

INTELIGENCIA EMOCIONAL E INCLUSION LABORAL

CONTRIBUCIÓN DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LA INCLUSIÓN LABORAL  
DE PERSONAS CON DIVERSIDAD FUNCIONAL FÍSICA.

LAURA CAROLINA MARTÍNEZ CASTELLANOS

UNIVERSIDAD DE LA SABANA

FACULTAD DE PSICOLOGIA

CHIA-2019

CONTRIBUCIÓN DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LA INCLUSIÓN LABORAL  
DE PERSONAS CON DIVERSIDAD FUNCIONAL FÍSICA

LAURA CAROLINA MARTÍNEZ CASTELLANOS

Trabajo de grado para obtener el título de master en psicología de la salud y  
discapacidad

Asesor: NEILA STELLA DIAZ BAHAMON  
Psicóloga

UNIVERSIDAD DE LA SABANA

FACULTAD DE PSICOLOGIA

CHIA-2019

### **Introducción.**

En el mundo existen aproximadamente 470 millones de personas con diversidad funcional en edad de trabajar, la mayoría de esta población no tiene la oportunidad de incluirse laboralmente por las limitaciones que presentan, no reciben un trato igualitario y se convierten en un grupo vulnerable presentando dificultades de motivación O'Reilly (2007). En Colombia según Registro de Localización y Caracterización hay 1'404.108 personas con diversidad funcional correspondiente al 2.6% de la población; el 81% se encuentra en estratos 1 y 2 (personas con bajos recursos), tan solo el 20% finaliza la secundaria y el 12% de los que se encuentran en edad productiva tienen acceso al mundo del trabajo. Ministerio de salud y protección social (2018)

Este grupo vulnerable en América latina enfrenta situaciones muy exigentes ya que viven en condiciones de pobreza extrema; además de hacer frente a sus limitaciones, deben sobre llevar también su propia condición de salud mental y emocional para superar los desafíos de inclusión en el mundo (Labrador, 2016; Samaniego, 2006).

En esta línea, ser incluido significa integrar a la persona en todos los contextos posibles, desde el personal, pasando por el académico, el laboral el deportivo y el social. Con la inclusión como proceso se trabaja por la igualdad, la participación y el respeto posibilitando un desenvolvimiento integral en todos los contextos (Darmstadter, 2015; Espinoza R y Valderrama, 2016).

Así, la inclusión se visibiliza en doble vía, en principio el individuo debe desplegar los recursos personales para incluirse y desempeñarse con éxito en las organizaciones, pero el medio también debe estar dispuesto y desplegar recursos de toda índole para facilitar la inclusión. Esto sustentado por Ferreira (2007) quien considera que la inclusión en el ámbito laboral debe ser una

## INTELIGENCIA EMOCIONAL E INCLUSION LABORAL

cuestión integral en donde se desarrollen propuestas flexibles para bienestar y la calidad en las personas, no importando las condiciones que posean. Para esto, se deben identificar las demandas de los diferentes ambientes y así lograr eficacia en los procesos de inclusión, no se trata de que el individuo ingrese de forma forzada a la sociedad por el contrario, esta debe proporcionar de forma flexible diversos recursos para una eficacia en los procesos laborales. De acuerdo con Valbuena (2017) en los procesos de inclusión es significativo actuar en plena conciencia social para favorecer a este grupo que se encuentra en vulnerabilidad y promover la equidad. En este sentido favorecer relaciones sociales positivas en la vida cotidiana para las personas que requieren de inclusión es clave, porque permite la apertura en la participación y construye para este grupo una vida más funcional, que nuevas oportunidades y le ayuda a un desenvolvimiento satisfactorio (Werner, 1994; Patterson y Blum, 1996).

En esta línea, las emociones que son base de las interacciones sociales, influyen las interacciones en el ámbito laboral, afectan directamente el rendimiento, la productividad y/o el clima organizacional. Los individuos emocionalmente inteligentes cuentan con patrones de pensamiento más constructivos, son capaces de observar con mayor precisión sus propios pensamientos y el impacto que tienen en el contexto, favoreciendo así el bienestar en el proceso de inclusión laboral. (Zafra, Pulido Martos, Augusto y Landa, 2013).

Así las cosas estudiar el fenómeno de la inteligencia emocional (I.E.) en el ámbito laboral y particularmente en los procesos de inclusión, resulta altamente pertinente, pues es precisamente la I.E. la que permite el desarrollo de las habilidades y las estrategias que se ejercen en las interacciones cotidianas relacionadas por ejemplo con la resolución de conflictos, la construcción de relaciones personales positivas entre colegas y compañeros de trabajo y el control de emociones. Es de suponer entonces que un buen índice de inclusión está guiado

## INTELIGENCIA EMOCIONAL E INCLUSION LABORAL

precisamente por el despliegue de estas habilidades haciendo que los ambientes laborales sean más eficaces y productivos. (Zarate, 2012). De acuerdo con Coetzee & Schaap (2004); Higgs & Aikkien, (2003); Barbuto & Burbach, (2006) cuando se obtienen buenos resultados en el desarrollo de habilidades emocionales es factible que se logre la capacidad de una interacción social eficiente para lograr el máximo desempeño de un equipo.

De acuerdo con (Mercado, et al. 2013), Uno de los factores personales más influyentes en el proceso de inclusión es el relacionado con las habilidades emocionales que el individuo despliega para hacer frente a su proceso; dentro de las cuales se encuentran la capacidad para percibir adecuadamente las emociones, facilitar pensamientos coherentes, comprender cómo su procesamiento emocional afecta sus acciones y controlar las emociones negativas para ponerlas al alcance de sus objetivos, encontrando gran parte del éxito del proceso en inclusión.

En la actualidad, empresas no buscan solamente en el individuo competencias relacionadas con los conocimientos en un área particular, sino que buscan también habilidades y destrezas socio-emocionales que les permitan trabajar en equipo, motivarse a sí mismos o resolver conflictos (Bisquerra & Pérez 2007; Repetto, et al. 2007), es necesario para las personas con diversidad funcional trabajar en el desarrollo de estas habilidades y favorecer así su proceso de integración a la vida laboral y por ende favorecer su propia inclusión.

Con la intención de conocer de cerca estos procesos de inclusión y de desarrollar acciones desde la investigación que permitan identificar cómo las habilidades emocionales de las personas con diversidad funcional afectan su propio proceso de inclusión, esta investigación se plantea la siguiente pregunta: ¿Cómo contribuye la inteligencia emocional en los procesos de inclusión laboral de personas con diversidad motora?

## INTELIGENCIA EMOCIONAL E INCLUSION LABORAL

Con la finalidad de reflexionar sobre los procesos sociales que en Colombia se ha llevado a cabo respecto de la inclusión y como estos permiten el desenvolvimiento de la población de personas con diversidad funcional, en adelante se presenta la información sobre la relación entre empleo y discapacidad, inclusión laboral, inclusión, inteligencia emocional y relación entre inclusión e inteligencia emocional.

De acuerdo con Rozo, Rodríguez y González (2014), en Colombia la discapacidad que es llamada diversidad funcional, empezó a tener relevancia a mediados de los cincuenta con el surgimiento de instituciones que apoyaban la rehabilitación de esta población; en 1985 se visibilizó a través de políticas públicas como la resolución 14861, que avala las normas para la protección, la seguridad, la salud y bienestar en los diferentes ambientes de este grupo poblacional que en ese entonces eran llamados minusválidos.

Como no había definición alguna de la llamada en ese entonces discapacidad, la (ONU) Organización de las Naciones Unidas la entendió como una realidad de desventaja para determinado grupo poblacional, que posee una deficiencia, que define el desarrollo en los contextos culturales y sociales del individuo; esta se veía como un problema de salud pública ya que afectaba a las personas que viven con esta condición, estas situaciones de limitación llevan a que los gobiernos implementen políticas públicas pertinentes para apoyar las demandas de salud que se hacían visibles extendiéndose a los discursos de la realidad colombiana (Aristizábal, Tolosa & Morales, 2015).

En los años 70 frente al fenómeno del empleo, Colombia todavía tenía el modelo rehabilitador, en el cual la estrategia consistía en recuperar a las personas analizando sus habilidades y competencias para ubicarlos en una determinada tarea, limitándolos en otras potencialidades que tenían los individuos y que trascendían a su discapacidad; la inclusión laboral

## INTELIGENCIA EMOCIONAL E INCLUSION LABORAL

se hacía por medio de instituciones especiales, teniendo como objetivo entrenarlos en un oficio particular para después ubicarlos laboralmente. Lo cual, aunque abría las puertas de las empresas para acceder a un trabajo digno, presentaba desventajas para los trabajadores en el marco del derecho fundamental al empleo, ya que los limitaba en sus posibilidades de desarrollo dentro de la organización. (Darmstadter, 2015).

Colombia, de 1980-1990 empieza a gestionar las políticas y leyes nacionales con fondos de estados unidos a favor del trabajo e inclusión, proporcionando una expansión de los derechos de todas las personas con discapacidad, abriendo así 3.000 programas beneficiando a dichas personas (Wekhman, 1999). En 1988, surgió la Ley 82, con la finalidad de ratificar el convenio 159 sobre la readaptación profesional y el empleo de personas impedidas, generado por la Organización Internacional del Trabajo (OIT), en donde se definió que todas las personas con discapacidad tienen el derecho de obtener y conservar un empleo con igualdad de oportunidades y de trato digno para proporcionar inclusión (Rozo, Rodríguez & González, 2015).

Con el transcurso de los años, se ha observado un cambio respecto de la percepción de la discapacidad en el contexto social colombiano. En el 2007 se avala la inclusión y participación plena de esta población en el contexto cotidiano, no importando sus limitaciones sociales, culturales y personales; lo cual se vio fortalecido a través de la Ley Estatutaria 1618 que hace referencia a la igualdad de condiciones con las personas que componen la sociedad (Ríos, 2015)

Así, fue cambiando el concepto de persona con discapacidad ya que este se traducía a vocablos como anormal, deficiente, inútil, impedido, minusválido entre otros, esto generado por las construcciones sociales excluyentes y poco participativos, por esta razón en el año 2005 surge el concepto de diversidad funcional que suprimió connotaciones negativas, permitiendo tener una mejor comprensión frente a la realidad social en que se desenvuelven los individuos. Sin

## INTELIGENCIA EMOCIONAL E INCLUSION LABORAL

embargo, a nivel global la palabra discapacidad se sigue utilizando, creando barreras que maltratan la integridad de este grupo (Brugue, 2015)

A pesar de que se han generado políticas públicas que favorecen el desenvolvimiento de las personas con diversidad funcional y su inclusión, se siguen presentando desigualdades explicadas por variables como los prejuicios sociales y profesionales, la falta de adaptación de los puestos de trabajo, los bajos niveles de educación y preparación profesional entre otras, que a su vez producen actitudes de rechazo que los ponen en desventaja por cuenta de sus limitaciones (Choe y Baldwin, 2017; Ochoa y Palacio, 2016).

Por otra parte, las dificultades a las que se encuentran expuestas las personas con diversidad funcional, es la percepción de los empleadores que no demuestran una actitud positiva al momento de contratarlos generando una tensión en los individuos que buscan incluirse a un empleo (Escobar, 2014). Quienes al obtener poco reconocimiento y baja remuneración toman la opción de tener un trabajo informal no accediendo a beneficios de seguridad social y el derecho a la salud, acrecentando su vulnerabilidad personal y social.

Con las condiciones de un empleo no remunerado se conlleva a no tener eficacia en la participación social, visibilizando fluctuaciones en los procesos de inclusión y de igualdad de las personas con diversidad funcional. Los empleadores de empresas deben evaluar las habilidades y potencialidades del mismo, logrando una visión diferente en las oportunidades laborales (Millán, Arredondo & Vásquez, 2018).

así, las barreras a las que se enfrenta esta población pueden ser de tipo social, físicas, psicosociales y mentales, en donde no se accede tan rápidamente a una ocupación el cual, es



## INTELIGENCIA EMOCIONAL E INCLUSION LABORAL

significativo encontrar estrategias en donde las personas con diversidad funcional se puedan apoyar e informarse sobre las diferentes alternativas de trabajo (Choe & Baldwin, 2017).

Una de las estrategias que debe desarrollar este grupo en vulnerabilidad, son la redes de apoyo que son cambiantes y dinámicas, esta se concibe como un grupo de individuos que hacen parte de una familia, vecinos, compañeros de trabajo, amigos entre otros, que favorece la salud, ajuste y bienestar del individuo, estos grupos son personas que emocionalmente le aportan al desenvolvimiento personal y social, creando herramientas para su proceso y desenvolvimiento (Gracia, 1997, 2006 y Herrero, 2006; Moriña y Molero 2016).

