminaron el programa de capacitación de la Agencia de Gestión y Colocación de empleo Compensar Sede Tenjo.

El total de la muestra según el género estaba conformado por 13 mujeres y 7 hombres, se constató que 13 contaban con edades entre los 18 y 30 años, 6 con edades de 31 a 45 años, y 1 con más de 45, dentro de su formación encontramos: 1 con básica primaria. 10 con formación básica, 2 Tecnólogos, 2 Técnicos 3 profesionales y 3 con especialización. (Anexo 5)

Adicionalmente se evidencio que 10 personas se encontraban sin empleo hace aproximadamente 3 meses , 6 personas entre 4 a 6 meses y 3 personas llevaban más de 7 meses , lo que permitió obtener información desde las diferentes perspectivas que tiene cada usuario respecto al fenómeno de desempleo.

.Dicha muestra estuvo compuesta de forma heterogénea, previo consentimiento informado, debidamente firmado por cada una de las personas. (Anexo 1,2)

### **El Instrumento**

Las investigaciones basadas en Grupos Focales son consideradas como “una forma de recolectar datos cualitativos, la cual implica involucrar a un pequeño conjunto de personas en una discusión, en un grupo informal enfocado hacia un tema o serie de temas específicos”. (Dickinson, 2011), (p. 177).

Dicha técnica ha sido utilizada durante varias décadas para recoger datos cualitativos. Entre sus principales beneficios o ventajas encontramos que es un método económico, rápido y eficiente de obtener datos de múltiples sujetos. Otra ventaja es que el ambiente en que se desarrolla tiene un enfoque social Krueger 1994 (P.133)(Dickinson, 2011). Adicional a esto encontramos también la interacción con participantes donde su propósito fundamental es comprender el por qué y el cómo las personas piensan o sienten y la manera en que lo hacen, importa tanto lo que hay en común como lo que hay diferente en las experiencias de los participantes, y está indicado para cuando se desea aprender sobre experiencias o percepciones de los Participantes.

Krueger 1994 (P.133)., propuso que lo ideal es que un grupo focal tenga un equipo moderador el cual generalmente está compuesto por un moderador y un asistente el primero está encargado

de facilitar la discusión y estimular a los participantes a que hablen, y es el responsable de tomar notas que alimenten nuevas preguntas que potencialmente se podrían hacer.

El segundo debe tener las siguientes responsabilidades: a) grabar la sesión ya sea en audio o video, b) crear un ambiente propicio para la discusión, c) verificar los datos y ayudar al moderador en el análisis e interpretación de los datos, d) recoger toda la información no verbal que le sea posible para luego poder analizarla con la comunicación verbal obtenida del guion y las grabaciones de video.

Así las cosas y teniendo en cuenta la dinámica con la cual se llevó a cabo la Ruta de Capacitación ofrecida por la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo de Compensar, se estableció que el Grupo Focal será la técnica de recolección de datos que permitió obtener del grupo muestra, respuestas más objetivas, e informaciones más completas acerca de la percepción frente al programa de capacitación brindado.

Para la aplicación de la técnica escogida el total de participantes se dividió en dos grupos, los cuales permitieron contrastar la información y los resultados una vez aplicada la entrevista semiestructurada (Anexo3).

Los grupos focales se realizaron el 26 de marzo y el 28 de abril del 2016 respectivamente, en el salón No. 2 de la sede de Tenjo de la Agencia de Colocación de Empleo de Compensar, dicho salón estuvo dispuesto de tal forma que cuando se realizara la aplicación no se encontrarán sesgos en la aplicación, los espacios en los salones son, iluminados adecuadamente y carecían de distracciones que pudiera interferir en las respuestas dadas por los participantes, cada grupo fue monitoreado y grabado en video por las investigadoras con el fin de ser más honestas en la transcripción de las respuestas.

La aplicación de la técnica estuvo a cargo de las investigadoras, para lo cual cada una desempeñó un rol diferente e importante para el éxito de la técnica, una fue la moderadora del grupo y la otra realizó el papel de ayudante observadora, el rol de la orientadora fue transmitir las preguntas dadas en la entrevista semiestructurada e intervenir en los momentos en los cuales el debate lo ameritaba, el rol de la observadora fue estar atenta de los detalles que se dieron en el debate, así como los gestos verbales y no verbales, de igual manera tomó atenta nota de los aspectos de la entrevista, número de participantes y características de los entrevistados.

### **Aspectos Éticos del Estudio**

Aunque del cuerpo de este trabajo se deduce el compromiso ético del grupo investigador, no sobra poner de presente que en su desarrollo ésta investigación tendrán en cuenta como eje fundamental a los participantes, tanto como grupo como personas individualmente consideradas, a quienes se les dará un trato digno, decoroso y agradecido de su participación, acorde con el respeto a sus derechos fundamentales.

La expresión material de este comportamiento será la solicitud de otorgamiento del consentimiento informado, previa explicación al grupo participante, de la finalidad, características, implicaciones y posibles beneficios que arrojará el resultado de este trabajo

En el mismo sentido, la decisión de alguno o varios de los participantes de no participar en el estudio o de retirarse del mismo en cualquier momento, será respetada integralmente y sin lugar a interrogantes acerca de las razones que los motivan a ello.

Será muy importante en este punto, aclarar que la participación o no en el estudio y el contenido de las respuestas no tendrá incidencia alguna en la calidad del servicio que prestará la Agencia, en la cantidad y naturaleza de los beneficios otorgados por ésta, ni en la efectividad de una posible colocación en un nuevo empleo.

Del mismo modo, el grupo investigador es consciente que en virtud de la función y finalidades del presente trabajo, sus resultados deberán ser publicados y socializados, Ello garantizará la utilidad de la investigación, tanto para el grupo participante como para los futuros y potenciales accedentes al servicio prestado por la Agencia y posiblemente para la sociedad en general y la comunidad científica.

Por lo anterior se dará cumplimiento a la normatividad vigente y con el objeto de no vulnerar los derechos fundamentales de los participantes para los procedimientos de toma de información seleccionada se hace necesario hacer uso del llamado consentimiento informado (Anexo 1)

### **Análisis de la Información**

La técnica utilizada en la presente investigación es el análisis de información en el que se descubren conceptos de los datos recolectados y a medida que transcurre el análisis de datos se encuentra una explicación teórica y prácticamás amplia para el resultado final, la cual debe seguir una secuencia y un orden y se resume en los siguientes 4 pasos (Alvarez-Gayou 2005):

- 1) Obtener la información: por medio del registro de notas de campo de la obtención de diversos documentos dentro de los que encontramos entrevistas, observaciones o grupos de discusión, por lo tanto para la presente investigación el registro se obtendrá por medio guion de entrevista utilizado en la Técnica del Grupo Focal.
- 2) Capturar y ordenar la información: La captura de la información se realiza a través de diferentes medios a través del registro electrónico como grabaciones y videos o en papel notas tomadas por el observador del grupo focal, toda la información es transcrita en un formato legible que para este caso se plasmaron por medio de las Matrices de sentido. (Ver Anexo 6)
- 3) Codificar la información: es el proceso mediante el cual se agrupa la información en categorías para Rubin (2015.p. 4) estos códigos son etiquetas para signar significado a la información descriptiva durante la investigación.
- 4) Integrar Información: en esta fase se relacionan las categorías obtenidas en el paso anterior con los fundamentos teóricos de la investigación, primero se analiza, examina y compara dentro de cada categoría y luego el resultado se compara entre las diferentes categorías buscando los vínculos que puedan existir dentro de ellas.

Por lo anterior para hacer el análisis de la información, fue necesario utilizar los siguientes criterios: 1) Lo encontrado en la práctica es decir en la aplicación del Grupo Focal, 2) lo encontrado tras hacer el barrido teórico y 3) lo que piensan las investigadoras con respecto a su experiencia en el tema.

Estas categorías se construyeron teniendo en cuenta el barrido teórico que se hizo para la investigación, las categorías fueron apriori es decir construidas antes del proceso de recopilación de los datos y emergentes luego de recopilada la información. Cabrera, F. C. (2005). Indica que esta relación no solamente es dada entre los sujetos, también se da entre los sujetos y el objeto de investigación, en este caso particular entre los sujetos y entre estos y la ruta de capacitación.

