

UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA

Estudios con Reconocimiento de Validez Oficial por Decreto Presidencial

Del 3 de abril de 1981



**“INTERVENCIÓN EN INTELIGENCIA EMOCIONAL PARA GESTIONAR EL ESTRÉS
LABORAL EN LAS MUJERES DE INACOM”**

ESTUDIO DE CASO

Para obtener el grado de

MAESTRA EN DESARROLLO HUMANO

Presenta

ANA REYERO SOSA DE LA PEÑA

Director: Mtro. Alberto Segrera Tapia

Lector: Dr. José Gómez del Campo Estrada

Lectora: Dra. María del Rosario del Collado Azuela

Ciudad de México, 2025

Tabla de contenido

1. Abstract	5
2. Introducción.....	5
2.1 Planteamiento del Problema	8
Problemáticas Organizacionales por Falta de Desarrollo Personal.....	8
3. Marco Teórico y Conceptual.....	10
3.1 Inteligencia emocional intrapersonal	11
3.2 Inteligencia emocional interpersonal	11
3.3 Estrés laboral y/o Burnout	12
3.4 Inteligencia emocional como herramienta frente al burnout	13
3.5 Autoestima como elemento de la inteligencia emocional	15
3.6 Habilidades sociales como elementos de la inteligencia emocional	18
4. Metodología	22
4.1 Objetivo General del Proyecto	22
4.2 Objetivos Específicos.....	22
4.3 Tipo de estudio	23
4.4 Participantes	23
Gerencia de Administración de Ventas	23
Administración de Ventas	23
Contaduría.....	23
Crédito y Cobranza	24
Administración de servicio de garantías	24
Ejecutiva de ventas	24
Mensajería	24
Limpieza	24
4.5 Escenario	25
Características de Inacom	26
Nuestra misión	26
Nuestra visión	26
4.6 Salud organizacional	26
4.7 Procedimiento de Detección de Necesidades	29
Técnicas de Recolección de Datos	29
Las métodos utilizados para la recolección de datos fueron entrevistas semiestructuradas, cuestionarios, evaluaciones pre y post intervención, así como los indicadores de cada sesión, a través de la Transcripción del procesamiento en grupo que se hace al final de cada sesión a la pregunta ¿de que te diste cuenta?	29
Procedimiento.....	29
Perfil de cada juez	31
Resultados del jueceo	31
Invitación a las participantes del proyecto	32
Aplicación del cuestionario	33
4.8 Diagnóstico e Identificación del Problema	33

Necesidad de Tranquilidad y Estabilidad	34
Necesidad de Cuidado Personal.....	35
Necesidad de Comunicación Asertiva	35
Necesidad de Integración.....	35
Análisis de Necesidades	35
Técnica del Árbol de Problemas.....	36
Técnica FODA	36
Integración de Detección de Necesidades	39
Resultados de la Detección de Necesidades.	41
4.9 Aspectos Éticos Relacionados con la Intervención	41
5. Diseño del Proyecto	42
5.1 Aplicación de la intervención	42
Taller vivencial humanista.....	42
¿Cómo me posiciono yo ante este proyecto?.....	44
Estructura de las sesiones del taller	45
5.2 Temas a trabajar:	45
5.3 Subtemas:	45
5.4 Cartas descriptivas	46
6. Evaluación de la intervención.....	58
6.1 Primera Fase	58
6.2 Segunda Fase	58
6.4 Cuarta Fase	58
6.5 Análisis de resultados de la aplicación.....	59
Análisis de datos de los comentarios de las participantes	60
6.6 Modelo lógico	60
7. Resultados	62
7.1 Pensamientos de estrés laboral.....	63
7.2 Emociones ante situaciones de estrés laboral.....	63
7.3 Características de personalidad ante el estrés laboral	64
7.4 Expresión de experiencias entre compañeras	64
7.5 Áreas de oportunidad de las participantes	65
7.6 Red de fortalezas	65
7.7 Respuestas antes y después de la intervención	66
8. Diarios de Campo.....	68
9. Aportes al Desarrollo Humano	70
9.1 Aportes al Desarrollo Humano en Organizaciones	72
9.2 Relevancia del Desarrollo de la Inteligencia Emocional en las Organizaciones	73

9.3 Conclusiones	75
9.4 Limitaciones	78
9.5 Recomendaciones	79
9.6 Aprendizajes Adquiridos	79
9.7 Reflexión personal del proyecto	80
10. Referencias	87
11. Anexos	92
Anexo 1	92
Anexo 2	93
Anexo 3	97
Anexo 4	97
Sesión 1	97
Sesión 2	102
Sesión 3	106
Sesión 4	110
Sesión 5	116
Sesión 6	116
Anexo 5	118
Anexo 6	119
Anexo 7	122
Presupuesto	122

1. Abstract

El presente estudio de caso cualitativo llamado *Intervención en Inteligencia Emocional para gestionar el estrés laboral en las mujeres de Inacom* consistió ser una aportación al desarrollo humano, para fomentar la creación de espacios que permitan a las personas descubrir su propio potencial.

El objetivo principal fue contribuir al desarrollo de la inteligencia emocional a 12 mujeres trabajadoras de la organización Inacom de México, frente al estrés laboral, a través de la exploración de la autoestima, mediante un proceso de intervención con un taller grupal vivencial humanista de participación voluntaria con metodología sui géneris.

Se realizaron 6 de sesiones semanales de 2 horas cada una en las instalaciones de Inacom. Se aplicaron 2 cuestionarios con preguntas abiertas, uno antes del taller vivencial, y otro después. También se recolectaron indicadores de evaluación, los cuales se hicieron con la transcripción del resumen del procesamiento en grupo que se hace al final de cada sesión.

Para interpretar las respuestas de las participantes del proyecto utilicé un método analítico sintético que me permitió examinar los resultados

Los resultados de la intervención nos mostraron que las participantes no presentan cambios significativos en sus síntomas de estrés laboral, pero sí demuestran cambios significativos en su autoestima, así como en la empatía hacia sus compañeras de trabajo.

Palabras clave: estudio cualitativo, inteligencia emocional, exploración de la autoestima, estrés laboral, taller grupal vivencial humanista.

2. Introducción

El Enfoque Centrado en la Persona, es el fundamento conceptual y metodológico que aplica el movimiento del desarrollo humano, debido a sus características de integración, flexibilidad, apertura y cambio, el cual facilita y promueve el proceso de transformación. En el

ser humano hay una tendencia innata a la actualización, es decir, a la superación constante, si se encuentran presentes las condiciones adecuadas (Rogers, 1972).

Sin embargo, en muchas ocasiones, el entorno que nos rodea puede llegar a bloquear este crecimiento. En este trabajo en particular, profundicé en cómo el burnout o estrés laboral es un padecimiento actual que afecta a la salud integral de la mayoría de las personas en su vida profesional y personal, y además fue una de las principales necesidades detectadas en el diagnóstico de las participantes de mi proyecto de intervención.

Morán y Manga (s.f.) mencionan que el estrés laboral¹ se ha convertido en un problema de gran importancia social, ya que tiene consecuencias en la salud, en el bienestar emocional, en la satisfacción y rendimiento profesional de quienes lo padecen.

De acuerdo con Han (2017), la sociedad le otorga valor a la productividad, y queremos demostrar nuestras capacidades y logros a costa de nuestro ser, ya que nos explotamos a nosotros mismos para demostrar nuestra propia valía como seres humanos.

En el síndrome de burnout o estrés laboral, la persona va creando una idea de fracaso relacionado a su trabajo, y experimenta agotamiento emocional y comportamientos negativos hacia los demás.

Por lo mencionado anteriormente, es por lo cual, el presente estudio de caso tiene el objetivo de ser una aportación al desarrollo humano para promover la generación de espacios que fomentan la autodirección y la conciencia en grupo, en donde se fomenta que las personas tengan un encuentro consigo mismas, que les permita descubrir las herramientas que están en sus manos para explotar su propio potencial.

En este caso, lo que propongo para gestionar el estrés laboral, es promover el desarrollo de la inteligencia emocional a través de la exploración de la autoestima², ya que se

¹ En este trabajo voy a utilizar el estrés laboral como sinónimo de burnout

² Es importante aclarar para este proyecto, que se trabajó principalmente con la exploración de la autoestima, ya que es el primer paso para desarrollar la inteligencia emocional, y que como consecuencia

ha encontrado que una alta autoestima tiene relación directa con la autoeficacia profesional (Soto y Jacinto, 2021).

Me interesa abordar este tema, ya que en mi propia experiencia personal, pude descubrir que mi burnout sólo iba a mejorar si conocía realmente de dónde venía y qué me decía. Si no conozco lo que me dicen mis emociones y sentimientos, ¿cómo voy a entender los de los demás? Para ello, exploré mi autoestima, busqué conocerme a mí misma y los resultados que obtuve me han hecho sentir mucho más plena y menos agotada.

Se ha desarrollado mi inteligencia emocional, lo cual me permite seguir creciendo para ser una mejor versión de mí misma. Esta situación me motiva a acompañar a las personas a descubrir qué les dice su propio burnout, conocerlo, entenderlo y abrazarlo en grupo.

La exploración de la autoestima, es un elemento fundamental que integra al ser humano, ya que forma parte de nuestra identidad, sin embargo, muchas veces, es lo que más olvidamos cuidar, estamos concentrados en las exigencias del día a día, y dejamos a un lado la búsqueda de trabajar en conocernos realmente.

Tenemos heridas que vamos acumulando a lo largo de nuestra vida, en la percepción que desarrollamos de nuestra propia valía y aceptación de nuestras emociones. alguna de las repercusiones que puede generar esta situación es el estrés laboral.

Al aplicar una intervención, a través de un taller vivencial grupal en la inteligencia emocional de las mujeres que trabajan en la empresa Inacom de México, los resultados que espero obtener, son aportar beneficios en el manejo de estrés laboral de las personas que reciben el programa de intervención, a través del autoconocimiento de este mismo burnout.

Investigar sobre este tema, y aplicar una intervención a otras personas que lo necesiten, me va a servir como formación en desarrollo humano, porque es fundamental trabajar el

reduzca el nivel de estrés laboral. A lo largo de este escrito, cada que mencione la palabra autoestima, me estaré refiriendo al primer paso del desarrollo de la inteligencia emocional.

autoconocimiento para nuestro trabajo como profesionales, ya que esto me va a permitir ser lo más congruente, empática y aceptante con las personas a las que vaya acompañando en su crecimiento personal. Actualmente es algo que estoy trabajando también, ya que es uno de los retos más difíciles para el ser humano. Aceptarnos tal y como somos, por el simple hecho de existir.

Lo que me impulsa a hacer esta investigación no sólo es cuidar la calidad del trato en desarrollo humano en las organizaciones con la aplicación de estos programas, sino que siga existiendo cada día más literatura que pueda mostrar evidencia de la eficacia de cuidar a nuestra persona, y que esto sea una motivación para comenzar a trabajar en nuestro crecimiento, pero de la mano con nuestro yo verdadero y auténtico, no sólo para los beneficios de la empresa, sino para promover una cultura que fomenta el autoconocimiento. El hecho de que la cultura empresarial tenga un enfoque humano que vela por el bienestar físico y emocional de sus integrantes, puede ir de la mano con el crecimiento de la empresa. No tendríamos por qué escoger entre cumplir con uno u otro. Ambos objetivos son alcanzables.

2.1 Planteamiento del Problema

Problemáticas Organizacionales por Falta de Desarrollo Personal

Gavilán, M. (2013) menciona en su artículo de investigación, citando a la VII Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo, que un 86.4% de los colaboradores que contestaron la encuesta comentan que padecen algún problema de salud agravado o producido por el trabajo. Señalan que presentan cansancio y agotamiento.

Gil-Monte y Peiró (2000), definen el síndrome de burnout como una reacción al estrés laboral crónico en donde la persona va construyendo una idea de fracaso relacionado a su trabajo, experimentando agotamiento emocional y comportamientos negativos hacia las personas con las que labora.

Por lo mencionado anteriormente, es por lo cual, el desarrollo de la autoestima es tan relevante en este proyecto, ya que se relaciona con el síndrome de burnout. Dentro de una de las dimensiones de la autoestima está la *realización personal*, la cual puede fomentar el estrés laboral si no se atiende, uno de los principales síntomas de burnout se refiere a un sentimiento de rechazo de uno mismo y a un sentimiento de ausencia de logros propios en actividades cotidianas (Gil-Monte y Peiró, 2000).

Este tipo de sentimientos afectan directamente al crecimiento personal de cada individuo, bloquean esa posibilidad de lograr metas, y cumplir sueños.

La concepción que tenemos de eficacia va a influir en la cantidad de esfuerzo que imponemos en las actividades que realizamos, en el grado de perseverancia de estas labores, y en la adaptabilidad y resistencia de nuestra persona ante la adversidad. Lo mencionado anteriormente, es fundamental para obtener un óptimo desempeño laboral, ya que, a mayor sensación de eficacia laboral, mayor será la potencia del logros y bienestar (Rodríguez, 2003).

Trabajar la inteligencia emocional a través de la exploración de la autoestima es un elemento clave para que las personas, perciban mayor eficacia, y bajen los niveles de estrés laboral.

Según Cherniss (1993) señala que la intervención individual y grupal son una forma de prevenir el Burnout, y la implementación de un programa de autoestima, de optimismo y afectividad puede mejorar esta situación. Este tipo de intervenciones son también elementos fundamentales en la formación de la inteligencia emocional.

Ya existen evidencias y estudios que han aportado información a las empresas sobre lo necesario que es implementar programas de capacitación en desarrollo personal de cada colaborador (Iragorri y Romberg, 2012) y por ende, mayor motivación laboral, eficacia y resultados que benefician la productividad de las organizaciones.

A continuación se presenta el marco teórico, en donde se respaldan los conceptos más importantes para este estudio de caso, los cuales afirman la importancia que tiene la inteligencia emocional y la exploración de la autoestima para la gestión del estrés laboral.

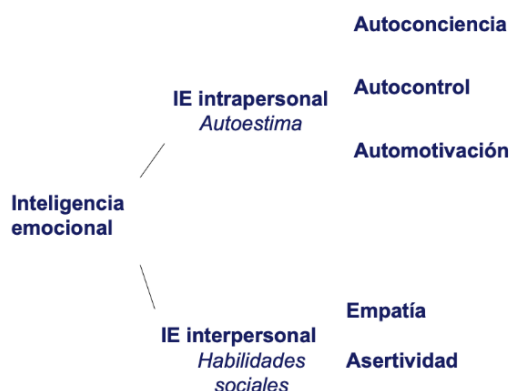
3. Marco Teórico y Conceptual

Para iniciar con el marco teórico es importante aclarar que el desarrollo de este proyecto de intervención sólo abarca la primera parte de la inteligencia emocional, es decir, la inteligencia intrapersonal o autoestima, ya que con 6 sesiones de trabajo considero que no es tiempo suficiente para abarcar también la inteligencia interpersonal. Por lo mencionado anteriormente, cada que me refiera al concepto de autoestima, me estoy basando en la Figura 2, planteada por Goleman (1996).

Sin embargo, para la teoría de la autoestima me basaré principalmente en autores como Carl Rogers y Nathaniel Branden.

Figura 1

Inteligencia emocional



Nota. Tomado de Villanueva, E. R. (2013). *Inteligencia Emocional y Conceptos Afines: Autoestima Sana y Habilidades Sociales.*

3.1 Inteligencia emocional intrapersonal

De acuerdo con la Figura 2, una persona que toma conciencia de sus propias emociones, tendrá los cimientos para el autocontrol y la automotivación. Va a lograr hacer la conexión con sus valores y metas para elegir las conductas que lo acercan a cumplir con ellos. Es importante que exista una coherencia entre la autoconciencia y las acciones que realizamos para tener una autoestima óptima, es decir, ser congruente con lo que buscamos auténticamente, tomando responsabilidad de nuestros actos.

La autoestima óptima es un elemento de la inteligencia emocional intrapersonal para utilizar nuestras emociones como guía de las conductas y toma de decisiones que nos presenta la vida (Goleman, 1996).

3.2 Inteligencia emocional interpersonal

De igual manera, basándonos en la Figura 2, un componente clave en la inteligencia emocional, son las habilidades sociales o la inteligencia emocional interpersonal, la cual está compuesta por elementos emocionales fisiológicos que se relacionan con lo que sentimos al relacionarnos con otras personas. Por ejemplo, el sistema nervioso simpático se activa cuando sentimos ira, la cual es una emoción necesaria y natural en el ser humano, de la que no podemos escaparnos. La gestión eficaz de esta emoción es lo que nos va a permitir tener relaciones interpersonales sanas, a pesar de que sintamos ira, ansiedad, o estrés (Goleman, 1996).

Si somos conscientes de nuestro autoconocimiento, si desarrollamos nuestra autoestima, si conocemos nuestras emociones, y si somos capaces de valorarlas positivamente, es más fácil relacionarnos socialmente con los demás. De esta manera, la mejora de la autoestima nos permite desarrollar la inteligencia emocional para relacionarnos con los demás a través de la empatía y la comunicación asertiva.

3.3 Estrés laboral y/o Burnout

Morán, y Manga (s.f.) mencionan que el estrés laboral se ha convertido en un problema de gran importancia social, ya que tiene consecuencias en la salud, en el bienestar emocional, en la satisfacción y rendimiento profesional de los afectados.

El estrés es una respuesta inespecífica del organismo ante una diversidad de exigencias. Se trata de un proceso adaptativo y de emergencia, siendo imprescindible para la supervivencia de la persona; no se considera una emoción en sí mismo, sino que es el agente generador de las emociones. Es una relación entre la persona y el ambiente, en la que el sujeto percibe en que medida las demandas ambientales constituyen un peligro para su bienestar, si exceden o igualan sus recursos para enfrentarse a ellas. (Lazarus y Folkman, 1984).

A diferencia de la definición del estrés mencionada anteriormente, el cual es necesario para la sobrevivencia y adaptación del ser humano, el estrés laboral o burnout sí tiene repercusiones negativas en la salud integral de quienes lo padecen.

Maslach et al. (2001) explican el concepto de burnout como un síndrome psicológico que se origina como respuesta a factores estresantes crónicos y de relación laboral. Se divide en tres dimensiones:

- Cansancio emocional: sensación de agotamiento físico, emocional y mental, así como no poder dar más de sí a los demás.
- Despersonalización: respuesta fría y en ocasiones abusiva hacia las personas a las que se da servicio.
- Falta de realización personal: sentimiento de no ser competente y de que no se tiene éxito en la tarea profesional que se realiza, así como reducción en la eficacia laboral.

Además de todas las consecuencias físicas y enfermedades, el burnout tiene repercusiones psicológicas, y si no se atiende, puede llegar al sentimiento de una profunda

decepción, frustración y culpa que se ve reflejada en una baja en todos los ámbitos de la vida: la energía, la libido, el sistema inmune.

Las personas se sienten desmotivadas, descuidadas, sin amor, sin entusiasmo, sin ganas, sin pasión.

La exigencia por cumplir con el trabajo no nos permite el derecho de equivocarnos, ni de reconocernos vulnerables, o necesitados.

Hay un miedo al fracaso constante, por lo que descuidamos otros aspectos de nuestra vida, con los cuales sí podríamos sentir plenitud. *“Por estar en lo urgente descuido lo importante y olvido lo esencial”* (Gómez del Campo, 2011, p. 11).

Para prevenir el burnout se han hecho investigaciones para encontrar solución a este problema. Estudios de Gabel et al. (2012) se han identificado diversos factores que influyen en la manera en la que las personas perciben y responden al estrés, como son las habilidades/características personales, los factores demográficos y los factores organizacionales.

Las habilidades sociales, como la inteligencia emocional y autoestima serán las herramientas en las que nos centraremos como recursos para gestionar el estrés laboral.

3.4 Inteligencia emocional como herramienta frente al burnout

De acuerdo con Ruíz et al. (2013), la inteligencia emocional es la habilidad para gestionar de forma adecuada nuestras emociones, es decir, es la colaboración entre los procesos cognitivos, psicológicos y experienciales para adaptarnos al entorno. Es un conjunto de rasgos de personalidad, competencias emocionales y sociales (Gabel et al., 2012).

Para Mayer y Salovey (1997), la inteligencia emocional se compone por las siguientes partes: (1) Identificar emociones: consciencia de nuestras emociones y capacidad de etiquetar los sentimientos, (2) Utilizar/integrar las emociones: habilidad para conseguir resultados, como enfocar la atención, facilitar la toma de decisiones, o generar diversos planes en la solución de problemas, (3) Comprender emociones: entender emociones complejas y secuencias

emocionales, como el comportamiento o el razonamiento subyacente en una expresión de emoción, así como la relación entre varias emociones, y (4) Regular emociones: conocimiento de las emociones propias, habilidad para distinguir entre emociones claras y la capacidad para resolver problemas con carga emocional.

Según López, M. (s.f.), las emociones forman parte de la vida del ser humano, ya que nos permiten crear estrategias para sobrevivir a nuestro contexto, y a los problemas que enfrentamos cada día.

Nos acompañan en la creación de la personalidad y en nuestras relaciones interpersonales.

Para ello, es fundamental conocerlas para aprender a gestionarlas, sin embargo, no siempre tenemos acceso a obtener una educación específica en inteligencia emocional, y por esta razón es importante crear un programa de intervención para aprender y experimentar acerca de nuestra inteligencia emocional a través de la exploración de la autoestima.

Conocer y trabajar en esta habilidad, puede influir en la capacidad para resolver problemas, en la actitud hacia los cambios, en las relaciones interpersonales, y en la contribución de una cultura organizacional de armonía. (Gabel et al., 2012).

Es importante mencionar para el fin de este proyecto, que la inteligencia emocional se divide en varios aspectos que se pueden desarrollar como: el autoconocimiento, la autoestima, las habilidades socioemocionales, empatía, entre otras, ya que estos elementos que forman parte fundamental del bienestar de las personas, serán unos de los aspectos a abordar en el programa de intervención.

Por esta razón es fundamental autoconocernos, con el fin de tomar conciencia del estado emocional propio y de expresarlo con lenguaje verbal y no verbal. A través del autoconocimiento reconocemos nuestras emociones y sentimientos, así como las de los demás (López, s.f.).

3.5 Autoestima como elemento de la inteligencia emocional

De acuerdo con Rogers (1992), la base de la mayoría de los problemas del ser humano es que nos despreciamos y nos consideramos seres sin valor y que no merecemos ser amados.

Menciona que cada individuo tiene un yo positivo, el cual es único y bueno, está en nuestra naturaleza, es intrínseco, e innato.

Sin embargo, lo que hacemos es ocultar nuestro verdadero yo, y por lo tanto no permitimos que se desarrolle, ni que salga a la luz. Esto nos va creando heridas en nuestro ser, ya que va en contra de nuestro mayor deseo como personas, el cual es llegar a ser nosotros mismos.

Es decir, el concepto de autoestima que plantea Rogers (1992), desde una visión humanista podría interpretarse que es la parte emocional de la autoestima, ya que es considerado como una experiencia de aceptación incondicional, autenticidad, dignidad y realización personal. La persona se siente capaz y valiosa.

En este sentido, es donde encuentro la relación entre Rogers y lo que expone Goleman (2013) acerca de la autoestima. Goleman la define como la consciencia de uno mismo, como elemento de la inteligencia emocional, uno de los elementos que la componen lo llama la autoconfianza, que es creer en la propia valía y habilidad para enfrentar los problemas. Por otro lado, Branden (1991) lo llamaría autorrespeto, en el cual tenemos la certeza de que merecemos ser felices.

Otro elemento que define a la autoestima que propone Rogers (1972), es el de la congruencia entre el yo real y el yo ideal. De igual manera, Branden (1991) y Goleman (2013) concuerdan en este sentido.

De acuerdo con Branden (1991), para tener una autoestima sana, uno de los primeros pasos es aprender a vivir con consciencia, lo cual consiste en estar en contacto con nuestra parte interna y respetarla, conocer nuestras necesidades, deseos, emociones y vivir de manera

responsable integrando nuestro interior con la realidad externa. Implica darnos cuenta de lo que nos sucede a nosotros mismos en el presente, que está en interacción con el ambiente para analizar lo que alcanzamos a percibir y observar, y hacer mejoras en nosotros mismos en caso de ser necesario. Esto que plantea, lo relaciono con el autoconocimiento, el cual podríamos acomodar como la parte racional de la autoestima.

Branden (1991) afirma que, una vez que practicamos la conciencia de nosotros mismos, lo que prosigue es aceptarnos. Primero experimentamos una situación en la realidad, la cual nos detenemos a contemplar, para después integrar en nuestra conciencia. Es aceptar mis emociones, sentimientos, pensamientos y conductas como parte de mi persona.

Esta congruencia, Goleman (2013), la define como autovaloración precisa, la cual implica tener la capacidad de reconocer las fortalezas y limitaciones de manera realista.