Asimismo, en el contexto laboral se aborda el empleo con apoyo que Wehman, (1999) define como una labor competitiva en donde las personas con diversidad funcional tienen derecho a incluirse, teniendo la posibilidad de acceder a los servicios de un entrenador que lo guía en sus labores diarias. Así, la Organización de la Unión Europea de Empleo con Apoyo se formó en el año de 1993 con la finalidad de ayudar a las personas con diversidad funcional, proporcionando oportunidades de empleo digno y remunerado generando apoyos necesarios para la inclusión e igualdad, (Vidal & Conejo, 2012)

Teniendo en cuenta que el empleo con apoyo es significativo en el proceso de inclusión laboral, Egido, Cerrillo y Camina (2009) con un grupo de investigadores interdisciplinarios realizaron un estudio que tenía por objetivo identificar las posibilidades de mejorar en el programa de empleo con apoyo gestionado por la Confederación Española de Organizaciones a favor de las Personas con Discapacidad Intelectual. La muestra estuvo conformada por alumnos, profesores, padres, estudiantes y colaboradores de la universidad de Madrid. A través de una metodología mixta de investigación en primer momento aplicaron la Escala de inteligencia de Wechsler para adultos y K-BIT Test de inteligencia de Kaufman para funciones cognitivas. En un

## INTELIGENCIA EMOCIONAL E INCLUSION LABORAL

segundo momento a través de entrevistas a los miembros de la comunidad exploraron sus narrativas sobre diferentes aspectos de los procesos de inclusión laboral. A partir de estos resultados, se visibilizó que los alumnos muestran gran interés en los procesos de formación para la inclusión, además que la participación de la comunidad particularmente los padres y docentes es fundamental en el momento de conseguir empleo. Sin embargo existe una gran resistencia por parte de los empleadores para abrir las puertas de sus organizaciones a personas con diversidad funcional.

Para el caso de Colombia en el año 2015 se crea el pacto de productividad con el propósito de ampliar y fortalecer las oportunidades de inclusión laboral de las personas con diversidad funcional, apoyado por Ministerios, SENA y servicios de empleo; en donde se fundó un modelo de inclusión laboral para su plena participación, para brindar información y herramientas personales y familiares, fortalecer las organizaciones públicas y vinculación a empresas colombianas, esto fue posible a través de las mesas de trabajo a nivel nacional y regional, el cual logro un impacto en la calidad de vida emocional y material de la población y sus familiares, también favoreció integración de las personas en instituciones tanto públicas y privadas disminuyendo las tasas de desempleo (pacto de productividad, 2015)

Montoya (2017) realizó un estudio en Pereira- Colombia con el objetivo de analizar la calidad de vida laboral en personas con diversidad funcional; un grupo de 30 personas que se encontraban laborando en organizaciones participaron en dicha experiencia. Usando una metodología cuantitativa descriptiva se analizaron los datos del test de motivación CVT-GOHISALO. En los resultados principales, se evidencia que el apoyo recibido por parte de los supervisores juega un papel muy importante en los niveles de satisfacción laboral de esta población, así un nivel medio de apoyo está relacionado con un grado bajo de satisfacción.

## INTELIGENCIA EMOCIONAL E INCLUSION LABORAL

Asimismo, se observó que las personas con diversidad funcional tienden a sentirse más seguras en el puesto de trabajo si se poseen las condiciones adecuadas para realizar las actividades diarias.

En esta línea, Barrionuevo y Torres (2017) realizaron un estudio que tenía como finalidad identificar la realidad de las empresas en la inclusión laboral de las personas con diversidad funcional en Ambato – Ecuador. Participó en la experiencia un grupo de 80 empresas del sector industrial, comercial y de servicios y personas con diversidad funcional, las cuales fueron escogidas de manera aleatoria. Esta experiencia guiada por un marco metodológico cuantitativo. Tuvo en cuenta cuatro dimensiones: planificación, inclusión, equidad y desarrollo. Cada dimensión fue evaluada a través de tres criterios: mejor práctica, buena práctica y en proceso. En los resultados se evidencia que el sector comercial tiene un alto porcentaje en las cuatro dimensiones estudiadas, mientras que en el sector servicios se destaca particularmente en la dimensión de planificación. Asimismo, se identificó con mejores prácticas empresariales al sector industrial. Una de las principales conclusiones de este estudio muestra que los procesos de selección e inducción del personal son vitales para mejorar los procesos de adaptación de todos los empleados particularmente los del grupo de diversidad funcional.

En este contexto es posible apreciar que en los últimos años se ha generado una mirada diferente frente a la población con diversidad funcional porque se están tomando en cuenta las habilidades y potencialidades de los individuos, proporcionando nuevas oportunidades que ha enriquecido el proceso a la integración social y laboral, con esto se han desaparecido creencias negativas que se tenían de esta población; así, en la actualidad se tiene claro que con una buena formación, una adecuada adaptación en el ambiente y una organización social basada en los

## INTELIGENCIA EMOCIONAL E INCLUSION LABORAL

derechos y participación se puede beneficiar el potencial que tiene cada persona contribuyendo a los procesos sociales y a la economía del país (Lorenzo, 2004)

Al respecto de intervenciones relacionadas con aumentar la inclusión laboral de individuos con diversidad funcional Pegalajar & Martínez (2015) referencian el programa de inclusión laboral llamado “capacitas”, el cual pretende proporcionar una formación laboral a jóvenes con discapacidad intelectual, en procura de que puedan lograr una vida independiente y participativa. Hicieron parte de esta experiencia 24 personas en edades de 18 a 24 años todos ellos con discapacidad intelectual y que hubieran finalizado los estudios obligatorios establecidos en el sistema educativo español para el alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo. Dentro de los principales resultados los autores reportan, una mejora sustancial de la calidad de vida de estas personas en el ámbito de la autonomía, socialización, desarrollo personal, autoestima, auto- concepto, además de un aumento en el desarrollo de sus capacidades a nivel cualitativo y cuantitativo. Sin embargo reportan igualmente la escasa sensibilización hacia la inclusión socio- laboral de personas con discapacidad intelectual y por parte de las empresas y la dificultad para abrirse como sitios de práctica necesarios para culminar la formación.

Frente a la inclusión productiva de las personas con diversidad funcional, Colombia ha tenido iniciativas para responder a las necesidades de participación laboral, por ello el ministerio de trabajo crea el decreto 2011 del 2017 con la finalidad de evidenciar y obtener el porcentaje de vinculación laboral en las entidades de sector público de orden nacional, departamental, distrital y municipal promoviendo la creación de trabajos formales. El éxito de esta apuesta será gracias al interés por parte de la gestión humana que poseen las organizaciones, realizando programas que contribuyan a los ajustes laborales para acceder de forma completa a los quehaceres de las empresas (Fundación Saldarriaga Concha, 2018).

## INTELIGENCIA EMOCIONAL E INCLUSION LABORAL

En el año 2013 hasta abril de 2018, en Bogotá D.C se han inscrito más de 15.600 personas con diversidad funcional, esto conforme a los datos del Observatorio Laboral del Servicio Público de Empleo, que da información sobre cuantos individuos se encuentran buscando empleo, la edad, género y ocupaciones.

España ha sido el país pionero en promover la inclusión laboral en las personas con diversidad funcional, por esa razón en el año 2016 se ejecutó un estudio el cual tenía como finalidad ofrecer un modelo de buenas prácticas que permita a otros colectivos y centros educativos seguir trabajando para mejorar la inserción laboral de sus estudiantes. Este programa fue desarrollado en un centro de educación especial por medio de un Programa de Cualificación Profesional inicial, con jóvenes de un rango de edad de 16 a 25 años. Las fases de desarrollo y diseño de evaluación consistían en ocho partes: acogida, perfil laboral disponible, orientación, formación, ocupación, cierre e indicadores de calidad. Los resultados de este estudio proponen un buen modelo para la integración de las personas con diversidad funcional al campo laboral a partir de la identificación de las propias competencias personales, los intereses profesionales, las relaciones laborales existentes y la creación de propias estrategias para el desenvolvimiento laboral. (Riaño, García, Rodríguez y Álvarez, 2016)

Hay que mencionar, además que la inclusión laboral no solamente es un derecho fundamental sino también es una actividad que aporta al crecimiento y desarrollo sostenible, así, las persona con diversidad funcional tiene habilidades y potencialidades diferentes que ayudan a los niveles de productividad e innovación, mejorando los procesos en cuanto a la convivencia y moral de los grupos de trabajo en las empresas (OIT, 2007). Por esta razón, es relevante que los empresarios conozcan la producción de las personas y que proporcionen oportunidades para

## INTELIGENCIA EMOCIONAL E INCLUSION LABORAL

mejorar la calidad de vida, no dudando de las capacidades que tiene esta población (Strindlund, Dahlgren & Ståhl, 2018).

Se debe contar con empresas que en realidad se encuentren comprometidas socialmente y no por llevar unos reglamentos que exige la ley. Este proceso requiere de diseños estratégicos en donde las personas tengan acceso para mejorar sus dinámicas personales y sociales y puedan adaptarse a los perfiles que ofrezcan las instituciones, favoreciendo la inclusión y no la exclusión (Conesa, Romeo & Baldo, 2017).

Así, cuando una empresa contrata a personas con diversidad funcional debe enfocarse en las capacidades y habilidades y no hacer comparaciones con empleados que no tienen ninguna limitación, ya que las personas con funcionalidad diversa desarrollan sus actividades laborales a un ritmo diferente, haciendo uso de potencialidades que tal vez los demás empleados no tengan. Los empresarios deben enfocarse en el conocimiento que tiene la persona para el cargo y no en sus dificultades que no apoyaran a una verdadera inclusión (Strindlund, Dahlgren & Ståhl, 2018).

Es significativo, que las personas con diversidad funcional obtengan información valiosa sobre la inteligencia emocional y cómo influye en sus procesos personales y en su cotidianidad para que se encuentren capacitados para adaptarse a las exigencias del mundo actual (Luzuriaga, 2015)

Con lo anterior, la inteligencia emocional juega un papel relevante en las personas con diversidad funcional porque esta influye y presenta un vínculo estrecho en la forma en que se interactúa con los demás y consigo mismo generando una red en las relaciones intrapersonales e intrapersonales. Por tanto, a continuación, se hablará sobre el significado que posee este fenómeno para un buen desenvolvimiento en el ámbito social, laboral y personal del ser humano.

## INTELIGENCIA EMOCIONAL E INCLUSION LABORAL

Es así, que en primer momento se socializo sobre el modelo de habilidad el cual se generan dos perspectivas, en primer momento la visión tradicional y su base teórica es que la emoción no es compatible con el pensamiento del ser humano ya que esta es producida por un evento externo; en segundo momento se encuentra la perspectiva contemporánea, el cual menciona que las emociones apoyan a desarrollar el pensamiento y es significativo en el procesamiento de la información del sujeto (Fernandez y Gimenez, 2010)

Los investigadores Salovey y Mayer (1990) se especializan en la mirada contemporánea con el enfoque cognitivo el cual, hace referencia que al nacer cada ser humano tiene la capacidad de razonar y hacer uso de sus emociones para crear pensamientos efectivos en el transcurso del ciclo vital, implicando así factores como las competencias, las motivaciones y las habilidades del mismo.

Con lo anterior, la (IE) es entendida como una habilidad para manejar los sentimientos que están compuestos por la forma de percibir, valorar y expresar, comprender y regular las emociones ayudando al pensamiento de cada individuo en la vida cotidiana. (Salovey y Mayer, 1990)

Fernández y Extremera (2005) toman como referencia la teoría de Salovey & Mayer de 1997; que detallan las cuatro habilidades básicas: en primer momento se encuentra percibir, valorar y expresar emociones con exactitud, esta se caracteriza por identificar los sentimientos de los demás y de sí mismo realizando una descodificación y precisando las emociones expresadas como las faciales, corporales y tono de voz; teniendo la facultad de discriminar correctamente todos los sentimientos y emociones que el ser humano por naturaleza los expresa al mundo exterior.

## INTELIGENCIA EMOCIONAL E INCLUSION LABORAL

la segunda habilidad a la que hacen referencia es la facilitación o asimilación emocional, en donde por medio de los sentimientos es posible el proceso de razonar y solucionar problemas, en esta habilidad las emociones influyen en los procesos cognitivos del ser humano ayudando a tomar decisiones de la cotidianidad, así, cuando el individuo enfoca la situación concreta en sus emociones los puntos de vista cambian mejorando el pensamiento creativo, derivando sentimientos positivos en los procesos cognitivos.

La tercera habilidad es la comprensión emocional, esta va dirigida a separar las emociones y reconocer cada sentimiento que expresa, identificando las causas por las que se están evidenciando en determinado momento, permite asimismo el reconocimiento de los estados emocionales generando un autoaprendizaje y de los demás.