Luego se realizó la transcripción de las entrevistas utilizando las grabaciones y transcripción electrónica, el paso siguiente a la transcripción de los resultados fue agrupar los datos en categorías, estas categorías fueron construidas por los investigadores permitiendo conclusiones profundas, las categorías que se analizaron fueron las siguientes:

1. Percepción de los participantes frente al desempleo
  - Motivo por el cual tomaron la Ruta de Capacitación
2. Percepción frente a la Ruta de Capacitación
  - Proyecto de vida y perfil laboral
  - Autoestima, seguridad, confianza
  - Competencias

### **Fases de la Investigación**

#### **I. Problema**

Inicialmente se escogió la organización a intervenir, para este caso, se eligió por consenso de los investigadores, de acuerdo a factores como: facilidad de acceso y disposición de la compañía para el proceso investigativo, Seguidamente se analizaron los motivos por el cual el gobierno decide implementar estrategias para la lucha contra el desempleo como son la creación de los programas de capacitación por medio de las agencias públicas de empleo lo que nos permitió ir estructurando el planteamiento del problema.

En cuanto al marco teórico, se hizo la revisión de la norma, investigaciones a nivel general y local del fenómeno del desempleo y algunos factores importantes aplicables que se relacionan en el objetivo de los programas de capacitación. De esta revisión, de tipo documental, se identificaron criterios que permitieron establecer la situación actual y sus implicaciones en el contexto social.

A partir de lo anterior, se precisa la pregunta de investigación y se definen los objetivos que le darán respuesta a la pregunta. Se identifica el enfoque de la investigación que en este caso es

cuantitativa con un paradigma hermenéutico, que busca interpretar los resultados y darle una comprensión respecto al contexto en el que se enmarca el estudio.

## II. Recolección de la información:

Esta fase permitió identificar qué estrategia de recolección era la más viable y cuál sería el criterio de selección de la muestra. Se identificó como estrategia de recolección de la información, el grupo focal, con un criterio de selección de la muestra intencional en el cual participaron 19 usuarios que culminaron el Programa de Capacitación de la Agencia de Gestión y Colocación sede Tenjo.

## III. Análisis

Se examinó la información por medio del análisis de información, utilizando las matrices las cuales integran, clasifican y visualizan la información, a partir de dos categorías, que permitieron formar una construcción de conocimientos, de las dos categorías emergen unas subcategorías que responden directamente a los objetivos específicos de la investigación.

## IV. Resultados

Es la última fase de la investigación que condujo a los resultados donde se evidenció la percepción de los usuarios frente al programa de capacitación de la Agencia de Gestión y Colocación Sede Tenjo. Finalmente se realizan conclusiones y recomendaciones.

Por último, se realizará el informe final sobre las conclusiones y recomendaciones de lo encontrado en la investigación. Se entregará una copia del documento final a la Universidad Piloto de Colombia y una copia a la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo de Compensar

### **Resultados**

Se examinó la información por medio del análisis de información, utilizando las matrices, a partir de dos categorías, la percepción de los usuarios frente al desempleo y la percepción de los usuarios frente al programa de capacitación el cual permitió, clasificar y visualizar la información para así obtener una percepción de los participantes frente a la Ruta de Capacitación Brindado por la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo Compensar. De las dos categorías emergen unas subcategorías como son: 1) motivo por el cual tomaron la ruta de capacitación, Autoestima,



Proyecto de vida, Seguridad y Confianza que responden directamente a los objetivos específicos de la investigación.

### **Percepción de la situación de desempleo**

La situación actual de desempleo percibida por la gran mayoría de los participantes y la condición con la que llegan los participantes antes de iniciar la ruta de capacitación indica que es un momento crítico devastador, un momento de incertidumbre, de depresión, desolación y tristeza, sin contar con la baja autoestima que genera estar sin empleo “es un momento devastador donde uno queda pues con incertidumbre diaria, como voy a respaldar mis gastos como voy a pagar mi estudio como voy a ayudar en la casa entonces es una situación bastante complicada yo creo que todos estamos acá en esta situación bien difícil” El trabajo forma parte del bienestar de la sociedad no solo porque es el primer sustento económico para cubrir las necesidades mínimas entre los que sobresalen el pago de gastos familiares y acceso a educación, sino por que cubre otro tipo de necesidades humanas afectando la relación interpersonal tal como lo señala el Participante 2: “para mi si fue muy fuerte el tema he digamos que me genero muchos problemas en mi casa con mi familia por que no estudiaba no aportaba no podía hacer nada para mí fue personalmente muy fuerte”

El empleo se convierte en la proyección social y cultural que todas las personas piensan que deben tener, cuando la persona tiene empleo se genera un estado de tranquilidad y plenitud, al estar en situación de desempleo se activan factores que ponen en estado de vulnerabilidad a quien vive esta situación debido a la generación de sentimientos de fracaso y derrota. “volver a buscar empleo con mi edad... me genero mucha tristeza y desolación, de una vez se me vino a la cabeza como voy a buscar empleo”.

Pero no solo las personas que se encuentran desempleadas se encuentran en un estado de inestabilidad laboral, inclusive personas que se encuentran empleados, perciben su empleo como precario el cual genera un malestar de enojo, insatisfacción y de desesperanza, ya que consideran que tiene las características y cualidades para un mejor afrontamiento laboral pero siguen estancadas en el misma ruta laboral “mi experiencia es un poco diferente digamos yo no estoy arrancando con mi experiencia laboral, yo tengo mucha experiencia laboral y llevo muchos años laborando y es frustrante de alguna manera pues que digamos llegas a cierta edad y con tantos años de experiencia y no estas ganado lo que tu consideras ya podrías estar ganado”

### **Motivos por los que se decide tomar la Ruta de Capacitación**

En relación directa con la situación de desempleo y todas las consecuencias citadas anteriormente los participantes señalan tener una fuerte expectativa por el programa de la ruta de capacitación al sentir que el gobierno por medio de las Agencias de Empleo y los demás organismos de control se preocupan por esta población tal como lo indica el Participante 4. “Es una herramienta importante que nos da el estado para podernos vincular nuevamente a la vida laboral.”

Los entrevistados indican que pese a la situación que están enfrentando y que en algunos casos ni siquiera saben cómo salir de esta situación el conocer este tipo de programas les genera una mayor motivación y esperanza al asumir un nuevo reto hacia la búsqueda de empleo, “Para mí fue muy motivante ya que en situación de desempleo en mi casa estaba angustiada, eh..... preocupada ya saber que de hecho el gobierno a través de las cajas se preocupa por uno, y que hay un acompañamiento, hay alguien que lo escucha a uno y le dice bueno le podemos ayudar de esta y esta forma en esa situación en caso de desespero y angustia de no saber qué hacer y que haya alguien que me aconseja y me guía y me dice que hay otras opciones es alentador” al percibir al ser humano desde su esencia, y al generar interés y preocupación por las necesidades de su desarrollo, el estado por medio de las Cajas de Compensación se convierten en un fuente importante de reclutamiento laboral.

De igual manera los participantes perciben los programas de la ruta de capacitación como una nueva oportunidad de aprendizaje “yo lo vi como una oportunidad y por mi parte como aprendizaje, aprendí cosas que ni tenía idea que existían.” Sin contar con la esperanza de recobrar ese bienestar social y emocional al poder relacionarse interpersonalmente según lo expone. “no solamente es el conocimiento que se obtiene si no también el interactuar con las demás personas, he de alguna manera ideas que se vienen a la cabeza o de pronto a nivel empresarial o personal”

### **Percepción sobre la ruta de capacitación**

La gran mayoría sin decir que la totalidad de los participantes argumentaron que las herramientas que ofrece el programa están diseñadas para todo tipo de formación, sin lugar a duda encamina a las personas hacia el mejoramiento de su perfil ocupacional, y la estructuración de su hoja de vida con el fin de la reincorporación al mercado laboral.