Branden (1991) y Goleman (2013) comparten que la autoestima tiene un componente conductual que podríamos nombrar autoeficacia, en donde las personas tienen la confianza de poner en práctica sus capacidades para realizar sus metas personales y profesionales, como la habilidad de pensar, entender, aprender y tomar decisiones.

Por otro lado, Branden (1991) percibe, al igual que Rogers (1979), que la autoestima es un proceso, ya que una personalidad sana “no es un estado del ser, sino un proceso, una dirección y no un destino” (Rogers, 1979, p. 179).

Por lo mencionado anteriormente la autoestima es un proceso en constante cambio, es un sentimiento de aceptación, y de aprecio hacia uno mismo, que influye en nuestra percepción para sentirnos competentes y valiosos, lo cual nos impulsa a seguir adelante en nuestras metas. Esta idea que tenemos sobre nosotros mismos puede ser positiva o negativa, y está basada en pensamientos, sensaciones, y emociones que se han ido creando a lo largo de la vida por las experiencias que hemos vivido.

Para el ser humano el concepto de autoestima es de suma relevancia, debido a que es un factor que influye en nuestra trascendencia en cualquier proceso que experimentamos como personas, ya sea un aprendizaje, una motivación, o un crecimiento (Resines, 1999).

Debido a este impacto, es importante analizar cómo se relaciona el nivel de autoestima en el ámbito organizacional, ya que el entorno laboral es uno de los principales generadores de burnout, porque no sólo está relacionado con la necesidad de sustento, sino que es un espacio en donde se ponen a prueba y se evalúan constantemente las capacidades y conocimientos de los colaboradores, afectando positiva o negativamente su autoestima (Iragorri y Romberg, 2012).

Una persona con baja autoestima puede tener repercusiones en el desempeño laboral, porque les cuesta trabajo confiar en sus propias facultades para tomar decisiones, por miedo al fracaso.

De igual manera, necesitan reconocimiento de las otras personas para sentirse competentes y valiosos. Esto puede generar problemas como el burnout, o conflictos en sus relaciones interpersonales, en el trabajo en equipo y en la comunicación asertiva laboral (Bandura, 1997; Branden, 2001; Castro, 1989; Resines, 1999).

De acuerdo con Rodríguez (2003), las repercusiones mencionadas, terminan en enfermedades físicas, intento de abandono de trabajo, insatisfacción laboral, y menor compromiso laboral.

Por esta razón, la autovaloración es esencial para desarrollar la identidad profesional, porque la persona puede ir adaptando que sus intereses y motivaciones vayan de acuerdo a sus posibilidades laborales.

Las organizaciones actuales se están enfocando en cuidar el estado emocional de sus integrantes y es una situación que cada vez se está atendiendo más, debido a que la autoestima nunca termina de construirse en la vida de un ser humano, es un proceso dinámico. De acuerdo con Iragorri y Romberg (2012) el periodo más importante para la creación del

autoconcepto y los elementos que integran la autoestima es la infancia y adolescencia. Sin embargo, también las situaciones externas como las relaciones interpersonales influyen directamente en el aumento o decremento de la autoestima. Si una persona es respetada y aceptada por otros individuos, esto va a influir en su nivel de autoestima (Branden, 2002).

Este dinamismo de la construcción de la autoestima, establece una luz de esperanza para quienes sufren de una baja autoestima o tuvieron una infancia complicada, y que se encuentren padeciendo esta situación en la edad adulta, ya que las citas mencionadas anteriormente, demuestran que es posible mejorar el autoconcepto y subir la autoestima en situaciones en donde la persona se encuentra en un ambiente productivo (Iragorri y Romberg, B, 2012).

3.6 Habilidades sociales como elementos de la inteligencia emocional

La inteligencia emocional interpersonal descrita por Goleman y Cherniss (2013), y las habilidades sociales, incluyen ser capaces de: (1) expresar adecuadamente nuestras emociones a nivel verbal y no verbal, teniendo en cuenta su repercusión en las emociones de las otras personas, (2) ayudar a los demás a experimentar emociones (3) conseguir que las relaciones interpersonales nos ayuden a obtener nuestras metas (4) reducir las emociones que puedan producir la convivencia y las relaciones conflictivas con los demás (Villanueva, 2013).

Según Molina (2012), la empatía consiste en conectar emocionalmente con los demás para ser capaces de sentir lo que sienten ellos. A través de esta habilidad podemos comprender los motivos de los estados de ánimo de las personas, favoreciendo la cooperación y la comunicación. Las personas empáticas se preocupan más por los demás y tienen más facilidad para respetar sus razonamientos.

Con base en la información descrita anteriormente, surge la idea de este proyecto de investigación, ya que mi hipótesis es la siguiente:

- A mayor inteligencia emocional, menor estrés laboral.

La hipótesis anterior, se basa en los planteamientos de Goleman y Cherniss (2013) en donde se define un marco referencial de la inteligencia emocional, el cual refleja cómo se puede observar la mejora laboral de las personas cuando logran desarrollar habilidades de conciencia de uno mismo, autogestión, conciencia social, y gestión de las relaciones (Figura 3).

Figura 2

Marco referencial de la inteligencia emocional

	Uno mismo (competencia personal)	En los demás (competencia social)
Reconocimiento	Conciencia de uno mismo • Autoconciencia emocional • Valoración adecuada de uno mismo • Confianza en uno mismo	Conciencia social • Empatía • Orientación hacia el servicio • Conciencia organizativa
Regulación	Autogestión • Autocontrol emocional • Fiabilidad • Meticulosidad • Adaptabilidad • Motivación de logro • Iniciativa	Gestión de las relaciones • Desarrollar a los demás • Influencia • Comunicación • Resolución de conflictos • Liderazgo con visión de futuro • Catalizar los cambios • Establecer vínculos • Trabajo en equipo y colaboración

Nota. Tomado de Goleman, D., & Cherniss, C. (2013). *Inteligencia emocional en el trabajo: Cómo seleccionar y mejorar la inteligencia emocional en individuos, grupos y organizaciones*. Editorial Kairós.

De acuerdo con la Figura 3, una persona no podría presentar aptitudes de adaptabilidad si no domina la competencia de la conciencia de uno mismo (Goleman y Cherniss, 2013), y como este ejemplo, hay una gran variedad de escenarios en donde las competencias laborales son influenciadas directamente por la capacidad del individuo para reconocerse, y por ende, regularse.

Según Rodríguez (2003), quienes se encuentran contentos en su profesión, son las y los que consideran que su trabajo es congruente con su autoconcepto (estima, valor personal, logros). Es decir, perciben que tienen la capacidad de ser competentes, sin salirse de la realidad de lo que pueden lograr. Bandura (1997), denomina a este concepto como autoeficacia percibida, que es, la percepción que tenemos de nuestras habilidades.

Los individuos con un nivel alto de autoestima y autoeficacia se proponen metas que los retan, manteniendo un compromiso, y aumentando el esfuerzo ante estos retos, debido a que tienen la seguridad de enfrentar cualquier situación de estrés laboral, como toma de decisiones importantes, o equivocaciones en su desempeño. Tienen mayor tolerancia a la frustración, se comunican de manera asertiva, y tienen relaciones interpersonales sanas con sus compañeros para trabajar en equipo (Castro, 1989).

Estas repercusiones positivas en el desempeño laboral y en las relaciones interpersonales de los individuos con alta autoestima e inteligencia emocional fomentan la disminución del estrés laboral, ya que su rendimiento puede mejorar con el desarrollo de estas habilidades personales.

La autoestima e inteligencia emocional son recursos relevantes en el ser humano, ya que forman parte de la resiliencia, y de nuestras competencias para resignificar las crisis que vivimos.

De acuerdo con Fiorentino (2008) la resiliencia se va construyendo a partir de las fortalezas del ser humano, desarrollando las potencialidades de cada individuo.

Este concepto de resiliencia tiene aspectos en común con la tendencia actualizante que propone Rogers (1977). Desde el desarrollo humano, es una potencia, es la propia fuerza que tienen todas las personas, la cual nos permite evolucionar y adaptarnos a los cambios internos que experimentamos, y al contexto que nos rodea. Gracias a esta potencia, cada individuo tiene la posibilidad de trascender cada día y de enfrentar cada reto que les presenta la vida. Uno de estos retos es el estrés que vivimos todos los días.

El ser humano es capaz de desplegar los recursos que tiene, estimular su autoestima e inteligencia emocional, para generar conductas adecuadas de resolución de problemas, y expectativas de control sobre la propia vida. El concepto de resiliencia o tendencia actualizante implica un conjunto de habilidades y actitudes que promueven un proceso de adaptación y transformación, a pesar de los riesgos y la adversidad.

Debido a esto, Goleman y Cherniss (2013) presentan un modelo de inteligencia emocional, el cual ha sido identificado en estudios realizados en organizaciones que buscan encontrar a los trabajadores con un mejor rendimiento. Propone un modelo de formación en inteligencia emocional, así como el *“cómo y el por qué”* las personas son capaces de desarrollar esta habilidad. Por ello, concuerda con la importancia de poner en práctica programas de inteligencia emocional en la organizaciones.

Actualmente, las organizaciones empresariales han ido evolucionado, y poco a poco, van viendo al ser humano como el elemento fundamental para lograr el desarrollo de las compañías. La conciencia de la importancia que tiene el cuidado emocional de los colaboradores de las empresas, hace la diferencia en los resultados y en el bienestar general de las organizaciones.

A pesar de este crecimiento como sociedad, las consecuencias que vamos cargando de años atrás, aún siguen afectando a los colaboradores de las organizaciones.

4. Metodología

Con base en el marco teórico presentado anteriormente, podemos afirmar la importancia que tiene la inteligencia emocional y la exploración de nuestra autoestima para poder tomar acción frente al burnout. Es más relevante entender qué me dice mi estrés laboral y qué es lo que hace que me esté haciendo tanto daño a mi salud emocional y física, en lugar de evitarlo trabajando horas extra, o ignorándolo, o buscando métodos que sólo alivian el síntoma temporalmente. Lo que espero lograr con la intervención que se explica a continuación en la metodología es la siguiente:

Al realizar introspección personal sobre el concepto de autoestima en las mujeres trabajadoras de INACOM, este se verá reflejado en el desarrollo de la inteligencia emocional. A mayor inteligencia emocional, menor estrés laboral.

Por lo mencionado anteriormente se proponen los siguientes objetivos para llevar a cabo el proyecto de intervención.

4.1 Objetivo General del Proyecto

Contribuir al desarrollo de la inteligencia emocional en las mujeres trabajadoras de Inacom, frente al estrés laboral, a través de la exploración de la autoestima, mediante un proceso de intervención grupal vivencial humanista.

4.2 Objetivos Específicos

- Analizar la experiencia del concepto que tienen de ellas mismas, cómo lo viven conscientemente y su aceptación personal que impacta en la percepción del estrés laboral.
- Compartir el descubrimiento de la experiencia de estrés laboral y la relación con su autoestima.

4.3 Tipo de estudio

El presente proyecto de intervención es con un enfoque cualitativo, ya que busca comprender las experiencias, percepciones que las participantes atribuyen el estrés laboral, así como lo que significa este estrés en la percepción de su inteligencia emocional intrapersonal. El enfoque cualitativo pretende explorar fenómenos desde la perspectiva de las propias participantes, atendiendo al contexto y a la subjetividad, aspectos que no pueden ser cuantificados de manera objetiva (Creswell, 2013).

Con base en las entrevistas semiestructuradas y el análisis temático de los discursos, se busca identificar aspectos en común, así como las diferencias en las experiencias expresadas, lo que permite una comprensión más completa del fenómeno.

4.4 Participantes

Mujeres de Inacom, en total son 12, el promedio de edad es aprox 45 años. Se dividen en los siguientes puestos y funciones requeridas por la empresa:

Gerencia de Administración de Ventas

Supervisar y coordinar las actividades y responsabilidades del área de Administración de Ventas/Compras de la empresa.

Administración de Ventas

Mantener y controlar las compras, las cuales son solicitadas por los vendedores a su cargo, para poder cumplir con las expectativas de los clientes.

Contaduría

Contabilizar las operaciones diarias y emitir estados financieros, así como revisar continuamente, nuevas disposiciones de las autoridades fiscales, para cumplir con los requisitos de la Secretaría de Hacienda, Seguro Social, Infonavit, o cualquier organización gubernamental.

Crédito y Cobranza

Cobrar y mantener en forma la cartera de clientes cumpliendo con los requisitos del cliente e internos.

Administración de servicio de garantías

Coordinar el manejo de las garantías de los clientes de Inacom, con los procesos de los proveedores de los equipos, para entregar en tiempo y forma, así como el cobro de las garantías efectuadas por la empresa.

Ejecutiva de ventas

Atender a los clientes asignados por Inacom, así como buscar nuevos clientes, logrando con este trabajo el cumplimiento de la cuota.

Mensajería

Realizar todos los encargos asignados, incluyendo llevar a revisión las facturas de diferentes clientes.

Limpieza

Mantener las instalaciones de la empresa en orden y limpias, así como revisar los detalles en la cocina y apoyos requeridos durante eventos.

Tabla 1*Características sociodemográficas de las participantes del estudio*

Nombre	Edad	Nivel educativo	Ocupación	Estado civil	Número de hijos
WU	52	Licenciatura	Ejecutiva de ventas	Divorciada	1
Asu	51	Licenciatura	Ejecutiva de ventas	Casada	2
Asa	48	Licenciatura	Contaduría	Casada	1
PJ	49	Licenciatura	Servicio de garantías	Soltera	0
MP	54	Prepa	Crédito y Cobranza	Divorciada	1
ME	59	Carrera técnica	Crédito y Cobranza	Casada	1
MS	53	Licenciatura	Crédito y Cobranza	Soltera	1
CS	43	Prepa	Mensajería	Soltera	0
PH	51	Prepa	Administración de ventas	Casada	0
CV	55	Licenciatura	Ejecutiva de ventas	Soltera	0
MM	51	Secundaria	Limpieza	Casada	1
CC	55	Licenciatura	Gerencia de Administración de Ventas	Casada	2

4.5 Escenario

El lugar en donde se llevará a cabo la intervención, es en la oficina de la organización Inacom de Mexico.

Dentro de las instalaciones de la empresa, hay un salón de eventos, el cual es un espacio adaptable y privado, para las actividades que se requieran realizar en la operación de la compañía.

Características de Inacom

Inacom es un proveedor e integrador de infraestructura tecnológica y soluciones integrales de sistemas, con el fin de cubrir las necesidades de sus diferentes clientes, desde el equipo de cómputo personal hasta el centro de datos.

Ofrece una amplia gama de servicios tecnológicos que incluyen soporte pre y post venta, los cuales añaden valor a las empresas que se relacionan con Inacom, permitiéndoles centrarse en el negocio y tener ventajas competitivas en el mercado.

Nuestra misión

Consolidarnos como integradores de excelencia en soluciones inteligentes en el área de Tecnologías de la Información, aportando estrategias de valor agregado a nuestros clientes corporativos a quienes ofrecemos beneficio económico para sus empresas, así como desarrollo integral para nuestros colaboradores para encontrar en el trabajo en equipo sentido de pertenencia y compromiso con nuestra comunidad y medioambiente.

Nuestra visión

Buscamos una visión empresarial, basada en la Ética de transparencia e integridad, cimentada en el conocimiento, la actualización continua y la innovación para inspirar a nuestros colaboradores, acompañar a nuestros clientes, y apoyar a nuestra comunidad hasta alcanzar la sustentabilidad en las generaciones del futuro.

4.6 Salud organizacional

Con base en la misión y visión que tiene la organización Inacom de México, y con la experiencia que tengo trabajando en este espacio en el área de Recursos Humanos, así como lo que he aprendido sobre desarrollo humano en las empresas, me gustaría exponer algunos

aspectos que detecto de la salud organizacional. Me interesa analizar de manera transparente cómo la cultura empresarial puede estar impactando e influyendo en que las mujeres participantes del estudio estén presentando estrés laboral.

De acuerdo con Keller y Price (2011) la salud organizacional es básica para sostener el desempeño de las y los colaboradores a largo plazo, así como las metas de la compañía.

Inacom cumple con estas condiciones en su mayoría, claramente tiene áreas por mejorar y por gestionar cada día, para que sus trabajadores puedan desarrollar su potencial personal y profesional en equipo, a la par del crecimiento de la empresa.

La organización comparte los objetivos de su cultura organizacional y de su clima laboral, ya que un elemento que coincide y que los identifica como equipo, es el objetivo de crecer, de aprender y de sentirse parte fundamental en la cadena de trabajo.

Las y los integrantes del equipo manifiestan con sus resultados el esfuerzo, la constancia y el compromiso que dedican a su trabajo. Comparten claramente el objetivo de ofrecer calidad en sus servicios hacia el cliente, ya que su manera de actuar es eficiente y rápida.

Estos valores de disciplina y responsabilidad, así como los valores de honestidad y transparencia en su trabajo con los clientes, es lo que ha permitido que los grupos de interés confíen en la empresa. De igual manera, el clima laboral de armonía refleja que las y los integrantes de la empresa puedan sentirse cómodos en demostrar esta eficacia.

Las actitudes descritas anteriormente, son también el resultado de lo que los líderes han demostrado a su equipo de trabajo. Considero que la mejor manera de enseñar algo, es a través del ejemplo. Las personas en Inacom confían en sus líderes.

Sin embargo, es importante mencionar que en Inacom sí se requiere poner énfasis en capacitar más a sus integrantes en las *soft skills*, ya que las actitudes tanto de liderazgo, como las de comunicación, las de trabajo en equipo, las de empatía, entre otras, son

herramientas que se aprenden con la experiencia laboral, pero que normalmente no son habilidades que nos enseñan a gestionar desde temprana edad, y que en muchas ocasiones, no tenemos las capacidades para aplicarlas en nuestra profesión.

A pesar de que algunos integrantes de la organización aportan ideas y toman iniciativa en algunas actividades de la compañía, también considero que, por el perfil de la mayoría de los puestos, es complicado que todos los colaboradores participen en la toma de decisiones de la estrategia de la empresa, sin embargo, se toman en cuenta ideas acerca de las actividades que fomentan el sentido de pertenencia, así como las sugerencias que ellos observan que están fallando en la cadena de trabajo (Keller y Price, 2011).

Por otro lado, Inacom es una empresa que ha ido creciendo y ha requerido de nuevos talentos constantemente. En ocasiones, esta situación ha generado desequilibrio en la coordinación y en la claridad de los roles de cada puesto, así como en la carga de trabajo. Lo que ha sucedido con esta cuestión, es que las personas se confunden en lo que les corresponde realizar de sus actividades laborales y en lo que se espera de ellas. Para mejorar este escenario se implementaron las evaluaciones del desempeño para tener mayor claridad en cómo se evalúa a las y los colaboradores, así como los objetivos que se espera que cumplan.

Considero que la circunstancia mencionada anteriormente, podría ser una de las principales razones por la cual, las mujeres están presentando estrés laboral. Evidentemente, también los factores personales y el contexto global de la sociedad influyen en que las personas puedan padecer de burnout.

Inacom busca tomar medidas para mitigar el posible burnout de su equipo de trabajo, por lo que tiene el compromiso de promover e implementar acciones que puedan prevenir el estrés laboral y por esta razón aplicó la NOM-035-STPS-2018, la cual es una norma oficial mexicana de Secretaría del Trabajo y Previsión Social que tiene el objetivo de identificar, analizar y prevenir los factores de riesgo psicosocial en los centros de trabajo, así como promover un entorno organizacional favorable para el bienestar de sus integrantes.

La aplicación de esta norma, las políticas de Inacom que establecen los lineamientos de la organización, los salarios justos, y la implementación de acciones que fomentan un clima laboral de armonía, son algunas de las iniciativas a las cuales se integra Inacom para promover la salud organizacional, y que plantean Keller y Price (2011) en su libro.

Aunado a esto, relacionando con la salud organizacional, Inacom se compromete a promover la Responsabilidad Social Empresarial. A continuación, menciono algunos compromisos que promueve la empresa: (1) Respetar la ecología en cada proceso de la operación y comercialización, además de contribuir a la preservación del medio ambiente, (2) Crear espacios laborales seguros, limpios, ordenados, que favorezcan el desempeño, (3) Busca apoyar causas sociales como parte de su estrategia de acción empresarial, (4) Invertir tiempo, talento y recursos en el desarrollo de las comunidades a las cuales se ha decidido apoyar, (5) Utilizar métodos y procesos que eviten la discriminación, relacionadas con origen, sexo, creencia, condición social.

Esta explicación que expuse ofrece un panorama general de lo que sucede en la organización, y el papel que juega en las participantes del proyecto de intervención.

4.7 Procedimiento de Detección de Necesidades

Técnicas de Recolección de Datos

Los métodos utilizados para la recolección de datos fueron entrevistas semiestructuradas, cuestionarios, evaluaciones pre y post intervención, así como los indicadores de cada sesión, a través de la Transcripción del procesamiento en grupo que se hace al final de cada sesión a la pregunta ¿de qué te diste cuenta?

Procedimiento

El objetivo de la detección de necesidades fue identificar la autopercepción de las colaboradoras de Inacom en cuanto a su Identidad laboral, Deseos y Expectativas en torno al trabajo, y Clima laboral en Inacom de México, con el fin de detectar lo que necesitan, así como

las fortalezas de las participantes del proyecto, y de esta manera, desarrollar un proyecto de intervención en la mejora de las condiciones de trabajo para todas y todos los colaboradores de la empresa a largo plazo.

Para ello, se elaboró un instrumento que tiene el fin de detectar las necesidades/fortalezas de las colaboradoras de Inacom de México.

Se planeó una encuesta para identificar las problemáticas/fortalezas percibidas por las trabajadoras en Inacom: (1) Se elaboró un cuestionario en Google Forms: “Condiciones de trabajo”, el cual evalúa tres dimensiones: Identidad laboral, Deseos y Expectativas en torno al trabajo, y Clima laboral. El tipo de preguntas que contiene el instrumento de evaluación son abiertas, con la idea de que las participantes tengan la libertad de expresar sus percepciones, ya sea de manera extensa o breve, (2) Se realizó un proceso de triangulación de investigadores, el cual es una herramienta fundamental para la investigación cualitativa, ya que permite fortalecer la confiabilidad, profundidad, complejidad, y rigor del método de diagnóstico, y que de esta manera, se puedan reducir los niveles de sesgo en los datos de la investigación, así como aumentar la comprensión del fenómeno a estudiar.

El proceso de triangulación consistió en lo siguiente:

Se envió el cuestionario a 4 jueces y juezas en total, es decir, a 4 personas que a partir de su experiencia puedan retroalimentar lo que les generaron las preguntas, y cuánto se tardaron, con el fin de modificar y mejorar los detalles de la evaluación.

Las juezas y los jueces debían cumplir con los siguientes criterios:

- Que tengan experiencia laboral.
- Que desempeñen diferentes puestos.
- Que tengan la apertura de hacer una retroalimentación justa y crítica al esquema del instrumento de evaluación.
- Conocer el contexto laboral de manera teoría o práctica en donde se llevará a cabo el diagnóstico y la intervención del proyecto de investigación.

- Hacer una autoaplicación del cuestionario para tener una propia experiencia de lo que sería realizar la evaluación, y detectar las posibles mejoras y ajustes que necesite el cuestionario.

Perfil de cada juez

Juez 1	Juez 2	Juez 3	Juez 4
Profesora de diseño de proyectos en desarrollo humano, Investigadora profesional, Psicóloga comunitaria	Director General de Inacom	Ejecutivo de ventas en Inacom	Recursos Humanos en Inacom, y Psicoterapeuta Gestalt
Autoconocimiento alto. Sensible, introspectiva, inteligencia emocional. Habilidad para analizar proyectos de investigación. Facilidad para desarrollar respuestas largas, profundas, reflexivas, debido a su talento y a su desarrollo de la lingüística. Capacidad analítica alta. Experiencia en desarrollo humano.	Exitoso, inteligente, práctico, eficaz, directo, seguridad, auténtico. Bajo auto-conocimiento e inteligencia emocional. Crítico, preciso. Respuestas breves. Concreto. Ocupado (evaluar si le da el tiempo para contestar). Poca apertura a la introspección. Ideas poco flexibles.	Inteligencia emocional. Apoyador. Satisfacción laboral. Inteligente, práctico. Sencillo. Abierto a la introspección. Analítico y empático. Propositivo.	Optimista. Inteligencia emocional. Alto autoconocimiento. Sensible, introspectiva. Facilidad para evaluar diagnósticos psicológicos. Empática. Experiencia en el trato con pacientes y desarrollo de personas. Habilidad de trabajo con grupos.