Por último se encuentra la habilidad de la regulación emocional, presentada como la más compleja en la (I.E) del ser humano, porque consiste en estar dispuesto a tener sentimientos negativos y positivos, reflexionando sobre estos y sacar provecho en el día a día, en esta habilidad es posible modificar los sentimientos negativos y aumentando las positivos englobando la dimensión intrapersonal y la interpersonal, generando estrategias que dé lugar a posiciones buenas al momento de tener una situación y manejarla.

En contraste, con el modelo de I.E anteriormente mencionado, se encuentran diversidad de autores que complementan conceptos y significados como por ejemplo Gardner (1993) plantea la inteligencia emocional como el potencial biopsicosocial para procesar la información en el contexto en que se encuentra el ser humano, teniendo la capacidad de resolver problemas. Agregado a ello, propone el modelo de las inteligencias múltiples en donde menciona inteligencia intrapersonal, que hace referencia al autoconocimiento de las emociones haciendo un buen



## INTELIGENCIA EMOCIONAL E INCLUSION LABORAL

manejo de las mismas, en segundo momento está la inteligencia interpersonal que se enfoca al percibir los sentimientos y emociones de las personas para lograr una relación equilibrada con el contexto en que se encuentra el individuo.

Martineaud y Elgehr (1996) enfatizan que la inteligencia emocional es la capacidad de razonar, logrando tranquilidad y optimismo cuando el ser humano se ve confrontado a situaciones problemáticas, es necesario tener escucha permanente hacia los demás. Asimismo, Goleman (1998), visibiliza la I.E como una capacidad de reconocer los propios sentimientos y de los demás gestionando las emociones de manera que se pueda hacer frente a la cotidianidad y se produzca un adecuado desenvolvimiento con los demás, es decir las relaciones interpersonales.

La I.E también es vista como la capacidad para que el ser humano pueda resolver situaciones en los contextos en que se encuentre, asimismo es la aptitud para captar, entender y aplicar las emociones de manera que el individuo pueda desenvolverse en diferentes ambientes generando equilibrio en su cotidianidad. (Cooper y Sawaf, 1997)

Con lo anterior, se entiende que la inteligencia emocional es una capacidad que le permite al ser humano interactuar con el mundo, este agrupa una serie de habilidades como lo es el autoconocimiento, la regulación de sí mismo y en contexto la autoconciencia, la motivación y comprensión de los sentimientos, que aportan al desarrollo integral del individuo resultando indispensable para la adaptación social del mismo (Gómez et al., 2000).

Según Zárate et. al (2010) y Mayer, Roberts y Barsade (2008) hacen referencia a que las emociones presentan una relación con las experiencias objetivas produciendo activación de conocimientos y estados corporales en los individuos, haciendo una valoración y afrontando situaciones cotidianas. En esta línea, en cuanto al área laboral e inclusión se ha demostrado por

## INTELIGENCIA EMOCIONAL E INCLUSION LABORAL

medio de estudios, que si los seres humanos poseen buena valoración de las emociones de si mismo y los demás es factible que sean buenos líderes en las organizaciones contribuyendo a actividades y analizar, organizar y utilizar la información de forma efectiva (Zarate y Matviuk,2012)

Así, Wonk y Law (2002), plantean que cuando una persona hace bien su trabajo y presenta un buen desempeño, tiene la capacidad de regular las emociones en una empresa el cual indica que posee un buen nivel de inteligencia emocional, evidenciando eficacia en las actividades diarias.

Asimismo, Mon y Hur (2011), afirman que las personas con altas competencias y habilidades desarrolladas en el ámbito emocional tienen la posibilidad de hacer frente a los problemas y situaciones que se reflejan en el contexto laboral atendiendo de forma positiva las relaciones que se presentan con los demás y con uno mismo. Asimismo, se ha encontrado que la inteligencia emocional posee un vínculo con el agotamiento y el estrés laboral, en donde se debe tener un equilibrio para no tener impacto negativo en los seres humanos.

El ser humano para hacer un trabajo con buen desempeño y eficacia debe integrar el área cognitiva y emocional logrando un equilibrio entre las dos áreas y así tener satisfacción laboral (Moon y Hur, 2011; Suhaimi, Markuzi y Mustaffa, 2014). En esta misma línea, se hace mención a que una aptitud emocional positiva permite resaltar las cualidades y competencias que se han desarrollado, cumpliendo con las labores en las empresas de forma satisfactoria (Duque 2012, Cooper y Sawaf ,1997)

Con base a la relación entre inteligencia emocional y empleo es una responsabilidad social tener en cuenta los factores que apoyan a una buena inclusión, como hacer cumplir los procesos de participación y equidad para tener oportunidades en la realidad social que se vive.

## **MÉTODO**

**Pregunta:** ¿Cómo contribuye la inteligencia emocional en los procesos de inclusión laboral de personas con diversidad funcional motora?

### **Objetivo general:**

Comprender la manera en que contribuyen las habilidades de Inteligencia Emocional en los procesos de inclusión laboral de personas con diversidad funcional motora.

### **Objetivos Específicos:**

1. Describir a través del Test de Inteligencia Emocional (MSCEIT) el perfil emocional de los usuarios de la fundación arcángeles que presentan una diversidad motora asociada a la pérdida de miembros superiores por accidente o a una enfermedad huérfana.
2. conocer la experiencia de inclusión laboral para cada uno de los participantes identificando sus fortalezas y debilidades.
3. Comprender cómo las habilidades de inteligencia emocional de cada individuo entrevistado contribuyen a su inclusión en el mundo laboral.

### **Diseño**

En este estudio, se propone un diseño mixto ya que posibilita la recolección y análisis de datos cuantitativos y cualitativos, los cuales se complementan para lograr un mejor conocimiento del fenómeno. De acuerdo con Creswell (2008), el diseño utilizado es de tipo secuencial explicativo, que para el caso se encuentra dividido en dos fases o momentos. En el primer momento

## INTELIGENCIA EMOCIONAL E INCLUSION LABORAL

el cuantitativo, en donde a partir de los resultados en el test de inteligencia emocional de Salovey y Mayer (1997) se dividen los participantes de acuerdo con su desempeño en cuatro grupos. Para el segundo momento del estudio, se analizan las respuestas que los participantes dieron en sus entrevistas.

### **Participantes**

Los criterios de selección en participantes fueron que los usuarios fueran hombre y mujeres mayores de edad, que estuvieran en los programas de inclusión laboral y deportiva de la fundación arcángeles. A partir de allí, la muestra está compuesta por dieciocho personas mayores de edad con media de 35.3 años, todas habitantes de la ciudad de Bogotá y usuarios de la fundación Arcángeles en el programa de inclusión laboral el cual, en la actualidad ocho personas se encuentran laborando como empleados, seis son independientes y cuatro se encuentran en desempleo. Estos individuos presentan diversidad funcional motora, 16 de ellos presentan pérdida de miembros superiores, 1 persona con movilidad reducida debido a la poliomielitis y 1 persona con enfermedad huérfana.

### **Instrumentos**

#### **Test de Inteligencia Emocional (MSCEIT) Mayer-Salovey-Caruso (2009).**

Este test validado y traducido al español por Extremera y Fernández-Berrocal (2009), tiene como objetivo medir la inteligencia emocional (IE) en adultos y se basa en el modelo de cuatro ramas de IE propuesto por Mayer y Salovey (1995). El test está compuesto por ocho secciones, cada una contiene diferentes tipos de tareas para un total de 122 ítems. Para la aplicación se cuenta con una cartilla y una hoja de respuestas. El participante solamente puede dar respuesta a los ítems en esta última y el evaluador debe asegurarse al final de la aplicación,

## INTELIGENCIA EMOCIONAL E INCLUSION LABORAL

que el participante haya dado respuesta al total de los ítems, la prueba es aplicada individualmente.

El test arroja una puntuación total que identifica el nivel de desarrollo de las habilidades evaluadas, de acuerdo con el siguiente baremo: entre 80 y 90 puntos Aspecto a desarrollar, entre 91 y 110 puntos competente, entre 110 y 130 muy competente y el grupo experto con puntaje mayores a 130. El test tiene en cuenta dos áreas de desarrollo, la experiencial y el área estratégica además evalúa las cuatro ramas propuestas en el modelo de Mayer y Salovey (1995) así: percepción emocional, facilitación emocional, comprensión emocional y manejo emocional. El instrumento proporciona adicionalmente información específica sobre las ocho tareas, que no son propósito de evaluación en este trabajo, el cual se puede visibilizar en el (anexo 1).

### **Entrevista semiestructurada para reconocer en los procesos de inclusión laboral de personas con discapacidad física**

Esta entrevista tiene por objetivo conocer las vivencias de inclusión laboral de los participantes y la manera en que despliegan sus habilidades de inteligencia emocional para ser incluidos en ambientes laborales. A través de ella se espera identificar las estrategias que se visibilizan para conseguir empleo, la percepción del trato e interacción con los compañeros de trabajo y la percepción de las propias habilidades para incluirse. Además de reconocer cuáles han sido sus fortalezas y debilidades en el proceso y ver cómo contribuyen las habilidades de la inteligencia emocional en este proceso de inclusión (Anexo 2).

Este instrumento fue creado para esta investigación y validado por tres jueces expertos a quienes se les dirigió una comunicación escrita describiendo el objetivo de la entrevista, las categorías de análisis y los ítems que constituían cada categoría (Anexo 3). Cada entrevista tuvo

una duración de 45 minutos en promedio y fue registrada en medio magnético y transcrita para su posterior análisis.

### **Procedimiento**

En primer momento, se contacta la fundación Arcángeles con el fin de solicitar su autorización para iniciar el proceso de investigación que hace parte de la práctica de maestría en psicología de la salud y la discapacidad. El proyecto fue sometido al aval del comité ético de la fundación consiguiendo su aprobación. Se procede con la firma del consentimiento informado con la totalidad de la muestra; informando que el presente estudio no representa riesgo para su salud psicológica y física y que en el momento que deseen pueden retirarse de la investigación.

Posteriormente, se hace el contacto con cada uno de los participantes para agendar el encuentro y aplicar los instrumentos. Debido a las circunstancias particulares de cada participante los lugares de aplicación fueron diferentes, en algunas ocasiones se aplicó en las oficinas de la fundación, en otras se aplicó en sus lugares de entrenamiento deportivo o en sitios de encuentro próximos a sus hogares. El orden de aplicación de los instrumentos fue el siguiente: Primero se aplicó el test de inteligencia emocional, luego se registró en medio magnético la entrevista semiestructurada, luego se estudiaron los resultados del test con cada uno de los participantes como retribución a su participación voluntaria. Finalmente se transcribieron las entrevistas en medio magnético para su posterior análisis.

### **Consideraciones éticas**

Esta investigación se realizó de acuerdo con los principios establecidos en el Manual de Publicaciones de la American Psychological Association (APA, 2010), la Declaración de Helsinki de la Asociación Médica Mundial (AMM, 2017), el Informe Belmont (1979), y la

## INTELIGENCIA EMOCIONAL E INCLUSION LABORAL

Resolución 8430 (1993) para Colombia, este estudio se desarrolló conforme a los criterios éticos expuestos en la normatividad internacional y nacional mencionada. Se contó con el consentimiento informado de cada uno de los participantes.

### **Análisis de datos**

El análisis de los datos se efectuó en dos momentos de acuerdo con el diseño previsto para la investigación. Inicialmente los resultados de la prueba de Inteligencia emocional se procesaron por medio del programa Statistical Package for Social Sciences (SPSS) versión 24.0, El nivel de significación empleado fue de  $p=,05$ . Posteriormente Cada una de las entrevistas fue grabada y luego transcrita de forma manual. Siguiendo a esto el software Nvivo fue alimentado con cada una de las entrevistas perfeccionando el estudio, a partir de las categorías pre-existentes, se realizó entonces un análisis temático y categorial. Las narrativas de cada participante fueron codificadas y categorizadas.

Las tres categorías de análisis fueron estrategias que se visibilizan para conseguir empleo, percepción en la calidad de la interacción con los compañeros de trabajo y las propias habilidades que utiliza para conseguir empleo.

## **RESULTADOS**

A continuación, se presentan los resultados del análisis cuantitativo que se realizó a los datos obtenidos a través del MSCEIT (2009). La tabla 1. Muestra las medias para el puntaje total, su desviación estándar, los mínimos y máximos. Igualmente presenta estos datos descriptivos para las áreas experiencial y estratégica evaluadas en la prueba.

## INTELIGENCIA EMOCIONAL E INCLUSION LABORAL

Tabla 1

*Estadísticos descriptivos de puntuaciones en el test de inteligencia emocional MSCEIT (2009).*

	Mín.	Máx.	M	DS
Puntaje total	<b>77</b>	113	90.00	9.59
Área Experiencial	81	118	93.61	9.46
Área Estratégica	74	109	87.61*	10.56

\*  $p < .05$ .