“se aprende a estar más activo en la búsqueda laboral pues por el bienestar de cada uno y nos da herramienta para mejorar nuestra presentación y venta personal en el proceso de selección y nos ayudan a estructurar la hoja de vida”

Como se comentó anteriormente algunos de los participantes evidenciaron estar frustrados, desmotivados y desolados al estar en condición de desempleados, por lo tanto un aprendizaje que aseguran les generó el programa fue el direccionamiento y re direccionamiento de su proyecto de vida, entendiéndose este como el porqué de la existencia humana, quienes son y a donde quieren llegar, generando sentido al presente, esta característica fue percibida en dos direcciones:

La primera en la población de estudio con una edad mayor a 37 y donde señalaron que la ruta de capacitación les ayudó a replantear su proyecto de vida, ya que les ofrece nuevas perceptivas para ser laboralmente independiente y no frustrarse en el momento de la reinserción laboral “el taller lo que sí me ha ayudado por lo menos es a recuperar esa ilusión, a no dejarme caer en la frustración, como decir bueno listo de pronto no consigas trabajo, de pronto he esto, pero tienes otras alternativas, puedes crear cosas nuevas salte de esta frustración y empieza; si no te rindas, porque en este momento digamos yo tengo 37 años, tengo 13 años de experiencia en psicología clínica tú te frustras y dices yo tiro la toalla”.

De otra parte la población entre los 21 y 28 años de edad, que actualmente están cursando su carrera profesional o la está finalizando, argumentan haber definido realmente su proyecto de vida, definir quiénes son, hacia donde quieren ir y en qué área se quieren desempeñar fue realmente alentador”

He aprendido desde lo más básico que es presentar la hoja de vida, como mi proyecto de vida, saber realmente para donde voy y lo que quiero hacer realmente de mi vida en cuanto a la parte profesional y laboral porque a veces uno pues se mete a trabajar en cualquier cosa y cualquier cosa yo puedo resultar trabajando en producción y resulta que de pronto eso no es en lo que yo realmente me quiero enfocar y pues lo que voy hacer es desviar mi hoja de vida”

### **Seguridad, Autoestima y Confianza**

En esta subcategoría es preciso indicar que los participantes señalan que una vez trazada la ruta de capacitación hacia la orientación laboral donde se aplican los tres saberes: saber, hacer y ser, los talleres brindaron esas herramientas para la presentación de una buena entrevista

laboral, sienten estar mejor preparados en el momento de su venta personal con mayor seguridad y Confianza al enfrentarse nuevamente a una reinserción laboral, al identificar las cualidades que tienen como persona y como poder resaltar estas capacidades en esta entrevista laboral:

Participante.1. “he conocido el gran potencial que tengo, la gran persona que soy y lo mucho que le puedo brindar a una empresa”, Participante .2. “no tenía esa confianza y volvió esa confianza en mí y pues estoy muy agradecido”. Participante.3. “Yo considero que lo más importante es que nos da las herramientas y nos permite tener seguridad sobre sí mismo confianza sobre sí mismo. Participante.4 “fortalecer eso frente a la confianza sobre sí mismo sobre mis capacidades y como hago yo para resaltarlas frente a la empresa y darle como ese valor agregado para que la empresa confié en mi trabajo y en mi ser para ser parte de la compañía y eso es algo que uno no tiene presente y es muy muy importante.”

### **Competencias**

El mercado laboral actual exige que tanto los empleados activos como los potenciales no solo estén capacitados profesionalmente si no que se adapten a un entorno cada vez más cambiante, por tal motivo el desarrollo de competencias transversales son claves para afrontar el mercado laboral por lo tanto los participantes señalan haber identificado estas competencias que necesitan desarrollar o adquirir para poder ser más competente en el mercado laboral “Participante.5 personalmente no sabía ni siquiera definir mis competencias, cuando iniciamos el taller una de las primeras preguntas y esa la hicieron desde orientación y era ¿cómo me definía yo y no, no, no, la supe responder y es que muchas veces uno no se conoce a sí mismo, unas de las.....he..... de las competencias que de pronto para mí personalmente es trabajo en equipo”. Participante .6. “Si unade las competencias que necesitan es trabajo en equipo que de alguna manera para poderme desempeñar laboralmente es una de las principales o de las que usualmente uno debe tener desarrollada para poder ir o poderse ubicar laboralmente porque si no tengo trabajo en equipo pues la verdad son muy pocos los trabajos en los que solamente necesiten de mi para poder realizar x actividad”

La población de estudio encontró que para que un perfil potencial sea valorado se requiere desarrollar la capacidad para trabajar en equipo, servicio al cliente y la capacidad de aprendizaje continuo. Participante.7. “en mi campo en mi área es muy importante la actitud de servicio cosa que por lo menos en mi caso no sabía de esta competencia, la actitud de servicio es muy

importante pues adicional que uno tiene que ser muy asertivo que tiene que tener diferentes competencias cuando cada uno salga a desempeñar un cargo en alguna compañía es muy importante esa habilidad de podernos comunicar de manera clara pero es un acompañamiento así mismo de trabajo en equipo ¡no! entonces si queremos fortalecer esa competencia también tenemos que ser muy muy buenos en ese tema de la comunicación.”

Los participantes señalan que los programas de capacitación no solo ayudaron a identificar y a definir las competencias laborales como trabajo en equipo, actitud de servicio y comunicación asertiva para ser laboralmente competentes, indican que los talleres también van enfocados a la parte motivacional y es desde allí que empieza a cambiar la perceptiva y el nuevo direccionamiento a ese estado de desempleo en el que se encuentran, aplicando este aprendizaje no solo a nivel colectivo si no individual “todo está enfocado a la parte motivacional, a la parte emocional en que tu mires como te estas comunicando como resuelves tus conflictos, recuperar creer en ti otra vez, ósea es una cosa muy interesante y eso a mí sí me ayudado en la parte de frustración a lidiar con mi frustración en no estar tan .....inconforme, tan triste y tan molesta”

Una vez revisada la información obtenida en la presente investigación, la cual tiene como propósito identificar la percepción de los usuarios sobre el Programa de Capacitación de la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo Compensar, es necesario correlacionar los datos de análisis a lo largo de la metodología con el planteamiento teórico que se propone como referente conceptual.

Dentro de los resultados obtenidos es pertinente resaltar el beneficio percibido por los participantes frente a los programas de capacitación brindados por la Agencia, el cual en principio se alinea con el objetivo de ley 1636 del 2013, ya que fue creada para articular y ejecutar un sistema de políticas activas y pasivas para mitigar los efectos de desempleo, facilitando la reinserción de los trabajadores al mercado laboral, encaminando a las personas cesantes hacia el mejoramiento de su perfil ocupacional y en el evento que por factores de edad, nivel de escolaridad, entre otros, sea difícil su reincorporación laboral, ofrecer nuevas perceptivas para ser laboralmente independientes y replantear su proyecto de vida.

Las repercusiones que puede generar el desempleo varían de una persona a otra de acuerdo a la experiencia laboral y personal, tal como lo manifiesta Jahoda (1987) el empleo es la base del

desarrollo humano, por lo tanto es una experiencia de privación que representa un cambio en la estructura social; relacionado a la percepción individual modificando aspecto psicológicamente emocionales como status personal, autoestima y motivación.

Para la población de estudio en particular se identificó esta condición anteriormente expuesta al indicar que la gran mayoría se encontraban en esta situación de frustración, inseguridad, inestabilidad y con un alto índice de desmotivación personal, si bien es cierto el objeto de la presente investigación no es conocer el estado emocional de las personas desempleadas que asisten al programa, si permitió identificar que a pesar de estar pasando por esta situación, los programas de capacitación recobran esa ilusión de estar nuevamente activos generando una motivación para sentirse útiles para la sociedad, sin contar con las herramientas adquiridas tanto a nivel personal como laboral.

Tal como lo manifiesta (Grotbert, 1995) la resiliencia es la capacidad humana para ser frente a la adversidades de la vida superarlas e incluso transformarlas, al ser los programas de capacitaciones voluntarios se puede indicar que la gran mayoría de los participantes que asisten a los programas de capacitación tienen un alto índice de resiliencia al transformar la situación de desempleo en escenarios para obtener aprendizaje y formación para poder superar esta condición.

