

**Habilidades Socioemocionales: Un acercamiento al contexto laboral de la Cooperativa  
Oceánica de Seguros S.A., con un grupo de 11 personas pertenecientes a diferentes  
departamentos en el año 2020**

Proyecto presentado en la  
División de Educación para el Trabajo  
Centro de Investigación y Docencia en Educación  
Universidad Nacional

Para optar por el grado de Licenciatura en  
Orientación

Génesis Cuadra Navarro

Angélica Mata Coto

Mariela Quesada Quirós

Junio, 2021



**Habilidades Socioemocionales: Un acercamiento al contexto laboral de la Cooperativa  
Oceánica de Seguros S.A., con un grupo de 11 personas pertenecientes a diferentes  
departamentos, en el año 2020**

Proyecto presentado en la  
División de Educación para el Trabajo  
Centro de Investigación y Docencia en Educación  
Universidad Nacional

Para optar por el grado de Licenciatura en  
Orientación

Génesis Cuadra Navarro  
Angélica Mata Coto  
Mariela Quesada Quirós

**Junio, 2021**

**Habilidades socioemocionales: Un acercamiento al contexto laboral de la Cooperativa  
Oceánica de Seguros S.A., con un grupo de 11 personas pertenecientes a diferentes  
departamentos en el año 2020**

Génesis Cuadra Navarro

Angélica Mata Coto

Mariela Quesada Quirós

APROBADO POR:

Tutor del Trabajo Final de Graduación

M.Ed. German González Sandoval

Lectora

MAD.EB. Shirley Núñez Abarca

Lector

M.Sc. Josué Jiménez Ulate

Firmado por ANA LIDIETH MONTES RODRIGUEZ (FIRMA)

PERSONA FISICA, CPF-01-1009-0248.

Fecha declarada: 16/07/2021 11:26 AM

Representación del Decanato

\_\_\_\_\_  
M.Ed. Ana Lidieth Montes Rodríguez

Representante Dirección de Unidad Académica

M.Sc. Víctor Villalobos Benavides

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

## **Dedicatoria**

A nosotras tres, que siempre creímos y confiamos en realizar la presente investigación juntas, y a pesar de las dificultades logramos el sueño de poder llevar la disciplina de la Orientación de una manera distinta. Gracias por que pudimos demostrar que trabajar en equipo fue la mejor decisión para concretar un proyecto como este.

## **Agradecimiento**

A la Universidad Nacional de Costa Rica, por ser nuestra escuela formadora en la disciplina de la Orientación. A la Dra. Mercedes Gómez Salgado, por ser la encargada de acompañar nuestro proceso de aprendizaje en Investigación. Al M.Ed. German González Sandoval por dirigir la tutoría, y por ser apoyo fundamental en este proceso. A la Cooperativa Oceánica de Seguros S.A., a nuestra persona contacto y a las personas participantes, por permitirnos la oportunidad de ejecutar y dar a conocer la disciplina de la Orientación en un ambiente poco estudiado.

Génesis Cuadra Navarro, Angélica Mata Coto, Mariela Quesada Quirós

A Dios, por la salud y la oportunidad de vivir esta experiencia. A mi familia, mis papás y hermana, por ser mi apoyo incondicional durante mi proceso universitario y por motivarme a seguir creciendo como persona y profesional. A mis compañeras y amigas Angélica Mata y Mariela Quesada, por ser apoyo y ánimo durante toda la universidad.

Génesis Cuadra Navarro

A Dios y a la Virgen de Fátima, a quienes consagré mi carrera. A mis padres, porque por ustedes pude estudiar. A mis hermanas, por ser parte importante de esto. A mi prometido, quien fue siempre mi apoyo durante todo este proceso. A mis colegas Génesis y Mariela, por ser compañeras y amigas tan especiales y por creer siempre en este proyecto.

Angélica Mata Coto

Primeramente, a Dios por ser mi guía y fuerza en este camino, a mi familia, especialmente mi madre, por ser el motor más grande que me ha impulsado a lo largo de mi vida. Y a mis compañeras, colegas y amigas Angélica y Génesis. Gracias a ellos he culminado uno de mis sueños más importantes en el ámbito personal y profesional.