En la tabla 1. Se puede observar que la muestra obtuvo una media de 90.00 puntos correspondientes al grupo aspecto a desarrollar de acuerdo con el baremo de la prueba. Una vez realizados los análisis de normalidad, se hizo la comparación de medias para muestras independientes a través del estadístico no paramétrico Kruskal-Wallis, el cual arrojó una diferencia significativa para el área experiencial de  $0.002 < p < .05$ .

Tabla 2

*Estadísticos descriptivos por nivel de competencia emocional según el test I.E MSCEIT (2009)*

Nivel competencia	N	Min	Max	M	DS
Necesita mejorar	0				
Aspecto a desarrollar	11	77	89	84.09*	3.780
Competente	6	91	108	97.00*	6.542
Muy competente	1	113	113	113.0	-
Experto	0				

\*  $p < .05$ .



## INTELIGENCIA EMOCIONAL E INCLUSION LABORAL

La tabla 2. Muestra el N para cada uno de los grupos de acuerdo con su nivel de competencia en las habilidades propias de la inteligencia emocional. Los grupos Necesita mejorar y experto estuvieron desiertos. La muestra se concentró en los grupos aspecto a desarrollar y competente con medias correspondientes a 84.00 y 97.00. El grupo muy competente estuvo conformado por 1 individuo. Al comparar las medias de los cuatro grupos se encuentran diferencias significativas entre el grupo de aspecto a desarrollar y el grupo de competente. La comparación de medias para muestras independientes a través del estadístico no paramétrico Kruskal-Wallis, arrojó una diferencia no significativa para el área experiencial de  $.07 > p 05$ . Y para el área estratégica la diferencia fue significativa de  $.002 < p 05$ .

Una vez demostradas las diferencias matemáticas entre los grupos Aspecto a desarrollar y el grupo competente, se realizó un análisis a las narrativas que cada persona expuso durante las entrevistas semiestructuradas. A continuación, se presentan los resultados producto del análisis de las entrevistas semiestructuradas. La tabla 3 presenta las estrategias que los participantes despliegan para conseguir trabajo y un ejemplo de las narrativas para cada una de las categorías.

Tabla 3

*Estrategias que visibilizan para conseguir empleo según habilidad de desarrollo de I.E.*

Grupo aspecto a desarrollar	Grupo competente
Confiar en la capacidad propia para aprender.	Claridad en objetivos y metas para ser eficaz en la búsqueda de empleo
Mostrar características personales	
- Ser autentico en la presentación ante empresas	-Eficacia en las capacidades y conocimientos para obtener un empleo
-Seguridad en lo que expresa ante los demás	
- La presentación personal para la adquisición de un empleo	-Tener objetivos claros al momento de presentar entrevista para lograr la adquisición

---

	de empleo
Visibilizar la experiencia laboral	Vocación y exigencias del empleo.
-Compromiso con las actividades diarias	-Que los empresarios promuevan oportunidades para incluirse laboralmente
-La experiencia laboral	-Tener vocación para el empleo que va a adquirir
- La empresa vea el potencial para el puesto de trabajo	-hacer el trabajo bien hecho
Diligencia y autogestión en la búsqueda de creencias	Aptitud y actitud para la adquisición de empleo
- Aplicar a las ofertas laborales y esperar	-Actitud positiva al momento de realizar las actividades cotidianas
- Buena hoja de vida para que las empresas lo tengan en cuenta	-buena actitud y aptitud para que los contraten en empresas
tener fe en Dios para conseguir empleo	Capacidad de autogestionar
	-Tener redes sociales que le ayuden a dar a conocer el trabajo

---

El presente apartado comprende las narrativas recolectadas de la entrevista semi – estructurada realizada a los participantes y a través de ellas se esclarece la relación existente entre desarrollo de inteligencia emocional y estrategias de inclusión. En adelante se explican las estrategias que los diferentes grupos utilizan en sus procesos de inclusión laboral.

Tabla 4

*Narrativas de la categoría percepción de las estrategias para incluirse laboralmente.*

Ejemplo del grupo aspecto a desarrollar	Ejemplo del grupo competente
<p>1. Sub-categoría Confiar en la capacidad propia para aprender</p> <p>-Participante 1.</p> <p>“Las estrategias que yo utilizó es que vean mis habilidades y mis conocimientos, que vean mi potencial frente a la labor que voy a hacer”.</p> <p>-Participante 7.</p> <p>“Ser yo mismo, presentarme como soy sin ser pobrecito, es importante exponer mis conocimientos y lo que se nada más nada menos”.</p> <p>-Participante 10</p> <p>“Uno siempre tiene que creer el cuento de que la empresa es el que lo necesita uno, Yo creo que con los conocimientos que uno tiene uno puede dar todo de Sí y aprender para que ellos vean su potencial”</p>	<p>1. Sub-categoría Claridad en objetivos y metas para ser eficaz en la búsqueda de empleo</p> <p>-Participante 3</p> <p>Las estrategias digamos que lo que más es dar a conocer mis conocimientos mis habilidades por lo menos deben la oportunidad uno o dos meses y después los hechos van hablar por más que lo que yo diga, ya después me dicen si soy muy malo o me puedo quedar en el empleo y ya eso es más que todo mi estrategia que conozcan mi trabajo teniendo claro mis objetivos en todo momento.</p> <p>-Participante 5</p> <p>“Mostrar mis capacidades y unos objetivos claros, así no tenga un estudio pero es una forma de valorar a donde quiero llegar y donde quiero estar, demostrando siempre que uno está interesado en estar ahí”</p> <p>-Participante 6</p> <p>“las estrategias como tal no son estrategias, son cualidades que cada persona tenga...se adquieren en la carrera que cada uno tenga o...si es una persona independiente”</p>
<p>2. Sub-categoría Visibilizar la experiencia laboral</p>	<p>2. Sub-categoría Vocación y exigencias del empleo.</p>

-Participante 2

“no mujer solamente acá hice desde las prácticas del Sena y acá terminé mi carrera y acá me quedé hace 7 años estoy aquí”

-Participante 8

“Tener buena salud al hacer algún trabajo y fortalecimiento de producto mental profesional si básicamente crecimiento en mis conocimientos para poder dar todo de mí y tener compromiso”

-Participante 12

“Nosotros comenzamos con un taller pequeño eso se maneja para todo lo que tiene que ver con construcción, entonces debido a la discapacidad fui buscando una manera más fácil de trabajar y la ornamentación es más fácil para trabajar”

-Participante 15

“Antes del accidente trabaje en una empresa de bolsas plásticas y trabaje en mensajería y como operario de maquinaria, lego como siempre me ha gustado la rumba entonces se me presento la oportunidad de tener mi propio negocio y ya después fue el accidente”.

3.Sub-categoría Diligenciar y auto- gestionar la búsqueda de empleo

-Participante 17

“mirar las ofertas, aplicar esperar a ver si me llaman o si no yo los llamo y ya”

-Participante 9

“mi último trabajo lo conseguí gracias a las recomendaciones de un amigo que era conocido con una persona que está trabajando en la empresa Cómo

-Participante 14

Bueno primero fijarse en la vocación que uno tiene en lo que me gusta porque o sino no puedo trabajar de una manera agradable. Si no me gusta lo que hago tal vez no trabajaría con el mismo empeño

-Participante 18

Reconocer en mí que está funcionando y que no, qué tiene que ver con lo que realmente quiero y diferenciar como me siento en la situación... yo siempre observó, eso es lo elemental... yo voy un poquito más allá del juicio y pues que corresponde conmigo

-Participante 13

“Se debe hacer las cosas bien, no trabajar por la paga sino porque le gusta la labor, hacerlo bien y hacer lo que le gusta”

3. Sub-categoría Aptitud y actitud para la adquisición de empleo

-Participante 13

“Yo pienso que si cada persona tiene una actitud positiva puede trabajar muy bien no tiene problemas una cosa es estar uno que está sin movilidad y otro es qué uno no pueda hacer las cosas”

guardar seguridad”

-Participante 11

“por recomendación de una amiga que es directora de recursos humanos entonces me dijo que para que pasara la hoja de vida para que trabajara mientras que salía la pensión”

3. Sub-categoría Capacidad de auto-gestionar

-Participante 16

“Mi interés en este momento son era redes sociales y voz a voz para dar a conocer mi trabajo como diseñadora”

---

En la categoría estrategias para conseguir empleo, la relación que se encuentra entre los grupos es marcada, ya que en el primero que es aspectos a desarrollar el interés de las personas con diversidad funcional es que sean comprometidos frente a los procesos de inclusión teniendo responsabilidad frente a los conocimientos adquiridos para conseguir un empleo es decir, este grupo demuestra que deben buscar un espacio para ser incluidos por medio de las competencias que poseen, por el contrario las personas del grupo competente demuestran liderazgo y tener objetivos para ser incluidos teniendo la percepción de que la sociedad debe acogerlos en las empresas no por su discapacidad sino por su propio esfuerzo.

Tabla 5

*Percepción en la calidad de la interacción con los compañeros según habilidad de desarrollo de I.E.*

Grupo aspecto a desarrollar	Grupo competente
<p>Nivel de participación en el ámbito laboral</p> <p>-La participación en las actividades que se realizan en el contexto que se encuentra.</p> <p>- excelente ya que no ha sentido rechazo por los demás</p> <p>- los compañeros en el ámbito laboral son respetuosos y eso lo hace sentir incluido en el espacio que se encuentre</p>	<p>El trabajo de sí mismo abre oportunidades</p> <p>-Con el trabajo que uno mismo realiza se da a conocer y se abren espacios y oportunidades para no sentirse discriminado</p> <p>-excelente, depende de cada persona sentirse bien o por el contrario sentirse excluido</p>
<p>Exigencias laborales en las actividades cotidianas</p> <p>-bien, en el sentido de que las personas del contexto cuentan con la opinión y los conocimientos que se tienen</p> <p>-exigen la misma energía en las actividades y eso es bueno porque uno como ser humano se pone objetivos y se esfuerza en su quehacer</p>	<p>Compañeros hacen inclusión laboral</p> <p>- en la actualidad las personas del contexto están incluyendo cada vez más a las personas con discapacidad</p> <p>-los compañeros del contexto son amables y cordiales con las personas con discapacidad</p>
<p>Autenticidad en la participación con los compañeros de trabajo</p> <p>-cuando se labora con la familia el ambiente se presenta ameno y se puede -ser autentico en la forma de ser</p> <p>depende de uno darse el lugar en la sociedad</p>	

Tabla 6

*Narrativas del grupo aspecto a desarrollar y competente en la categoría de la calidad de interacción con los compañeros.*

Ejemplo del grupo aspecto a desarrollar	Ejemplo del grupo competente
1. Sub-categoría Nivel de participación en el ámbito laboral	1. Sub-categoría El trabajo de sí mismo abre oportunidades
<p>Participante 1.</p> <p>“Bien, la verdad pues aquí los compañeros a uno no le ven la discapacidad sino sus potencialidades para trabajar y los conocimientos que se tienen para cumplir la función”</p>	<p>-Participante 3</p> <p>“Siempre logrado lo que me propongo y hasta ahorita estoy como en el punto de qué digo trabaje arcángeles Y toda la vida he trabajado y lo he hecho normal porque con mis conocimientos se me abren grandes oportunidades”</p>
<p>-Participante 4.</p> <p>Aquí en el espacio deportivo somos como una familia jugamos, en ocasiones también hay roces como todo pero uno no le para bolas a eso... pero si hay unos días a la semana que no se tiene la misma actitud la misma actitud entonces chocamos unos entre otros... pero de todas maneras nos tratamos bien</p>	<p>-Participante 5</p> <p>“Siempre trabajado de Independiente Entonces yo me Siento bien y me he sentido incluido en todas las actividades que realizaba, uno se abre el espacio para estar en medio de los demás”</p>
<p>-Participante 7</p> <p>“No pues excelente ósea pues es que aquí en arcángeles es muy difícil que te traten como el extraño pues aunque yo soy la única persona con discapacidad de mi área no se nota ninguna diferencia”</p>	<p>-Participante 6</p> <p>“No existe como tal discapacidad. No se refleja en el trabajo ni en la actividad física que esté realizando. Depende de uno dar con las oportunidades e incluirse en los ambientes”</p> <p>-participante 18</p> <p>Aquí y también el anterior trabajo era algo en el cual se tenía respeto se mira a la persona... yo Procuro de estar con gente humanista Entonces no veo tanto juicio presentándose mas oportunidades para la gente con discapacidad</p>
2. Sub-categoría Exigencias laborales en las actividades cotidianas	!

-participante 2.