Desde el área de la psicología se han realizado estudios de como los programas de capacitación son tan influyentes en el tema emocional y autoestima los cuales se refleja en la investigación realizada por (Balduzzi, 2010) donde indica que la capacitación es un proceso que produce en la persona una orientación hacia el aprendizaje continuo, al igual que la reestructuración de mapas mentales, con base a este aporte es posible decir que los programas generan ese aprendizaje continuo así como la adaptación y readaptación para un nuevo empleo, generando la estructuración y reestructuración en su proyecto de vida,

Es importante resaltar que no solo las personas que se encuentran cesantes de empleo se encuentran en condición de vulnerabilidad y desolación, ya que una pequeña parte de la población indico estar laborando pero sus trabajos no cumple con sus expectativas tanto a nivel salarial, como personal, la teoría de (Little, 1999) indica que cuando se asocia el stress con las tareas del puesto de trabajo surge la necesidad de un cambio y esta necesidad de cambio genera en la personas la percepción de desempleo dinámico y positivo.

Por lo tanto es preciso indicar que los programas de capacitación también pueden estar dirigidos a las personas en las que se evidencia esta percepción de desempleo dinámico buscando aportar herramientas que permitan re direccionar su proyecto de vida y generar esa nueva expectativa en la búsqueda de un nuevo empleo.

Continuando con la finalidad de los programas de capacitación se encuentra la teoría de (Siliceo, 2006) quien afirma que la capacitación contribuye a un proceso, denomínese este proceso como cambio, porque las personas adquieren habilidades para potencializar el talento, al igual que percepción de bienestar tanto en el ámbito laboral como en el personal y como resultado se obtiene un incremento en la motivación.

Pepe, Farnese, Avallone y Seccione, 2010; Taberero (2010) exponen que la autoeficacia es un mecanismo autorregulado que favorece que la persona consiga y mantenga la motivación adecuada para buscar empleo, los participantes percibieron un alto grado de autoeficacia ya que indicaron que una vez terminaron los talleres de capacitación recobraron esa motivación, autoconfianza y seguridad que habían perdido al estar desempleados.

La decisión de tomar la ruta de capacitación por los participantes obedece a esa autoeficacia percibida la cual influyo en sus pensamientos y creencias en la necesidad de autorregularse y tener mayor aspiración, proyectándose hacia un futuro laboralmente activo y competente, un componente implícito en la empleabilidad es la voluntad que tienen las personas para aprender y desarrollar competencias nuevas afrontando los cambios del entorno laboral e identificando las oportunidades de empleo y adquiriendo habilidades de auto presentación, herramientas adquiridas en la ruta de capacitación.

Las demandas del mercado laboral destacan la importancia de desarrollar competencias transversales por lo tanto el desarrollo de estas competencias en el proceso de inserción laboral facilitan el trabajo en equipo, la motivación, y la capacidad de aprendizaje continuo, las cuales son valoradas en el ámbito laboral, las competencias del saber, saber ser y saber hacer, definen el camino que se debe recorrer para convertirse en profesionales actualizados y competentes con un perfil potencial el cual requiere de la conjugación de diferentes aspectos como son conocimientos, pericia profesional y empleabilidad.

## Conclusiones

En esta investigación se encontró que los usuarios de la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo de Compensar Sede Tenjo que tomaron la ruta de capacitación perciben el proceso de la siguiente forma, por un lado se encontró que los usuarios perciben el proceso de desempleo como una situación que produce diferentes síntomas a nivel personal como depresión, desolación, tristeza, baja autoestima, desacierto, incertidumbre, dichos síntomas producen alteraciones significativas en el proyecto de vida, lo cual es determinante en el momento de asumir una actitud para una nueva vinculación laboral, en otras palabras las personas que presenten tristeza o depresión asumirán el tema de la reinserción laboral de manera distinta a una persona que presente incertidumbre al encontrarse en situación de desempleo, sin embargo se encontró que las personas asumen el desempleo como algo negativo para la continuación de sus planes y proyectos ya que siempre estos se basan en la vinculación laboral, es así que si cambia la vinculación laboral, cambia el proyecto de vida. Por otro lado, se encontró que hay síntomas a nivel social como la preocupación por no poder cubrir los gastos adquiridos, cambio de estatus, de ser empleado a ser desempleado y como esto es asumido por la sociedad en general, estar sin empleo causa problemas familiares, también se encontró que las personas sin empleo no pueden continuar con las mismas rutinas a las que estaban acostumbradas realizar por lo cual existen cambios de hábitos sociales.

Autores como Jahoda(1987) y Aparicio Trinidad (2003), coinciden que el desempleo produce efectos a nivel psicológico y psicosocial, sin embargo para Trinidad hay que tener en cuenta variables de personalidad ya que estas van a determinar si se asume de manera positiva o negativa este fenómeno, en los resultados se pudo observar que aunque algunas variables coincidían como el sexo y nivel educativo, los participantes asumían su proceso de desempleo de manera distinta por lo cual se corrobora lo afirmado por Trinidad.

Sin duda un aspecto relevante para todos los participantes de la capacitación fue la alteración de su proyecto de vida, luego de la capacitación los participantes expresan que los cambios para asumir de manera distinta su proyecto de vida fueron fundamentales para continuar con la búsqueda activa de empleo, dando paso a la generación de nuevas alternativas para asumir la



búsqueda y ser efectivos en la misma, en este aspecto hubo coincidencias ya que siempre se encontraron frases positivas para resaltar que las herramientas brindadas son efectivas en la cotidianidad por lo cual observan cambios inmediatos en la forma de asumir el proceso de inserción laboral.

Los participantes que pasaron por la ruta de capacitación coinciden en que mejoraron su confianza, la misma que habían perdido luego de haber quedado desempleados, otros coinciden en que volvió la seguridad a ellos, su autoestima subió, en la investigación se encontró que los síntomas a nivel personal por causa de quedar sin empleo cambiaron luego de pasar la ruta de capacitación, la medida del cambio individual no se tomó, sin embargo se encontró de manera generalizada que los síntomas se asumen de manera positiva y se superan dando lugar a alternativas más activas con respecto a la toma de decisiones para pasar de estar sin empleo a nuevamente estar empleados, esto hace que las personas asuman el proceso de búsqueda de trabajo de manera positiva, viendo oportunidades para vincularse laboralmente.

Perciben la ruta de capacitación como algo positivo ya que identificaron y fortalecieron competencias laborales, el trabajo de las capacitaciones centrado en el crecimiento y desarrollo personal llevo a los participantes a un encontrarse con ellos mismos y les dio la posibilidad dereflexionar con respecto a los aspectos que debían mejorar para su crecimiento y este crecimiento en la identificación de competencias para sí vinculación laboral, por lo cual algunos participantes afirmaron que identificaron sus competencia y otros expresaron que aunque sabían que tenían las competencias les costaba trabajo expresarlas por lo cual luego de la capacitación ven a la misma como la que dio la posibilidad de desarrollar dichas competencias.

Para terminar los participantes perciben la ruta de capacitación que ofrece la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo de Compensar sede Tenjocomo una experiencia positiva, por un lado los aspectos psicológicos de los participantes cambiaron, luego de la ruta de capacitación ningún participante afirmo haber tenido síntomas o sentimientos de desolación, tristeza, incertidumbre entre otros, en este mismo sentido también cambia la manera de asumir los cambios por los cuales están pasando ya que no se puede afirmar que cambiaron su problemas económicos y que no existió una alteración de su proyecto de vida sin embargo se encontró que los participantes

asumen estos inconvenientes de manera distinta, es decir que aprendieron a sortear de manera positiva esta alteración de su proyecto de vida.

### **Recomendaciones**

Luego de hacer la investigación se sugiere a los departamentos de Gestión Humana de las empresas que alineen sus procesos de selección y de despido de personal con las Agencias de Gestión y Colocación de Empleo, está comprobado que el proceso de capacitación es un proceso que gusta y que las personas lo reconocen como algo positivo para continuar con su proyecto de vida, por lo cual puede mitigar el impacto de los despidos cuando estos se den, dando la posibilidad de brindar una alternativa viable y practica a las personas que pasen por este proceso dentro de sus organizaciones, en el tema de la contratación las organizaciones pueden acceder a personas idóneas para las diferentes vacantes que abran en sus organizaciones.