Resultados del jueceo

A continuación se presentan los resultados del jueceo:

- Se eliminaron unas cuantas preguntas que se percibieron repetitivas, que tomaban mucho tiempo en contestarse, o que no se consideraban tan relevantes para el diagnóstico.
- Se modificaron algunos detalles de redacción con el fin de invitar a la evaluada a contestar con más información.
- Se modificaron algunas preguntas para utilizar lenguaje incluyente.
- Se modificaron algunos detalles de redacción con el fin de que la pregunta sea más clara para la lectora.

Uno de los jueces consideró que bajo su propia perspectiva, el cuestionario contenía preguntas muy abiertas para su interés.

Sin embargo, las preguntas permanecen con la idea de que sean abiertas, ya que el contexto del diagnóstico, lo que busca es encontrar las necesidades/fortalezas de cada persona, y que éstas se puedan explicar de manera detallada o no, por cada una de las participantes del proyecto.

Invitación a las participantes del proyecto

La muestra del diagnóstico son todas las mujeres que trabajan en Inacom (sin contar al área de Recursos Humanos), dando un total de 12 participantes. La elección de la muestra se hizo por motivos de practicidad del proyecto, ya que las 12 mujeres tienen horarios más flexibles, van más días a la oficina, y no salen constantemente de la Ciudad de México, como otros integrantes de la empresa. De igual manera, son trabajadoras comprometidas, productivas y efectivas en su desempeño laboral. Es importante respetar si alguna de ellas no quiere participar, y de igual manera es necesario comentarles los compromisos éticos que implica que participen en el proyecto. Por estas razones, los objetivos de este encuentro fueron los siguientes:

- Informar a las colaboradoras de Inacom de manera formal a través de una plática virtual, los objetivos del proyecto que se va a realizar sobre la mejora de sus

condiciones laborales, así como como las especificaciones de logística para aplicar el diagnóstico.

- Invitar a las colaboradoras de Inacom a participar en el proyecto de mejora de sus condiciones laborales.

Aplicación del cuestionario

Después de informar a las participantes del proyecto sobre los objetivos que se buscan alcanzar, y de conocer quienes están dispuestas a participar se les envía el cuestionario de Google Forms por correo para que lo contesten.

Con base en los resultados del cuestionario, se agendan entrevistas individuales con algunas voluntarias del proyecto (no tienen que participar todas en la entrevista).

Se aplican entrevistas con preguntas similares al cuestionario, pero que tengan el objetivo de profundizar en las respuestas, para tener un diagnóstico más completo.

Hacer una base de datos para analizar los resultados de cada una de las dimensiones evaluadas, rescatando aquellos elementos que puedan ser problemáticos, negativos, o si se identifica un área de oportunidad. Estos elementos se pueden trabajar desde una perspectiva del desarrollo humano, de igual manera, las fortalezas identificadas se pueden abordar.

Criterios o categorías que se analizarán en los resultados: (1) Necesidades, (2) Problemáticas, (3) Fortalezas.

4.8 Diagnóstico e Identificación del Problema

Se realizó un diagnóstico para determinar qué necesidades presenta la comunidad con la que se realizó este proyecto a través de entrevistas semiestructuradas individuales para las que se diseñó un instrumento *ad hoc*.

El objetivo del diagnóstico fue identificar la autopercepción de las colaboradoras de Inacom en cuanto a su Identidad laboral, Deseos y Expectativas en torno al trabajo, y Clima

laboral en Inacom de México, con el fin de detectar las necesidades/fortalezas de las participantes del proyecto.

De acuerdo a los resultados del diagnóstico se encontraron las siguientes necesidades:

Necesidad de Tranquilidad y Estabilidad

Las mujeres de Inacom reportan que viven el estrés de diversas maneras, cada una de ellas lo describe diferente, pero en general son manifestaciones físicas y emocionales que afectan su salud. A continuación se mencionan algunos ejemplos:

- Sensaciones fisiológicas y de salud desagradables.
- Sensaciones emocionales desagradables o incómodas.
- Somatizaciones.
- Desequilibrio emocional.
- Presión del tiempo, pensamientos futuristas.
- Ansiedad.
- Presión por situaciones que están fuera de tus manos.
- Presión que las impulsa “buena.”
- Aislamiento, bloqueo, cansancio.
- Reacciones emocionales como irritabilidad, hipersensibilidad.
- Anticipación, prevención.
- Pensamiento selectivo.
- Estado de alerta consante, no poder disfrutar, ni relajarse.
- Hábitos físicos para aliviar el estrés, que en exceso pueden generar lesiones (morderse las uñas).
- Necesidad de organización y planeación.

Necesidad de Cuidado Personal

Por un lado, se observa un impulso por ir hacia adelante y crecer como persona, así como cumplir con las metas laborales, y por otro lado, estas necesidades de autoeficacia laboral son un obstáculo para su propio cuidado personal y para darse un tiempo, y en ocasiones buscan ver los resultados laborales afuera de ellas mismas, lo buscan recibir del entorno.

Necesidad de Comunicación Asertiva

Reportan que algunas de las personas con las que se relacionan para trabajar, están estresadas (las están rebasando sus situaciones personales) y pueden llegar a no pedir las cosas con respeto, consideran que es algo que sí podrían mejorar.

Otras perciben que falla la comunicación, cuando hacen tareas que el otro ya hizo, y por eso trabajan doble.

También mencionan que una propuesta para mejorar la comunicación sería aprender a pedir apoyo o a insistir adecuadamente.

Necesidad de Integración

Reportan que falta integración, y que no han encontrado un espacio para convivir más y conocerse. El tema es que no coinciden en los días que van presencial a la oficina, y no tienen tanto contacto físico. Mencionan que se sienten tan ocupadas que sólo tienen tiempo de enfocarse en lo necesario.

Análisis de Necesidades

A partir de la información obtenida durante la fase del diagnóstico, con el recurso del instrumento diseñado *ad hoc.*, y de las entrevistas individuales a las mujeres de Inacom, la responsable/facilitadora del proyecto de intervención realizó un análisis e interpretación, la cual se organizó y se recreó en un recuadro tipo análisis FODA y en un esquema a modo de Árbol de Problemas (Figura 3).

Técnica del Árbol de Problemas

Estrategia que se utiliza para identificar una situación problemática (un problema central). El objetivo es intentar solucionar este conflicto, con la intervención de un proyecto utilizando una relación de tipo causa-efecto.

Técnica FODA

Es una estrategia de diagnóstico que consiste evaluar los factores fuertes y débiles de la situación interna de una organización. De igual manera, se evalúan los factores externos, es decir, las oportunidades y amenazas.

Permite crear una perspectiva general de la situación estratégica de una organización en específico.

Fortalezas

- Comunicarse con facilidad con colaboradores
- Gusto por relacionarse con equipo de trabajo
- Tolerancia a la frustración cuando el trabajo no sale
- Resiliencia para tolerar adversidades laborales
- Independencia para hacer su trabajo
- Visión realista de sí mismo en sus capacidades y su trabajo
- Asumir responsabilidades laborales
- Tener sentido de vida, un proyecto laboral congruente con sus propósitos

Debilidades

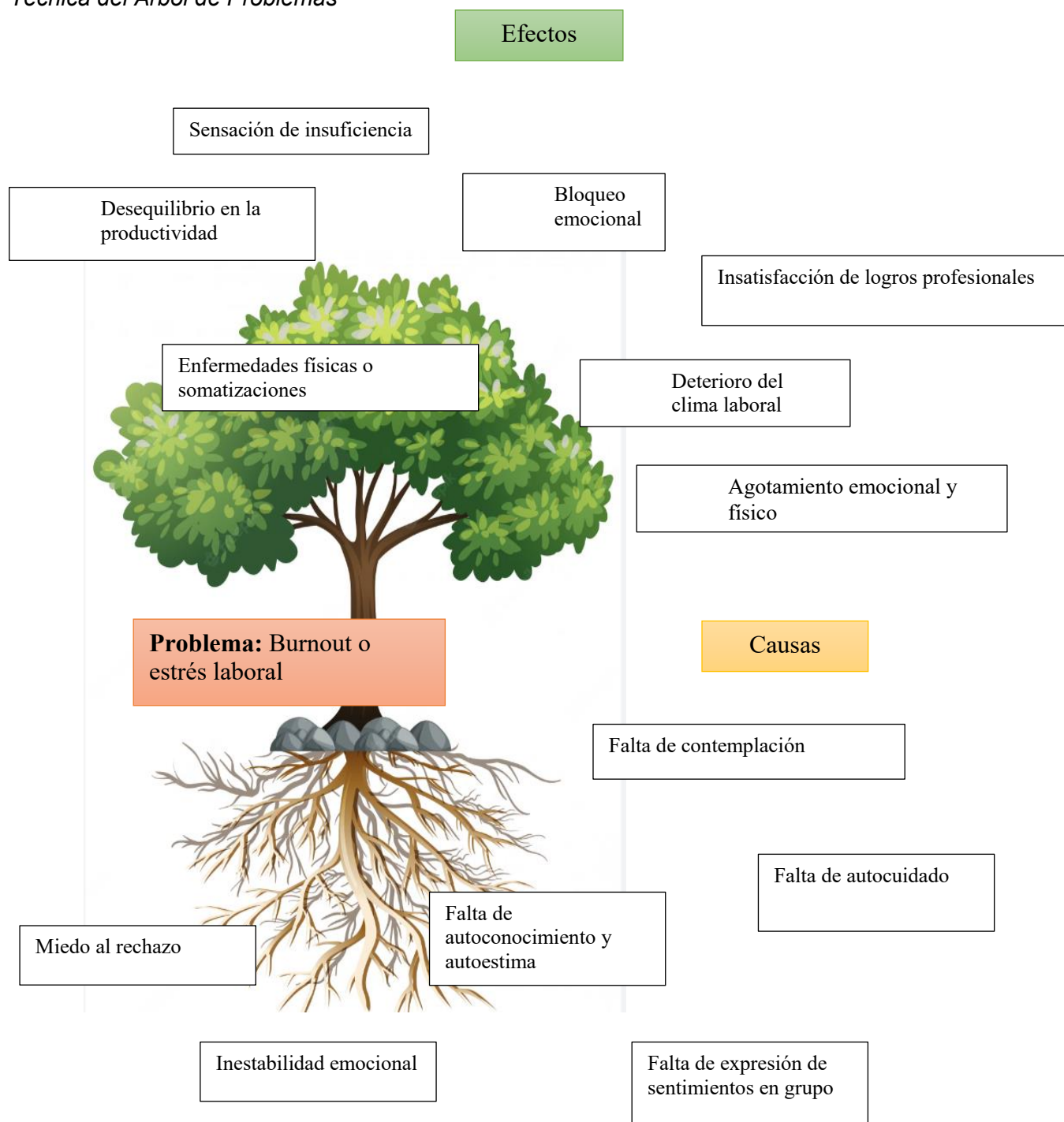
- Necesitar aprobación de otros
- Miedo al rechazo en su desempeño laboral
- Dificultad para tomar decisiones
- Inseguridad de sus capacidades
- Falta de iniciativa laboral
- Inseguridad sobre la imagen de sí mismo
- Falta de inteligencia emocional
- Falta de asertividad laboral
- Problemas de salud como hipertensión, o diabetes
- Falta de autoconocimiento

Oportunidades

- Red de apoyo familiar/amigos
- Clima laboral agradable
- Apoyo profesional
- Talleres de desarrollo personal y profesional (no son continuos)
- Jornadas laborales equilibradas
- Trato justo en el ambiente de trabajo
- Remuneración de acuerdo a la ley, así como bonos o recompensas por el buen desempeño
- Accesibilidad al lugar de trabajo
- Retroalimentación constructiva sobre el desempeño laboral
- Oportunidades de crecimiento laboral
- Misión y visión ética de la empresa

Amenazas

- Carga de trabajo desproporcionada por proyecto
- Lugar de trabajo lejos de casa
- Falta de tiempo para salud física (comida saludable, ejercicio)
- Falta de continuidad en la formación académica
- Prestaciones fuera de la ley (acceso a un club deportivo, vales de despensa de comida sana)
- Falta de programas para el cuidado de la salud
- Falta de planes de desarrollo de carrera
- Falta de talleres de desarrollo profesional continuos

Figura 3*Técnica del Árbol de Problemas*

Integración de Detección de Necesidades

Con base en el análisis y las técnicas de detección de necesidades, podemos comprender del tema de investigación, que el burnout va a tener repercusiones en la mayoría de las áreas profesionales y de desempeño del colaborador, ya sea en sus relaciones interpersonales, en su salud emocional/física, en su resiliencia para afrontar retos laborales, en su satisfacción profesional, en su toma de decisiones, en su productividad, y en diferentes áreas más.

El problema de esta situación, es que se crea un círculo vicioso, es decir, si un trabajador tiene conflictos en las áreas mencionadas anteriormente, tendrá resultados que van a reforzar la creencia “tengo que ser más productivo”, y por ende una consecuencia negativa en la autopercepción de sí mismo y en su salud. Por ejemplo, el miedo al rechazo puede generar un bloqueo emocional, y este bloqueo una sensación de insuficiencia en su desempeño profesional, ya que no logró cumplir con sus metas laborales. Por ende, va a buscar esforzarse todavía más, generando un agotamiento emocional y físico que daña su bienestar.

Al igual que los aspectos intrínsecos, o las creencias negativas de los colaboradores sobre su persona, los aspectos que son una amenaza externa también tienen un impacto en el estrés laboral.

En resumen, lo que más afecta directamente en la motivación de un colaborador no es necesariamente los aspectos de comodidad dentro de una organización, sino la forma en la que se busca el crecimiento personal y profesional de cada integrante, así como que la visión y misión de la compañía vaya de acuerdo a los valores de los colaboradores. Sin embargo, la accesibilidad al lugar de trabajo (de quienes la padecen), sí afecta en la calidad de vida de algunos colaboradores de la empresa, y por ende, también en su salud mental.

Es necesario implementar más capacitaciones del puesto en específico para fomentar el crecimiento profesional, así como capacitaciones (ya existen, pero falta dar continuidad) que se

enfocuen en trabajar el desarrollo personal de cada integrante de la empresa para trabajar aspectos como liderazgo, trabajo en equipo, iniciativa, entre otros. Si se van trabajando estos aspectos, el burnout puede ir mejorando a la par.

Cada técnica del diagnóstico aportó diferentes aspectos para observar el tema de investigación desde una perspectiva más completa y detallada. El aprendizaje que me llevo al hacer la detección de necesidades, es que es importante tener claramente definido lo que queremos investigar para hacer un diagnóstico correcto. Cuando nos vamos haciendo preguntas, y cuestionando lo que no sabemos sobre nuestro tema, es necesario regresar al objetivo principal de nuestro trabajo, porque si no concretamos lo que queremos conocer, las preguntas pueden llegar a ser interminables, y sin una guía clara.

Con la técnica del árbol de problemas aprendí, que una sola causa u origen de un problema, puede tener demasiadas repercusiones, o desencadenantes en una situación. Por ejemplo, la inestabilidad emocional de una persona tiene consecuencias en la mayoría de las tareas laborales de un colaborador.

Con la técnica de FODA aprendo que, en algunas ocasiones, nuestras debilidades pueden ser al mismo tiempo nuestras mayores fortalezas, y que el contexto que nos rodea, influye directamente en la perspectiva que tenemos de una situación. Por ejemplo, si una persona padece de estrés laboral, pero el contexto externo (su organización), apoya el desarrollo personal de sus trabajadores, entonces esa persona en un futuro puede llegar a tener mayor estabilidad emocional y física dentro del área de sus fortalezas internas, y no en sus debilidades.

Por eso es importante hacer un diagnóstico FODA, que nos permita observar cómo tanto los factores internos y externos se relacionan en una organización, y de qué manera podemos con esas interacciones, lograr explotar el mayor potencial de cada una de ellas, para que ambas partes crezcan mutuamente y se apoyen para buscar el bien común.

Resultados de la Detección de Necesidades. Estrés fue el principal síntoma que manifiestan percibir como necesidad a mejorar, el cual se obtuvo a través de la detección de necesidades/fortalezas de las colaboradoras de Inacom.

Conclusión del Diagnóstico. Con base en el marco teórico que nos muestra una manera de abordar el estrés laboral, y con los resultados de la detección de necesidades, podemos concluir que las variables principales a trabajar son las siguientes:

- Inteligencia emocional, autoestima y estrés laboral.

4.9 Aspectos Éticos Relacionados con la Intervención

La participación en este proyecto tiene el fin de mejorar las condiciones de trabajo de las mujeres de la empresa, en este caso, el estrés laboral, por lo que uno de los aspectos más importantes a tomar en cuenta, es que el proyecto de intervención sea un factor de relajación y autocuidado, es decir, que se diviertan durante el proceso, y que no les genere mayor carga de trabajo. Incluso, varios de los temas que se abordan en el taller vivencial, son peticiones que algunas de las participantes solicitaron como sugerencia durante el diagnóstico (integración, comunicación asertiva, autocuidado, manejo del estrés).

Los tiempos para que contesten el cuestionario de diagnóstico, las entrevistas, las sesiones informativas, y la duración del taller buscan ser lo más breve posible, tomando en cuenta la disponibilidad laboral.

El respeto y la confidencialidad son los valores principales que se llevan a cabo durante el proyecto de intervención, así como el manejo ético de la información que las participantes proporcionan durante el diagnóstico y el taller vivencial, el cual será de uso exclusivo para el trabajo de investigación. En algunos apartados de este documento se muestran frases que las participantes comparten durante el proyecto de intervención, y para respetar la confidencialidad no se muestra el nombre de la persona que lo dijo, simplemente se presenta el comentario que dijo.

Durante el desarrollo del proyecto de intervención, las participantes tendrán claridad de los objetivos del proyecto, y la participación será voluntaria en todo momento.

Se promueve que durante las actividades las relaciones sean de tipo horizontal, sin jerarquías, ya que el ambiente promueve la igualdad.

Se les entregará un consentimiento informado, en donde se especifica que el uso de datos personales e información delicada/personal es confidencial, y con la finalidad de emplearse como investigación en Desarrollo Humano. Este documento se encuentra en ANEXO 6.

5. Diseño del Proyecto

5.1 Aplicación de la intervención

Se realizó una sesión virtual con las participantes del proyecto para informar los resultados del diagnóstico, y para explicar el proceso de intervención. Se comunicaron los temas a abordar, el número de sesiones necesarias, así como su horario y duración.

Se acordó que dichas sesiones serían semanales, y que cada sesión tenía dos horas de duración, y que los materiales serían proporcionados por parte de la facilitadora.

También se definió que las sesiones se llevarían a cabo en las instalaciones de Inacom de México, lugar en donde todas trabajan. El espacio específico donde se desarrollan las sesiones es en el salón de eventos.

El contenido de este proyecto, así como el análisis de los resultados es de tipo cualitativo, y la estrategia general de la intervención es la siguiente:

Taller vivencial humanista

La intervención se llevará a cabo a través de un taller vivencial humanista, el cual estará enfocada principalmente en la exploración de la autoestima como primer elemento de la inteligencia emocional para gestionar el estrés laboral.

Taller vivencial de participación voluntaria de las participantes de Inacom con una metodología sui géneris, tomando también como modelo de referencia el trabajo de Miriam Muñoz Polit, quien describe una estrategia en su libro “La sensibilización gestalt en el trabajo terapéutico,” la cual contiene una guía para realizar talleres vivenciales considerando el Enfoque Centrado en la Persona de Carl Rogers.

Muñoz (2008), explica que el tipo de estrategia que plantea, para facilitar el desarrollo de la persona que forma parte del taller vivencial, tiene como fundamento una filosofía existencial humanista del ser humano. La sensibilización gestalt es una técnica semiestructurada, la cual tiene la intención de promover el darse cuenta y la responsabilización, con el fin de que “la persona se ponga más vívidamente en contacto consigo misma y con el mundo, para que esté alerta a su propia experiencia, y con esto descubra, se desbloquee, y logre una mayor fluidez en su relación intra e interpersonal” (Muñoz, 2008, p. 33).

Algunas de las ideas principales que menciona Muñoz (2008) en su libro sobre la filosofía existencialista y fenomenológica son las siguientes: (1) El ser humano es libre, tiene como características esenciales la elección y la decisión, (2) El ser humano tiene la capacidad de tener conciencia, de darse cuenta de que se da cuenta, y por lo mismo puede trascenderse a sí mismo, (3) La tarea principal del ser humano es convertirse en sí mismo, llegar a ser lo que realmente es, (4) La relación yo-tú es la que puede promover el desarrollo de los individuos, no es posible el desarrollo social sin el individual y viceversa.

El constructo más relevante de la psicología humanista en el que se basa el objetivo del taller vivencial, es la tendencia actualizante. Según Rogers (1977), este concepto nos afirma que el ser humano, tiene dentro de sí mismo de manera innata, las posibilidades de desarrollar su potencialidad y crecimiento. Lo que necesita la persona para que se lleve a cabo su tendencia actualizante es un espacio donde no existan obstáculos, es decir, que experimente empatía, congruencia y aceptación para ser ella misma. Por esta razón es tan importante promover intervenciones que tengan esta mirada de la persona, con el fin de ir cada vez

expandingo más, esta filosofía del ser humano, que llegue a más personas, y que no sólo entiendan la teoría, sino que la vivan, que la experimenten en grupo.

Antes de iniciar con la sensibilización gestalt, se comparte psicoeducación sobre los temas de cada sesión, como características del estrés, las emociones, las características de personalidad, las fortalezas/áreas de oportunidad, y la creatividad.

Para aterrizar la psicoeducación, la facilitadora explica su propia experiencia sobre el tema de la sesión, a través de un testimonio personal.

Se llevan a cabo las condiciones favorables creadas por una relación interpersonal, en donde la facilitadora promovió un ambiente con las siguientes condiciones necesarias en grupo: (1) Contacto/encuentro: las participantes y la facilitadora entran en el campo fenomenológico de cada una, (2) Las participantes se encuentran vulnerables: en incongruencia, (3) Congruencia en la relación. La facilitadora no está vulnerable. Esta en un estadio de congruencia, lleva a cabo un proceso de autoconocimiento antes y durante la intervención, (4) Aceptación incondicional: se fomenta un espacio libre de juicios, facilitadora es un modelo de esta actitud, (5) Actitud de comprensión empática, (6) Comunicación: Las participantes perciben las actitudes 3, 4 y 5.

De acuerdo con Rogers (1972), con las condiciones mencionadas durante la intervención grupal, las participantes del proyecto pudieron encontrarse consigo mismas para desarrollar sus potencialidades inherentes. La facilitadora estableció una relación de ayuda por un lado, y al mismo tiempo la tendencia actualizante de las participantes permitió que ellas continuaran en el camino de su desarrollo integral.

¿Cómo me posiciono yo ante este proyecto?

Como estudiante de maestría en Desarrollo Humano que realiza su programa de intervención en inteligencia emocional y autoestima para las mujeres de Inacom, con el fin de explorar herramientas personales para gestionar el estrés.

Estudio la maestría por interés personal, para generar programas de intervención grupal de sensibilización y desarrollo de fortalezas con el objetivo de que las personas puedan descubrir el propio potencial, el cual les permita ser una mejor versión de sí mismo cada día.

Estructura de las sesiones del taller

Las sesiones del taller comenzaron en el mes de septiembre hasta inicios de noviembre. Las sesiones se aplicaron cada semana, hubo dos semanas donde no hubo sesión por diversos motivos. En total fueron 6 sesiones.

Para cada sesión, se prepararon las cartas descriptivas, las cuales contienen la estructura, los objetivos, los materiales y el contenido de cada sesión. Esto permite a la facilitadora tener una guía sobre cómo llevar las sesiones.

El orden de cada sesión fue el siguiente:

- Técnicas de relajación.
- Psicoeducación.
- Testimonio personal sobre el tema de la sesión para crear un ambiente seguro.
- Ejercicios vivenciales.
- Compartir en parejas.
- Compartir en grupo para procesar lo que descubren.

Con el fin de llevar un registro de las observaciones que surgen en cada sesión, la facilitadora llevó un diario de campo, el cual se encuentra en los anexos de este trabajo.

5.2 Temas a trabajar:

- Estrés laboral
- Inteligencia emocional (autoestima)

5.3 Subtemas:

- Explorar y compartir lo que descubren de la experiencia de estrés laboral.
- Explorar y compartir las emociones ante situaciones de estrés.

- Explorar y compartir las características de las mujeres de Inacom.
- Explorar y compartir la experiencia de revisar la etapa de la niñez en relación a la etapa actual.
- Explorar y compartir la proyección de características de personalidad a través de una historia.