“Pues yo aprendí a ser una mujer fuerte... entonces pues en cada cosa que hago, en cada actividad o trabajo trato de ser la mejora para que todo me salga bien y hecho de calidad”

-Participante 8

“mis compañeros de deporte me apoyan mucho Pero en general me siento muy bien con las personas que comparten mi día a día y eso me motiva para exigirme a mí mismo”

-Participante 11

“en mi experiencia personal afortunadamente no sé si porque era el tema de una IPS pero me trataban igual que a los demás tenía que cumplir unos objetivos y unas metas y con los compañeros bien, de una u otra forma digamos que fue una relación chévere”

Sub-categoría Autenticidad en la participación con los compañeros de trabajo

Participante 12

“Yo como trabajo con mis hermanos en realidad es muy ameno porque puedo ser yo mismo, con ellos es recocha y aquí en el deporte también es chévere porque uno sale de un día de trabajo y viene aquí a distraerse un rato y despeja uno la mente”

Participante 15.

“ cuando se ingresa a una empresa uno debe ser seguro y tener originalidad haciendo las cosas bien tu serás un buen empleado”

-Participante 17

“en el proceso de inclusión hasta el momento me he sentido bien porque no he sentido hasta el momento el rechazo de alguien y yo creo que eso se debe a mi forma de ser”

---

Tabla 7



## INTELIGENCIA EMOCIONAL E INCLUSION LABORAL

En el anterior cuadro se muestran las diferentes percepciones frente al trato con los compañeros de trabajo. Se aprecia como el grupo de aspecto a desarrollar contempla una visión de empoderamiento en donde la participación debe proporcionarse porque son una población en vulnerabilidad el cual tiene que ser incluida y aceptada por la sociedad, asimismo se percibe en el grupo que se tiene en cuenta lo que piensan los demás de ellos y a partir de allí es que surgen las motivaciones para una participación activa. Por el contrario el grupo competente demuestra que a partir de las cualidades, conocimientos y potencialidades que posean se puede crear un espacio para oportunidades laborales y participación plena. Depende de cada individuo tener equidad e igualdad con los de su alrededor.

Tabla7

*Percepción de las propias habilidades para incluirse laboralmente según habilidad de desarrollo de I.E.*

Grupo aspecto a desarrollar	Grupo competente
Calidad en las relaciones para conseguir empleo  -Empatía con las personas de su contexto -Respeto hacia los demás. -Buena expresión verbal para comunicarse con los demás -resiliencia con las personas y tareas cotidianas	Objetivos y metas para lograr la inclusión laboral  -Liderazgo en las actividades a realizar -Responsabilidad para la adquisición de empleo. -Disciplinado para lograr objetivos propuestos Competencias para ser el mejor en las empresas  -Trabajo en equipo con las personas que se encuentra laborando
Desempeño laboral  -Proactivo en las actividades laborales -Creatividad en el puesto de trabajo	-La resolución de conflictos ante situaciones estresantes. -Recursividad en la cotidianidad y en el

---

-Ser bueno en la profesión que se tenga.	momento de buscar empleo
-Trabajar en equipo	
-Responsabilidad con las tareas cotidianas.	Conocimiento como medio para la capacitación en el que hacer
	-Ansias de investigar nuevas cosas para ser mejor en el ámbito laboral

---

En la se puede observar las habilidades que despliega la población con diversidad funcional al momento de conseguir empleo, las personas que corresponden al grupo de aspectos a desarrollar se refieren más en términos emocionales y de interacción social como por ejemplo, la calidad de las relaciones, la empatía con personas del contexto, el respeto y la resiliencia y en las personas del grupo competente las narrativas se refieren a habilidades como recursividad, liderazgo, resolución de conflictos y trabajo en equipo.

Tabla 8

*Narrativas del grupo aspecto a desarrollar y competente en la categoría percepción de las propias habilidades para incluirse laboralmente.*

---

Ejemplo del grupo aspecto a desarrollar	Ejemplo del grupo competente
1. Sub-categoría Calidad en las relaciones para conseguir empleo	1.Sub-categoría Objetivos y metas para lograr la inclusión laboral

---

---

<p>Participante 1.</p> <p>“mis habilidades es trabajo en equipo mucha responsabilidad Y dedicación, ser una persona muy noble y una guerrera que eso es lo que me caracteriza”</p> <p>-Participante 4.</p> <p>“soy perseverante respeto a las personas sé que mis derechos se acaban cuando comienzan los de los demás si tengo mis valores y lo que me coloquen hacer desde que haya una inducción Eso es para adelante”</p> <p>-Participante 11</p> <p>“yo me caracterizo por mi buena energía al contacto con la gente, yo soy muy Soñador algo que me propongo algo que yo haga... yo me propongo las metas”</p> <p>-participante 15</p> <p>“Verraquera que nunca me falta, fortaleza para enfrentar el día a día y no sé cómo lo social que puedo llegar a ser para conseguir mis sueños con ayuda de Dios”</p> <p>2. Sub-categoría desempeño laboral</p> <p>Participante 8</p> <p>“La puntualidad, he tengo conocimientos en seguridad y perseverancia para alcanzar mis metas como el de deporte quiero recuperarme para llegar a ser un buen deportista”</p> <p>Participante 10</p> <p>Pues el conocimiento, la experiencia que tengo con las motos, pues yo trabajo mucho en la parte de ofrecer la motos, ofrecer los beneficios pues en realidad era muy bueno..., y pues después del accidente a mí me llamaban mucho por skype para poder hacer capacitaciones sobre lo que tenían las motos... a la gente, empresa o gente que tuviera dudas en general, entonces es puro conocimiento y experiencia enseñarle como tal la marca de la moto</p>	<p>Participante 6</p> <p>“Me considero un hombre que tiene mucha experiencia, liderazgo, responsabilidad y respeto”</p> <p>Participante 13</p> <p>“todos los días tengo un propósito para estar aquí para recuperarme, me levanto con ganas salir adelante siempre siendo disciplinada con mis actividades diarias”</p> <p>Participante 14</p> <p>“Pues... la disciplina... bueno en la integración me va muy bien soy bueno como académicamente soy bastante disciplinado”</p> <p>Participante 18</p> <p>“Yo con los años he aprendido precisamente a confiar en mis habilidades en lo que yo tengo como persona La Constancia la entrega la disciplina el desarrollo de mi vocación mis propios intereses la apropiación de mis gustos”</p> <p>2. Sub-categoría Competencias para ser el mejor en las empresas</p> <p>Participante 3</p> <p>Me gusta hacer las cosas bien, con dedicación entonces me parece que eso es mi máxima potencialidad... Soluciono las cosas con facilidad entonces apporto ideas, también economizo mucho reutilizando las mismas herramientas , si necesito hacer una repisa entonces no vamos a comprar ángulos si no miro la madera que hay para reutilizar</p> <p>Participante 13</p> <p>“todos los días tengo un propósito para estar aquí para recuperarme, me levanto con ganas salir adelante siempre”</p>
---	---

---

---

<p>Participante 12</p> <p>En mi trabajo me desenvuelvo bien, tiro a ser cumplido con mis trabajos como...si me toca salir de acá para entrenar pues voy... yo creo que eso es una cualidad, lo otro es que deportivamente me esfuerzo arto y hemos quedado campeones dos veces</p> <p>Participante 17</p> <p>“La capacidad de trabajar en equipo, la pro actividad, ... la creatividad”</p>	<p>Participante 16</p> <p>Yo creo que el trabajo en equipo cuando me encuentro con compañeros de empresa, la perseverancia, la felicidad y aunque no soy arriesgada a lo que te digo, me lanzo al vacío y eso me ha llevado a ser más fuerte</p> <p>”</p>
---	---

3. Sub-categoría Autenticidad en la participación con los compañeros de trabajo

Participante 2

“Cuando se ingresa a una empresa se debe estar seguro de lo que uno es y de lo que sabes o de lo que aprendiste... también se debe ser uno mismo y no aparentar lo que no eres...”

Participante 7.

“ cuando se ingresa a una empresa uno debe ser seguro y tener originalidad haciendo las cosas bien tú serás un buen empleado”

-Participante 13

“en el proceso de inclusión hasta el momento me he sentido bien porque no he sentido hasta el momento el rechazo de alguien y yo creo que eso se debe a mi forma de ser”

---

En el contraste de las narrativas de esta categoría se evidencia como las personas de aspecto desarrollar presentan una percepción en donde buscan ser aceptados por los demás, teniendo habilidades de autenticidad y empatía con la sociedad. Es decir, para este grupo poblacional lo importante para incluirse laboralmente es tener buenas relaciones interpersonales llegando a tener equilibrio en sus procesos cotidianos. Por el contrario, el grupo competente se

## INTELIGENCIA EMOCIONAL E INCLUSION LABORAL

enfoca en lo que pueden hacer ellos por medio de sus habilidades para tener una inclusión laboral exitosa pensando en su propio bienestar y no en los que se encuentran a su alrededor.

### **DISCUSION**

Esta investigación tuvo como propósito comprender la manera en que contribuyen las habilidades de Inteligencia Emocional en los procesos de inclusión laboral de personas con discapacidad física. En esta línea, se pretendió describir a través del Test de Inteligencia Emocional (MSCEIT) el perfil emocional de cada individuo perteneciente a la Fundación Arcángeles, para luego identificar las experiencias a nivel de inclusión laboral y a partir de allí, comprender cómo las habilidades de inteligencia emocional posibilitan o no la inclusión en el mundo laboral.

A partir de los hallazgos obtenidos por la aplicación del MSCEIT (2009) la muestra se dividió en dos grupos. El primero constituido por los individuos calificados como aspecto a desarrollar, el segundo grupo calificado como los individuos competentes en la I.E. Lo anterior permite entonces reconocer que los individuos adultos tienen diferencias en el desarrollo de sus habilidades emocionales, en coherencia con los hallazgos de Mayer y Salovey (1993).

Llama la atención que entre los 18 participantes ninguno de ellos se ubicó en el grupo de menor desarrollo correspondiente a “necesita mejorar” o en el grupo de mayor desarrollo “expertos”. Esto implica que los individuos con diversidad funcional han sido sometidos a exigencias personales o medio ambientales que suponen un grado básico de desarrollo en el ejercicio de sus habilidades emocionales para adaptarse.

Respecto al nivel de desarrollo del área experiencial o del área estratégica de la muestra, los análisis estadísticos reconocen que las diferencias significativas entre los individuos se

## INTELIGENCIA EMOCIONAL E INCLUSION LABORAL

encuentran fundamentalmente en las estrategias que despliegan para poner en juego sus habilidades emocionales en diferentes contextos. Este hallazgo es coherente con las investigaciones de (Wong y Law ,2002; Zárata y Matviuk , 2010, 2012 y Chopra y Kanji 2010; Goleman y Boyatzis, 2017) quienes afirman que cuando una persona posee buenos niveles en inteligencia emocional puede desarrollar capacidades como el liderazgo, gerenciar de forma efectiva a las personas y obtener conocimientos que beneficien su quehacer en la empresa, siendo básico para esto un esfuerzo individual en cuanto al controlar, comprender y autogestionar las propias emociones. Argumentan que existe una relación entre la inteligencia emocional y la capacidad para lograr ser líder en una empresa, pero para llegar a este nivel se debe tener motivación y controlar las emociones de forma que se encuentre en un equilibrio para llevar a cabo las actividades cotidianas

En esta misma línea, García (2005) y Suhaimi et al., (2014) Fernández 2004 y Goleman (1996) argumentan que cuando los individuos perciben, expresan y comprenden sentimientos en el ambiente laboral de forma adecuada, poseen un mejor desempeño en la capacidad de liderazgo y manejo de grupo, asimismo, despliegan habilidades relacionadas con la resolución de conflictos entre los compañeros de trabajo, mostrando un adecuado manejo de su inteligencia interpersonal e intrapersonal.

Por otra parte, los resultados cualitativos permitieron reconocer de manera detallada las estrategias que visibilizan los participantes para conseguir empleo, su percepción en la calidad de la interacción con los compañeros, así como la percepción de las propias habilidades para incluirse laboralmente según nivel de desarrollo de I.E. El análisis de las diferentes narrativas permitió validar las diferencias probadas con el test de inteligencia y sugirió que a estas diferencias subyacen las formas en las que el individuo pretende adaptarse al contexto laboral.

## INTELIGENCIA EMOCIONAL E INCLUSION LABORAL

Respecto a las estrategias que utilizan los participantes para conseguir empleo la diferencia entre el grupo “competente” y el grupo “aspecto a desarrollar” se ubica fundamentalmente en la forma en que las visibilizan. Mientras los individuos del grupo “aspecto a desarrollar”, consideran que la presentación personal o su habilidad para aprender son esenciales en la consecución de trabajo, el grupo “competente” muestra narrativas más generales o abstractas que tiene que ver con la apertura de los empresarios a la diferencia que ellos significan en la organización, así como a la claridad de los objetivos y las metas que dirijan sus acciones. Para los primeros paradójicamente las relaciones sociales en la vida cotidiana son clave porque permitirán la apertura en la participación teniendo una vida más funcional generando nuevas oportunidades que ayudarán a un desenvolvimiento satisfactorio (Werner, 1994; Patterson y Blum, 1996). Mientras los primeros poseen una visión de la inclusión que va en la dirección individuo – empresa donde el individuo es quien debe ajustarse, los segundos consideran que la empresa requiere reconocer y validar sus diferencias para ser reclutados y mejorar el ajuste.