Mariela Quesada Quirós.

## Resumen

Cuadra, G. Mata, A. Quesada, M. (2020). *Habilidades Socioemocionales: Un acercamiento al contexto laboral de la Cooperativa Oceánica de Seguros S.A., con un grupo de 11 personas pertenecientes a diferentes departamentos, en el año 2020.*

El tema de habilidades socioemocionales ha existido de manera latente en el sector empresarial, sin embargo, se continúan presentando dificultades en las relaciones interpersonales. Este proyecto fue realizado en la Cooperativa Oceánica de Seguros, conformada por un grupo de 77 colaboradores, sin embargo, la población participante fue de 11 personas adultas entre los 25 y 32 años, siendo cuatro mujeres y siete hombres. Por lo que, en el propósito general potenciamos las habilidades socioemocionales de los colaboradores y las colaboradoras de la Cooperativa Oceánica de Seguros para una calidad de vida integral en el contexto laboral. Utilizando el paradigma naturalista, el enfoque fenomenográfico y el diseño Investigación Acción Participativa y a partir de esta metodología se realizó un diagnóstico con el fin de identificar las habilidades a ejecutar mediante un proceso Orientador, utilizando la modalidad taller, bajo el enfoque Terapia Racional Emotivo Conductual (TREC). Dentro de los resultados, la población reconoció la importancia de las habilidades socioemocionales en su vida tanto laboral como personal, social, alcanzando una conciencia emocional. Por lo tanto, se concluye que existió un proceso de adquisición de dichas habilidades y como principal recomendación es dirigida a los profesionales en Orientación a investigar en temas de habilidades socioemocionales para posicionarnos en escenarios no tradicionales y crear insumos teóricos desde esta disciplina.

**Palabras claves.** Habilidades socioemocionales, autocontrol, resiliencia, trabajo en equipo, clima organizacional, satisfacción laboral, bienestar general.

## Tabla de contenido

Página de firmas	
Dedicatoria	
Agradecimientos	
Resumen	v
Tabla de contenido	vi
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
Lista de abreviaturas	xi
<b>Capítulo I</b>	<b>1</b>
<b>Introducción</b>	<b>1</b>
Problema identificado	1
Antecedentes	4
Justificación	16
Propósito general y específicos del proyecto	17
Descripción general del escenario	18
<b>Capítulo II</b>	<b>19</b>
<b>Referente conceptual</b>	<b>19</b>
Habilidades socioemocionales.	21
Contexto laboral.	30
Calidad de vida laboral.	30
Disciplina de la Orientación	31
<b>Capítulo III</b>	<b>32</b>
<b>Metodología</b>	<b>32</b>
Paradigma	33

Enfoque	33
Diseño	34
Explicación del proceso metodológico del diagnóstico	34
Propósito general y específicos del diagnóstico	35
Propósito general.	35
Propósitos específicos.	35
Población participante del diagnóstico	35
Instrumentos de recolección de la información del diagnóstico	36
La entrevista cualitativa.	36
Grupo focal.	38
Presentación y análisis de resultados del diagnóstico	39
Explicación del proceso metodológico del proyecto	50
Cronograma	53
Planeamientos del proyecto	53
<b>Capítulo IV</b>	<b>59</b>
<b>Descripción de la propuesta</b>	<b>59</b>
<b>Capítulo V</b>	<b>60</b>
<b>Informe de resultados de la propuesta</b>	<b>60</b>
Habilidad autocontrol	61
Habilidad Resiliencia	68
Habilidad trabajo en equipo	89
<b>Capítulo VI</b>	<b>94</b>
<b>Discusión y análisis de resultados</b>	<b>94</b>
Categoría autocontrol	95
Subcategoría Autoconciencia.	95
Subcategoría Autorregulación.	97