5.4 Cartas descriptivas

SESIÓN 1		
Nombre:	Conociendo mi estrés	
Lugar, fecha y hora:	Día: Martes 24 de septiembre 2024	
	Horario: 13:00-15:00 pm	
	Lugar: Instalaciones de Inacom de México	
Objetivo general: Contribuir al desarrollo de la inteligencia emocional en las mujeres trabajadoras de Inacom, frente al estrés laboral, a través de la exploración de la autoestima, mediante un proceso de intervención grupal vivencial humanista.		
Objetivos específicos de la sesión: - Identificar, explorar y compartir lo que descubren de la experiencia de estrés laboral. <i>Nota: cada participante del grupo va a recibir una carpeta para que anote sus reflexiones a lo largo del taller, la cual se quedará como recuerdo y como aprendizaje para ella mismas.</i>		
Bibliografía: - Rojas Estapé, M. (2019) <i>Cómo hacer que te pasen cosas buenas</i> . Diana - Chopra, D. et al (2023) <i>Cuerpo cuántico</i>. Grijalbo - Mischke, M. (2018) <i>Somatic Psychotherapy Toolbox: 125 Worksheets and Exercises to treat Trauma and Stress</i>. PESI Publishing - Gómez del Campo, J. (2011) <i>¿Quién ayuda a los que ayudan?</i>. Prometeo, revista mexicana trimestral de psicología y desarrollo humano		
Materiales: - Carpeta de anotaciones para cada participante con hojas, plumas para escribir, Cuestionario (Evaluación inicial), Consentimiento informado, Televisión grande con internet, Presentación en PP de psicoeducación de estrés, bocinas		
Indicadores y estrategias de evaluación: Transcripción del procesamiento en grupo que se hace al final de cada sesión a la pregunta ¿de que te diste cuenta?		
CONTENIDO	ACTIVIDADES	TIEMPO

Leer y firmar consentimiento informado	Se lee en grupo el consentimiento informado y se les entrega para que lo firmen	10 min
Contestar Autoreporte de elementos significativos sobre sí mismas, relacionados con autoestima y estrés (Evaluación inicial).	Se les entrega carpeta de anotaciones personales Se les pedirá en la primera sesión contestar unas preguntas orientadas a los elementos sobre ellas mismas. En el ANEXO llamado Estrategia de Evaluación se describen las preguntas guía para la redacción de cada participante.	20 min
Conocer las características personales y aspectos fisiológicos ante situaciones de estrés.	Presentar el tema del estrés como psicoeducación (Amígdala, tigre como depredador que te quiere comer, cerebro reptiliano, sistema límbico, sistema simpático). Aterrizar con un testimonio personal.	30 min
Identificar sensaciones corporales ante situaciones de estrés laboral.	Poner sonidos por ejemplo alarma sísmica, teléfono que suena, alarma para despertarse, frases/voz estresantes, claxon. Estos sonidos estimulan recuerdos de estrés en el cuerpo. ANOTACIONES PERSONALES DE CARPETA Sonidos estresantes: 1. Cuando escucho los sonidos me doy cuenta de que... 2. Cuando escucho los sonidos siento que... 3. Cuando escucho los sonidos percibo en mi cuerpo...	15 min
Realizar técnicas de relajación después de experimentar un estresor	TÉCNICAS DE RELAJACIÓN - Respiración - Sonidos de aquí y ahora (ruido blanco) - Arraigo DESPUÉS DE RELAJACIÓN EN CARPETA - Cuando escucho los sonidos me doy cuenta de que... - Cuando escucho los sonidos siento que... - Cuando escucho los sonidos percibo en mi cuerpo...	15 min
Revisar la experiencia de la sesión en grupo	PROCESAMIENTO EN GRUPO (Cuerpo y sonidos)	30 min

	- Compartir la experiencia de sonidos en pareja: platicar con otra persona la experiencia de los estímulos de sonidos estresantes, y la relajación posterior. Cada integrante de las parejas le pregunta a la otra: ¿De qué te diste cuenta? ¿cómo se puso tu cuerpo con los sonidos? ¿cuáles fueron tus sensaciones corporales? ¿cómo te pasa afuera? ¿cómo fue aquí?	
--	--	--

SESIÓN 2	
Nombre:	Conociendo mis emociones
Lugar, fecha y hora:	Día: Jueves 3 de octubre 2024 Horario: 13:00-15:00 pm Lugar: Instalaciones de Inacom de México
Objetivo general: - Contribuir al desarrollo de la inteligencia emocional en las mujeres trabajadoras de Inacom, frente al estrés laboral, a través de la exploración de la autoestima, mediante un proceso de intervención grupal vivencial humanista.	
Objetivos específicos de la sesión: - Identificar, explorar y compartir lo que descubren de la experiencia de autoconocimiento. - Explorar las emociones ante situaciones de estrés	
Bibliografía: - Muñoz, M. (2010) <i>Emociones, Sentimientos y Necesidades Una aproximación humanista</i>. Talleres Castellanos de Impresión, SA de CV. - Rojas Estapé, M. (2019) <i>Cómo hacer que te pasen cosas buenas</i>. Diana - Ekman, P. y Friesen, W. (1969). The repertoire of no verbal behavior: categories, origins, usage and coding. <i>Semiotica</i>, 1, 49-98. - Mora, J. et Martín, Mi. <i>Análisis comparativo de los principales paradigmas en el estudio de la emoción humana</i>. Revista electrónica de Motivación y Emoción. Recopilado 30 de septiembre 2024 en: https://reme.uji.es/articulos/numero34/article10/texto.html#:~:text=Ekman%20(1984)%20ha%20postulado%20la,car%C3%A1cter%20marcadamente%20biol%C3%B3gico%20y%20hereditario.	
Materiales: - Carpeta de anotaciones para cada participante con hojas, plumas para escribir, Televisión grande con internet, Presentación en PP de psicoeducación de emociones, bocinas, dulces.	

- Para línea del tiempo: plantilla de emojis y de signos y símbolos negros, tijeras, pritt, bolsas de celofán transparente para meter los símbolos, estampas de colores.		
Indicadores y estrategias de evaluación: Transcripción del procesamiento en grupo que se hace al final de cada sesión a la pregunta ¿de que te diste cuenta?		
Contenido:	Actividades:	Tiempo:
Realizar técnicas de relajación	Iniciar con algunas de las técnicas de relajación de la sesión anterior. - Respiración y sonidos de aquí y ahora, ruido blanco, pajaritos, bosque - Arraigo (gritar y azotar cosas para desahogar) - Llevar dulces para saborear tipo mindfulness (gusto)	10 min
Conocer la función de las 5 emociones básicas	- Presentar el tema de las emociones como psicoeducación (reconocer, aceptar, y responsabilizarte de las emociones a pesar de que sean desagradables, dejarlas estar). - Aterrizar psicoeducación con un testimonio personal sobre la experiencia del estrés y las emociones.	30 min
Interactuar con las emociones: identificarlas y reconocerlas	- Ubicar en una línea del tiempo las emociones más percibidas en sus etapas de vida, y escribirlas en su <i>carpeta de anotaciones personales</i>. - Regresa el tiempo atrás a cuando estabas en tu infancia de 0-10 años y cómo fue ese tiempo ¿Quiénes estaban contigo? ¿Qué hacías? ¿Cómo te vestías? ¿quiénes eran tus amigos? ¿A qué escuela fuiste? ¿Cómo te sentías? ¿con que canciones te identificabas? ¿qué canciones estaban presentes? - Realizar mismo estilo de preguntas por cada etapa de sus vidas reflejadas en la línea del tiempo (cada 10 años).	40 min
Platicar en grupos	Compartir en parejas lo que escribieron en su línea del tiempo	10 minutos en total: 5 cada quien para compartir con su pareja

Compartir en grupo lo que se dieron cuenta en este ejercicio	Platicar lo que exploraron y descubrieron de ellas mismas	30 min
	Al final de la sesión se les pide que se lleven de tarea, reflexionar en sus propias canciones que las han acompañado en su historia de vida que compartieron durante esta sesión, o alguna nueva, la que más escuchen en estos días, que les llegue más al corazón, y que les diga algo, ya que serán el material requerido para las próximas sesiones.	

SESIÓN 3		
Nombre:	Conociendo mis características de personalidad	
Lugar, fecha y hora:	Día: Martes 8 de octubre 2024	
	Horario: 13:00-15:00 pm	
	Lugar: Instalaciones de Inacom de México	
Objetivo general:		
- Contribuir al desarrollo de la inteligencia emocional en las mujeres trabajadoras de Inacom, frente al estrés laboral, a través de la exploración de la autoestima, mediante un proceso de intervención grupal vivencial humanista.		
Objetivos específicos de la sesión:		
- Identificar, explorar y compartir lo que descubren de la experiencia de autoevaluación. - Explorar las características de las mujeres de Inacom		
Bibliografía:		
- Bordignon, N. A., (2005). El desarrollo psicosocial de Eric Erikson.El diagrama epigenético del adulto. Revista Lasallista de Investigación, 2(2),50-63.[fecha de Consulta 6 de Octubre de 2024]. ISSN: 1794-4449. Recuperado de: https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=69520210 - Suárez Iglesias, D., (2010). El temperamento en la regulación de la personalidad. Duazary, 7(1),125-129.[fecha de Consulta 16 de Noviembre de 2024]. ISSN: 1794-5992. Recuperado de: https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=512156324013		
Materiales:		
- Carpeta de anotaciones para cada participante con hojas, plumas para escribir, bocinas, post-its, Televisión grande con internet, Presentación en PP de psicoeducación de personalidad, café, vick vaporub, Estambre.		
Indicadores y estrategias de evaluación:		
Transcripción del procesamiento en grupo que se hace al final de cada sesión a la pregunta ¿de que te diste cuenta?		
Contenido:	Actividades:	

Realizar técnicas de relajación	Iniciar recapitulando lo sucedido en la sesión anterior y con nuevas técnicas de relajación - <i>Respiración</i> y sonidos de aquí y ahora, ruido blanco, pajaritos, bosque - <i>Arraigo</i> (gritar y azotar cosas para desahogar) - <i>Tacto</i> - <i>Llevar café, vick vaporub relajación olfato</i>	Tiempo: 10 min
Conocer el fundamento de la personalidad	- Presentar el tema de cómo se va contruyendo la personalidad como psicoeducación. - Aterrizar psicoeducación con un testimonio personal sobre la experiencia de como he ido conociendo mi personalidad. - Comentar en grupo las dudas sobre el tema.	20 min
Introspección con fantasía guiada sobre las fortalezas	- Se les pide que cierren los ojos e imaginen una actividad que realizan muy bien, en donde se sienten cómodas. - Que imaginen qué fortalezas les permitieron lograr dicha actividad.	5 min
Realizar ejercicio vivencial de interacción con fortalezas	- Se les pide que escriban en una hoja las fortalezas que perciben en ellas, que las han acompañado en sus experiencias de vida. - De estas características pueden elegir las que quieran para pegarlas encima de su ropa en post-its. - Se les pedirá que caminen en círculo alrededor del espacio, mientras leen las características de las demás. - Después de caminar en silencio, cada una podrá tomar alguno de los post-its (con las fortalezas de sus compañeras), y elegirla como una cualidad que ven en sus compañeras y que les gustaría tener también	30 min
Escuchar en grupo las canciones de las compañeras que son significativas	- Pedir que se sienten en grupo para escuchar las canciones de cada una (una canción que hable de ti, que te haga sentir algo, con la que te identificas) de las compañeras en silencio. La persona puede	20 min

	decir: “Esta es mi canción... y me gusta porque... cuando la escucho siento...”	
<i>Compartir en grupo lo que se dieron cuenta en este ejercicio</i>	- Platicar lo que exploraron y descubrieron de ellas mismas	15 min

SESIÓN 4		
Nombre:	Me acepto	
Lugar, fecha y hora:	Día: Martes 22 de octubre 2024	
	Horario: 13:00-15:00 pm	
	Lugar: Instalaciones de Inacom de México	
Objetivo general: - Contribuir al desarrollo de la inteligencia emocional en las mujeres trabajadoras de Inacom, frente al estrés laboral, a través de la exploración de la autoestima, mediante un proceso de intervención grupal vivencial humanista.		
Objetivos específicos de la sesión: - Identificar, explorar y compartir lo que descubren de la experiencia de autoevaluación. - Identificar, explorar y compartir lo que descubren de la experiencia autoaceptación. - Explorar la experiencia de revisar la etapa de la niñez en relación a la etapa actual		
Bibliografía: - Bordignon, N. A., (2005). El desarrollo psicosocial de Eric Erikson.El diagrama epigenético del adulto. Revista Lasallista de Investigación, 2(2),50-63.[fecha de Consulta 6 de Octubre de 2024]. ISSN: 1794-4449. Recuperado de: https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=69520210		
Materiales: - Carpeta de anotaciones para cada participante con hojas, plumas para escribir, Televisión grande con internet, Presentación en PP de psicoeducación de etapas del desarrollo de la personalidad, bocinas, foto de ellas mismas entre los 4-7 años de edad, globos, plumones.		
Indicadores y estrategias de evaluación: Transcripción del procesamiento en grupo que se hace al final de cada sesión a la pregunta ¿de que te diste cuenta?		
Contenido:	Actividades:	Tiempo:
Realizar técnicas de relajación	Iniciar recapitulando lo sucedido en la sesión anterior y con nuevas técnicas de relajación	10 min
	- Respiración y sonidos de aquí y ahora, ruido blanco, pajaritos, bosque	
	- Arraigo (gritar y azotar cosas para desahogar)	
	- Tacto	

Conocer las etapas del desarrollo de la personalidad	- Presentar el tema de la teoría del desarrollo de Erik Erikson - Aterrizar psicoeducación con un testimonio. - Comentar en grupo las dudas sobre el tema.	20 min
Escribir carta a su niña interior	- Para esta sesión se les solicita que lleven una foto de ellas mismas cuando tenían entre 4 y 7 años para realizar la actividad. - Poner música mientras observan su foto <i>¿qué recuerdos te trae esta foto? ¿con quién estabas? ¿con quién vivías? ¿Quién era tu persona favorita? ¿quién no te hacía sentir bien? ¿qué sientes al ver la foto?</i> - <i>Trae a tu mente un recuerdo en el que te sentiste incómoda, juzgada, incluso rechazada y triste o avergonzada por eso ¿qué te dijeron? ¿cómo te lo dijeron? ¿qué sentiste? ¿qué necesitabas?</i> <i>Abraza tu foto y pregúntale a esa niña ¿qué necesitaba?....</i> - (Música) Dejar 3 min de silencio... <i>Dile a esa niña “Aquí estoy yo” y abrázala. Ahora pon la foto frente a ti, y escríbele una carta de lo que le quieras decir hoy.</i> - Pedirles que lean con calma la carta <i>Cierra tus ojos... ¿qué sientes? ¿Qué descubres? ¿qué necesitaba esa niña?</i> - Después continúen con lo siguiente: <i>Responde esta carta como la niña de la foto...¿qué necesita de ti?</i>	30 min
Compartir en parejas lo que se dieron cuenta en este ejercicio	- Platicar lo que exploraron y descubrieron de ellas mismas	15 min
Hacer fantasía guiada con la foto sobre el	- Hablar sobre el tema de la autoaceptación “la vida nos va poniendo	10 min

tema de la autoaceptación	capas como una cebolla, nos permite protegernos y sobrevivir" - Foto de ellas misma al lado de la foto que trajeron de su niña. Fantasía guiada relajación (vista). Pedirles que vean la foto mientras escuchan lo siguiente: Observa que sientes al ver la foto ¿Qué te dices? ¿Qué necesitas? ¿Que te gustaría hacer? - Trae a tu mente las fortalezas y debilidades que se han desarrollado en ti durante el camino de tu vida, en tu historia, lo que has aprendido, lo que te gusta o no te gusta de ti, lo que te duele, lo que te cuesta, tu esfuerzo, tus luchas... como a veces estas luchas han sido contra ti misma. Aunque en momentos ha sido difícil, hoy estás aquí con todas tus cualidades y áreas de oportunidad que te hacen ser quien eres. - Te invito a abrazar tus áreas de oportunidad y a aceptarlas con amor, escribe en tu carpeta algunas heridas/áreas de oportunidad/debilidades si es que surgieron con esta actividad.	
Compartir la experiencia de expresar la frase: "Me acepto"	- Escribir en un globo: "Yo soy", y de un lado las características que acepto, del otro las que no acepto (lo mismo que escribieron en la carpeta). - Decir en fuerte una por una: "Yo soy... sus fortalezas y debilidades y terminar con....y así "Me acepto" - Es importante aclarar que esta frase no es necesario que ya la integren en ellas mismas, que esta bien si aún no se la creen, pero que decirlas en voz alta es el primer paso. - Al final jugar con los globos	20 min
<i>Juego con globos</i>		

SESIÓN 5	
Nombre:	Yo soy
Lugar, fecha y hora:	Día: Martes 29 de octubre 2024
	Horario: 13:00-15:00 pm
	Lugar: Instalaciones de Inacom de México
Objetivo general:	

- Contribuir al desarrollo de la inteligencia emocional en las mujeres trabajadoras de Inacom, frente al estrés laboral, a través de la exploración de la autoestima, mediante un proceso de intervención grupal vivencial humanista.		
Objetivos específicos de la sesión: - Identificar, explorar y compartir lo que descubren de la experiencia autoaceptación. - Explorar la proyección de características de personalidad a través de una historia		
Bibliografía: - Enright, J., en Stevens J. (2008). Esto es Gestalt. (15ª ed.) México: Cuatro Vientos. - Zinker J. (1977). El proceso creativo en la terapia gestáltica. México: Ed. Paidós.		
Materiales: - Carpeta de anotaciones para cada participante con hojas, plumas para escribir, bocinas.		
Indicadores y estrategias de evaluación: Transcripción del procesamiento en grupo que se hace al final de cada sesión a la pregunta ¿de que te diste cuenta?		
Contenido:	Actividades:	Tiempo:
Fantasía guiada en movimiento (relajación)	- Se les pide que caminen por el salón al ritmo de la música, “date cuenta cómo estás hoy, que sensaciones percibes al moverte...” (Canción: Ciclo sin Fin) - “Continúa moviéndote al ritmo de la música. ¿Cómo estás? ¿Cómo esta tu energía? ¿Qué sensaciones están presentes en este momento?” - Ahí dónde estás ahora, piensa en un personaje al cuál admiras, puede ser de una película, novela, puede ser histórico o actual, incluso de ciencia ficción... - ¿Qué es lo que admiras de este personaje? ¿Qué te hace elegirlo? ¿Qué características tiene? ¿Qué te imaginas que siente? ¿Cómo es? ¿Cómo se comporta?	10 min
Escribir cuento	- Frente a ti hay una hoja y una pluma, pon en práctica tu creatividad y escribe un cuento de tu personaje. Deja volar tu imaginación. ¿Quién es? ¿qué hace?	15 min

Compartir en parejas lo que escribieron	- Intercambia tu cuento. Lee a tu compañero en voz alta su cuento y coloca su nombre en el lugar del personaje. Cuando termines escucha tu cuento en la voz de tu compañero. Decide si quieres iniciar tú.	20 min
Reflexión individual	- ¿Qué te pasa al escuchar tu cuento en la voz de tu compañero?, ¿Qué descubres de ti? ¿De qué te das cuenta? ¿Qué sensaciones están presentes al escuchar tu cuento? ¿Con qué sentimiento te quedas?	5 min
Compartir en grupos pequeños	- Forma un círculo desde donde puedas mirar a todo el grupo. Elige a dos compañeros con los que no hayas trabajado y reúnete con ellos. - Ahora elige si quieres ser A, B o C. - Poco a poco y recordando tu historia imagina que te conviertes en tu personaje tomando una postura que te identifique con él o ella. A tu tiempo transórmate en él. - Tú que eres A Preséntate ante tus compañeros y descríbete como ese personaje, cuenta tu cuento, en primera persona, siendo tú mismo ese personaje. Al terminar A, tú que eres B, preséntate, descríbete y de igual manera cuenta tu cuento siendo ese personaje y finalmente C	20 min
Compartir en grupo lo que se dieron cuenta en este ejercicio	- Reflexiona cómo estás después de haber sido tú ese personaje y contando tu cuento. ¿Qué descubres de ti al representarlo? ¿Cómo está tu cuerpo? ¿Qué relación encuentras entre la vida de este personaje y tu vida? ¿En qué te pareces? Abre los ojos.	10 min
Compartir en grupo lo que se dieron cuenta en este ejercicio	- Platicar lo que exploraron y descubrieron de ellas mismas	15 min

<i>Red de fortalezas</i>	- Se forman en círculo y la facilitadora toma la bola de estambre para modelar la actividad y explica: - <i>“Voy a lanzar la bola de estambre a una de ustedes nombrando una fortaleza que veo en ella y que admiro (puede ser de lo que escuché de su cuento, o alguna diferente que le permite gestionar el estrés)...esa misma persona hará lo mismo que yo con alguien más, así hasta que se vaya creando una red de estambre con nuestras fortalezas”</i> - Cuando esté lista la red de estambre, se comparte lo que exploraron y descubrieron de ellas mismas al intercambiar los post-its y al hacer esta actividad.	15 min
<i>Bailar en equipo</i>	- Después de contestar estas preguntas se les pide que hagan un círculo, se les entregan unos listones para que los muevan al ritmo de la música, mientras representan a su personaje con movimientos. Se crea un tipo de baile en grupo para cerrar	10 min
<i>Frase de cierre</i>	- Se les pide que digan en una frase lo que se llevan del taller. - Se les entregan dulces.	5 min
	EVALUACIÓN FINAL SE DEJARÁ DE TAREA - Autoreporte (mismo cuestionario que al inicio) con preguntas relacionadas a elementos sobre ellas mismas, con elementos de autoestima, inteligencia emocional y estrés. Se agregan algunas preguntas (descritas en la sección de indicadores).	

6. Evaluación de la intervención

Para realizar esta intervención es importante hacer diferentes evaluaciones a lo largo del proyecto. A continuación se describen las diferentes fases de evaluación:

6.1 Primera Fase

Detección de necesidades y fortalezas de las participantes, el cual se realizó a través de entrevistas semiestructuradas individuales para las que se diseñó un instrumento ad hoc.

6.2 Segunda Fase

Evaluación pre-intervención, a través de un cuestionario cualitativo subjetivo de preguntas abiertas, que tienen el fin de identificar la autopercepción del nivel de inteligencia emocional, y estrés laboral de cada participante antes de realizar el proyecto de intervención (ANEXO 1).

Se aplica el primer día de la intervención (taller vivencial). Este método de evaluación es creado por la responsable del proyecto. El cuestionario se presenta en el ANEXO1.

6.3 Tercera Fase

Indicadores de cada sesión, a través de la Transcripción del procesamiento en grupo que se hace al final de cada sesión a la pregunta ¿de que te diste cuenta? (ANEXO 2).

6.4 Cuarta Fase

Evaluación post-intervención, a través de un cuestionario cualitativo subjetivo de preguntas abiertas, que tienen el fin de comprobar la efectividad del proyecto a través de una evaluación con un cuestionario que mida inteligencia emocional, y estrés laboral, los cuales se aplicarán después de realizar el proyecto de intervención. (ANEXO 3)

Se aplica el último día de la intervención (taller vivencial), con el objetivo de comparar las respuestas de la segunda fase, con las de la cuarta fase.

Es decir, las respuestas de las participantes antes y después del taller vivencial grupal para analizar si existen cambios significativos en su autopercepción del nivel de inteligencia

emocional, y estrés laboral. Este método de evaluación es creado por la responsable del proyecto.

El objetivo de analizar los indicadores es revisar si se alcanzan los objetivos que se proponen con la implementación del proyecto de inteligencia emocional a través de la exploración de la autoestima para que las mujeres de Inacom descubran sus herramientas para gestionar el estrés laboral.

¿Qué mide?	¿Cómo lo indico?
Inteligencia emocional	Inteligencia emocional intrapersonal (autoestima) Mayor conciencia en la autopercepción de: - Conciencia de sus fortalezas - Conciencia de sus áreas de oportunidad - Conocimiento de emociones - Características aceptadas/no aceptadas en sí mismas. El cambio que se espera observar, es a partir de niveles más altos de descriptores positivos de sí mismas en estos aspectos al finalizar el taller, en comparación con las descripciones en la evaluación pre- intervención.
Estrés laboral	Mayor capacidad de análisis interno ante momentos de estrés: El cambio que se espera observar, es a partir de niveles más altos de descriptores positivos del manejo de estrés al finalizar el taller, en comparación con las descripciones en la evaluación pre- intervención. - Manejo de emociones ante estrés - Gestión del autodiálogo ante estrés - Analizar necesidades ante el estrés - Acciones que llevan a cabo ante el estrés

Con los resultados obtenidos de los cuestionarios, se analiza e interpreta qué es lo que están expresando las participantes del proyecto, como un aprendizaje en términos del taller implementado, los cuales se reportarán destacando aquellos avances más significativos.

6.5 Análisis de resultados de la aplicación

Una vez finalizada la intervención se utiliza un método analítico sintético para revisar e interpretar las respuestas de las participantes del proyecto a los cuestionarios de evaluación,

así como un análisis y resumen de la transcripción del procesamiento en grupo al final de cada sesión cuando comparten su experiencia a las demás.