Es significativo que las personas con diversidad funcional encuentren estrategias que les permita tener un buen desenvolvimiento social para lograr un equilibrio emocional, proporcionando un ajuste en sus procesos de salud y psicológicos que los llevara a dar respuestas al mundo laboral de la actualidad (Gracia, 1997, 2006 y Herrero, 2006; Moriña y Molero 2016).

La segunda categoría analizada correspondiente a la percepción en la calidad de la interacción con los compañeros según nivel desarrollo de I.E. reporta igualmente diferencias en las narrativas. Mientras que las afirmaciones de los individuos correspondientes a “competentes” consideran que la calidad de sus interacciones se relaciona directamente con la calidad del trabajo que desarrollan y con la apertura que los empresarios tengan generando de esa manera una actitud inclusiva en sus colegas y compañeros de trabajo ; los individuos ubicados en el grupo “aspecto a

## INTELIGENCIA EMOCIONAL E INCLUSION LABORAL

desarrollar” fijan sus estrategias de inclusión en las interacciones uno a uno que tienen con sus compañeros y en el grado de respeto y solidaridad que encuentren en el contexto. En este sentido la I.E vista como la capacidad de un ser humano para resolver situaciones en los contextos en que se encuentre (Cooper y Sawaf, 1997) depende su habilidad para captar, entender las emociones suyas y del contexto y su despliegue de competencias sociales mejorará su nivel de cooperación, empatía y asertividad para la consecución de objetivos comunes.

La tercer y última categoría analizada correspondiente a la percepción de las propias habilidades para incluirse refuerza la idea de que para los individuos “competentes” su nivel de inclusión depende de muchos más aspectos que el personal. Es así como ellos refieren que si bien es importante desplegar habilidades para trabajar en equipo y ser recursivos y creativos en el alcance de los objetivos, su grado de inclusión dependerá del contexto laboral en el que se encuentren en un mayor porcentaje que en el de sus propias habilidades de inclusión, reconocen que aunque es importante tener un bagaje experiencial en habilidades y capacidades para resolver conflictos de manera creativa esto no les asegura una inclusión completa, pues ella depende más de la apertura del ambiente.

Con respecto a lo anterior, Lorenzo (2004), hace referencia, a la formación en emociones y conocimiento, el cual es significativo para una adecuada apertura en el ambiente y para que el ámbito social incluya a las personas con diversidad funcional aportando a la economía del país

Para los individuos correspondientes al grupo “aspecto por desarrollar” la resiliencia es clave para la inclusión, una resiliencia puesta en el individuo más que en la organización, igualmente refieren más su cotidianidad y la importancia de ser proactivos y responsables con las funciones que les asignen. En esta línea, los hallazgos de Bizquerra (2010) Moon y Hur (2011) y



## INTELIGENCIA EMOCIONAL E INCLUSION LABORAL

solarte et. al (2017) quienes refieren que a mayor inteligencia emocional es más factible que las personas puedan enfrentarse a las situaciones de la cotidianidad y así lograr buenos índices de satisfacción en la inclusión.

En conclusión, se evidenció que las personas que corresponden al grupo de “aspectos a desarrollar”, observan el medio ambiente laboral y están atentos a las muestras de respeto y aceptación de sus compañeros, fijando su inclusión en la interacción uno a uno en cambio las personas “competentes” atribuyen a su grado de inclusión a la capacidad de gestionar, de la claridad en los objetivos y metas, a su actitud para conseguir y mantener el empleo, a la relación entre su propia vocación y las exigencias del empleo. Dicho de otra manera, las personas que se encuentran en el grupo de “aspecto a desarrollar” se definen desde el contexto mientras que los que se encuentran en el grupo “competente” visibilizan la inclusión desde las habilidades que poseen y la apertura de las empresas a la misma inclusión.

Por lo que se refiere a las limitaciones del estudio, se evidencian varias dificultades. La primera relacionada con la forma en la que se recolectaron los datos, pues se presentaron dificultades para acordar los tiempos de recolección y por ende este proceso fue muy heterogéneo mucho más ligado a las necesidades de los participantes que al hecho de mantener la validez de los procedimientos de recolección de datos. Una segunda dificultad se refiere al tamaño de la muestra y su generalización, sugiriendo en próximas ocasiones aumentar dicho número.

Para futuras investigaciones se sugiere tener acceso a poblaciones con diversidad funcional diferente a la física. La pregunta sobre cómo se ponen en juego las habilidades emocionales en individuos con diversidad cognitiva está abierta. Es importante también incentivar la investigación en poblaciones con diversidad funcional en Colombia, dado que la

## INTELIGENCIA EMOCIONAL E INCLUSION LABORAL

búsqueda bibliográfica resultó limitada debido a que el grado de desarrollo de la cuestión es pobre.

**REFERENCIAS**

Aristizábal, M., T., Morales, A. y., & A. (2015). Observatorio de discapacidad de Colombia .  
*facultad Nacional de salud publica*, 169-182

Barbuto, J.E. & Burbach, M.E. (2006). The emotional intelligence of transformational leaders: a field of elected officers. *The Journal of Social Psychology*, 146 (1), (pp. 51-64).

Barrionuevo, P & Torres, S(2017). Mejores prácticas empresariales de responsabilidad social en la inclusión de personas con discapacidad. Estudio de caso en empresas de Ambato, Ecuador. *Revista de Ciencias de la Administración y Economía*. 14( VIII), PP. 189-200

Bisquerra, R & Escoda, N; (2007). Las competencias emocionales. *Educación XX1*, 61-82

Brugué, C (2015). ¿Discapacidad o diversidad funcional? *Siglo Cero*, vol. 46 (2), 79-97

Caraballo, R (2017). Significado del trabajo desde la psicología del trabajo. Una revisión histórica, psicológica y social. *Psicología desde el caribe*, vol. 34(2), 1-19

Conesa,J; Romeo, M & Baldó, Y (2017): Labour inclusion of people with disabilities in Spain: the effect of policies and human resource management systems, *The International Journal of Human Resource Management*, 1-21 DOI:10.1080/09585192.2017.1380681

Coetzee, C. & Schaap, P. (2004). *The relationship between leadership style and emotional intelligence. Paper presented at the 6th annual conference for the society of industrial and organizational psychology (04-1985)*, Sandton, South Africa. Society of Industrial and Organizational Psychology, Inc.

Cooper, R.K. & Sawaf, A. (1997). *Estrategia emocional para ejecutivos*, Barcelona: Martínez Roca.

Choe, C & Baldwin, L (2017) Duration of disability, job mismatch and employment outcomes. *Applied Economics*, 49 (10), 1001-1015

Darmstadter, A (2015). *Manual para una inclusión laboral efectiva de personas con discapacidad*. Santiago-Chile. Servicio Nacional de Capacitación y Empleo.

Díaz O.C. y Fernández A. (2005). *Problematización sobre las concepciones vigentes en la educación de las personas en situación de discapacidad* En: *Discapacidad e Inclusión Social: Reflexiones desde la Universidad Nacional de Colombia* [CD -ROM].

Duque, J. (2012). Emociones e inteligencia emocional: Una aproximación a su pertinencia y surgimiento en las organizaciones. *Revista Libre Empresa.*, 9(2), 147–169.

Escobar, G. (2014). *La inclusión de las Personas con Discapacidad en el mercado laboral colombiano, una acción conjunta*. Universidad Nacional de Colombia, 1-211, recuperado de <http://www.bdigital.unal.edu.co/46075/1/52646657.2014.pdf>

Espinoza R & Valderrama C (2016). *Trabajo y discapacidad: una mirada crítica a la inclusión al empleo*. Centro de Estudios Interdisciplinarios en Etnolingüística y Antropología

Fernández M. & Giménez, M. (2010). La inteligencia emocional y sus principales modelos: propuesta de un modelo integrador. *Espiral. Cuadernos del Profesorado* [en línea], 3(6), 43-52. Disponible en:

Ferreira, S. (2007) Ingresso, permanência e competência: uma realidade possível para universitários com necessidades educacionais especiais. *Rev. bras. educ. espec*, v. 13, n.

- 1, p. 43-60, 2007. Disponível em: . Acesso em: 19 maio 2017 <http://www.cepcuevasolula.es/espinal.Socio-Cultural>. (31) 110-119. - ISSN 1852-450
- Fulthorp, K. y D'Eloia, M. H. (2015). Managers' perceptions of entry-level job competencies when making hiring decisions for municipal recreation agencies. *Journal of Park & Recreation Administration*, 33(1), 57-71.
- Fundación Saldarriaga Concha (2018). Empleo y Discapacidad. Fundación Saldarriaga Concha. Recuperado de: [https://saldarriagaconcha.org/desarrollo\\_fsc/es/noticias-fsc/item/956-empleo-y-discapacidad-en-colombia](https://saldarriagaconcha.org/desarrollo_fsc/es/noticias-fsc/item/956-empleo-y-discapacidad-en-colombia)
- Gracia, E. (1997). El apoyo social en la intervención social y comunitaria. En E. Gracia (Ed.), *El Apoyo Social en la Intervención Comunitaria* (pp. 19-51). Madrid: Paidós.
- Gracia, E. & Herrero, J. (2006) la comunidad como fuente de apoyo social: evaluación e implicaciones en los ámbitos individual y comunitario. *Revista Latinoamericana de Psicología* 38 (2), 327-34
- Gardner, H. (1993). *Múltiples Intelligencias*. New York: Basic Books, Traducción española en Ed. Paidós.
- Goleman, D & Boyatzis, R (2017). EMOTIONAL INTELLIGENCE. Emotional Intelligence Has 12 Elements. Which Do You Need to Work On?. *Harvard Business Review*. pp. 2-5. recuperado de <https://hbr.org/2017/02/emotional-intelligence-has-12-elements-which-do-you-need-to-work-on>
- Goleman, D. (1998). *Working with emotional intelligence*, New York: Bantman.

Gómez Gras, J.M., Galiana Lopera, D. & León Espí, D. (2000). “Que debes saber para mejorar tu empleabilidad”. Elche: Universidad Miguel Hernández

Egido I., Cerrillo, R. y Camina, A. (2009). La Inclusión social y laboral de las personas con discapacidad intelectual mediante los programas de empleo con apoyo. Un reto para la Orientación. *Revista Española de Orientación y Psicopedagogía*, 20, 135-146.

Higgs, M. & Aikien, P. (2003). An exploration of the relationship between emotional intelligence and leadership practices. *Journal of Managerial Psychology*, 18, (pp. 814-823).

Labrador, M (2016). Comunicación interna incluyente: dos estudios de caso de inclusión laboral de personas con discapacidad auditiva en Bogotá. *Investigación y desarrollo*. 24(1) pp. 26-52

López Zafra, E., Pulido Martos, M. & Augusto Landa, J.M. (2013). *Inteligencia Emocional en el Trabajo*. Madrid: Síntesis, S.A.

Lorenzo, R. (2004). El futuro de los discapacitados en el mundo: el empleo como factor determinante para la inclusión». *Revista del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales*, 50; pp. 73–89.

Luzuruaga, R (2015). inteligencia emocional y competencias emocionales en educacion superior ¿un mismo concepto? *Revista iberoamericana de educacion superior*,16(VI); PP. 110-125

Martineaud, S. & Engelhart, D. (1996). *El Test de inteligencia emocional*. Barcelona: Martinez Roca.

Martínez R, Uribe R & Velázquez G (2015) la discapacidad y su estado actual en la legislación colombiana. *Revista duazary*, 12 (1). PP. 49-58

## INTELIGENCIA EMOCIONAL E INCLUSION LABORAL

Mayer, J. & Salovey, P. (1990). Perceiving affective content in ambiguous visual stimuli: A component of emotional intelligence. *Journal of Personality Assessment*, 54 772-781.

Mayer, J. & Salovey, P. (1997). What is Emotional Intelligence? En P. Salovey & D.J. Sluyter (Eds.), *Emotional development and emotional intelligence: Educational implications* (pp. 3-31). Nueva York: Basic Books

Mayer, J. & Salovey, P. (1993). The intelligence of emotional intelligence. *Intelligence*, 17(4), 433-442. doi:10.1016/0160-2896(93)90010-3

Mayer, Roberts, R & Barsade, S. (2008). Human abilities: Emotional intelligence. *Annual Review of Psychology*, 59, 507-536.