Subcategoría Motivación.	98
Categoría Resiliencia	100
Subcategoría Percepción y Comportamiento.	100
Subcategoría eventos estresores.	102
Subcategoría adaptación al cambio.	104
Categoría trabajo en equipo	106
Subcategoría roles de comunicación.	106
<b>Capítulo VII</b>	<b>109</b>
<b>Conclusiones y recomendaciones</b>	<b>109</b>
Conclusiones	109
Recomendaciones	111
Referencias	113
<i>Apéndices</i>	120
Apéndice A	120
Apéndice B	121
Apéndice C	124
Apéndice D	134
Apéndice E	135
Apéndice F	136
Apéndice G	136
Apéndice H	138
Apéndice I	138
Apéndice J	139
Apéndice K	141
Apéndice L	142

## Índice de tablas

Tabla 1.	
<i>Comparación habilidades blandas vs habilidades socioemocionales</i>	15
Tabla 2	
<i>Cronograma de ejecución de sesiones taller</i>	54
Tabla 3	
<i>Planeamiento 1 (Introducción)</i>	55
Tabla 4	
<i>Planeamiento 2 – “Inicio del cambio” (Autocontrol)</i>	56
Tabla 5	
<i>Planeamiento 3- “la resiliencia me hace crecer” (Resiliencia)</i>	56
Tabla 6	
<i>Planeamiento 4- “Juntos alcanzando el éxito” (trabajo en equipo)</i>	58
Tabla 7	
<i>Planeamiento 5- “Habilidades Socioemocionales (cierre)</i>	59
Tabla 8	
<i>Resultados plataforma virtual: Plan de mejora</i>	63
Tabla 9	
<i>Cuestionario plan de mejora</i>	70
Tabla 10	
<i>Resultados plataforma virtual: Que rol juego en mi vida</i>	91

## Índice de figuras

<i>Figura 1:</i> Desarrollo histórico de la definición habilidades	8
<i>Figura 2:</i> Temas abordados de la investigación "Me gusta tu idea".	9
<i>Figura 3:</i> Organigrama de la Cooperativa Oceánica de Seguros.	19
<i>Figura 4:</i> Fundamentos de la TREC y Orientación. Elaboración propia	21
<i>Figura 5:</i> PRACTICE. Socioemocional skills. Elaboración propia	25

## Lista de abreviaturas

CCSS	Caja Costarricense de Seguro Social
CICAP	Centro de Investigación y Capacitación de Administración Pública
CONARE	Consejo Nacional de Rectores
FEMEPA	Federación Provincial de la Pequeña y Mediana Empresa del Metal y Nuevas Tecnologías de las Palmas
IFTF	Instituto para el Futuro
ISFOL	Instituto para el Desarrollo de la Formación Profesional de los Trabajadores
NCDA	Asociación Nacional del Desarrollo Profesional
OCDE	Organización para la Cooperación Económica y el Desarrollo
OMS	Organización Mundial de la Salud
OPEA	Orientación Profesional para el Empleo y la Asistencia para el Autoempleo
STEAM	Ciencia, Tecnología, Ingeniería, Arte y Matemática
TREC	Terapia Racional, Emotivo y Conductual
UE	Unión Europea

## Capítulo I

### Introducción

#### Problema identificado

La temática de habilidades socioemocionales ha existido de manera latente en el sector empresarial, sin embargo, desde la década de los 2000 se ha visualizado como una necesidad en las compañías, ya que, a pesar de que existe una contratación por “habilidades duras” (grados académicos, cursos técnicos, idiomas, entre otros), se continúan presentando dificultades en las relaciones interpersonales dentro del ámbito empresarial. Esto debido a que ha existido una atención central y prioritaria en lo laboral y económico, sin embargo, también es importante tener en consideración aspectos propios del colectivo empleador (la personalidad, experiencias, historia de vida, entre otros).

Asimismo, surge actualmente la exigencia de la IV Revolución Industrial, realizando transformaciones en diferentes escenarios como el educativo, familiar, personal y el laboral; en este último Goleman (1998) se refiere que en el siglo XXI en las empresas y organizaciones surgen cambios a nivel tecnológico, económico, organizacional; sin embargo y debido a las constantes demandas que se encuentran en el mundo, prevalece que la inteligencia emocional es una necesidad en todas las áreas del ser humano (física, personal, social, ambiental y laboral).