Análisis de datos de los comentarios de las participantes

El análisis de los datos se realizó mediante un enfoque de análisis temático, siguiendo las fases propuestas por Braun y Clarke (2006). Primero, se llevó a cabo una lectura detallada de las transcripciones de las entrevistas, así como los cuestionarios y los indicadores de cada sesión. Posteriormente, se realizó el análisis sintético de dichas evaluaciones para resumir y examinar las respuestas más significativas para la interpretación de resultados. Finalmente, se presenta en el apartado de resultados dicho análisis.

Para mantener la confidencialidad, se utilizó el anonimato de las participantes en las citas textuales. Los temas identificados se presentan como subtítulos dentro del apartado de resultados, acompañados por fragmentos representativos de las entrevistas.

6.6 Modelo lógico

Situación	- Detección de necesidades de las mujeres de Inacom de México, en donde se requiere la contribución al desarrollo de la inteligencia emocional frente al estrés laboral. - Proceso de intervención grupal vivencial humanista. - Aplicación de un cuestionario de inteligencia emocional y estrés laboral al inicio del taller.
Factores limitantes	- El puesto de la facilitadora en la empresa (dueña) puede afectar la manera en que reciben el taller las participantes. - El taller ocupa tiempo valioso para adelantar su trabajo.
Recursos o insumos	- Facilidad de espacio para trabajar con las participantes, ya que van a la oficina y hay un

	espacio específico dentro de las instalaciones para eventos. - Materiales de trabajo disponibles: televisión para proyectar presentación, bocinas, elementos didácticos como estambre, pegamento, hojas, tijeras.
Actividades	Tipos: - Explicación del tema con Psicoeducación. - Testimonios para aterrizar la información nueva con un ejemplo. - Ejercicios introspectivos - Anotaciones personales de lo que descubren de ellas mismas. - Dinámicas grupales para compartir con ejercicios vivenciales. - Trabajo en parejas para procesar lo que descubren. - Procesamientos grupales para reflexionar compartiendo.
Proceso	- Indicadores como estrategia de evaluación obtenidos del procesamiento en grupo que se realiza al final de cada sesión a la pregunta ¿de que te diste cuenta? - Observación de las participantes en cada sesión. - Diarios de campo.
Productos	- 6 sesiones semanales de 2 horas cada una. - 85 % de participación en cada sesión.
Resultados	- Existen aún síntomas de estrés laboral - Cambios significativos en el desarrollo la autoestima - Desarrollo de la habilidad de empatía y comunicación entre las participantes del proyecto
Impactos	- Mejora del clima laboral - Mejora de la relación entre las participantes - Conocimientos en estrés laboral

Supuestos	- La intervención en inteligencia emocional a través de la exploración de la autoestima no reduce síntomas de estrés. - La intervención en inteligencia emocional a través de la exploración de la autoestima desarrolla la autoestima de las participantes. - La intervención en inteligencia emocional a través de la exploración de la autoestima desarrolla empatía y comunicación entre las participantes.
-----------	---

7. Resultados

Los hallazgos obtenidos en esta intervención, se lograron integrar a través de indicadores y estrategias de evaluación, los cuales se describieron en la metodología de este proyecto.

En la detección de necesidades, las participantes del proyecto manifestaron experimentar estrés laboral que describen como sensaciones físicas, emociones, sentimientos, y pensamientos que afectan su salud, sus áreas sociales, personales, y laborales.

En la aplicación de la evaluación inicial pre- intervención, dentro del apartado de preguntas sobre inteligencia emocional del cuestionario, en la reflexión ¿cuáles son mis características? reportan algunas fortalezas y áreas de oportunidad, y reconocen características que les gustaría tener.

Cuando les gusta algo de ellas mismas, algunas mencionan que se felicitan a sí mismas, aplauden sus propios éxitos y perciben sentir satisfacción con sus logros.

Por otro lado, algunas mujeres perciben que en ocasiones no logran cumplir con sus retos laborales, considerándolos complicados pero no imposibles, y con cierta duda. Una de ellas comenta que antes del taller se percibe tonta y quejosa, y otra comenta que detecta resistencia al liderazgo con hombres.

En esta misma evaluación pre-intervención, dentro del apartado de preguntas sobre estrés laboral, llama la atención que en las preguntas del cuestionario, en donde se consulta por emociones o sentimientos, responden con pensamientos, sensaciones físicas, o con otro tema. Puedo interpretar que no han hecho un trabajo introspectivo de emociones ni sentimientos, ya que lo mencionan en alguna sesión.

Cuando se notan estresadas encuentran diferentes estrategias para distraerse y relajarse, como salir a caminar, o pensar en otra cosa. Dos de ellas mencionan que recurren a fumar.

7.1 Pensamientos de estrés laboral

Al detectar los resultados mencionados anteriormente a través del diagnóstico, y de la evaluación pre-intervención, la primera sesión se enfocó a identificar, explorar y compartir lo que descubren de la experiencia de estrés laboral. Durante este encuentro, algunas de ellas expresan que estas preocupaciones surgen de algunos pensamientos que comparten. A continuación se muestran frases que mencionan en el grupo: *“No cumplo con lo que se espera de mí”*, *“Odio equivocarme”*, *“Debes ser perfecta”*, *“Temor a que algo no salga bien”*, *“Qué mal me caigo”*, *“Ya no puedo”*, *“Estás mal.”* Estas afirmaciones revelan que las situaciones que les generan estrés surgen de emociones y/o pensamientos pesimistas, negativos, de frustración y bloqueo.

7.2 Emociones ante situaciones de estrés laboral

Por lo que se expresa anteriormente, en la segunda sesión, el objetivo fue explorar las emociones ante situaciones de estrés. Descubren algunas con su línea del tiempo, que este tipo de experiencias (las frases mencionadas en el párrafo anterior) no las tenían en su infancia, en donde la emoción que predominaba era la alegría y los recuerdos de felicidad. Perciben que conforme pasan los años, ya no saben llorar, y que callan algunas emociones, para no mostrar debilidad. Por otro lado, también algunas reconocen sentirse orgullosas por su

desempeño laboral. Esto lo exploran en la sesión donde se habló de las emociones, y cómo las han experimentado a lo largo de su vida.

7.3 Características de personalidad ante el estrés laboral

Para entender mejor su personalidad y por ende sus emociones y sentimientos, en la siguiente sesión se habla de los tipos de temperamento, como colérico, sanguíneo, melancólico, y flemático con el fin de conocer cómo se va formando la personalidad con el carácter y el temperamento con el que nacemos. Al explorar su temperamento algunas se identifican sólo en un tipo, y otras mencionan descubrir que tienen equilibrio en los 4. Lo asocian a sus características laborales, personales, y sociales. Esta exploración que van haciendo de su personalidad, se liga a conocer sus fortalezas y al descubrir y compartir sus propias habilidades y capacidades, se dan cuenta de que les gustaría tener también algunas fortalezas de sus compañeras que las complementan.

7.4 Expresión de experiencias entre compañeras

En la actividad de escuchar las canciones de sus compañeras, y lo que dicha canción representa a cada una, comparten entre ellas los momentos difíciles en su vida, y cómo los han superado con resiliencia. Otras comparten que la canción las hace sentir fuertes, empoderadas, y con la fuerza de confiar en ellas y transmitirlo a los demás. Concuerdan que la parte extrovertida, libre y fuerte de las mujeres es importante expresarla.

Entre ellas expresan lo que sienten o piensan al escuchar lo que la canción representa para sus compañeras.

A continuación se presentan algunas frases que surgen de esta actividad:

“Al final solo te tienes a ti” “Está bien soñar con la esperanza de que se va a lograr el sueño” “Te veo fuerte” “Te veo directa” “Te veo tierna y sensible” “Logras que los hombres te hagan caso y te respeten” “Esta bien pedir ayuda” “Ves que hay esperanza” “Alegras el día” “Eres empática” “Sabes escuchar.” Estas expresiones reflejan que perciben entre ellas

admiración, respeto, cariño, y recalcan a su compañera lo importante que es confiar en ellas mismas, el poder de decir no, que aprenden entre ellas de lo que escuchan acerca de lo que la canción representa en cada una.

7.5 Áreas de oportunidad de las participantes

En la siguiente sesión se conocen ahora las áreas de oportunidad de cada quien, a través de una introspección sobre las heridas de su infancia, las comparten en grupo, cada una las expresa con claridad, y al final de la oración dicen “Y así me acepto.”

Una de ellas expresa lo siguiente: *“Gracias por tocar cosas que no recordaba y regresar a mi niñez que lindo y triste a la vez, pero me deja un buen sabor de boca porque sé que no todo lo he hecho mal y que soy muy fuerte pero también muy sensible a la vez.”* Estos comentarios revelan que pueden percibir los aspectos que les gustaría mejorar de ellas mismas, las *“debilidades”* que van creando a lo largo de su historia de vida y que en ocasiones les han causado incomodidad, frustración, confusión, vergüenza. Reconocen que pueden ser una manera de defenderse para responder ante la adversidad. Aunque las perciban como debilidades, son lo que a la vez las hacen ver también lo fuertes que han aprendido a ser.

7.6 Red de fortalezas

En la sesión de cierre se crea una red de fortalezas (dinámica del estambre), formando un círculo entre todas. Comentan que el grupo que se hizo en el taller representaba un edificio o torre que entre todas creaban y sostenían, y que si alguna se tambaleaba de la red, las demás estaban ahí para sostenerla. Se concluye que el círculo que forman entre ellas es: (1) Red de apoyo de mujeres, (2) Firme y al mismo tiempo suave, equilibrio para sostener, (3) Va para todos lados y las sostiene las cualidades de cada quien.

7.7 Respuestas antes y después de la intervención

Analizando los indicadores de cada sesión, puedo observar que las mujeres de Inacom perciben el taller como un respiro, que necesitan darse un tiempo para no sentirse presionadas o tensas.

Al terminar el taller vivencial en la aplicación de la evaluación post-intervención, dentro del apartado de preguntas sobre inteligencia emocional del cuestionario, en la reflexión ¿cuáles son mis características? Descubren nuevas debilidades y fortalezas en ellas mismas, mencionan más variedad de características.

Mencionan algunas que perciben sus fortalezas con agrado ahora, más firmes y claras. Otras comentan que se perciben fuertes, valiosas, orgullosas y que todas somos únicas. También menciona alguna que se siente más segura. Percibe más confianza en ella como fortaleza y que sí puede. Otras mencionan que aún pueden mejorar, y la mayoría descubre nuevas características que les gustaría tener.

Cuando algo no les gusta de ellas mismas algunas son más específicas y directas, y otras pueden detectar nuevas emociones o sentimientos. Una de ellas, se dice a sí misma que es débil, una forma más directa de expresarse que al inicio. Reconoce que siente tristeza, es más específica.

La forma de percibir sus emociones en su rutina diaria se presenta de manera más agradable para ellas, nombran más la emoción de la alegría. Hay más variedad de emociones presentes, como el enojo, la ansiedad, y ahora reportan felicidad y admiración.

En esta misma evaluación post-intervención, dentro del apartado de preguntas sobre estrés laboral, 3 de ellas detectan reacciones físicas de estrés más específicas, como “Siento un hoyo en el estómago”, y 3 de ellas detectan más variedad de reacciones físicas de estrés.

La mayoría recuerda que tiene que respirar cuando está estresada. Estos cambios en las respuestas entre cuestionarios pre y post, concuerdan con las técnicas de respiración que practicamos en las sesiones.

Algunas de ellas encuentran variedad de actividades que las pueden distraer del estrés, como salir a caminar, 2 de ellas comentaron en su primer evaluación que lo que necesitaban era fumar, y después de la intervención buscan otras alternativas.

A continuación se presenta una tabla comparativa con el resumen de algunas preguntas y respuestas de las participantes del proyecto.

Tabla 2

Cambios personales antes y después de la intervención

Áreas de análisis	Antes de la intervención	Después de la intervención
¿Cuáles son mis características?	Fortalezas: Puntual, dedicada, aprendizaje rápido Debilidades: Ser más paciente, menos impulsiva	Fortalezas: Buena líder, organizada, leal Debilidades: Nerviosa, enojona, aprensiva
¿Cuáles son las características que me gustaría tener?	“Divertirme más, darme un tiempo personal para hacer lo que me gusta” “Cambiar la seguridad en mí misma”	“Poner límites asertivos en el trabajo” “Tengo más confianza en mí misma”
¿Qué me digo cuando algo no me gusta de mí?	Respuestas en general ambiguas	Respuestas más específicas y directas
¿Cuáles son las emociones más presentes en mi rutina diaria?	Menos variedad de emociones; reportan más ansiedad y enojo	Más variedad de emociones; reportan felicidad, alegría y admiración
¿Qué reacciones fisiológicas percibo al estresarme?	Respuestas vagas relacionadas a la percepción del estrés	Reacciones más específicas como “siento un hoyo en el estómago”

Áreas de análisis	Antes de la intervención	Después de la intervención
¿Qué hago cuando me estreso?	Salir a caminar, fumar, respirar	Buscar otras alternativas como la respiración

Nota. Esta tabla presenta comparaciones cualitativas entre respuestas autorreportadas antes y después de la intervención reflejando cambios en emociones, conductas y autoconcepto.

8. Diarios de Campo

En general, puedo analizar que las sesiones fueron significativas, dinámicas, e interesantes para las participantes del proyecto, ya que se observa que su lenguaje no verbal indica que están atentas a las presentaciones y a la psicoeducación del tema del día.

La participación de las mujeres fue creciendo conforme avanzaba cada sesión, compartían más en el procesamiento en grupo, y en las últimas sesiones también se permiten expresar más pensamientos, emociones y sentimientos. Normalmente, participaban más, las mujeres con personalidad más extrovertida, o quienes llevan más tiempo en la empresa.

Dependiendo del número de la sesión, era como yo percibía la fluidez o la tensión al inicio de cada sesión, o de cada ejercicio vivencial. En general se iban soltando durante el transcurso de las actividades, mientras realizaban ejercicios de introspección, de relajación, y de compartir con sus compañeras. También llegaban más relajadas en las últimas sesiones.

Analicé que la actividad de platicar en parejas sobre lo que descubren de ellas mismas, es donde más fluía su participación, se observa que están cómodas.

Mis sentimientos durante cada sesión fueron cambiando, dependiendo de lo que observaba en ellas, pero sí notaba que siempre al inicio de cada sesión, estaba nerviosa y preocupada porque se cumpliera con el objetivo de la sesión. Estaba muy pendiente de los tiempos, de lo que iba a decir, y de ser dinámica, concreta y energética. Cuando notaba que les interesaba, o que mis palabras fluían, podía percibir más confianza en mí misma. Cuando la

situación se percibía tensa, trataba de enfocarme en lo que me correspondía a mí, y de mantener la energía.

Cada que comparto mi testimonio personal me noto más vulnerable y en ocasiones se me hace un nudo en la garganta pero logro continuar con el tema.

Identifico en mí, que me cuesta trabajo procesar, pero logro contestar a sus comentarios con lo básico del Enfoque Centrado en la Persona.

La manera en la que se expresaban y compartían aspectos íntimos de ellas mismas, me hacía sentir muy orgullosa y contenta de lograr que el ambiente fuera seguro y de confianza.

La sesión 4 fue una excepción, debido a que tuvieron una diferencia laboral entre ellas ese día en la mañana. Fue una sesión más complicada, ya que además era un tema más delicado porque trataba de las áreas de oportunidad y las heridas de la infancia.

Sin embargo, en el aterrizaje, cuando se explica el por qué de nuestras heridas, se percibe que van poniendo más atención a la explicación.

Al expresar sus áreas de oportunidad me doy cuenta de que son honestas (por lo que conozco de ellas), e incluso sonríen al decir, “y así me acepto” .

Al final se permiten jugar con los globos, mientras comen paleta se percibe que sí lo disfrutaban, que se relajan, y que juegan como niñas.

En las sesiones 3 y 5 se percibe un cambio en cuanto a la confianza y seguridad que se ha ido creando, ya que al compartir a través de sus canciones, los aspectos íntimos y profundos de ellas mismas, se logra un ambiente de expresión más fluido, incluso se necesitó hacer una sesión extra para terminar con esta dinámica. Comparten emociones, sentimientos, lo que las inspira, lo que les duele, la resiliencia que han tenido, la esperanza, sus fortalezas, el poder de la mujer, sus sueños, e incluso una de ellas compartió que se siente deprimida, y la reacción de todo el grupo fue de acompañamiento.

En general, logran descubrir nuevas experiencias sobre su propio estrés, en cuanto a pensamientos, y sensaciones fisiológicas. También reconocen más emociones, incluso

comparten que reprimen la tristeza y el enojo. Logran conocer una parte más profunda de sus compañeras al escuchar la canción que es significativa para cada una, conocen sus fortalezas y áreas de oportunidad.

Expresan comentarios de apoyo y cariño hacia sus compañeras, y finalmente se crea una red de apoyo de mujeres, en la cual se sostienen entre ellas.

El desarrollo detallado de los diarios de campo se muestran en el (ANEXO 4).

9. Aportes al Desarrollo Humano

El objetivo de contribuir al desarrollo de la inteligencia emocional en las mujeres trabajadoras de Inacom, frente al estrés laboral, a través de la exploración de la autoestima, mediante un proceso de intervención grupal humanista tuvo cambios significativos.

Al final del proceso encontré que, por un lado, las participantes del proyecto reportan percibir que si pudieran ser la mejor versión de ellas mismas, serían más relajadas, y tranquilas.

Asimismo, serían menos estresadas y no se preocuparían por la presión del trabajo, o los imprevistos.

Algunas reportan que descubrieron que desean continuar trabajando en su desarrollo personal para poder manejar su paciencia y ansiedad.

Por lo mencionado anteriormente, se observa que las participantes del proyecto todavía requieren de herramientas para manejar el estrés, ya que aún manifiestan pensamientos y emociones de frustración, ansiedad, y negatividad, así como sensaciones físicas y de salud, relacionadas al estrés, incluso después de la intervención del proyecto, lo cual indica que padecen síntomas de Burnout.

Evidentemente, para reducir los niveles de estrés laboral o Burnout de manera significativa, se requiere sumar a este proceso de intervención más espacio y tiempo para

expresar, compartir, escucharse, y profundizar, emociones, pensamientos y sensaciones en temas estrés laboral.

Moreno (2023), refiere que la inteligencia emocional es un proceso cognitivo que requiere entrenamiento para su potenciación.

Para llegar a esta conclusión Moreno (2023), realizó una recopilación de diferentes tipos de estudios, como transversales, experimentales, exploratorios, correlacionales, y varios más, lo cual permite mayor cantidad de evidencia para poder demostrar que la inteligencia emocional es una herramienta que nos permite gestionar el estrés laboral.

Con esta información entiendo que para llegar al desarrollo pleno de la inteligencia emocional es necesario dar seguimiento al proceso que inicié en Inacom con las participantes del proyecto sobre la exploración de la autoestima para gestionar el estrés. Esto me motiva a continuar acompañando a las mujeres de la empresa en este camino.

De igual manera, es importante tomar en cuenta muestras más significativas, ya que otra investigación con un tamaño muestral de 2.298 individuos de distintos ámbitos, reporta que mayores niveles en inteligencia emocional se relacionan con menores puntuaciones de burnout, concluyendo que la inteligencia emocional se considera una variable protectora ante el estrés laboral (Soriano-Sánchez & Jiménez-Vázquez, 2023).

Los resultados de los estudios mencionados anteriormente reafirman mi interés por explorar el tema de empatía y comunicación asertiva, para trabajar las herramientas de expresar sentimientos de desacuerdo sin dañar al otro, lo cual beneficiará el trabajo en equipo y por lo mismo el estrés. Estos elementos de la inteligencia emocional interpersonal se pueden desarrollar en un nuevo proyecto con las participantes.

Independientemente de los resultados de estrés laboral, las participantes del proyecto, reconocen ser más conscientes, conocerse más y aceptar algunos aspectos de ellas mismas, con la intención de superarse continuamente.

Las conclusiones de algunas de las participantes son las siguientes:

Una de ellas menciona: *“Siendo como soy, aceptándome a mí misma y permitir que mis fortalezas sobresalgan cada día más que mis debilidades.”*, otra comenta: *“Abrazar mis errores y desaciertos, analizarlos para mejorar ya que es eso justamente lo que nos da la experiencia para ser mejor en todos los sentidos.”*

También alguna de ellas descubre que su yo mejor posible es justo como ella es, feliz y plena, y finalmente otra reporta que se percibe como una persona que tiene confianza y que puede hablar sin miedo.

Esta información que reportan confirma, que a pesar de que aún tienen síntomas de estrés laboral, sí existe un cambio significativo en la autoestima de las participantes del proyecto.

9.1 Aportes al Desarrollo Humano en Organizaciones

En las investigaciones realizadas y recopiladas en el artículo de revisión hecho por Irigorri y Romberg (s.f.), podemos conocer que las personas con niveles más altos de autoestima y de autoeficacia percibida, enfrentan con seguridad, la toma de decisiones laborales, ya que no los frena el miedo al fracaso, les gustan los retos porque se perciben competentes para enfrentarlos a pesar de las adversidades, son perseverantes, tienen niveles altos de tolerancia a la frustración, y estas cualidades resultan interesantes para las empresas, ya que estas personas pueden crecer más fácilmente junto con las organizaciones, la motivación de ambas partes va mejorando, y al mismo tiempo el rendimiento.

Esta investigación es una evidencia que me invita a promover el trabajo de la autoestima de las y los colaboradores en las empresas, ya que el desarrollo de la valoración de uno mismo, abarca no sólo la reducción del estrés laboral, sino también una gran variedad de beneficios.

Gavilán (2013) comprueba con su investigación, la relación entre la variable autoestima y la variable Síndrome de Burnout. De igual manera, nos explica que los sujetos del estudio que presentan un nivel alto de eficacia personal, presentan un nivel alto de autoestima.

Al leer los resultados de estos estudios, reafirmo que la exploración de la autoestima es primordial antes de querer controlar el estrés. Conocernos nos permite entender de dónde viene y qué nos dice nuestro Burnout.

El estrés no me deja ver al otro, ya que estamos más preocupados por conseguir resultados que nos generan la vista de túnel, y esto ocasiona enojo, frustración, ansiedad, perfeccionismo, entre otras. “En el nombre del hacer sacrifico mi tener y mi ser” (Gómez del Campo, 2011, p. 11).

Considero que al igual que la gestión del estrés laboral, el trabajo de la autoestima es un proceso que lleva un periodo largo de tiempo, incluso de toda la vida de una persona, por lo que las intervenciones deben ser un recurso constante en las empresas para apoyar a las personas a que den seguimiento a su conocimiento y desarrollo personal.

Por lo mismo, a pesar de que las participantes presentan una mejora en su autoestima, esto no significa que ya pueda tener un impacto significativo en la reducción de su estrés laboral.

9.2 Relevancia del Desarrollo de la Inteligencia Emocional en las Organizaciones

Aunado a los cambios significativos en la autoestima, algunas de las mujeres de Inacom reportan que reconocen que no están solas, otras descubren que pueden ser más empáticas con sus compañeras, ya que se permitieron conocerlas más, y observar que son un gran equipo de trabajo.

Los hallazgos mencionados anteriormente, concuerdan con el siguiente estudio, el cual menciona que el desarrollo de la autoestima promueve la mejora de las relaciones interpersonales.

Ludeña (2016) recalca la relevancia de la autoestima dentro de las empresas, por ello, su investigación se enfoca en analizar la eficacia de un programa de autoestima empresarial que permita mejorar las relaciones interpersonales en AVIVEL SAC. Se concluyó que el

programa de autoestima empresarial sí mejora las relaciones interpersonales de los trabajadores.

Como se menciona en la introducción, en el marco teórico, y en la metodología de este proyecto, el primer paso para desarrollar la inteligencia emocional, es la autoestima. Cuando las personas se conocen a sí misma, su personalidad, reconocen y manejan sus propias emociones, fortalezas y áreas de oportunidad, sólo entonces son capaces de llegar a desarrollar la habilidad de poder ver al otro, de entenderlo, de empatizar y comunicar asertivamente lo que se requiere para trabajar en equipo.

Podemos analizar que las participantes del proyecto presentan síntomas de estrés laboral después de la intervención, sin embargo, reportan una mejora en su autoestima, así como algunas manifestaciones que muestran la capacidad de sentir empatía al conocer de manera más profunda a sus compañeras.

Alguna menciona: *“Al descubrir la fragilidad de cada compañera, me di cuenta de que la fragilidad es grandeza.”*

Por lo anterior, sigo con el interés de continuar con este proyecto en un segundo taller para dar seguimiento a los resultados, ya que lo que reportan acerca de la mejora de su autoestima, es un indicador para dar el siguiente paso, es decir, enfocarse ahora en la parte interpersonal de la inteligencia emocional.