Impulsar desde los departamentos de Gestión Humana iniciativas de emprendimiento, las cuales pueden dar soluciones a las necesidades de la población cesante y convertirse en generadores de empleo, lo que se quiere es que se mire a la Gestión Humana como lo que es un área que piense en las personas antes que en la producción, las organizaciones tienen diferentes departamentos que piensan en la organización de manera distinta como el área comercial que debe vender, el área de producción que debe sacar productos de calidad, sin embargo el departamento de talento humano debe pensar en los humanos pero parece que esto se desdibujó en algún momento y por pensar en el dinero de las organizaciones se olvidó la esencia del mismo, es deber de nosotros los de Talento

Humano poner en contexto a los empleados, para que a partir de un principio de realidad las personas que están en una edad en la que será difícil su vinculación en otras compañías puedan tener alternativas para generar ingresos y las que no están en esta edad pero lo quieren hacer también lo hagan, pues estas son personas que construyeron la organización y que por distintos motivos no son valiosos para la misma en ese momento, sin embargo la organización puede brindar alternativas haciendo un emprendimiento guiado, capacitando y mostrando la mejor forma de invertir su liquidación y el dinero con el que salen el departamento debe brindar la

posibilidad de minimizar el riesgo de pérdida por lo cual debe ser una alternativa viable y esta se debe trabajar desde los departamentos de Talento Humano.

Por último y no menos importante la posibilidad de modificar los organigramas, los departamentos de Talento Humano pueden hacer propuestas para que en sus organizaciones se abran nuevos cargos de tal manera que se generen nuevos empleos buscando la productividad de la empresa y se mitigue el desempleo. En últimas es una propuesta de pensar en seres humanos más que en

Productividad, no estamos diciendo que no exista productividad, pero que si puede haber un equilibrio entre talento humano y productividad que lleve a tener organizaciones sanas y con trabajadores felices, el caso de la investigación planteada y de estas rutas de capacitación demuestra que pensar en las personas funciona y puede que se vuelvan personas más productivas que construyan país día a día.

## REFERENCIAS

Aparicio Aurora. El Cuestionario. Métodos de Investigación Avanzada. Revista de Investigación de la Universidad Autónoma de México. Recuperado de: [www.uam.es/personal\\_pdi/stmaria/jmurillo/Met\\_Inves\\_Avan/Presentaciones/Cuestionario\\_\(trab\).pdf](http://www.uam.es/personal_pdi/stmaria/jmurillo/Met_Inves_Avan/Presentaciones/Cuestionario_(trab).pdf)

Arango, L. E., & Posada, C. E. (2001). El desempleo en Colombia. Borradores de Economía, 176.

Así se calculan las cifras de desempleo en Colombia. (23 de Septiembre de 2014). Revista *Dinero*, País.

Balduzzi, M. (2010). Psicología y Trabajo. Una relación posible. Buenos Aires: Eudeba.

Bandura, A. y Jeffery, R. (1973). Role of symbolic coding and rehearsal processes in observational learning. *Journal of personality and social psychology*, Vol 26, No 1, pp 122-130

Bonilla E. Castro, P. R. (1997). *Más Allá del Dilema de los Métodos*. Bogota : Norma .

Buendía José (1990) Psicopatología del Desempleo. Universidad de Murcia

Colombia Aprende. Ministerio de Educación. Día internacional del trabajo. Recuperado 2 de Agosto de 2015 de <http://www.colombiaaprende.edu.co/html/home/1592/article-159133.html>

Castro, E. B. (1997). Mas Allá del Dilema de los Metodos . Bogota : Norma .

Compensar. (2015). *Proyecto de Viabilidad Gestion del Empleo y el Emprendimiento Compensar*. Bogota: Compensar.

Compensar, A. (2014). Planillas Planimetrías.

Compensar, A. d. (2014). *Ruta de Empleabilidad* . Bogota : Compensar .

*Conclusiones sobre los efectos psicológicos del desempleo en la juventud*. (1993). Obtenido de Revista de psicología del trabajo y de las organizaciones pag 51-62: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=109475>

Corporación Latinobarómetro. (2013). *Informe 2013*. Santiago de Chile: Banco de Datos en Línea [www.latinobarometro.org](http://www.latinobarometro.org).

Correa, S. (1 de junio de 2013). *Cuantitativ*. Recuperado el 6 de noviembre de 2015, de Investigación Cualitativa Tipo Fenomenológica: <http://hilanasuskys.blogspot.com.co/>

Demetrio, Q. (2008). El pasado de Colombia: Lecciones de historia patria. Medellín: CI Paniberica Ltda., pp. 109. ISBN 978-950-98455-3-0

Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE). Mercado Laboral Principales Resultados Septiembre de 2015 (2015), en <http://www.dane.gov.co/index.php/mercado-laboral/empleo-y-desempleo>

Dickinson, W. B. (2011). Un marco cualitativo para la recolección de datos en la investigación basada en grupos focales. *Paradigmas*, 127.

Diseño y validación de un instrumento de evaluación de Actitudes hacia la Búsqueda de Empleo (A.B.E.) Universidad Jame

El Paradigma Hermenéutico, La Investigación Cualitativa para el Doctorado en Educación de la Universidad Autónoma de Guadalajara. Recuperado el 8 de Octubre de 2013 de <https://prezi.com/3idx6un3nezq/el-paradigma-hermeneutico-la-investigacion-cualitativa>

Garrido, A. p.-2.-3.-4. (2009). Desempleo. *Diccionario crítico de ciencias sociales*, 1-2-3-4.

Hernández S., R., Fernández C., C. y Baptista L., P. (2006). Metodología de la investigación. 4ª Ed. México. Editorial McGraw-Hill.

Husserl E. (1998) Invitación a la Fenomenología. Barcelona. Paidós.

Iribarría, J. A. D. P., Ruiz, M. A., Pardo, A., & San Martín, R. (2002). Efectos de la Duración del Desempleo entre los Desempleados. *Psicothema*.

Jahoda, M. (1987). Empleo y desempleo: un análisis socio-psicológico. Ediciones Morata.

Kalmanovitz, S. (2006). El PIB de la nueva granada en 1800: auge colonial, estancamiento republicano. *Revista de Economía Institucional*, 8(15), 161-183. Recuperado el 4 marzo de 2015 de [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0124-59962006000200007&lng=es&nrm=iso](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0124-59962006000200007&lng=es&nrm=iso)

- La Cepal prevé aumento del desempleo a 6.2% en el 2015. (14 de mayo de 2015). *Diario Económico Portafolio*, pág. Opinión.
- Leal, N. (s.f.). El Método Fenomenológico, Principios, Momentos y Reducciones. *Revista Informe de Investigaciones Educativas*.
- Maglio, A. I.-R. (2010). INESTABILIDAD LABORAL. PRESENTACIÓN DE UN MODELO EMPÍRICO p. 3-6. *Orientación y Sociedad*, 3-6.
- Márquez, G. (1998). El desempleo en América Latina y el Caribe a mediados de los años 90 (No. 377). Working Paper, Inter-American Development Bank, Office of the Chief Economist.
- Martínez, F. T. (2012). Fenomenología como método de investigación: Una opción para el profesional. *Medigraphic.com.mx*.
- Martínez, M. (1989). Comportamiento Humano. (Nuevos Métodos de Investigación). México: Trillas.
- Meneses, J. y Rodríguez, D. (2011). El cuestionario y la entrevista. Recuperado de [http://femrecerca.cat/meneses/files/pid\\_00174026.pdf](http://femrecerca.cat/meneses/files/pid_00174026.pdf)
- Medina, B. (27 de Enero de 2014). *Teorías del desempleo*. Obtenido de <https://prezi.com/7zvcxryelq5a/teorias-del-desempleo/>
- Medina, B. (27 de Enero de 2014). *TEORIAS DEL DESEMPLEO*. Obtenido de Prezi: <https://prezi.com/7zvcxryelq5a/teorias-del-desempleo/>
- Medina, B. (s.f.). *Teorías del desempleo*.
- Melgarejo, L. M. (1994). Sobre el concepto de percepción. *Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*, 2-3.
- Mora, J. J. (26 de Junio de 2014). Análisis / El empleo y desempleo de los jóvenes en Colombia. Bogota, Colombia.
- M.M. García Calvente Ei. Mateo Rodríguez (2000) –EL Grupo Focal como Técnica de Investigación Cualitativa en Salud
- NEGOCIOS, E. Y. (30 de Junio de 2015). Desempleo en el mes de mayo se ubicó en 8,9 por ciento. Bogota, Colombia.
- Núñez, J., & Bernal, R. (1997). El desempleo en Colombia: tasa natural, desempleo cíclico y estructural y la duración del desempleo
- Proyecto de Viabilidad Gestion del empleo y el emprendimiento de Compensar. 2. p.2, A. d. (2015).
- Pobreza en Colombia: tipos de medición y evolución de políticas entre los años 1950 y 2000* p.8 y 9. (20 de 12 de 2002). Obtenido de Estudios Gerenciales: [http://www.icesi.edu.co/revistas/index.php/estudios\\_gerenciales/article/view/96/html](http://www.icesi.edu.co/revistas/index.php/estudios_gerenciales/article/view/96/html)
- Portafolio. (Octubre de 2015). La Cepal prevé aumento del desempleo a 6,2 % en el 2015. *Portafolio.co*.
- Programa de las Naciones Unidad para el Desarrollo. (2004). *La Democracia en América Latina*. Buenos Aires: Aguilar, Altea, Taurus, Alfaguara, S.A.
- Reina, O. (2010) Los proyectos futuros de la motivación: Una mirada desde la Psicología. Contribuciones a las Ciencias Sociales. ISSN: 1988-7833. Recuperado de [www.eumed.net/rev/ccss/08/orr.htm](http://www.eumed.net/rev/ccss/08/orr.htm).
- Rodríguez, Y. G. (1993). Conclusiones sobre los efectos psicológicos del desempleo en la juventud. Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid.
- Rodríguez, G., Gil J. & García E. (1999). Metodología de la Investigación Cualitativa. Granada: Ediciones Aljibe.
- Sandoval, C. (1996). Investigación Cualitativa. Bogotá. Instituto Colombiano para el fomento de La educación superior; pp. 11-128.