Mercado G, Aizpurúa G & García V (2013). Avanzando hacia la igualdad de oportunidades en la inclusión socio-laboral de las personas con discapacidad. *Cuadernos de trabajo social*. 26(1) pp.95-104

Millán, A, Arredondo, T & Vásquez, P. (2018, 30 de julio) Inclusión laboral, paz y sostenibilidad. *Revista de ciencias sociales* recuperado de <http://www.methaodos.org/revista-methaodos/index.php/methaodos/article/viewFile/233/397>

Ministerio de salud y protección social. (2018). Sala situacional de las personas con discapacidad (PCD). Recuperado de [/www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/PS/sala-situacional-discapacidad-junio-2018.pdf](http://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/PS/sala-situacional-discapacidad-junio-2018.pdf)

Montoya H, (2017) Análisis de la calidad de vida laboral en personas con diversidad funcional en la ciudad de Pereira. Recuperado de <http://repositorio.ucp.edu.co/bitstream/10785/4774/1/DDMPSI104.pdf>

Moon, T & Hur, W. (2011). Emotional intelligence, emotional exhaustion, and job performance. *Social Behavior & Personality: An International Journal*, 39(8), 1087–1096.

Moriña, A & Molero, N. (2016). Redes de apoyo sociales y académicas de estudiantes con discapacidad que contribuyen a su inclusión en la enseñanza superior. *Prisma social*, (16), p. 32-59

Ochoa, M & Palacio, M. (2016). Justicia organizacional, desempeño laboral y discapacidad. *Revista Colombiana de Ciencias Sociales*, 7(1), 201-222

O'Reilly, Arthur., (2007). El derecho al trabajo decente de las personas con discapacidades

OIT (2007). *Employability: A Resource Guide on Disability for Employers in Asia and the Pacific*. OIT: Bangkok

Patterson, J & Blum, R.W. (1996). Risk and resilience among children and youth with disabilities. *Archives of Pediatric and Adolescent Medicine*, 150 (7), 692-698. doi: 10.1001/archpedi.1996.02170320038006

Perez, T & Alcover, H (2011) Trabajadores con discapacidad: problemas, retos y principios de actuación en salud ocupacional. *Revista medicina y seguridad del trabajo*. 57 (1) PP. 206-223

Pegalajar, M<sup>a</sup> & Martinez, R. (2015). La inclusión de jóvenes con discapacidad intelectual: una experiencia a partir del programa “Capacitas”: *Revista Nacional e Internacional de*

Educación Inclusiva, 8, (1), 59-73. Obtenido de  
<file:///C:/Users/Lisi88/Downloads/5%20PEGALAJAR.pdf>

Programa Pacto de Productividad. (2015). Pacto de productividad, promoviendo la inclusión laboral en Colombia. Recuperado de  
[http://pactodeproductividad.com/inclusion/pdf/Corona\\_Pacto\\_Informe-2015.pdf](http://pactodeproductividad.com/inclusion/pdf/Corona_Pacto_Informe-2015.pdf)

Repetto, T & Pérez, G. (2007) formación en competencias socioemocionales a través de las prácticas de empresas. Revista europea de formación profesional, 1(40), 92-112

Riaño G, García R, Rodríguez, A & Álvarez A. (2016). Calidad de vida e inserción socio-laboral de jóvenes con discapacidad. Revista Electrónica de Investigación Educativa, 18(1), 112-127. Recuperado de <http://redie.uabc.mx/redie/article/view/907>.

Ríos, H. (2015). El concepto de discapacidad: De la enfermedad al enfoque de derechos. Revista CES Derecho, 6(2), 46-57

Rozo; M., Rodríguez; U & Gonzales; V. (2015, 15 de diciembre) la discapacidad y su estado actual en la legislación colombiana. Duazary. Recuperado de  
<http://revistas.unimagdalena.edu.co/index.php/duazary/article/view/1398/799>

Samaniego, P (2006). Aproximación a la realidad de las personas con discapacidad en Latinoamérica. Madrid: CERMI

Suhaimi, A., Marzuki, N & Mustaffa, C. (2014). The relationship between emotional intelligence and interpersonal communication skills in disaster management context: A proposed framework. Procedia - Social and Behavioral Sciences, 155 (The International Conference on Communication and Media 2014 (i-COME'14) - Communication, Empowerment and Governance: The 21st Century Enigma), 110-114.



## INTELIGENCIA EMOCIONAL E INCLUSION LABORAL

Strindlund, L; -Dahlgren, A & Ståhl, C (2018) Employers' views on disability, employability, and labor market inclusion: a phenomenographic. 1-9study, Disability and Rehabilitation, DOI: 10.1080/09638288.2018.1481150

Vidal, E & Conejo, V. (2012, 30 de agosto) empleo con apoyo: una estrategia de inserción laboral para jóvenes con discapacidad intelectual. Facultad de Ciencias de la Educación Universidad Católica del Maule. Recuperado de [http://www.descubreme.cl/wp-content/uploads/2015/05/Empleo-con-apoyo\\_Una-estratega-para-j%C3%B3venes.pdf](http://www.descubreme.cl/wp-content/uploads/2015/05/Empleo-con-apoyo_Una-estratega-para-j%C3%B3venes.pdf)

Wekhman, P & Bricout, J. (1999) Supported Employment: Critical Issues and New Directions. Recuperado de [https://www.researchgate.net/profile/Paul\\_Wehman/publication/237728482\\_Supported\\_Employment\\_Critical\\_Issues\\_and\\_New\\_Directions/links/004635269bd159faf0000000/Supported-Employment-Critical-Issues-and-New-Directions.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Paul_Wehman/publication/237728482_Supported_Employment_Critical_Issues_and_New_Directions/links/004635269bd159faf0000000/Supported-Employment-Critical-Issues-and-New-Directions.pdf)

Werner, E. (1994). Overcoming the odds. *Journal of Developmental and Behavioral Pediatrics*, 15 (2), 131-136.

Wong, C & Law, K. (2002). The effects of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude: An exploratory study. *Leadership Quarterly*, 13,243–274.

Valbuena, W. (2017). La inclusión: una historia de exclusión en el proceso de enseñanza aprendizaje. *Cuadernos de Lingüística Hispánica*, (30), 211-230. doi: <https://doi.org/10.19053/0121053X.n30.0.619>

Zárate, R & Matviuk, S. (2010). La inteligencia emocional y el sector financiero colombiano. *Revista EAN*, 69, 148–165

## INTELIGENCIA EMOCIONAL E INCLUSION LABORAL

Zárate, R. y Matviuk, S. (2012). Inteligencia emocional y prácticas de liderazgo en las organizaciones colombianas. Cuadernos de Administración, 28(47), 89–102.

INTELIGENCIA EMOCIONAL E INCLUSION LABORAL

Anexo 1 Perfil de inteligencia emocional (MSCEIT) Mayer-Salovey-Caruso (2009)

**PERFIL**

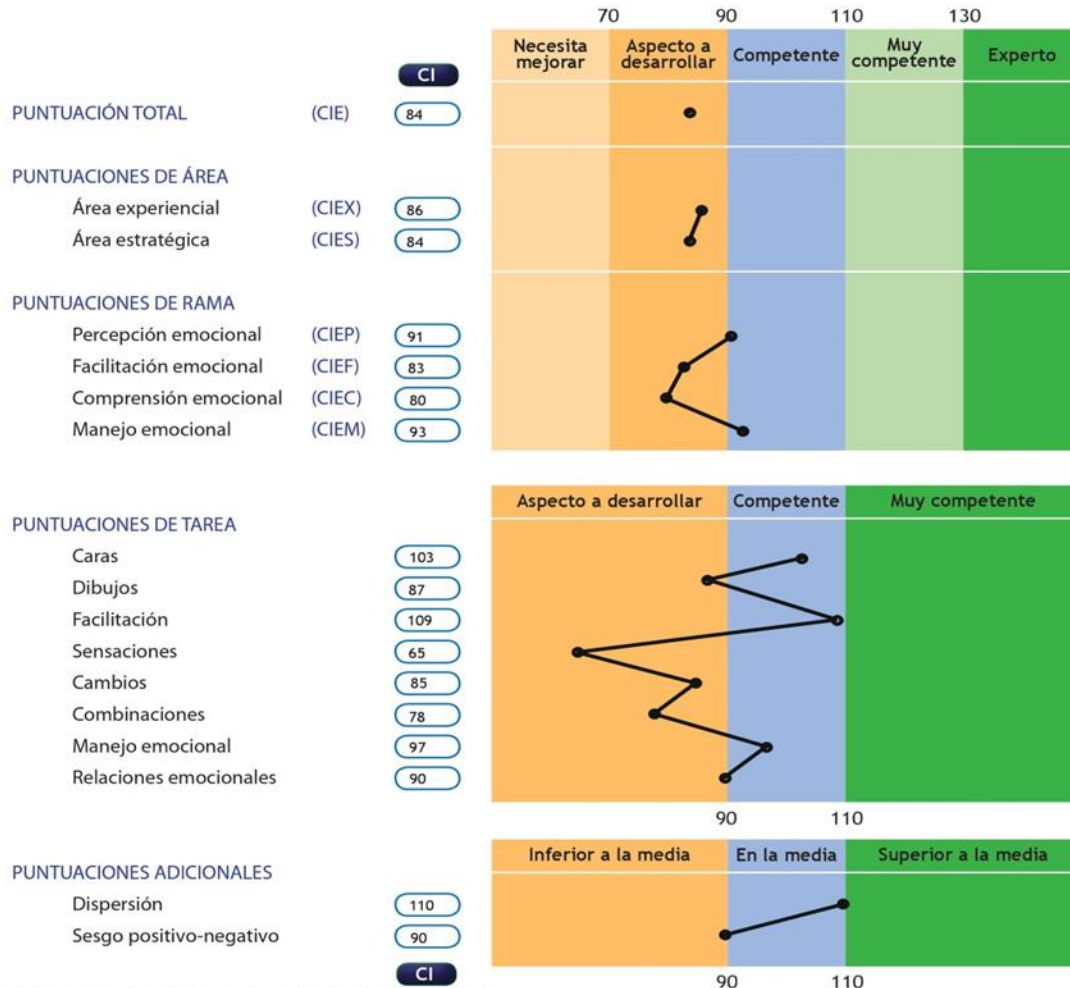
**MSCEIT**

**Nombre:** 34LN21

**Edad:** 21 años **Sexo:** Mujer **Fecha de aplicación:** 19/10/2017

**Baremo:** Latinoamérica, baremo general, varones y mujeres

**Responsable de la aplicación:**



Nota: CI, escala típica con media=100 y desviación típica=15.

Observaciones:



## INTELIGENCIA EMOCIONAL E INCLUSION LABORAL

**Anexo 2**

Entrevista semiestructurada realizada a los 18 participantes de la investigación.

<b>Introducción:</b>		
<b>PREGUNTAS</b>		
1.	¿Cuál es su documento de identidad?	
2.	¿Fecha de nacimiento?	
3.	¿Sexo?	
4.	¿Estrato?	
5.	¿Estado civil?	
6.	¿Qué discapacidad/o movilidad modificada posee usted?	
7.	¿Hace cuánto tiempo tiene esta condición?	
8.	¿Con quién vive?	
9.	¿Número de hijos?	
10.	¿Número de hermanos?	
11.	¿Formación académica? Primaria, Bachillerato, Universidad	
12.	¿Responde usted financieramente por alguien?	
13.	¿Posee algún apoyo financiero de sus hermanos?	
14.	¿Pertenece a alguna asociación (de tipo religioso o social u otro)?	
15.	¿Realiza algún deporte? ¿Cuál?	
16.	¿Hace parte del grupo deportivo de la Fundación Arcángeles?	
17.	Experiencia laboral (especifique las últimas tres empresas) Nombre de la empresa. Cargo, Funciones y Tiempo laborado	
18.	¿Trabajaba usted antes de vivir con su discapacidad físicas NO Donde?	
19.	¿En este momento se encuentra laborando?	
20.	¿Cómo consiguió usted ese trabajo?	
21.	¿Desde sus experiencias cree que el empleo a las personas con discapacidad se encuentra bien remunerado?	
22.	¿Qué es para usted la inclusión?	
23.	¿Cómo percibe el trato de los compañeros en el ámbito laboral y deportivo para el proceso de inclusión?	
24.	¿Cuál cree usted que son sus habilidades y potencialidades para incluirse laboralmente?	