Las participantes del proyecto han generado habilidades interpersonales al descubrir los sentimientos de sus compañeras. Esto implica que tenemos un buen punto de partida para el desarrollo completo de la inteligencia emocional, y por ende mejores resultados en los niveles de estrés de las mujeres de Inacom, si continuamos con futuras intervenciones en inteligencia emocional.

9.3 Conclusiones

La intervención en el manejo del estrés mediante un taller vivencial humanista en inteligencia emocional a través de la exploración de la autoestima, implicó un proceso de sensibilización tanto en las participantes, como en la facilitadora.

Al proporcionar información sobre el estrés laboral, las participantes se identifican con algunas características de burnout, ya que algunas comparten pensamientos y síntomas físicos inquietantes que generan ansiedad y frustración en ellas.

Compartir mi testimonio personal como facilitadora sobre las situaciones que me generan estrés, así como los sentimientos de insuficiencia que he experimentado, permite crear un espacio de apertura, y confianza, que es seguro para expresar y compartir entre todas, y que va construyendo una relación horizontal.

Explorar sensaciones corporales ante algunos estímulos estresantes (sonidos de alerta), permitió a las participantes, reconocer sus reacciones fisiológicas ante el burnout y el significado que ellas mismas le dan. Es decir, lo que se dicen de ellas mismas ante una situación de estrés laboral.

Al aplicar las técnicas de relajación, las participantes descubren que el conocimiento y la práctica grupal con una guía que acompañe el proceso de inhalar profundamente y exhalar, equilibra el sistema nervioso simpático, por lo que la respiración permite al cuerpo recuperar su estado de tranquilidad.

Explorar las emociones que han sentido en las diferentes etapas a lo largo de su vida, las llevó a descubrir la emoción principal que algunas comparten, que es la alegría durante la infancia, la cual se va transformando en preocupación excesiva y responsabilidades demandantes, que no les permiten expresar llanto, enojo, o miedo. La experiencia de explorar y compartir promueve que identifiquen que la expresión de las emociones no es debilidad, sino valentía.

A través de la explicación de cómo se desarrolla la personalidad con el temperamento y el carácter, ellas identifican y reconocen quienes son, cómo se miran, lo que les gusta de su persona, y lo que les gustaría mejorar. Comparten sus fortalezas entre ellas y expresan diversas características que les gustaría tener.

Las participantes se permiten ser vulnerables frente a sus compañeras, al compartir y comunicar sus sentimientos, sus luchas, sus miedos. Al mismo tiempo descubren su resiliencia y su empoderamiento.

Responden con frases de admiración y respeto hacia la compañera que comparte lo más significativo para ella, a través de una canción. La retroalimentación que dan y reciben es directa y honesta, ya que se observa en su lenguaje verbal y no verbal.

Al escuchar lo que sienten sus compañeras, reconocen que desarrollan empatía entre ellas, y algunas se permiten comunicarlo en el procesamiento frente al grupo. Ante estas situaciones perciben sororidad y hermandad. Surgieron experiencias de conexión de cuidar y ser cuidada, que las invitaron a verse más completas y como un equipo de trabajo.

Algunas de ellas, conocen a través de su autoevaluación las debilidades de su personalidad, que fueron co-creadas por el entorno en el que vivieron, reconocen que es la manera en la que se defienden, y cómo las utilizan para responder ante la adversidad. Aceptan que forman parte de ellas al compartirlo ante el grupo.

Cuando las participantes trabajaron en la creatividad personal logran imaginar a través de la proyección sus sueños, y las cualidades que tienen para alcanzarlos. El proceso creativo es terapéutico por sí mismo, porque nos permite expresarnos y examinar el contenido y las dimensiones de nuestra vida interior (Zinker, 1977, p. 15).

Como actividad de cierre se construyó una red un mismo lazo que une a cada una de las participantes. Comentan que el grupo que se hizo en el taller representaba un edificio que entre todas creaban y sostenían, y que si alguna se tambaleaba de, las demás estaban ahí para sostenerla. Definen al grupo como un símbolo de: (1) Red de apoyo de mujeres, (2) Firme

y al mismo tiempo suave, equilibrio para sostener, (3)Va hacia todos lados y se sostiene con las cualidades de cada quien

Algunas de las mujeres del proyecto expresan que su logro fue conocerse más. Concluyo que esto se logró a través del autoconocimiento, uno de los elementos de la autotestima (inteligencia emocional intrapersonal).

Otra participante comenta que logró expresar que le da miedo creer en ella misma, esto implica que va reconociendo sus áreas de oportunidad en el grupo frente a sus compañeras. Aquí se puede observar que se van conociendo y abriendo sus emociones en comunidad.

Asimismo mencionan todas que su logro fue conocer los sentimientos de sus compañeras. Una de las mujeres expresa: *“El saber entender que primero debo sanar las heridas y aprender a lidiar con mis emociones. También entender las emociones de los demás para que sus actitudes no me afecten, nadie es perfecto y todo tiene solución.”*

Con la frase mencionada anteriormente, confirmo la importancia de desarrollar otro taller vivencial humanista con el mismo grupo de mujeres, para dar un seguimiento del desarrollo de la inteligencia emocional, ahora enfocado en la parte interpersonal de la inteligencia emocional.

Al explorar y compartir lo que descubren cada una, indirectamente se percibieron habilidades de inteligencia emocional interpersonal, es decir, la capacidad de reconocer nuestras emociones, para poder ser empáticos con los sentimientos del otro, y comunicarlo. Estas habilidades surgen naturalmente de la relación y de la cohesión que se va construyendo en el grupo. Se van identificando entre ellas.

Aunque los síntomas de estrés laboral permanecen de la misma manera que al inicio del taller, reportan la respiración como una herramienta en su vida para relajarse, y reconocen sensaciones, pensamientos, emociones y sentimientos cuando experimentan estrés laboral.

Considero que el primer paso para reducir los niveles de estrés laboral, es revisar mi experiencia (sensaciones, emociones, pensamientos y emociones) para detectar mi necesidad

ante una situación de estrés, y que esto me permita entender qué me dice mi estrés y de dónde viene.

Se describen los comentarios finales en el (ANEXO 5).

9.4 Limitaciones

A continuación se mencionan las limitaciones del proyecto de intervención:

- Tiempo: 6 sesiones de intervención en un taller vivencial humanista en inteligencia emocional no es tiempo suficiente para que el estrés tenga niveles menores de manera significativa. Esto se vió reflejado en los resultados de las evaluaciones, ya que las participantes aún reportan síntomas de estrés en emociones, pensamientos, conductas y sensaciones físicas.
- Posición de la facilitadora en la empresa: Considero que al ser la hija del dueño de Inacom, esto puede sesgar los comportamientos o actitudes de las participantes. La participación de las mujeres fue voluntaria, sin embargo, interpreto que su formalidad en asistencia y participación en las sesiones estaba influida por la posición de la facilitadora.
- Por otro lado, a pesar de que se creó un espacio seguro, y las participantes compartieron aspectos muy íntimos de ellas mismas, la posición de la facilitadora en la empresa, puede sesgar la libertad con la que se expresan.
- Carga laboral: A pesar de que las sesiones no duraban más de 2 horas cada semana, percibo que podían sentirse estresadas en dejar de trabajar en ese tiempo por asistir al taller, ya que después se ponían al corriente. Por lo mismo, ellas sugieren que quieren continuar con el taller en el año 2025, pero prefieren que las sesiones sean más espaciadas, una cada mes.

9.5 Recomendaciones

A continuación se enlistan las sugerencias:

- Dar seguimiento al los talleres de desarrollo personal: Inteligencia emocional, trabajo en equipo, liderazgo, comunicación asertiva.
- Cumplir con la NOM 035 de la Secretaría de Trabajo, la cual previene los factores de riesgo psicosocial en el entorno laboral.
- Sensibilizar a los gerentes de áreas sobre los temas de salud emocional y mental.
- Capacitar a los Gerentes y/o Directivos en las organizaciones sobre el estrés laboral y la inteligencia emocional.
- Promover el sentido de pertenencia en las organizaciones, que permita que las y los trabajadores puedan sentirse integrados, como una red de apoyo.
- Fomentar espacios seguros, y de confianza para romper las barreras que hemos creado a lo largo del tiempo.
- Retroalimentar constructivamente a las personas en su desempeño laboral.

9.6 Aprendizajes Adquiridos

He aprendido a integrar todo lo que he conocido en la maestría, ya que puse en práctica las actitudes del Enfoque Centrado en la Persona como facilitadora en un taller vivencial.

Aprendí a preparar un proyecto de intervención con estructura y objetivos claros, basado en una metodología cualitativa que me permite analizar los resultados de la intervención y comparar el antes y después.

Pude vivir y experimentar con mis propios ojos, la potencia y fortaleza que tiene crear un espacio seguro, en donde las personas se sientan cómodas de expresar aspectos profundos de ellas mismas.

Aprendí a gestionar los nervios de hablar en público, mientras acompañé los procesos de las personas que están en el taller.

Conocer a las participantes del proyecto de la empresa desde una perspectiva más profunda.

Crear un red de apoyo, de soporte y de fortalezas entre mujeres.

9.7 Reflexión personal del proyecto

Esta reflexión busca integrar mi motivación personal para realizar este proyecto, con los resultados obtenidos del mismo. También incluye cómo este proyecto se relaciona con mi sueño, y las razones que me impulsaron a realizar la intervención en inteligencia emocional para gestionar el estrés laboral en las mujeres de Inacom.

Me llena de ilusión compartir que los resultados que observé en esta intervención tienen relación con mi sueño, el cual consiste en hacer realidad lo que dice mi corazón. Mi corazón me dice que tengo pensamientos utópicos sobre amor incondicional hacia uno mismo y hacia los demás, me imagino un mundo donde no hay discriminación, donde las almas se fusionan, en donde no importa quién seas, de dónde vengas, con quien te relacionas, cuánto poder tienes, ni cómo te veas físicamente.

Quiero que estas ideas no sólo se queden como fantasías, sino que me doy cuenta de que las puedo aterrizar enfocándome en crear espacios que promuevan que esto suceda para compartirlo con los demás, en comunidad. A lo largo de esta reflexión, me gustaría explicar cómo imagino que podría lograrlo.

En la maestría en Desarrollo Humanos aprendí cómo puedo acompañar a las personas a que se conozcan a sí mismas. Sólo entonces son capaces de llegar a desarrollar la habilidad de poder ver al otro, de empatizar y comunicar lo que está dentro del alma de cada persona. Y estos aprendizajes los pude ver reflejados en los resultados de mi proyecto de intervención, el cual es el primer paso que quiero hacer para cumplir poco a poco con mi sueño.

Durante las clases con mis profesores y mis compañeros conocí a fondo el desarrollo humano, que me enseñó a permitirme ser Ana, y esto me dio la oportunidad de explorar quien soy a través de la música. Pude conectar con la mejor versión de mi persona, la cual puedo

descubrir a través del baile. Mientras bailo, puedo percibir el dolor profundo que he llegado a sentir, así como de los momentos más felices de mi vida.

Cada vez que bailo, logro fluir con mi autenticidad y mi chispa interior. Es como si el fuego que tengo dentro de mi corazón comenzara a salir.

Las ideas utópicas que menciono al inicio surgen en estos momentos, y las tengo desde varios años, pero no me atrevía a decirlos, por miedo a no ser tomada en cuenta, y a enfrentar una realidad en donde la aceptación de uno mismo no pueda ser posible.

No me atrevía a decirlos tampoco, porque me preguntaba, *¿cómo hablar de utopía si ni siquiera la aplico para mí?*

Si hay algo que he hecho por mucho tiempo es juzgarme a mí misma y a otras personas. Al estar enfocada en tratar de ser una persona perfecta ante los demás, es decir, por cumplir con estándares y metas que ni siquiera eran míos, me pierdo en el camino.

Me alejaba de lo que realmente es Ana, por sentir que no soy suficiente, pierdo la contemplación de mi persona, y si no logro ver hacia dentro, tampoco puedo ver realmente la mirada de la persona que tengo frente a mí.

Estaba más preocupada por conseguir resultados para ser exitosa y bonita, que en conectar realmente conmigo y con otras personas. Lo único que lograba al fomentar esto, era generar un estrés que duele.

Me cuestionaba, *¿para qué quiero ser perfecta?*

Tenía la idea de que sólo siendo perfecta, iba a sentirme aceptada por las demás personas. Lo único que quería era recibir aprobación. Ese mensaje me lo estaba mandando mi propio estrés, pero yo no me permitía escucharlo.

Parece paradójico, cómo mi propia autoexigencia me alejaba de los demás sin darme cuenta, cuando lo que mi autoexigencia quería en el fondo, era recibir amor de otras personas.

El estrés lo sentía como un dolor en mi garganta y un vacío en mi pecho por no sentirme suficiente que le estaba haciendo daño a mi esencia, porque lo ignoraba y lo tapaba. Hasta que me di cuenta de que esto tenía que parar, fue que decidí hacer algo para sanar mi corazón. Busqué la ayuda de mi familia, de mis terapeutas y con la maestría también descubrí y entendí lo que ese dolor me estaba diciendo.

De ahí parte mi proyecto, de mi propia búsqueda de valoración.

Gracias a este dolor y al vacío, me conocí con mayor profundidad. Descubrí que estar con Ana es hermoso y mágico, y que vale la pena escucharme, hacerme caso a lo que siento y alzar la voz con lo que detecto de mi propia verdad.

Por eso me propuse realizar este proyecto. Tengo la ilusión de que, si promuevo que las personas convivan más con su verdadera esencia, también logren vivir momentos de aceptación hacia sí mismos, algo parecido a lo que yo tuve la oportunidad de experimentar.

Cuando descubrí que las participantes de mi proyecto de maestría también sentían un estrés muy parecido al mío, me motivé todavía más. Quise indagar.

Me hice estas preguntas:

- ¿Qué les dice a ellas ese estrés?
- ¿Se parecerá a lo que sentí cuando no me sentía suficiente?

Quería acompañarlas a descubrir qué estaban experimentando. Por eso quise que fuera un taller que va más allá del estrés, un taller que invita a ir hacia la raíz de la verdad de cada una. Evidentemente, el estrés es distinto en las participantes, pero para conocer realmente lo que esto les dice, era importante romper con las capas de protección que muchas veces no nos permiten ver lo que hay dentro de nuestra alma, incluso aunque convivimos diario con las mismas personas en el trabajo.

En algún momento del taller, todas concuerdan con lo que compartieron dos compañeras: “Nos ponemos una coraza para ser la responsable de mi familia.” “Ya no sabemos llorar porque tenemos que ser fuertes.”

Cada quien se pone su coraza para tapar su propia inseguridad. Yo intentaba cubrir el dolor de no sentirme suficiente con la perfección y el estrés que esto conllevaba.

Esto me llevó a darme cuenta que la mayoría de las personas aún tenemos miedo para expresar nuestras emociones, ya que esto implica mostrar lo que nos hace sentir vulnerables.

Tendemos a ignorar lo que nos dicen nuestros sentimientos más auténticos acerca de lo que realmente necesitamos, porque expresarlos como nos gustaría, no siempre es lo más adecuado para la sociedad. Tampoco los mostramos porque no nos detenemos a conocerlos ni a sentirlos. Más bien los enmascaramos.

Sin embargo, pienso que las capas tapan la luz de cada uno de nosotros y por eso sueño con que comencemos a salir de lo común, a sentirnos cómodos con nuestra rareza, a romper con el esquema de pretender ser algo que no somos.

Ya contamos con la evidencia necesaria que demuestra la importancia y la efectividad de trabajar nuestras emociones, nuestra autoestima y el estrés. (Muñoz, 2008). Muchas personas ya lo llevan a cabo, sin embargo, me cuestiono, *¿por qué siento que aún sigue faltando algo?, ¿por qué sigue habiendo tanto sufrimiento y tanta inestabilidad en el mundo?, ¿por qué seguimos lastimándonos unos a otros, al no estar bien nosotros?, ¿qué es lo que verdaderamente nos podría convencer?*

Quiero imaginar que lo que queremos, es vivir la experiencia de que aceptarnos tal y como somos, ante la mirada y la voz de la otra persona. Es decir, vivirlo cara a cara en grupo.

Compartir nuestro dolor real con otras personas puede ser una de las partes más bellas del ser humano.

Puede que sea más fácil admitir este dolor, y que necesitamos apoyo del otro, si descubrimos que la persona que tenemos enfrente de nosotros pueda estar sintiendo una angustia parecida a la mía. Este encuentro permite que, tal vez, por unos momentos no nos sintamos tan solos.

Me interesa crear espacios en donde las personas se sientan cómodas para expresar lo que los hace sentir vulnerables. Así, puede que sea más fácil que nos demos la oportunidad de ser auténticos, y que esta autenticidad sea abrazada por el grupo. Quiero que estos encuentros abran camino para que podamos sentir que por unos momentos sí pertenecemos realmente a un grupo. Me ilusiona que las personas puedan sentirse incluidas siendo ellas mismas, porque estamos acostumbrados a callar lo que nos lastima, y también lo que nos llena de amor y esperanza, por miedo a ser juzgados.

Estas ideas me motivaron buscar la forma de implementar estos espacios con los que sueño. Por eso decidí invitar a las participantes a llevar a cabo algo que yo llamo un canto grupal.

Por canto grupal me refiero a una metáfora de la utopía que imagino representada en este tipo de espacios de sentido de pertenencia real y auténtica, en donde por fin me puedo sentir suficiente y se llena mi vacío.

Es un momento en el que utilizo la música como un método para conectar desde la emoción con las personas. Es un momento en el que puedo cantar a todo pulmón con todos juntos, y mientras esto sucede puedo verlos a los ojos. Un momento donde yo siento un nudo en la garganta, que me dice que me siento plena. En ese momento puedo bailar y cantar libremente, sin importar si cumplo con el estándar, simplemente bailo de felicidad, porque en ese momento de conexión me siento aceptada tal y como soy, es un momento en el que puedo liberarme ante los ojos del otro, intercambiando energías, me lleno de amor en la mirada del otro.

Simplemente se, que sólo quiero permanecer ahí y detener el tiempo.

Es como si pudiera ver realmente la esencia de quienes me rodean, prescindiendo de todo tipo de prejuicios. Como un amor puro de niña.

Después de vivir esta experiencia me quedo con una sensación de ver el mundo con más esperanza, y con ganas de repetirlo en más momentos de mi vida.

La manera de aterrizar esta metáfora, durante el taller, fue a través de la música, y la letra de las canciones. Le pedí a las participantes del taller que llevaran a la sesión una canción que

fuera significativa, para mostrarla y escucharla en el grupo, ya que, al compartir el por qué cierta canción me dice algo importante, es como nos acercamos a conocernos a través de nuestras experiencias y las emociones que éstas nos generan. (Chong, Kim, & Kim, 2024).

Cada uno tiene sus propios recursos para escucharse a sí mismo, y la letra de las canciones que los acompañan en el proceso son muy personales y especiales.

En mi caso, toda la magia que siento y la inspiración que quiero compartir, surge cuando bailo, y cuando escucho mis canciones favoritas que hablan de amor, de dolor, de esperanza, de motivación, y de nuestra propia aceptación.

A través de la música podemos compartir nuestra esencia, es decir, con qué nos identificamos, nos invita a explorar lo que sentimos, las situaciones por las que hemos luchado, lo que nos inspira, lo que nos duele, lo que nos alegra el día, y también a reconocer nuestros fracasos y nuestras fortalezas.

Estos momentos de compartir la música me parecieron lo más significativo del taller. Realmente fue un espacio en donde cada una de las participantes abrió su corazón mucho más de lo que yo esperaba. Compartieron aspectos íntimos de su personalidad, la resiliencia que han tenido, la esperanza, sus vínculos más importantes, el poder de la mujer, sus sueños, e incluso una de ellas compartió que se siente deprimida, y la reacción de todo el grupo fue de acompañamiento, algunas lloraron. Reconocen que no se sienten solas.

Esta apertura se creó por el ambiente seguro para ser vulnerables que se fue generando dentro del grupo, y porque la música permitió simbolizar lo que en muchas ocasiones no sabemos cómo transmitirlo en voz alta (Juslin, 2013).

Al escuchar lo que sienten sus compañeras, reconcieron que desarrollaron comprensión y empatía entre ellas. Ante estas situaciones percibieron hermandad y pertenencia. Surgieron experiencias de conexión de cuidar y ser cuidada, que las invitaron a verse más completas y como un equipo de trabajo. alguna de ellas mencionó: “Al descubrir la fragilidad de cada compañera, me di cuenta de que la fragilidad es grandeza.”

El haber tenido el privilegio de ser parte de lo que se generó en el grupo con esta actividad, me llenó de una sensación de plenitud y orgullo en mí misma. Pude reconocer cómo gran parte de lo que sueño cuando bailo y escucho mis canciones favoritas, es muy parecido a lo que experimentaron las mujeres del taller. Incluso también en las canciones que hablan de dolor. Me sorprendió cómo es que lo que soñamos y lo que nos duele puede estar tan conectado a lo que otra persona está percibiendo. Tal vez si juntamos los sueños de todos, y los compartimos, las ilusiones de cada persona no serían tan utópicas. Tal vez el amor incondicional con el que soñamos está más cerca de lo que creemos. Esto sentí con esta actividad.

Aquí es donde vuelvo a soñar, a ilusionarme y a confiar en mis pensamientos. Pude ver algunos momentos que me gustaría llamar aceptación incondicional en grupo y en sí mismas. Me atrevo a interpretar que esta introspección pudo ser en mayor o menor medida para cada una, un comienzo de autovaloración y autoaceptación de ellas mismas.

Me gustaría concluir con que la metáfora del canto grupal que representa la utopía con la que sueño, es el tipo de experiencias cumbre que he vivido, donde me siento uno con el todo, cada que bailo y me permito ser Ana.

Son momentos de felicidad que puedo experimentar cuando me dejo confiar, es cuando por fin me siento aceptada, y esto rompe con las barreras que yo misma me imponía para amar a los demás. Por eso quiero hacer más proyectos como éste que me llenen de más amor.

Me siento fuerte, valiente y segura de mí misma por seguir luchando porque esto suceda cada vez más, por contagiar esta energía que siento de que muchas personas lo vivan en grupo y que sientan esta pertenencia real en sus almas, ya no como una fantasía, sino como una experiencia que sí puede ser una realidad.

10. Referencias

- Bandura, A. (1997). *Autoeficacia. El ejercicio del control*. Prentice Hall.
- Bermeo, M. (2023). *Asociación entre autoestima y desempeño laboral en los servidores y trabajadores del departamento de acción social del GAD Municipal de Azogues* (Tesis de pregrado) Universidad Politécnica Salesiana.
- Branden, N. (1991). *Cómo mejorar su autoestima*. Editorial Paidós.
- Branden, N. (2001). *La psicología de la autoestima*. Editorial Paidós.