- Trabajo, Organización Internacional del p.1. (2015). El empleo en plena Mutación. *Perspectivas sociales del mundo*, 1,2.
- Trejo, M. F. (2012). Fenomenología como Metodo de Investigación: Una Opcion para el Profesional. *Medigrafic.org.mx*, 98 - 101.
- Técnica de Investigación Cualitativa: El Cuestionario. Recuperado de: <http://investicualitativa.wikispaces.com>
- Tirado, M. A. (1971). Introducción a la historia económica de Colombia. Universidad Nacional de Colombia. 1ª Ed.
- Torres, R. (2015). Perspectivas Sociales y del Empleo en el Mundo: El empleo en plena mutación. *World of Work Report*, 2015(2), i-7.
- Unidad Servicio Publico de empleo . (s.f.). *Informe rendicon de cuentas 2014*. Obtenido de Servicio de Empleo.

## ANEXOS

## Anexo 1

**MODELO CONSENTIMIENTO INFORMADO GRUPOS FOCALES**

Estimado(a) Señor/Señora:

**Introducción/Objetivo:**

Usted ha sido invitado a participar en el Proyecto de investigación, titulado Percepción de los usuarios sobre el programa de capacitación de la agencia de gestión y colocación de empleo Compensar sede Tenjocuyo investigador responsable son las estudiantes de la especialización en gestión humana de las organizaciones Martha Patricia Rojas y Mónica Andrea Roa. El objetivo del estudio es identificar la percepción de los usuarios acerca del programa de capacitación brindado por la agencia de gestión y colocación de empleo de Compensar. El estudio se está realizando con usuarios inscritos en la agencia en la ruta de capacitación planteada.

**Procedimientos:**

Si Usted acepta participar en el estudio:

Le invitaremos a participar en un grupo de discusión, junto con otras personas como usted, para conocer sus opiniones y experiencias acerca de la experiencia que ha obtenido durante la ejecución del taller. Es importante aclarar que no habrán respuestas correctas ni incorrectas, solamente queremos conocer su opinión acerca de este tema.

El grupo de discusión tendrá una duración aproximada de 1 hora (de 3:00 a 4:00 pm), y se llevará a cabo en las instalaciones de la sede de Tenjo Salón 2. Si usted está de acuerdo, se audio grabará la discusión que se dé dentro de este grupo con la única finalidad de tener registrada toda la información y poder analizarla.

**Beneficios:** Usted no recibirá un beneficio directo por su participación en el estudio, sin embargo si usted acepta participar, estará colaborando con la Universidad Piloto de Colombia facultad de ciencias humanas.

**Confidencialidad:** Toda la información que Usted nos proporcione para el estudio será de carácter estrictamente confidencial. Será utilizada únicamente por el equipo de investigación del proyecto y no estará disponible para ningún otro propósito. Aun cuando no podemos garantizar que los asistentes al grupo guarden la confidencialidad de la información que se discuta, se les invitará a que eviten comentarla con otras personas.

Para asegurar la confidencialidad de sus datos, usted quedará identificado(a) con un número y no con su nombre. Los resultados de este estudio serán publicados con fines científicos, pero se presentarán de tal manera que no podrá ser identificado(a).

**Riesgos Potenciales/Compensación:** Los riesgos potenciales que implican su participación en el grupo de discusión son mínimos. Si alguna de las preguntas o temas que se traten en el grupo le hicieran sentir un poco incómodo(a), tiene el derecho de no comentar al respecto. Es importante aclararle que Usted no recibirá pago alguno por participar en el grupo de discusión, y tampoco tendrá costo alguno para usted.

**Participación Voluntaria/Retiro:** La participación en este estudio es absolutamente voluntaria. Usted está en plena libertad de negarse a participar o de retirar su participación del mismo en cualquier momento. Su decisión de participar o de no participar no afectará de ninguna manera la forma en cómo le tratan en la agencia de gestión y colocación de empleo.

**Datos de contacto:**

Cualquier pregunta que Usted desee hacer durante el proceso de investigación podrá contactar a las estudiantes Martha Patricia Rojas Celular 3202275103 o Mónica Andrea Roa, Celular: 3002865825, Correo electrónico: [mprojitas\\_82@hotmail.com](mailto:mprojitas_82@hotmail.com) o [monicaandrea06@gmail.com](mailto:monicaandrea06@gmail.com).

Agradezco desde ya su colaboración, y le saludo cordialmente.

Martha Patricia Rojas y Mónica Roa

Estudiantes Especialización Gestión Humana de las Organizaciones.

**Anexo 2**



**CONSENTIMIENTO INFORMADO****UNIVERSIDAD PILOTO DE COLOMBIA****ESPECIALIZACION EN GESTIÓN HUMANA DE LAS ORGANIZACIONES**

FECHA \_\_\_\_\_

Yo \_\_\_\_\_, Con documento de identidad C.C. \_\_\_\_  
T.I. \_\_\_\_Otro\_\_\_\_ Cual \_\_\_\_\_No. \_\_\_\_\_, certifico que he sido informado (a) con claridad y veracidad debida respecto al ejercicio académico, que las estudiantes MONICA ANDREA ROA y MARTHA PATRICIA ROJAS, me han invitado a participar, con el objetivo de identificar la percepción de los usuarios sobre los programas de capacitación que brinda la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo Compensar Sede Tenjo: que actuó consecuente libre y voluntariamente como colaborador. Soy conocedor (a) de la autonomía suficiente que poseo para retirarme u oponerme al ejercicio académico, cuando lo estime conveniente y sin necesidad de justificación alguna.

Que se respeta la buena fe, la confiabilidad e intimidad de la información por mi suministrada.

\_\_\_\_\_  
Participante

C.C.

\_\_\_\_\_  
Y \_\_\_\_\_

Estudiantes

**ENTREVISTA GRUPO FOCAL A LOS PARTICIPANTES INSCRITOS EN LA RUTA DE CAPACITACION DE LA AGENCIA DE EMPLEO COMPENSAR SEDE TENJO.**

**Objetivo General:** Identificar la percepción de los usuarios acerca del programa de capacitación brindado por la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo de Compensar.