## INTELIGENCIA EMOCIONAL E INCLUSION LABORAL

25.	¿Qué cree que debe fortalecer en usted para ser un buen empleado?	
26.	¿En las oportunidades laborales que ha tenido de qué manera se ha sentido integrado al contexto?	
27.	¿Cómo describe usted el proceso de contratación en empresas a personas con discapacidad?	
28.	¿Cómo llega usted a la fundación arcángeles?	
29.	¿Cuál ha sido su proceso de rehabilitación en la fundación Arcángeles?	
30.	¿Cómo fue el proceso en el sistema de salud en general?	
31.	¿Cómo fue el proceso de aceptación de que tenía una limitación?	
32.	Describa tres acontecimientos importantes durante su proceso de rehabilitación	
33.	¿Cuáles son sus tres habilidades más importantes?	
34.	¿Ha tenido la posibilidad incluirse deportivamente SI___NO___ ¿Dónde y Cuánto tiempo?	
35.	¿De qué manera percibe usted que la fundación Arcángeles ha favorecido su proceso de inclusión laboral y / o deportiva?	
36.	¿Explique de qué manera el trabajo o el deporte le ayudan a incluirse en la sociedad?	
37.	¿Cómo considera usted que los procesos de inclusión laboral pueden ser mejorados?	
38.	¿Qué expectativas tiene usted en el proceso de inclusión laboral y deportivo?	
39.	¿Cuáles son las estrategias de las que hace uso para ingresar a un empleo?	
40.	¿Cómo es el apoyo de su familia y amigos frente a su discapacidad?	
41.	¿Cómo describe usted la relación que tiene con las personas que convive?	
42.	¿Cree usted que ha podido integrarse a la vida con su discapacidad?	
43.	¿Cuáles son sus metas y expectativas en el campo de laboral?	

44.	¿Qué sueños tiene usted para ubicarse mejor laboralmente?	
-----	---	--

### Anexo 3

#### Formato de validación por jueces expertos

<b>FORMATO DE VALIDACION POR JUECES EXPERTOS</b>
--

**NOMBRE DEL EVALUADOR** \_\_\_\_\_

**ESPECIALIDAD Y/O PROFESIÓN:** \_\_\_\_\_

**A EVALUAR** Entrevista Semiestructurada para reconocer la trayectoria de inclusión laboral y/o deportiva de individuos con discapacidad física (movilidad modificada)

**FECHA DE LA EVALUACION:** \_\_\_\_\_

#### INSTRUCCIONES

**SEÑOR EVALUADOR:** a continuación, encontrará una serie de criterios mediante los cuales podrá valorar cada una de las preguntas de instrumento- entrevista semiestructurada. Favor marcar con una (x) en el espacio correspondiente en la tabla de valoración, según la evaluación que haga de cada una de las preguntas. Sus observaciones generales pueden hacerlas al final de la evaluación. Los siguientes son los criterios a tener en cuenta:

**PERTINENCIA:** se refiere a la adecuación del contenido del ítem para la medición del atributo que se pretende medir. Evalúe el contenido del ítem así:

- **Esencial (E):** el ítem mide el atributo que se pretende. Además, el contenido del ítem es esencial para la medición del atributo. El ítem definitivamente debe estar en la versión final de la prueba.
- **Útil pero no esencial (U):** el ítem mide algún aspecto del atributo, sin embargo, aunque el contenido es útil, no es esencial para la medición del atributo. El ítem podría obviarse para la versión final de la prueba.
- **No necesario (NN):** el ítem no mide el atributo, o es completamente irrelevante para su medición. El ítem no debe aparecer en la versión final de la prueba.

**ESTRUCTURA:** se refiere a la adecuación de la estructura interna de la pregunta, al grado de coherencia y claridad de su contenido. Reflexione si la pregunta es comprensible para la población en la que será aplicado y marque:

- **ADECUADO (A):** La pregunta sigue los parámetros de enunciado y opciones de respuesta según su tipo, y no evidencia problemas de construcción. Es clara, coherente y comprensible.
- **NO ADECUADO (NA):** La pregunta no sigue los parámetros del enunciado, es confusa e incoherente

**SEÑOR EVALUADOR:** favor registrar sus observaciones generales con respecto a la entrevista, en el siguiente espacio:

---



---



---



---



---



---



---

## INTELIGENCIA EMOCIONAL E INCLUSION LABORAL

SEÑOR EVALUADOR: su labor fue muy importante en el proceso de diseño y construcción de esta prueba. La fase de valoración por jueces expertos nos permite ofrecer instrumentos con adecuados estándares de validez de contenido. Agradecemos su participación y sus valiosas observaciones.

\_\_\_\_\_  
FIRMA EVALUADO

### Valoración de la entrevista semiestructurada

Objetivo de la entrevista: valorar la trayectoria de inclusión laboral y/o deportiva de las personas con discapacidad física (movilidad modificada) de la Fundación Arcángeles.

Por favor marque con una X de acuerdo con las instrucciones:

Ítem	preguntas	pertinencia			estructura		observación del reactivo
		E	U	NN	A	NA	
1	¿Cuál es su documento de identidad?						
2	¿Fecha de nacimiento?						
3	¿Género?						
4	¿Estado civil?						
5	¿Estrato?						
6	¿Formación académica? -Primaria: Colegio _____ -Bachillerato Colegio _____ Universidad _____						
7	Experiencia laboral (especifique las últimas tres empresas) Nombre de la empresa. Cargo, Funciones y Tiempo laborado						
8	¿Realiza algún deporte? ¿Cuál?						
9	¿Hace parte de un grupo deportivo de la Fundación?						
10	¿Con quién vive?						
11	¿Tiene hijos?						
12	¿Responde usted financieramente por alguien?						
13	¿Tiene hermanos?						
14	¿Recibe ayuda financiera de sus hermanos?						
15	¿Recibe otro tipo de ayuda?						
16	¿Describa la relación que tiene con las personas que convive?						
17	¿Pertenece a alguna asociación (de tipo religioso o social u otro)?						

## INTELIGENCIA EMOCIONAL E INCLUSION LABORAL

18	¿Cómo es el apoyo de su familia y amigos frente a su discapacidad?						
19	¿Qué discapacidad/o movilidad modificada posee usted?						
20	¿Hace cuánto tiempo tiene esta condición?						
21	¿A qué edad se evidenció su discapacidad?						
23	¿Cómo fue el proceso de rehabilitación en su EPS?						
24	¿Cómo fue el proceso de aceptación de que tenía una limitación?						
25	¿Cómo llega usted a la fundación Arcángeles?						
26	¿En qué ha consistido su proceso de rehabilitación en la fundación Arcángeles?						
27	Describa tres acontecimientos importantes durante su proceso de rehabilitación						
28	¿Cómo cree usted ha sido el proceso de aceptación de su limitación?						
29	¿Cree usted que ha podido integrarse a la vida normal con su discapacidad?						
30	¿Cuáles son sus tres habilidades más importantes?						
31	¿Trabajaba usted antes de vivir su discapacidad física? SI__NO__ ¿Dónde?						
32	¿Ha tenido la posibilidad de trabajar o de hacer deporte para incluirse con su discapacidad? SI__NO__ ¿Dónde y Cuánto tiempo?						
33	¿Puede decirme el nombre de tres empresas en las que le gustaría trabajar? ¿Por qué?						
34	¿Cuál cree usted que son sus habilidades y potencialidades para laborar en dichas empresas?						
35	¿Qué cree usted que debe mejorar en su persona para ser un buen empleado?						
36	¿La fundación Arcángeles ha favorecido su proceso de inclusión laboral y / o deportiva? ¿cómo?						
37	¿Cree usted que las empresas son abiertas a contratar personas con discapacidad?						
38	¿En las oportunidades de trabajar que ha tenido se ha sentido verdaderamente incluido?						
39	¿Considera usted que los procesos de inclusión laboral pueden ser mejorados? ¿Cómo?						
40	¿Siente usted que su trabajo o deporte le ayudan a incluirse laboral y socialmente?						



## INTELIGENCIA EMOCIONAL E INCLUSION LABORAL

41	¿En este momento se encuentra laborando?						
42	¿Cómo consiguió usted ese trabajo?						
43	¿Qué estrategias utiliza usted para ingresar a un empleo?						
44	¿Desde sus experiencias cree que el empleo a las personas con discapacidad se encuentra bien remunerado?						
45	¿Cómo describe el trato de las empresas hacia la persona con discapacidad?						
46	¿Cómo percibe el trato de los compañeros tanto laboral como deportivo en su proceso de inclusión?						
47	¿Cuáles son sus metas y expectativas en el campo de laboral?						
48	¿Cuáles son sus metas y expectativas en el campo deportivo?						
49	¿Qué expectativas tiene usted en el proceso de inclusión en general?						
50	¿Qué sueños tiene usted para ubicarse mejor laboralmente?						

**Anexo 4**

## Comentarios de los tres jueces evaluadores de la entrevista semiestructurada

N	PREGUNTA	COMENTARIO
1	¿Cuál es su documento de identidad?	-Este no es reactivo es información demográfica
2	¿Fecha de nacimiento?	-demográfico
3	¿Genero?	- Demográfico - sexo) ... genero tiene muchas implicaciones
4	¿Estado civil?	Demográfico
5	¿Estrato?	Demográfico
6	formación académica Primaria: colegio ----- Bachillerato: colegio ----- Universidad: -----	-Útil la escolaridad, inútil el nombre del colegio, creo -Demográfico
9	¿Hace parte de un grupo deportivo de la Fundación Arcángeles?	-No creo que tanta especificidad agregue valor al ítem anterior
11	¿Tiene hijos?	- ¿Número de hijos? Mejor -Demográfico
13	¿Tiene hermanos?	-Número de hermanos (y familiares varios...) -Demográfico
14	¿Recibe ayuda financiera de sus hermanos?	-esta pregunta tiene el potencial de ser útil, pero debe ser mejor formulada -igual que lo anterior
15	¿Recibe otro tipo de ayuda?	-No es claro a que tipo de ayudas se refiere
16	¿Describa la relación que tiene con las personas que convive?	-Esta es una petición redactada como pregunta. ajustar
17	Pertenece a algún tipo de asociación (de tipo religioso o social u otro)	- Información sociodemográfica -no se que aporta. Creo que es irrelevante
18	¿Como es el apoyo de su familia y amigos frente a su discapacidad?	-Esta pregunta es útil, pero eta fuera de contexto

## INTELIGENCIA EMOCIONAL E INCLUSION LABORAL

19	¿Qué discapacidad o movilidad modificada posee usted?	-Esta debería ser una de las preguntas iniciales
21	¿A qué edad se evidenció su discapacidad?	-ay dos preguntas similares la numero 20 y 21
23	¿Como fue el proceso de rehabilitación en su EPS?	-No estoy segura de que se apunte al sistema de salud en general y que rehabilitación sea la palabra
24	¿Como fue el proceso de aceptación de que tenía una limitación?	-Me parece que esta pregunta debería plantearse de mejor manera
28	¿Como cree usted que ha sido el proceso de aceptación de su limitación?	-Esta pregunta se repite
29	¿Cree usted que ha podido integrarse a la vida normal con su discapacidad?	-Me parece complicado que en la entrevista se presente una idea de normalidad
30	¿Cuáles son sus tres habilidades más importantes?	-Esto tiene potencial, pero esta descontextualizado
31	¿Trabajo antes usted de vivir con su discapacidad física? SI----- NO----- donde	-Esta pregunta no parece de entrevista sino de encuesta
32	¿Ha tenido la posibilidad de trabajar o hacer deporte para incluirse con su discapacidad? SI----- NO----- ¿Dónde y cuánto tiempo?	- ¿A qué se refiere con incluirse? Esta es la pregunta central de la tesis y solo se desarrolla aquí. Es demasiado amplia
33	¿Puede decirme el nombre de tres empresas donde le gustaría trabajar ¿Por qué?	-Cuál es el objetivo de esta pregunta - No lo veo necesario. Más bien el tipo de empresa o el sector... parecerá publicidad innecesaria
34	¿Cuál cree que son sus potencialidades y habilidades para laborar en dichas empresas?	-No entiendo el objetivo de esta pregunta
35	¿Qué cree que debe mejorar en su persona para ser un buen empleado?	-No entiendo el objetivo de esta pregunta (características)
36	¿La Fundación Arcángeles ha favorecido su proceso de inclusión laboral y/o deportiva? ¿Cómo?	-Me parece que esta pregunta es importante pero estas enredada. La sugiera hacer abierta
37	¿Cree usted que las personas son abiertas a contratar personas con discapacidad?	-Pregunta cerrada. Útil si fuera abierta
38	¿En las oportunidades que ha tenido para trabajar se ha sentido verdaderamente incluido?	-Pregunta cerrada. No entiendo a que se refiere con incluirse
39	¿Considera usted a que los procesos de inclusión laboral pueden ser mejorados? ¿Cómo?	-Útil, pero sugiero abrirla
40	¿Siente usted que su trabajo o el deporte le ayudan a incluirse laboral y socialmente?	-Es una pregunta errada que no permite indagar la experiencia
43	¿Qué estrategias utiliza usted para incluirse a un empleo?	-Sugiero mejorar la redacción
44	¿Desde sus experiencias cree que el empleo a personas con discapacidad se encuentra bien remunerado?	-Es una pregunta cerrada
46	¿Como percibe el trato de los compañeros en lo laboral y deportivo en su proceso de inclusión?	-No se ha preguntado hasta el momento de deportivo
49	¿Qué expectativas tiene usted en el proceso de inclusión en general ¿	-Esta pregunta no es clara
50	¿Qué sueños tiene usted para ubicarse laboralmente?	-No es clara