- Braun, V., & Clarke, V. (2006). *Using thematic analysis in psychology*. Qualitative Research in Psychology, 3(2), 77–101. <https://doi.org/10.1191/1478088706qp063oa>
- Bordignon, N. A. (2005). El desarrollo psicosocial de Erik Erikson: El diagrama epigenético del adulto. *Revista Lasallista de Investigación*, 2(2), 50–63.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=69520210>
- Burke, R. J. (1992). Occupational stress, psychological burnout and anxiety. *Anxiety, Stress, & Coping*, 5(1), 3–5. <https://doi.org/10.1080/10615809208250483>
- Castro, J. (1989). *Plan de acción tutorial: Programa de desarrollo del autoconcepto*.
<http://www.educa.rcanaria.es/usr/lujose/autoconcepto.htm>
- Cherniss, C. (1993). Role of professional self-efficacy in the etiology and amelioration of burnout. In W. B. Schaufeli, C. Maslach, & T. Marek (Eds.), *Professional burnout: Recent developments in theory and research* (pp. 135–149). Taylor & Francis.
- Chong, H. J., Kim, H. J., & Kim, B. (2024). Scoping Review on the Use of Music for Emotion Regulation. *Behavioral Sciences*, 14(9), 793. <https://doi.org/10.3390/bs14090793>
- Chopra, D. et al (2023) *Cuerpo cuántico*. Grijalbo.
- Creswell, J. W. (2013). *Diseño de investigación: Enfoques cualitativo, cuantitativo y mixto* (3.^a ed.). Editorial Morata.
- Ekman, P., & Friesen, W. V. (1969). The repertoire of nonverbal behavior: Categories, origins, usage and coding. *Semiotica*, 1(1), 49–98. <https://doi.org/10.1515/semi.1969.1.1.49>
- Enright, J. (2008). *Esto es Gestalt* (J. Stevens, Ed.; 15.^a ed.). Cuatro Vientos.
- Fiorettino, M. T. (2008). La construcción de la resiliencia en el mejoramiento de la calidad de vida y la salud. *Suma Psicológica*, 15(1), 95–113.8
- Gabel Shemueli, R., Peralta Rondan, V., Paiva Lozano, R. A., & Aguirre Huarcaya, G. (2012). Estrés laboral: relaciones con inteligencia emocional, factores demográficos y ocupacionales. *Revista Venezolana de Gerencia*, 17(58).
<https://doi.org/10.37960/revista.v17i58.10701>

- García, M. (2014). Desarrollo humano y el enfoque centrado en la persona. *Boletín Científico de la Escuela Superior Atotonilco de Tula*, 1(2).
- Gavilán, M. (2013). *Riesgos psicosociales. Síndrome de burnout y autoestima*. Universidad de Almería.
- Gil-Monte, P., & Peiró, J. (2000). Un estudio comparativo sobre criterios normativos y diferenciales para el diagnóstico del síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout) según MBI-HSS en España. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 16(2), 135–149.
- Goleman, D. (1996). *Inteligencia emocional*. Kairos.
- Goleman, D., & Cherniss, C. (2013). *Inteligencia emocional en el trabajo: Cómo seleccionar y mejorar la inteligencia emocional en individuos, grupos y organizaciones*. Editorial Kairós.
- Gómez del Campo, J. (2011) ¿Quién ayuda a los que ayudan? *Prometeo: Revista mexicana trimestral de psicología y desarrollo humano*, (57).
- Guerrero, E. (2003). Análisis pormenorizado de los grados de burnout y técnicas de afrontamiento del estrés docente en el profesorado universitario. *Anales de Psicología*, 19(1), 145–158.
- Han, B.-C. (2017). *La sociedad del cansancio* (5ª ed.). Herder.
- Herrera Torres, L., Buitrago Bonilla, R. E., & Perandones González, T. M. (2015). Psicología positiva e inteligencia emocional en educación. *DEDiCA: Revista de Educación y Humanidades*, 8, 139–153. <https://doi.org/10.30827/dreh.v0i8.6915>
- Iragorri Sierra, A., & Romberg Barrera, A. (2012). *La autoestima como fuerza motivadora de los trabajadores en la empresa moderna*. Universidad de La Sabana.
<http://hdl.handle.net/10818/4576>
- Juslin P. N. (2013). What does music express? Basic emotions and beyond. *Frontiers in psychology*, 4, 596. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2013.00596>

- Keller, S., & Price, C. (2011). *Beyond performance: How great organizations build ultimate competitive advantage*. John Wiley & Sons.
- Lafarga, J. (1986). Contexto histórico del enfoque centrado en la persona. En *Desarrollo del potencial humano*. Trillas.
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal and coping*. Springer Publishing Company.
- López, M. (s.f.). *La inteligencia emocional: Autoconocimiento, autoestima y empatía. Programa de intervención* [Trabajo académico] Universidad de Granada.
- Ludeña, K. (2016). *Programa de autoestima empresarial en las relaciones interpersonales en Avivel SAC-2014* [Tesis de licenciatura] Universidad Autónoma del Perú.
- Mark, A., & Cartwright, S. (2002). Health, performance, and emotional intelligence: An exploratory study of retail managers. *Stress and Health*, 18(2), 63–68.
<https://doi.org/10.1002/smi.926>
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397–422. <https://doi.org/10.1146/annurev.psych.52.1.397>
- Mayer, J. D., & Salovey, P. (1997). What is emotional intelligence? In P. Salovey & D. J. Sluyter (Eds.), *Emotional development and emotional intelligence: Educational implications* (pp. 3–34). Basic Books.
- Meza, L., & Jaimes, E. (2021). *Relación entre autoeficacia y los factores de motivación laboral en docentes del Instituto Promoción Social del Norte de Bucaramanga* [Tesis de pregrado, Universidad Pontificia Bolivariana].
- Mischke, M. (2018). *Somatic psychotherapy toolbox: 125 worksheets and exercises to treat trauma and stress*. PESI Publishing.
- Molina, M. (2012). *Educación desde el corazón: Cómo trabajar la educación emocional con niños*. Editorial CCS.
- Mora, J., & Martín, M. I. (s.f.). *Análisis comparativo de los principales paradigmas en el estudio*

- de la emoción humana. Revista Electrónica de Motivación y Emoción.
<https://reme.uji.es/articulos/numero34/article10/texto.html>
- Moreno, A. (2023). *Programas de intervención para promover la inteligencia emocional en profesionales de la salud* [Tesis de grado] Universitat de les Illes Balears.
- Morán, C., & Manga, D. (s.f.). *Satisfacción en el trabajo, autoestima y estrés: diferencias por ocupación y género*. Universidad de León.
- Muñoz, M. (2008). *La sensibilización gestalt en el trabajo terapéutico*. México: Editorial PAX.
- Muñoz, M. (2010). *Emociones, sentimientos y necesidades: Una aproximación humanista*. Talleres Castellanos de Impresión, S. A. de C. V.
- Pérez Villalobos, H. (2019). Autoestima, teorías y su relación con el éxito personal. *Alternativas en Psicología*, 41, 22–32. Asociación Mexicana de Alternativas en Psicología, A.C.
<https://alternativas.me/wp-content/uploads/2019/03/2.-Autoestima-teorias-y-su-relacion-con-el-exito-personal.pdf>
- Resines, R. (1999). *¿Qué es la autoestima?*.
<http://www.xtec.es/~cciscart/annexos/queesautoestima.htm>
- Rogers, C. (1979). *El proceso de convertirse en persona*. Buenos Aires: Paidós.
- Rogers, C. (1972). *Psicoterapia centrada en el cliente*. Buenos Aires: Paidós.
- Rogers, C. (1977). *Carl Rogers on personal power*. Delacorte.
- Rodríguez, A. (2003). *Estrategias para resistir el “lavado de cerebro”*. Intervención Psicosocial. Madrid: Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid.
- Rojas Estapé, M. (2019) *Cómo hacer que te pasen cosas buenas*. Diana
- Ruíz, D., Cabello, R., Salguero, J., Palomera, R., Extremera, N., & Fernández, P. (2013). *Guía para mejorar la inteligencia emocional de los adolescentes*. Madrid: Ediciones Pirámide.
- Sierra, J. C., Ortega, V., & Zubeidat, I. (2003). Ansiedad, angustia y estrés: tres conceptos a diferenciar. *Revista Mal-estar e Subjetividade*, 3(1), 10–59.
- Soto, M., & Jacinto, D. (2021). *Relación entre autoestima y autoeficacia profesional en los*

- colaboradores de una empresa de tecnología minera, en Ciudad de Cajamarca* [Tesis de licenciatura,]. Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo
- Soriano-Sánchez, J.-G., & Jiménez-Vázquez, D. (2023). La influencia de la inteligencia emocional sobre el síndrome burnout: una revisión sistemática. *Revista Estudios Psicológicos*, 3(2), 19–34. <https://doi.org/10.35622/j.rep.2023.02.002>
- Suárez Iglesias, D. (2010). El temperamento en la regulación de la personalidad. *Duazary*, 7(1), 125–129. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=512156324013>
- Roca Villanueva, E. (2013). *Inteligencia emocional y conceptos afines: Autoestima sana y habilidades sociales*. Trabajo presentado en el Congreso de Inteligencia Emocional y Bienestar, Zaragoza, España. Recuperado de <https://www.cop.es/colegiados/PV00520/pdf/IE%2C%20AE%2C%20HS.%206p.pdf>
- World Health Organization. (2019). *Burn-out an occupational phenomenon: International Classification of Diseases*. World Health Organization. <https://www.who.int/news/item/28-05-2019-burn-out-an-occupational-phenomenon-international-classification-of-diseases>
- Zinker, J. (1977). *El proceso creativo en la terapia gestáltica*. Paidós.

11. Anexos

Anexo 1

Estrategia de Evaluación

Cuestionario inicial

- Autoreporte de elementos significativos sobre sí mismas, relacionados con inteligencia emocional (intrapersonal) y estrés laboral.

- A continuación se presentan las preguntas del autoreporte cualitativo.

Inteligencia emocional (intrapersonal)

- ¿Cuáles son mis características?
 1. Tres habilidades
 2. Tres áreas de oportunidad
- ¿Qué características me gustaría tener?
- Cuando algo me gusta de mi ¿qué me digo?
- Cuando algo me gusta de mi ¿qué siento?
- Cuando algo no me gusta de mi ¿qué me digo?
- Cuando algo no me gusta de mi ¿qué siento?
- ¿Cuáles son las emociones más presentes en mi rutina diaria?

Experiencia de estrés laboral

- ¿Qué reacciones fisiológicas percibes en tu cuerpo cuando te estresas en el último mes?
- ¿Qué emociones reconozco cuando me estreso en el último mes?
- ¿Qué me digo cuando me estreso en el último mes?
- ¿Qué necesito cuando me estreso en el último mes?
- ¿Qué hago cuando me estreso en el último mes?

Anexo 2

Indicadores por Sesión

SESIÓN 1	SESIÓN 2
Perciben un respiro <i>"Darnos un tiempo"</i> <i>"Odio equivocarme"</i> <i>"Debes ser perfecta porque nadie lo hace mejor que tú"</i> <i>"Esta presión se la transmito a mi hija: tienes que ser la número 1"</i>	<i>"En mi línea del tiempo me doy cuenta de que los momentos más felices fueron durante mi niñez...no había preocupación, disfrutaba más...seguridad del hogar"</i> <i>"Emoción alegría y nostalgia"</i>

<i>“Se vale equivocarse”</i> <i>“Los demás me van a decir: qué tonta eres”</i> <i>“Esto ayuda a despejarme”</i> <i>“Salirme de todo lo que me tensa”</i>	<i>“Disfrutamos cuando comemos juntas durante el trabajo en el jardín”</i> <i>“Percibo muchos momentos de alegría en mi historia de vida...recuerdo momentos de fiestas cuando era niña esperando los dulces... por eso me gusta ver las reacciones de las personas cuando les regalo dulces”</i> <i>“Descubro que estoy orgullosa de mi desempeño laboral...con el tiempo he ido creciendo...no dejo de trabajar y el esfuerzo es la clave.”</i> <i>“Debería existir la terapia de llanto”</i> <i>“Ya no sabemos llorar porque tenemos que ser fuertes”</i> <i>“Lo que calla la mente, el cuerpo lo cobra...nos enfermamos”</i> <i>“Con los años te vas haciendo más consciente de afrontar las responsabilidades...hace mucho no lloro”</i> <i>“Nos ponemos una coraza para ser la responsable de mi familia”</i> <i>“Es importante tener cuidado cómo decimos las cosas cuando nos enojamos”</i> <i>“Si te lo guardas explotas”</i> <i>“Deberíamos poner un punching bag en la oficina para sacar el enojo”</i>
SESIÓN 3 A continuación, se describen frases que compartieron de lo que se dieron cuenta durante la sesión 3 en el Pre-Procesamiento: • Alguna menciona que se percibe equilibrada en los 4 tipos de temperamentos, y que tiene cualidades de cada uno.	SESIÓN 4 Se muestran las características que escriben en sus globos y comparten con el grupo: Distraída, Impuntual, Tolerante, Alegre, Social Organizada, Planeadora, Detallista , Controladora, Desesperada, Preocupada

• Identifican que la mayoría comparte la fortaleza de la eficiencia • Una de ellas se da cuenta de que es muy social, y que le gustaría tener la cualidad del orden • Unas a otras compartieron las fortalezas que consideran que necesitan. Entre estas fortalezas se encuentran: alegría, paciencia, creatividad. • alguna comparte que reconoce que es intolerante y que necesita paciencia A continuación, se describen frases que compartieron de lo que se dieron cuenta durante la sesión 3 en la actividad de la canción: 1. Hacia ellas mismas: • <i>Esta canción representa cómo trascendí las adversidades y las fortalezas que descubrí</i> • <i>Los momentos de dolor me ayudaron a seguir adelante</i> • <i>Con esta canción puedo sentir mi propia resiliencia y como la transmito en compasión</i> • <i>Me siento orgullosa de mis logros</i> • <i>Me siento empoderada y confío en mí. Solo yo tengo el poder de hacer esto real</i> • <i>Para mí es muy importante la parte femenina, alegre, fuerte, y extrovertida de la mujer. Sentirme libre, ayudar a las mujeres que se sientan así</i> 2. Hacia sus compañeras: • <i>Te admiro</i> • <i>Te respeto</i> • <i>Me inspiras</i> • <i>Me conmueve</i> • <i>Confía en ti</i> • <i>Somos amigas</i> • <i>Te tengo confianza</i>	Organizada, Responsable, Crítica, Constante, Enojona Amable, Buena cocinera, Proactiva, Sensible, Directa Enojada conmigo, Detallista, Cariñosa, Soñadora, Sobrerresponsable, Empática Trabajadora, Concentrada, Responsable, Organizada, Puntual comprometida Proactiva, Controladora, Enojona, Confiante, Expresiva, Directa, Divertida Amable, Detallista, Paciente, Enojona, Tranquila, Comprensiva Directa, Observadora, Concentrada, Formal Reservada, Tímida Alegre, Resiliente, Luchona, Sencilla, Paciente, Lenta
--	---

• Tienes el poder de decir no • Aprendo de ti • Solo falta que te la creas tú	
SESIÓN 5 Se muestran las frases que se dicen entre ellas al escuchar las canciones de cada una y lo que representa en su vida dicha canción <i>“te entiendo” “Aquí estoy para ti” “me haces sentir bien recibida” “me das confianza” “al final solo te tienes a ti” “está bien soñar con la esperanza de que se va a lograr el sueño” “te veo fuerte” “te veo directa” “te veo tierna y sensible” “logras que los hombres te hagan caso y te respeten” “esta bien pedir ayuda” “ves que hay esperanza” “alegras el día” “eres empática” “sabes escuchar” “me consientes” “eres una persona fuerte que se estresa” “eres el pilar de tu casa” “eres muy amada” “a veces estás distante” “pensé que eras reservada” “te ves seria al principio” “a veces me transmites el estrés” “está bien llorar” “a veces siento que estás enojada” “esa canción te queda perfecto” “me encanta lo que dice esa canción”</i> <i>“siempre ves por los demás” “te admiro” “te felicito” “cada día me consientes” “es válido enojarse” “has superado las dificultades por las que ha pasado tu familia” “tenemos que seguir adelante” “levantarnos cada día”</i> <i>“siempre tienes una sonrisa” “el primer paso es aceptar la depresión” “las personas con depresión tienen una enfermedad que se trata pidiendo ayuda y que no se quita sólo echándole ganas” “tu casa es tu lugar seguro” “puedes ver la vida de forma positiva aunque estés viviendo algo muy complicado”</i>	SESIÓN 6 Comparten en grupo lo que aprendieron del personaje de cada una, y cómo utilizan estas cualidades para gestionar el estrés • Resolver las cosas con alegría • Libertad, comprometida • Lealtad • Energía • Da esperanza y confianza • Entrega • Sensibilidad y firme • Humanitaria, da lo mejor de sí, incluso hasta enferma • A pesar de que la está pasando mal, su actitud demuestra su fuerza • Lograba renacer de lo más profundo del dolor o la adversidad • Transparente, enojona, estresada Red de fortalezas Comentan que el grupo que se hizo en el taller representaba un edificio o torre que entre todas creaban y sostenían, y que si alguna se tambaleaba de la red, las demás estaban ahí para sostenerla. • Red de apoyo de mujeres • Firme y al mismo tiempo suave, equilibrio para sostener • Va para todos lados y las sostiene las cualidades de cada quien Al final de la sesión de cierre comparten en una palabra lo que el taller representa para ellas Confianza Amor Hermandad Sensibilidad

	Descubrimiento Aprendizaje Red de apoyo Creer en nosotras mismas Autoestima Sororidad Esperanza Fe
--	---

Anexo 3

Cuestionario inicial + preguntas nuevas

Autoreporte (mismo cuestionario que al inicio) con preguntas relacionadas a elementos sobre ellas mismas, con elementos de inteligencia emocional (intrapersonal) y estrés laboral.

Se agregan las siguientes preguntas:

- ¿Cuáles fueron tus logros en este taller?
- ¿Qué te hace sentir satisfecha de tu trabajo ?
- ¿Cómo percibes tus fortalezas ahora?
- Con lo que aprendiste en el taller... ¿cómo sería tu mejor yo posible?
- Nombra como percibías un reto laboral antes del taller, y un reto laboral después del taller

Anexo 4

Observaciones Diario de Campo

Sesión 1

Participación de las integrantes

De las 12 comparten 2 intermedio, 3 casi nada y el resto bastante más

Las que compartieron mencionan que el estrés las rebasa

Análisis

Normalmente son las mujeres que tienen una personalidad más extrovertida porque ya las conozco desde hace un tiempo, y también participan más porque llevan más tiempo en la empresa.

Consentimiento informado y evaluación inicial

Cuando se lee el consentimiento informado están atentas, hablan poco y cooperan.

Al contestar la encuesta están enfocadas en responder y preguntan si tienen dudas.

Análisis

Es la primera parte del taller, están más serias porque apenas se empieza a crear un ambiente de confianza, y todavía no saben qué esperar.

Sentimiento

Percibo nervios por empezar y miedo de que las percibo serias porque me imagino que tal vez no se sientan con ganas de tomar un taller, ya que tienen trabajo pendiente.

Psicoeducación

Estaban (atentas) viendo la presentación, a la teoría, a los síntomas, algunas responden a las preguntas de cómo viven el estrés

Comparten algunas su experiencia

Análisis

Prestan más atención porque la información les interesa, ya que parece que la mayoría se percibe identificada con el estrés. De igual manera muestran expresiones de sorpresa, lo que interpreto como que es información nueva para ellas que les permite entender muchas cosas.

Prestan atención porque la presentación es llamativa y fácil de visualizar y entender.

Sentimiento

Al notar interés en sus expresiones, voy percibiendo en mí mayor seguridad para hablar y para explicar el tema. Me da energía.

Estímulos estresantes

Mencionan que los estímulos externos de audio (alarma sísmica) las estresan, el ruido de la sirena las lleva a recuerdos de momentos de emergencia en sus vidas, a algunas las pone alerta a cuidarse, a darle paso a la sirena si van en el tráfico, a desear que la persona en emergencia llegue a su destino con bien.

Alguna comparte recuerdos de cuando competía en natación sobre la sensación física de adrenalina dentro de su cuerpo antes del disparo de salida.

Ante el estímulo del sonido de alarma mencionan sentir sensaciones físicas de alerta como palpitaciones rápidas del corazón, respuestas fisiológicas, sensación de temblor en el cuerpo.

También les recuerda a las catástrofes, el estrés de que los hijos lleguen a casa con bien, la importancia de aliviar el estrés si mantienen la seguridad en la familia.

Ante momentos de crisis y estrés agudo les ha tocado roles de resolver el problema y mencionan haber percibido que tienen las herramientas para sobrellevarlo.

Comentan sentir una sensación como si tuvieran un hoyo en la panza por tener pendientes.

Al recordar el sonido de la ambulancia una de ellas piensa en su padre y cuando ha padecido una emergencia, y percibe que ya no siente el síntoma desagradable de estrés laboral.

Análisis

Al explorar las sensaciones o recuerdos desagradables ante la presencia de un estímulo estresante como la alerta sísmica, pueden percibir y compartir pensamientos, emociones y sensaciones de estrés (desagradables en su cuerpo)

Sentimiento

Me siento motivada porque se expresan y reaccionan ante la actividad y porque el objetivo del ejercicio funciona para que se sientan cómodas en compartir lo que experimentan (no hablan todas).

Me noto aún nerviosa porque descubro que no se todavía cómo procesar y contestar a lo que me comparten.

Técnicas de relajación

Con las técnicas de respiración y la explicación estaban con los ojos abiertos escuchando indicaciones y explicaciones, comparten que perciben mayor relajación después de las respiraciones

Todas participan en la respiración

Comparten entre ellas, se escuchan y respetan la palabra de la otra

Atentas a las indicaciones

Solicitan ser dirigidas para ir juntas en la respiración

Se hizo un minuto aprox. de respiraciones, y una persona comento que fue buen tiempo porque más veces le duele la cabeza si respira muchas veces, o más de la cuenta.

Análisis

Al notar que todas hacen las respiraciones puedo interpretar que les hace falta hacerlas y que necesitan conocer herramientas para gestionar el estrés. De igual manera le ven sentido a la práctica, ya que puedo analizar que lo hacen con conciencia.

Sentimiento

Percibo fluidez en mis palabras y que sé lo que tengo que hacer, pero al realizar las técnicas de relajación con ellas, no consigo relajarme yo también, sino que empiezo a sudar. Estoy aún atenta a los nervios y a cumplir con todos los objetivos de la sesión.

Técnicas de arraigo

Participan con cautela al inicio ante los movimientos, marcando los movimientos, conforme pasa el tiempo hacen los movimientos de arraigo de forma más marcada y fuerte y firme

Cierre: bailan en círculo, y algunas se mueven más que otras, y algunas pasan al centro a enseñar movimientos, algunas expresan sonidos con la música.

Análisis

Percibo que estar en círculo y moverse les gusta, pero al mismo tiempo noto que algunas sienten pena, interpreto que es porque no estamos acostumbrados a hacer este tipo de ejercicios de conectar con nuestro cuerpo, movernos en grupo, y además de tener la voluntad de soltar la tensión que vamos cargando todos los días.

Sentimiento

Percibo que me voy relajando apenas. También percibo un poco de timidez, y pretendo que no la tengo para que ellas se sientan en confianza de moverse. Poco a poco me voy soltando y nos reímos.

Cuando comenzamos a bailar en círculo me da mucha energía y me siento feliz, pero después vuelvo a percibir cautela, analizando a las demás para ver cómo se muestran y de ahí partir para ir midiendo la intensidad del baile.

Procesamiento

Estímulos internos que generan estrés: hablaron de pensamientos negativos, autojuicios, autoexigencia.

Mencionan que en las familias y en las escuelas no se detienen a revisar la emocionalidad de quien los rodea, de los hijos, vamos acumulando emociones y heridas que vamos cargando.

Comentan que se guardan deseos, o sentimientos por miedo a ser juzgadas.

Nombran sentirse más relajadas al final de la sesión, una de ellas menciona que se relajó tanto, que ya comenzó a sentir el cansancio (estaba enferma). Comentan que percibieron que se pudieron dar un tiempo para ellas mismas para salir de las situaciones que las hacen sentir tensas.

Análisis

Dos de las participantes compartieron pensamientos y sentimientos íntimos de ellas mismas, tuvieron la confianza de decirlo en voz alta y parece que se dieron cuenta de que lo que se dicen y lo que se guardan, puede ser uno de los factores que influyen directamente en el estrés que viven.

Sentimiento

Me sentí muy feliz de que tuvieran la confianza de compartir pensamientos y sentimientos tan profundos de ellas, mismas, incluso me sorprendió que fueran tan transparentes y abiertas con las demás. Sentí muy bonito, pero a la vez aún detecto que me cuesta trabajo saber qué contestar cuando se hace el procesamiento. Lo único que pude decir fue que me sentía igual de presionada que una de ellas, fui congruente con lo que sentía en ese momento, lo cual es una identificación a la emoción y validé su experiencia.

Sesión 2

Participación de las integrantes

Asistieron 10 personas

De las 10 comparten 5 más seguido, las demás participan menos

Las que compartieron mencionan que se les dificulta expresar emociones

Análisis

Normalmente son las mujeres que tienen una personalidad más extrovertida porque ya las conozco desde hace un tiempo, y también participan más porque llevan más tiempo en la

empresa.

Técnicas de arraigo

Se inicia la sesión con esta técnica para romper el hielo y mover la energía, observo que con la música se empiezan a mover más. Responden ante las indicaciones sobre cómo mover su cuerpo para relajarse.

Análisis

Las participantes están menos serias que en la primera sesión, y a pesar de que es apenas el inicio de la sesión, al ser la segunda vez que nos movemos en círculo juntas puedo notar que podrían tener menos pena que la primera vez que hicimos este ejercicio.

Sentimiento

Percibo que estoy concentrada en poner atención a la indicación siguiente que voy a dar, me noto tensa por los nervios del inicio.

Mindfulness

Se les entregan dulces de chile para que hagan un ejercicio de Mindfulness mientras saborean y perciben lentamente lo que pasa con sus sentidos al tener el dulce en la boca sin masticarlo.

Análisis

Las participantes no parecen notar mi prisa, más bien están atentas a las indicaciones de la actividad y muestran curiosidad por saborear el dulce. Percibo y también mencionan que no están acostumbradas a saborear la comida.

Sentimiento

Noto que doy bien las instrucciones del ejercicio de Mindfulness, pero me cuesta trabajo decirlo de manera lenta, me cuesta trabajo manejar mi prisa interna, ya que, bajo mi perspectiva, para ellas también sería complicado tomarlo con calma.