**Temas Globales:** Ruta de Capacitación Agencia de Empleo

**Formulación de Preguntas:**

- ¿Todas las personas que fueron seleccionadas tomaron la misma ruta de capacitación habilitada por el Servicio Público de Empleo y las cuales se encuentran en situación de desempleo: alguno de ustedes quisiera contarnos de su experiencia al respecto?
- ¿Recuerda usted que sintió o pensó en ese momento?
- ¿Recuerda alguna ocasión en la que pensó estar sin empleo?
- ¿Que alternativas ha pensado para salir de esta situación?
- ¿Qué piensa del programa que ofrece la agencia?
- ¿Cuándo tuvo la entrevista con el orientador y le hablaron de la ruta de capacitación que expectativas le generó?
- ¿Qué es lo que más le gusto?
- ¿Comente una breve experiencia sobre el programa de capacitación?
- ¿Recuerdan las competencias que se desarrollaron en la ruta de capacitación?
- ¿Ha cambiado su forma de asumir la entrevista laboral?
- ¿Tienen alguna sugerencia referente a los contenidos del taller?
- ¿Usted recomendaría los talleres que acaba de finalizar?

**Preguntas de Apoyo:**

- ¿Qué habilidades descubrió en este taller que usted desconocía de usted mismo?
- ¿Si pudiera solicitar un tema para agregar a estas capacitaciones cual propondría usted?

Se les agradece a las personas por su participación y calidad de sus respuestas que se obtuvieron a las preguntas.

**GUIA DE OBSERVACION-**

Fecha: \_\_\_\_\_ Hora: \_\_\_\_\_ Inicia : \_\_\_\_\_

Finaliza: \_\_\_\_\_

Duración: \_\_\_\_\_

1. Nombre de la Comunidad: \_\_\_\_\_

Breve Descripción: \_\_\_\_\_

2. Lugar de Reunión: \_\_\_\_\_

Breve Descripción: \_\_\_\_\_

3. Número de Participantes:

Nombres y Características (Edad, Sexo,)

a) \_\_\_\_\_

b) \_\_\_\_\_

c) \_\_\_\_\_

d) \_\_\_\_\_

e) \_\_\_\_\_

f) \_\_\_\_\_

g) \_\_\_\_\_

h) \_\_\_\_\_

4. Dinámica del Grupo :

- Nivel de Participación
- Interese, Cansancio, Aburrimiento
- Opiniones más generalizadas

## Anexo 5

MUESTREO DE GRUPO FOCAL	
AGENCIA DE GESTIÓN Y COLOCACION DE EMPLEO	
CARACTERISTICAS DE LA COMUNIDAD	
<b>1. DEMOGRAFICAS</b>	
<b>A. SEXO</b>	
HOMBRES	7
MUJERES	13
<b>B. EDAD</b>	
18-30	13
31-45	6
46-60	1
60 Y MÁS	0
<b>2. ECONOMICAS</b>	
<b>A. INTERÉS OCUPACIONAL</b>	
ASISTENTES ADMINISTRATIVOS	1
CONSEJEROS TRABAJADORES	2
EMPLEADOS DE ARCHIVO E INFORMACIÓN	1
ESPECIALISTAS FINANCIEROS	1
INGENIEROS	2
LIMPIEZA DE EDIFICIOS Y CONTROL DE PESTES	2
OPERADORES DE VEHÍCULOS A MOTOR	1
OTRAS OCUPACIONES RELACIONADAS CON ASISTENCIA ADMINISTRATIVA	9
<b>NIVEL ACADEMICO</b>	
PRIMARIA	1
BACHILLERATO	10
TECNICO	2
TECNOLOGO	2
PROFESIONAL	3
ESPECIALIZACION	2
OTROS	0

**Anexo. 6****Tabla. 1***Categoría: Percepción de Desempleo*

Subcategoría:

1. Percepción de la situación de Desempleo
2. Motivo por el cual deciden Tomar la ruta de capacitación

PERCEPCION DE LA SITUACION FRENTE AL DESEMPLEO	MOTIVO POR EL CUAL TOMAN LA RUTA
<p>Participante.1. es un momento devastador donde uno queda pues con incertidumbre diaria, como voy a respaldar mis gastos como voy a pagar mi estudio como voy a ayudar en la casa entonces es una situación bastante complicada yo creo que todos estamos acá en esta situación bien difícil . Participante .2 yo en este momento estoy atravesando una situación realmente complicada pues trabajo o pago mis estudios o hago lo demás por lo que no he podido es ubicarme laboralmente. Participante.3. yo iba a decir que es difícil cuando a uno le dicen se queda sin trabajo porque en mi caso yo tengo un bebe pequeño, entonces...no tengo esposo, soy madre soltera quien me puede colaborar a mí con mi bebe quien le va a permitir tener su alimento diario el cuidado el jardín entonces pues realmente es difícil. Participante.4.para mi si fue muy fuerte el tema he digamos que me genero muchos problemas en mi casa con mi familia por que no estudiaba no aportaba nopodía hacer nada para mí fue personalmente muy fuerte. Participante.5. cuando uno está en situación de desempleo</p>	<p>Participante.1.creo que con estos talleres que compensar está ofreciendo pues voy a poder profundizar en muchas cosas para poder, he mostrar mis conocimientos en las empresas.Participante.2.escuche de los talleres y por eso vine a compensar a ver si ellos me ayudan a conseguir empleo.Participante.3.estoy haciendo estos talleres pues con el fin de poder fortalecer un poquito el tema de mi hoja de vida y lo que es una entrevista. Participante.4. decidí tomar la ruta de capacitacion porquesé que compensar tiene los beneficios he de las condiciones empresariales, entonces mi expectativa es poder encontrar un empleo en mi area.Participante.5. Mipropósito es poder fortalecerme en temas de entrevista y poder por medio de la agencia hacer contactos pues con más empresas.Participante.6. Fui a compensar para, pues tengo excelente referencia sobre los talleres, sobre la formación que se da acá y sobre la opción de encontrar trabajo.Participante.7. Conocí lo de los talleres y pues quise inscribirme para haber que podida pues mejorar en mi hoja</p>

---

lo primero que se le viene a la cabeza es: las deudas, la familia, los hijos.

Participante6. Como padre la preocupación de sostener mi familia, la pensión de mis hijos, la alimentación.

Participante.7. si a mí lo primero que se me vino a la cabeza fue la ine... la ine..Inexperiencia a nivel laboral.

Participante.8. El desempleo genera tristeza,

Participante.9 a mí me genero desolación y preocupaciónParticipante.10. Amí me genero impotencia y mucha frustración.

Participante.11.volver a buscar empleo con mi edad... me genero mucha tristeza y desolación, de una vez se me vino a la cabeza como voy a buscar empleo. Participante.12. yo no estoy arrancando con mi experiencia laboral, yo tengo mucha experiencia laboral y llevo muchos años laborando y es frustrante de alguna manera pues que digamos llegas a cierta edad y con tantos años de experiencia y estas desempleado no estas ganado lo que tu consideras ya podrías estar ganado, porque has escalado porque has hecho toda una carrera profesional y especializacion.etc.

de vida en la presentación para poder aplicar en el empleo que me ofrezca la agencia.Participante.8. Tomar este tipo de capacitaciones, le puede dar la orientación que le ayuda a definir claramente que es lo que necesita y hacia donde debe enfocar su búsqueda laboral y adicional a eso la posibilidad que lo pueden remitir a empresas conocidas. Participante. 9. considero que es una herramienta importante que nos da el estado para podernos vincular nuevamente a la vida laboral. Participante.10. ya saber que de hecho el gobierno a través de las cajas se preocupa por uno, y que hay un acompañamiento, hay alguien que lo escucha a uno y le dice bueno le podemos ayudar de esta y esta forma en esa situación en caso de desespero y angustia de no saber qué hacer y que hay alguien que me aconseja y me guía y me dice que hay otras opciones. Participante.11. la idea de venir al taller fue precisamenteporque cuando uno habla con las otras personas que lo han terminado, han tenido muy buena experiencia de esto y tienen una muy buena imagen de los programas y los talleres, todos cuentan que es muy bueno, muy chévere y es hasta contagioso,

**Tabla. 2***Categoría: Percepción de la Ruta de Capacitación*

Subcategoría:

1. Proyecto de vida y Perfil Laboral
2. Autoestima, seguridad y autoconfianza
3. Competencias

PROYECTO DE VIDA Y PERFIL	AUTOESTIMA, SEGURIDAD Y CONFIANZA	COMPETENCIAS
<p>Participante.1. he empezado a desarrollar los talleres y he evidenciado que es favorable y que las herramientas que nos ofrecen aplica para todo tipo de formación, entonces pues es una buena oportunidad y pues me da algunas herramientas para ese proceso de búsqueda de trabajo.Participante.2. He recibido la asesoría de los profesionales en cuanto a la estructuración de mi hoja de vida y de mi perfil laboral y pues las expectativas que he obtenido del programa son muy altas. Participante.3. he tenido todo los servicios de acompañamiento en cuanto asesoría, como presentar una entrevista y demás, y</p>	<p>Participante.1.he conocido el gran potencial que tengo, la gran persona que soy y lo mucho que le puedo brindar a una empresa, Participante.2.no tenía esa confianza y volvió esa confianza en mí y pues estoy muy agradecido. Participante.3. Yo considero que lo más importante es que nos da las herramientas y nos permite tener seguridad sobre sí mismo confianza sobre sí mismo Participante.4 fortalecer eso frente a la confianza sobre sí mismo sobre mis capacidades sobre mis propias competencias y como hago yo para resaltarlas frente a la empresa y darle como ese valor agregado para que la empresa confié en mi trabajo y en mi ser para ser parte de la compañía y eso es algo que uno no tiene presente y es muy muy</p>	<p>Participante.1.lo que han hecho estos talleres es fortalecer esas competencias que tal vez yo tenía pero no conocía. Participante.2. este espacio me permitió seguir con el crecimiento profesional que tengo, terminar mi carrera profesional y seguir desarrollando mis competencias para ubicarme laboralmente. Participante.3. las capacitaciones le sirve mucho tanto para la vida personal como la parte laboral, temas como trabajo en equipo, manejo de comunicación asertiva, muchas cosas que un ve que en las empresas son</p>

adicional he pues como manejar la hoja de vida en la entrevista y demás entonces estoy muy contenta y adicional ha sido una experiencia enriquecedora. Participante.4. Tomareste tipo de capacitaciones, le puede dar la orientación que le ayuda a definir claramente que es lo que necesita y hacia donde debe enfocar su búsqueda laboral. Participante.5. en los talleres lo que nos explicaban era como saber a dónde quiero ir ó sea que quiero hacer yo realmente cual es mi perfil y no empapelar a un todo municipio con cualquier cargo si no definitivamente enfocarme a lo que yo quiero. Participante.6. no solamente es el conocimiento que se obtiene si no también el interactuar con las demás personas, he de alguna manera ideas que se vienen a la cabeza con de pronto a nivel empresarial, de pronto ser independiente o definitivamente conformar una empresa si ayuda mucho. Participante.7. nos pone a reflexionar sobre el proyecto de vida que cada uno tiene, eso es como el primer enfoque que le dan a los cursos que en realidad uno defina qué es lo que quiere hacer, que es lo que va hacer para conseguir un buen empleo que opciones se abre uno mismo por que no puede estar pendiente de que hay me van a llamar de tal empresa. Participante.8. estar como más activo en la búsqueda laboral pues por el bienestar de cada uno y nos da herramienta para mejorar nuestra presentación en el

importante. Participante.5. se adquiere una seguridad en sí mismo muy alta ya vas con más confianza en el momento de la entrevista, sabes cuales son las pautas, cuando tienes que hablar, usar un tono de voz adecuado. P.6. vas con mayor seguridad en cuanto si vas para una empresa puedes llevar información de la empresa, a que se dedica y eso es un plus adicional en el momento de la entrevista. Participante.7. cosas tan básicas como aprender que no debo dejar el bolso yo soy muy ansiosa, entonces no puedo dejar nada en mis manos porque o si no, no voy a dejar de moverlo entonces aprendí que el bolso que es con lo que uno carga lo debo dejar en el piso y tratar de dejar las manos libres para mostrar más seguridad. Participante.8. aprendí a tener más capacidad de decisión. Participante.9. los talleres nos dan herramientas y en el momento de presentarse a una oferta laboral tengo mayor seguridad. Participante.10. lo que pasa es que en una entrevista uno es muy tímido normalmente si a uno le preguntan un perfil profesional pues uno no lo sabe decir por miedo o por que de pronto uno lo diga mal, pero ya con este taller pues uno va más enfocado en la experiencia que tiene en los valores que tiene uno como persona. Participante.11. han estado muy pendientes de nosotros por mi parte yo inscribí mi hoja de vida y al otro día fui contactado, y lo llaman a uno, eso lo motiva a uno y dice si ellos están pendientes voy a asistir. Participante.12. el taller lo que si me ha ayudado por lo menos es a recuperar esa ilusión, a no dejarme caer en la frustración, ó sea como decir bueno listo de pronto no consigas trabajo, de pronto he esto, pero tienes otras alternativas, puedes crear cosas nuevas salte

necesarias y esos temas son muy importantes y se ven al final de la capacitación. Participante.4. nos ayudan también como a revisar las competencias más importantes que tenemos que tener pues para encontrar un trabajo. Participante.5. personalmente no sabía ni siquiera definir mis competencias, cuando iniciamos el taller una de las primeras preguntas y esa la hicieron desde orientación y era ¿cómo me definía yo y no no la supe responder y es que muchas veces uno no se conoce a sí mismo, unas de las.....he..... de las competencias que de pronto para mí personalmente es trabajo en equipo. Participante.6. Si una de las competencias que necesitan es trabajo en equipo que de alguna manera para poderme desempeñar laboralmente es una de las principales o de las que usualmente uno debe tener desarrollada para poder ir o poderse ubicar laboralmente porque si no tengo trabajo en equipo pues la verdad son muy pocos los trabajos en los que solamente necesiten de mi para poder realizar x actividad. Participante.7. en mi campo en mi área es muy importante la actitud de servicio cosa que por lo menos en mi caso no sabía de esta competencia, la actitud de



---

proceso de selección y nos ayudan a estructurar la hoja de vida, Participante.9. En los talleres se reforzaba mucho que es aplicado tanto a la vida laboral como personal, eso es indispensable y tal vez uno no se detiene a analizar personalmente que tan competente es en eso entonces es muy valioso lo que los talleres ayudan a este tema.Participante.10., he aprendido desde lo más básico que es presentar la hoja de vida, como mi proyecto de vida, saber realmente para donde voy y lo que quiero hacer realmente de mi vida en cuanto a la parte profesional y laboral. Participante .11. Nos pone a reflexionar sobre el proyecto de vida que cada uno tiene, eso es como el primer enfoque que le dan a los cursos que en realidad uno define qué es lo que quiere hacer. Participante.12. estar como más activo en la búsqueda laboral pues por el bienestar de cada uno y nos da herramienta para mejorar nuestra presentación en el proceso de selección y nos ayudan a estructurar la hoja de vida.Participante.13. Un día estaba haciendo las cosas igual y cree que las está haciendo bien como siempre y le diga una psicóloga a uno los pasos a seguir de como tienes que tener tu hoja de vida que tienes que decir es como una guía y un apoyo muy grande digamos que a uno lo van orientando con la charla es como reforzar muchas cosas y tener cosas mucho más claras de lo que uno quiere hacer.

---

de esta frustración y empieza si no te rindas.Participante.13. Parte del taller me ha parecido que toca la parte emocional, además en este taller en especial en la parte de hoja de vida y entrevista nos han dado tipos y todo pero todo está enfocado a la parte motivacional, a la parte emocional en que tu mires como te estas comunicando como resuelves tus conflictos, recuperar creer en ti otra vez, ósea es una cosa muy interesante.Participante.14 en mi caso en la actividad de hoy, he.... fue para ayudar a reafirmar la confianza entre nosotros aprender a trabajar en equipo y a escucharnos entonces fue productivo

servicio es muy importante pues adicional que uno tiene que ser muy asertivo que tiene que tener diferentes competencias. Participante .8. Personalmente reafirme mucho en el tema de competencias especialmente en Trabajo en equipo, comunicación.

---

Participante.14. el taller a mi si me ayudó mucho a ósea llegue y dije voy a borrar toda la información que tengo en la cabeza, voy a llegar como un tablero en blanco no voy a pensar como psicóloga ni nada me voy a sentar a vivir la experiencia porque lo necesito, necesito arrancar de algo y eso si me lo permitió el taller como arrancar de nuevo como las ganas, como el interés ocupar mi tiempo durante una semana de manera productiva.

---