Psicoeducación

Análisis

Muestran interés en sus expresiones no verbales al ver la presentación, e incluso una de ellas participa y comparte algunos ejemplos sobre sus propias emociones. Con algunos datos de la presentación se muestran sorprendidas.

Sentimiento

Comienzo un poco nerviosa al inicio de la presentación, pero conforme escucho que domino el tema, va fluyendo cada vez más fácil. Al hablar de mi propio sentimiento como testimonio de la sesión, noto que se me quiebra la voz porque hablo de un tema sensible, pero logro manejarlo para continuar con la presentación.

Línea del tiempo

Análisis

Hacen introspección desde la niñez hasta el día de hoy, acerca de aspectos relevantes de su historia de vida.

Sentimiento

Percibo que la música y las preguntas guías que hago durante el tiempo que hacen la línea del tiempo ayudan a que vayan escribiendo las emociones que han vivido a lo largo de su historia. En algunos momentos me sentí confundida porque era complicado que todas escribieran al mismo tiempo y fueran al ritmo de las preguntas. Me sentí insegura en esos momentos, pero al final cada quien pudo ir a su ritmo.

Compartir en parejas

Análisis

Poco a poco van sintiéndose más cómodas para platicar entre ellas, y en compartir aspectos más íntimos de ellas mismas a sus compañeras.

Sentimiento

Noto más calma dentro de mí, ya que observo que hablan fluidamente en pareja acerca de lo que descubren de su línea del tiempo. Percibo que están relajadas y que lo disfrutan.

Procesamiento

Análisis

Al escuchar que sus compañeras se van abriendo, puedo percibir que se van sintiendo más cómodas en compartir sus emociones. Se dan cuenta de que muchas veces no expresan las emociones que más les afectan. Coinciden en que conforme vas creciendo, vas creando capas para cubrir emociones por la responsabilidad que implica ser adulto. Perciben nostalgia en las épocas de niñez.

Sentimiento

Al preguntar qué descubrieron de ellas mismas durante la sesión, puedo percibir que no se atreven a compartir todavía, sólo una de ellas menciona que notó que fue más feliz durante su niñez. Las demás van participando poco a poco, para ello busco hacer preguntas abiertas relacionadas a lo que se ha platicado en la sesión pasada y a lo que se explicó en la psicoeducación. Hago preguntas que aterrizan la información que se ha ido compartiendo, igual busco relacionar lo que comparte una de ellas, con la siguiente pregunta, y la siguiente participación de la otra persona. Esto permite que puedan ir estructurando sus respuestas, con ayuda de las preguntas, y con las opiniones de las demás.

Sesión 3

Participación de las integrantes

Asistieron 11 personas

De las 11 comparten más en esta sesión, aún hay dos personas que participan menos, pero cuando se les pide que expresen sus opiniones, se abren con el grupo y participan más.

Análisis

Para el objetivo de esta sesión era importante escuchar a todas, y por eso se les pidió que compartieran su opinión en la última actividad. En las otras sesiones sólo se les pedía que compartieran de manera voluntaria.

Puedo interpretar que las condiciones de la sesión invitaron la participación, sin embargo, también puedo analizar que participaron más porque han logrado percibir mayor confianza en expresar lo que piensan o sienten frente al grupo.

Técnicas de arraigo

Se inicia la sesión con esta técnica para romper el hielo y mover la energía, observo que con la música se mueven. Responden ante las indicaciones sobre cómo mover su cuerpo para relajarse. Es una actividad breve para iniciar la sesión.

Análisis

Las participantes llegan más expresivas a esta sesión, con ganas de liberar estrés, suspiran e interpreto que hacen los movimientos con la intención de utilizar esta herramienta como gestión para gestionar el estrés.

Sentimiento

Percibo que estoy concentrada en poner atención a la indicación siguiente que voy a dar, aún me noto tensa por los nervios del inicio.

Psicoeducación

El tema que se aborda en esta sesión es Características de la Personalidad. Se explica el tema del temperamento y el carácter, por lo que se proyecta una imagen que explica los diferentes tipos de temperamento y sus cualidades/debilidades.

Análisis

Muestran interés en sus expresiones no verbales al ver la presentación, con algunos datos de la presentación se muestran sorprendidas. Percibo que lo que genera curiosidad en ellas es que mientras explico los tipos de temperamento, al mismo tiempo solicito que participen escribiendo con qué características de los tipos de temperamento se sienten identificadas. Incluso, la mayoría le toma foto a la presentación y al cuadro que representa cómo se pueden entender mejor a ellas mismas a través del temperamento.

Sentimiento

Comienzo un poco nerviosa al inicio de la presentación, pero conforme escucho que domino el tema, va fluyendo cada vez más fácil. Me siento muy feliz al ver que ponen atención y al ver que le toman foto a la presentación. Igual me doy cuenta de que al compartir mi testimonio puedo ser muy honesta, y a pesar de compartir aspectos vulnerables de mi persona, logro continuar con seguridad.

Compartir en parejas

Al terminar la psicoeducación, se les pide que compartan en parejas lo que descubrieron de sus propios tipos de temperamento.

Análisis

Percibo que hacen este ejercicio lo disfrutan y les interesa. Puedo ver cómo leen su hoja con lo que escribieron, mientras ven la foto de los tipos de temperamento con los que se identifican. Cada pareja habla de manera fluida. Incluso requieren más tiempo para seguir compartiendo entre ellas.

Sentimiento

Me doy cuenta de que les gusta lo que están haciendo, me siento feliz porque percibo que les está sirviendo. Estoy un poco preocupada porque el tiempo que calculé fue menos, y realmente requieren más porque platican más, pero al mismo tiempo decido dejarlo fluir porque las noto muy enfocadas, y si las interrumpo por cumplir con un protocolo puedo afectar el darse cuenta... en estos momentos pienso cómo adaptar lo que sigue para cumplir con el objetivo de la sesión.

Detección de fortalezas

Se les pide que escriban en una hoja las fortalezas que les permiten realizar actividades que les gustan. Con estas cualidades detectadas van a usarlas para ponerlas en post-its alrededor de su cuerpo para caminar en círculo con las demás compañeras, e intercambiar estas cualidades.

Análisis

Noto que detectan rápida y fácilmente sus cualidades, porque no tardan en utilizar estas características que descubrieron para el ejercicio. Esto puede indicar que están en contacto

con el tema, con ellas mismas y con sus fortalezas. Exploran las fortalezas que les permiten realizar sus actividades.

Percibo que se divierten mientras intercambian los post-its entre ellas, y que se ríen.

Sentimiento

Durante esta actividad noto que estoy disfrutando y estoy feliz de que voy de acuerdo al tiempo, veo que se la pasan bien. Sigo atenta a la actividad que sigue.

Pre - Procesamiento

Análisis

Los temperamentos que son más sanguíneos necesitan complementarse con los temperamentos flemáticos y coléricos. Esto ocurre de igual manera a la inversa. Descubren que tienen muchas fortalezas en el grupo y que reconocen que les gustaría complementarse con algunas cualidades de sus compañeras.

Sentimiento

Noto que estoy presionada por el tiempo, ya que las participantes expresan muchas cosas y se sienten cómodas compartiendo, y no quiero interrumpir.

Canciones significativas

Se sientan en círculo y se les pide que se vean a los ojos, sin decir nada mientras pongo la canción de cada una de ellas y la escuchan.

Análisis

Las canciones que les pedí que me enviaran para esta actividad, tienen el objetivo de ser significativas y de hablar de ellas mismas. Esta profundidad del ejercicio permitió que abrieran su corazón mucho más de lo que yo esperaba, ya que cuando cada una compartió lo que experimentó al escuchar la canción, se permitió expresar mucho acerca de ella misma.

Compartieron emociones, sentimientos, aspectos íntimos de su personalidad, y algunas lloraron.

Esta apertura se creó por el ambiente que se ha ido generando, y porque las canciones permitieron simbolizar lo que es significativo para ellas, lo que en muchas ocasiones no sabemos transmitir, y la música y la letra de las canciones es un primer paso para poder ir descubriéndolo.

Ellas logran contactar con ciertas frases y analogías de las canciones para conectar con sentimientos profundos en relación a sus vínculos de amor, y en relación a su esencia.

Sentimiento

En estos momentos me sentí muy feliz de que pudieran sentir que estaban en un lugar seguro para compartir gran parte de lo que son. De su historia, de sus emociones, de sus experiencias, de lo que les ha dolido, lo que las inspira. No esperaba que fueran a querer compartir tanto de ellas mismas, y tocaron temas muy profundos, por lo que igualmente decidí y me di cuenta de que no tengo aún mucha experiencia en calcular tiempos, y que era más importante la calidad del momento, de la experiencia, del procesamiento, que cualquier cantidad de actividades por completar.

Me sentí muy satisfecha al observar cómo cada una expresaba aspectos muy positivos de las compañeras que compartían su canción y su historia. Se percibe cariño, respeto, armonía, y escucha.

Sesión 4

Participación de las integrantes

Durante la sesión se percibe un ambiente serio, inactivo y poco participativo de todas. Hablan un poco más las mujeres que son extrovertidas, pero participan menos en esta sesión.

Análisis

La facilitadora sabe que hubo una diferencia laboral entre ellas ese mismo día, que sí ocasionó que se generara tensión entre ellas (no todas están involucradas), pero probablemente sí estaban enteradas.

Sentimiento

Nervios por lograr que se mejore el ambiente. Preocupación de que no les guste el taller y que se sientan estresadas.

Presentación de las etapas de la personalidad:

Durante la presentación, que es al inicio de la sesión, se percibe ambiente tenso y con prisa. Algunas llegan con expresiones serias.

Análisis

En estos momentos de la sesión, las participantes parece que llegan desconectadas, sin mucha disposición para la sesión, como si trajeran una carga muy pesada y tensión.

Durante la psicoeducación se les pide que cierren los ojos varias veces para hacer pequeñas fantasías guiadas con el fin de lograr una introspección, y conectar con ellas mismas.

Sin embargo, se nota que les costó trabajo relajarse y concentrarse en el ejercicio.

Una de ellas menciona que le cuesta mucho trabajo cerrar los ojos, la facilitadora lo respeta con empatía se le explicó que no tenía que cerrarlos, que podía ver hacia abajo, y que el objetivo de cerrarlos sólo era para facilitar la introspección.

Sentimiento

En estos momentos que percibo cierta desconexión lo que busco es atrapar la atención, y me enfoco en la presentación y en el guión que preparé, y en fluir con la sesión con certeza y energía para crear un espacio interesante y al mismo tiempo relajante.

Noto en mí buena fluidez, ritmo, que puedo proporcionar buena información en pocas palabras y de forma concreta.

Poco a poco se logró meterlas en el tema, cada vez fueron cerrando sus ojos de forma más relajada y concentradas. Parecía que sí conectaban.

Carta a la niña interior

Antes de escribir la carta, cierran los ojos, y siguen la indicación de poner las manos en su corazón.

Análisis

Al escribir la carta a su niña interior pidiéndole lo que necesitan, percibo más conexión e introspección.

Cuando ponen la mano en el corazón para conectar con la niña, puedo analizar que su lenguaje no verbal expresa que en ese momento sí pudieron acercarse a su niña interior.

Sentimiento

Nervios y energía por mantener un ambiente seguro y dinámico para que les guste hacer este tipo de actividades, que les sean útiles.

Procesamiento en parejas

Entre ellas platican mucho, comparten lo que descubren con la actividad de la carta, una pareja no habla mucho y terminan antes (una de ellas es quien estuvo involucrada en la diferencia laboral).

Análisis

En estos momentos percibo que fluye la conversación y que se sienten más relajadas. La pareja que no habla mucho se percibe tensa e incómoda.

Sentimiento

Bajan un poco los nervios al ver que hablan mucho entre ellas. Percibo que la persona que estuvo involucrada en el problema está enojada o triste.

Procesamiento en grupo:

Participaron pocas personas en el procesamiento. Se les hacen varias preguntas abiertas de lo que experimentaron durante la sesión y sí contestan pero expresan menos que en sesiones pasadas durante el procesamiento.

Análisis

Parece que no querían abrirse mucho y no querían hablar. Se hicieron más y diferentes preguntas para indagar más, pero no quisieron participar mucho más y se respetó. Se continuó con el aterrizaje de la sesión.

Sentimiento

Me doy cuenta de que no se quieren abrir, posiblemente por la discusión laboral previa, y también porque el tema de hoy es más profundo, ya que implica encontrar las heridas, y debilidades que descubrimos en la infancia.

Frases que comparten

“Recuerdo mi niñez, donde solo jugaba, sentía paz, no me preocupaba.”

“Recuerdo juegos en mi infancia, tenía 8 hermanos, era más creativa, tengo presente los valores que mis padres me dieron.”

“Recuerdo que mis padres nos educaron con valores, no nos pudieron dar tanto, nos enseñaron que la felicidad está en uno mismo y no en lo material.”

“Mi niña interior le diría a mi yo actual que disfrute más los buenos momentos, de las pequeñas cosas, que no todo se puede resolver, que busque fluir, y que descanse.”

“Mi compañera me compartió que tiene ganas de salir adelante, creérsela y permitir recibir.”

Aterrizaje

Se explica el por qué nuestras heridas, o áreas de oportunidad, también son una manera de protegernos ante las adversidades de la vida.

Análisis

Percibo que ponen atención a la explicación, además de que es una forma de explicar lo que han estado explorando y descubriendo con su niña interior. De igual manera el aterrizaje concuerda con lo que ellas comparten en el procesamiento, aunque fuera poco.

Este aterrizaje ayuda a que exploren lo que les cuesta trabajo, lo que aprendieron del entorno, cómo las trataron, percibo que después de esto empiezan a reconocer más cosas de ellas mismas.

Entienden que todas nuestras debilidades tienen un origen y que depende también mucho del entorno y cómo nos defendemos.

Sentimiento

Me siento tranquila de poder ligar lo que ellas descubren con el aterrizaje. Me siento segura de lo que explico.

Fantasia guiada áreas de oportunidad:

Se les pide que hagan introspección sobre las heridas que las han protegido durante su vida. Escriben concentradas y escriben más.

Análisis

Se fueron conectando con su niña interior y sus heridas. Percibo que están más dispuestas a explorar las partes delicadas y que les duelen.

Sentimiento

Concentración en explicar que nuestras áreas de oportunidad también son las que nos protegen. Emocionada porque puedo explicar el tema.

Globos con fortalezas y debilidades

Escriben en su globo de un lado sus fortalezas y del otro lado las áreas de oportunidad. Siguen las instrucciones. Cada una lee en fuerte en círculo sus fortalezas y sus debilidades.

Análisis

Con los globos sí lograron profundizar porque sí escribieron concentradas sus áreas de oportunidad y fueron honestas al decirlas en fuerte enfrente del grupo.

Sus áreas de oportunidad (de lo que conozco de ellas desde hace tiempo) fueron congruentes con lo que estaba pasando de la discusión. También fueron congruentes con lo que hacen día con día en el trabajo.

Dicen las fortalezas con un tono de voz más alto, las debilidades las dicen en un tono de voz más bajo, y al terminar diciendo “y así me acepto” lo mencionan sonriendo.

Sentimiento

Me siento orgullosa de que a pesar de que la sesión comenzó con resistencias, al final logran explorar y reconocer sus áreas de oportunidad con aceptación. Me doy cuenta de que la introspección les sirvió para conectar con sus heridas, su niña interior y sus fortalezas.

Juego con globos

Al final con el juego de los globos y la paleta lograron relajarse un poco, jugar y disfrutar la paleta... incluso algunas se acercan al final para pedir apoyo para un tema de la cadena de trabajo. Comen la paleta mientras juegan con los globos y dicen sus áreas de oportunidad.

Análisis

Percibo que en este momento sí logran bajar la tensión y sentir otra vez que juegan como niñas.

Sesión 5

Se observan curiosas, receptivas, recordando, platicando, dispuestas a poner la intención de revisarse, compartiendo.

Canciones

Análisis

Durante esta sesión, las participantes se muestran abiertas para compartir emociones, vida personal, lo que es significativo para ellas.

Puedo observar que se está construyendo una red de apoyo entre las mujeres y un ambiente de más integración.

Sesión 6

Se observa una diferencia de la semana pasada de cómo llegaron en cuanto a la vibra que percibí cuando llegaron. Se enlista lo que se observa a continuación:

- Dejaron sus celulares, no los estaban viendo, estaban platicando más, dos de ellas venían enfermeras y aún así participaron, estaban sonrientes, aceptan sonrientes el chocolate.

Se observa que están atentas, asentaban con la cabeza mientras la facilitadora hablaba. Participaron poco al principio.

Centramiento con canción

Se paran con ganas a caminar por el salón, al comentarles que la sesión trata sobre creatividad algunas mencionan que no son para nada creativas.

Están platicando mucho mientras caminan, se ven relajadas, sin embargo, era importante el silencio para que escucharan las instrucciones ya que era una fantasía guiada en movimiento.

Conforme pasa el tiempo van caminando con más libertad y metidas en sí mismas (análisis) siento que les costó trabajo esta parte creativa

Escribir cuento

Observo que están concentradas y escriben bastante, logran arrancar la historia, pero les cuesta empezar a escribir sin filtros, y sí noté que una de ellas escribe más breve que las demás y acaba rápido.

Parejas

Al darse cuenta de que el personaje que admiran son ellas mismas, y que el cuento era una proyección de su vida, algunas reaccionan con sorpresa y alegría, se conectaron con su personaje, descubren y confirman que las cualidades y lo que admiran de su personaje es lo que admiran de ellas mismas.

Observo que comparten el ejercicio entre ellas con entusiasmo e interés, sólo una de ellas comentó que no quería leer su historia con su nombre (interpreto que tal vez escribió algún desenlace trágico), y además le tocó compartir con una compañera con la que ha tenido diferencias y que no se llevan tan bien. Al final observé que sí platicaron más.

Red de fortalezas

Comparten en grupo lo que aprendieron del personaje de cada una, y cómo utilizan estas cualidades para gestionar el estrés. Comentan lo siguiente:

- Resuelves las cosas con alegría, expresas libertad, eres comprometida, leal, tienes energía, da esperanza lo que haces, entrega, muestras sensibilidad y firmeza, humanitaria, das lo mejor de tí, incluso si estás enferma, das confianza. A pesar de que la estás pasando mal, tu actitud demuestra tu fuerza. Logras renacer de lo más profundo del dolor o la adversidad. Eres transparente, enojona, estresada.

En la red de fortalezas dijeron que era como un edificio o torre que entre todas creaban y sostenían, y que si alguna se tambaleaba de la red, las demás estaban ahí para sostenerla

“Es una red de apoyo de mujeres, firme y al mismo tiempo suave”, “es el equilibrio para sostener, va para todos lados y las sostiene las cualidades de cada quien”

Anexo 5

Comentarios de las Participantes

“Me encantó el taller porque aprendí cosas nuevas y como liberar lo que nos pesa y me quedo con nuevas vivencias muchas gracias por la oportunidad de podés ver otra versión de mi”

“Me encantó el taller, me sentí apapachada, amada, escuchada!!! gracias, gracias, gracias!”

“Solo me queda agradecer todo el apoyo brindado, el poder conocernos que eso es muy importante ya que compartimos vivencias que nos hace entender el comportamiento de cada

una y poder tener una mejor perspectiva. Esperamos que continúes dando este curso que fue de gran apoyo. Muchísimas gracias”

“Yo Marisela. Entendí, asimile mucho el taller inclusive lo comparto con mi familia, pero me da tristeza que las compañeras sigan como perros y gatos. Y yo no quiero llenarme de su mala actitud. Yo por eso trato a cada de ellas de entenderlas y hablarles con cariño y atención a todas. A veces me da pena ajena de lo que se dicen. Pero en fin ASI SON LOS HUMANOS. DIOS TE BENDIGA ANA Y QUE SEAS LA MEJOR EN TU PROYECTO YUPI”

“Seguir con este taller”

“Gracias por este taller, fue muy valioso”

“Creo que soy más fuerte de lo que imagino, el taller me enseñó a que somos únicas y hay que darle un tiempo a todo, por ejemplo a relajarse, descansar.”

“Gracias por el taller, la pase muy bien y conocí más a mis compañeras”

Anexo 6

Consentimiento informado

Ciudad de México

24 de septiembre de 2024

Estimada participante:

Como parte de mis estudios de la Maestría en Desarrollo Humano, de la Universidad Iberoamericana, A.C. me encuentro realizando el proyecto titulado *“Inteligencia Emocional como estrategia para gestionar el estrés de las trabajadoras de INACOM de México”*, que pretende generar propuestas de intervención, desde el Desarrollo Humano, que den respuesta a áreas de oportunidad identificadas en torno a dicha temática. El objetivo del Proyecto es Contribuir al desarrollo de la inteligencia emocional en las mujeres trabajadoras de Inacom, frente al estrés

laboral, a través de la exploración de la autoestima, mediante un proceso de intervención grupal vivencial humanista.

Para ello requerimos realizar detección de necesidades, estrategias evaluación y estrategias de intervención enlistadas a continuación:

- Condiciones de trabajo
- Entrevistas individuales
- Instrumentos de evaluación pre-test y post-test (Autoreporte de *elementos significativos sobre sí mismas, relacionados con inteligencia emocional (intrapersonal) y estrés laboral*)
- Procesamientos grupales (indicadores de evaluación)
- Sensibilización Gestalt es una técnica semiestructurada, la cual tiene la intención de promover el *darse cuenta* y la responsabilización a través de la exploración de una experiencia vivencial.

Estas estrategias mencionadas anteriormente, permitirán obtener la información correspondiente para alcanzar los objetivos del proyecto de intervención.

En caso de que usted acepte participar en este estudio, tendremos en cuenta los siguientes aspectos:

Confidencialidad: Toda la información que Usted nos proporcione para el estudio y/o intervención será de carácter estrictamente confidencial, será utilizada únicamente por el equipo de investigación del proyecto y no estará disponible para ningún otro propósito. Usted quedará identificada con un número y no con su nombre. Los resultados de este estudio y/o intervención podrán ser publicados con fines académicos, pero se presentarán de tal manera que no podrá ser identificada.

Beneficios: El beneficio derivado de este trabajo está relacionado con su bienestar psicosocial y el de su entorno social, más que con beneficios económicos y/o materiales.

Riesgos Potenciales/Compensación: Los riesgos potenciales que implican su participación en este estudio y/o intervención son mínimos. Si alguna de las preguntas le hicieran sentir un poco incómoda, tiene el derecho de no responderla. En todo momento estaremos atentos de su bienestar.

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

Si usted tiene alguna pregunta, comentario o preocupación con respecto al proyecto o a sus derechos como participante en este proyecto, por favor comuníquese con Ana Reyero Sosa de la Peña, responsable del proyecto, al siguiente número de teléfono 5536770304.

Consentimiento para su participación en el estudio

Yo _____ después de que se me ha explicado el objetivo de este trabajo, así como los procedimientos a seguir, mi papel como participante, mis derechos y las obligaciones de quien es responsable de este proyecto; manifiesto libre y voluntariamente mi aceptación para participar en el proyecto que aquí se hace referencia.

Nombre y firma de la
participante

Nombre y firma de la responsable del
proyecto

Anexo 7**Presupuesto**

Recursos	Costo
Tiempo de las participantes invertido en el taller	Tiempo de trabajo - Dejarían de trabajar el tiempo que se requiera para el diagnóstico y la intervención - Sería en horario laboral
Material que se use para la intervención/diagnóstico	Aprox 1,000.00 MXN - Copias, impresora, bocinas - Carteles, cartulinas - Paliacates - Equipo de cómputo - Carpetas - Televisión para proyectar la presentación de Power Point - Forms herramienta que permite realizar encuestas y genera métricas - Zoom plataforma que permite llevar a cabo las entrevistas del diagnóstico
Usar instalaciones de la oficina (luz)	Aprox 500.00 MXN por las 10 sesiones
Asesorías con expertos en autoestima	Aprox 1,500.00 MXN Se requieren dos asesorías por las 10 sesiones

Encuentros semanales	Cada semana se llevará a cabo una sesión de dos horas, serán 6 sesiones en total, lo cual implica tiempo invertido por la (s) facilitadora(s).
----------------------	--

Costo

El costo se hace por sesión presencial, y por el tiempo invertido en preparar el taller, también incluye la inversión de las facilitadoras para tener una supervisión de la intervención, así como el material requerido para las actividades. A continuación se presentan las condiciones:

- Presencial en grupo: \$4, 800. 00 MXN dividido entre 12 integrantes por sesión.
- Inversión en materiales y asesorías: \$ 3,000.00 MXN.
- Nota: Si requieren factura sería más el 16% de IVA. Es importante aclarar el método de pago y concepto con el que se va a emitir el mismo, así como cumplir con los acuerdos establecidos. El pago deberá ser realizada 50% al confirmar el servicio y 50% al cierre de este.