Por lo tanto, el cambio al ser una de las características presente a lo largo de la vida de las personas se visualiza la inteligencia emocional como una herramienta fundamental para adquirir mecanismos necesarios que surgen de acuerdo con la época y situación en la que se encuentre, es así como “la transformación de la vieja estructura organizativa del organigrama jerárquico en una red mandálica [*sic*] y la creciente importancia del trabajo en equipo revaloriza el peso de habilidades tradicionales como el establecimiento de vínculos, la influencia y la colaboración” (p.431)

Es decir, es primordial centrarse en el área socioemocional partiendo desde una visión humanística, beneficiando al personal y a la empresa generando una calidad de vida integral.

Para obtener una mejor visión de lo descrito anteriormente, se indagan resultados que demuestran la necesidad de fortalecer las habilidades socioemocionales en las empresas. A nivel

internacional; Rodríguez (2017), menciona que el 85% del éxito en el trabajo proviene de destrezas blandas y solo el 15% del éxito laboral proviene de habilidades y conocimientos técnicos. Vargas y Carzoglio (2017) señalan que las habilidades socioemocionales son las más valoradas por los ejecutivos, por lo tanto, el 90% de los empresarios y las empresarias encuestadas demuestran tener dificultades para encontrar las destrezas que su compañía requiere, y a la vez, contratar trabajadores y trabajadoras.

A nivel nacional, Garza (2018) menciona que, un 4,3% de las empresas multinacionales considera la falta de destreza en habilidades blandas [*sic*], una de las razones por las que la mano de obra nacional no satisface sus necesidades productivas y de desarrollo. Asimismo, Rodríguez (2017), cita un informe del Consejo Nacional de Rectores (CONARE), en el cual, presenta la opinión de las jefaturas acerca de la formación y desempeño de las personas graduadas en universidades públicas, en este se encuentra que el manejo del idioma inglés es una competencia de menor importancia para una persona empleada a nivel nacional y por el contrario, son las habilidades blandas como trabajo en equipo, capacidad para trabajar y organizar tiempo, y capacidad para identificar y resolver problemas, las competencias más importantes valoradas.

Y a pesar de visualizarse la necesidad de habilidades blandas [*sic*] dentro del sector empleador, Rueda (2014) expone que se ha aumentado las incapacidades otorgadas por la Caja Costarricense del Seguro Social (CCSS), generadas por el estrés laboral, tales como fibromialgia, cuadros de ansiedad, depresión, dolores en articulaciones y contracturas. Lo que proyecta que se siguen presentando situaciones que repercuten en la salud mental de las personas en el sector empresarial.

Con lo anteriormente analizado, la intervención de la persona trabajadora se ha caracterizado por una especial atención a una dimensión física; no obstante, esta debe de verse desde una perspectiva integral; es decir contemplar sus áreas emocional- personal, y social. Tal y como lo menciona Pereira (2012):

Muchas veces los médicos no encuentran la razón de los síntomas que sufren sus pacientes, porque solo fijan su atención el cuerpo físico. Sin embargo, está demostrado que cuando las personas viven en un ambiente donde se produce un alto nivel de exigencias, que produce estrés, porque el tiempo no alcanza para realizar todas las tareas, aparecen diversos

síntomas de enfermedades que llegan ser muy reales. Si la medicina se dirige solo a los síntomas somáticos y no a una mejor distribución y concepción del tiempo, los resultados no serán permanentes. (p.182)

Es por esto por lo que la salud mental es necesaria incluirla como una prioridad, ya que en el año 2017 la Organización Mundial de la Salud informó que “más de 300 millones de personas en el mundo sufren depresión, un trastorno que es la principal causa de discapacidad, y más de 260 millones tienen trastornos de ansiedad” (párr. 1).

Esto ha sucedido debido a la diferencia entre la época actual a las anteriores, tal y como lo menciona Yerodia citado por Pereira (2012):

Antiguamente, el entorno de las personas y su relación con este eran menos complejos. La estructura familiar era bastante estable y, con frecuencia, se vinculaba a un lugar geográfico, donde encontraba, casi todos los elementos necesarios para su subsistencia. La evolución de las costumbres, los procedimientos, los valores y las creencias e ideas era relativamente lenta. La familia, la escuela, la iglesia y la comunidad contribuían a mantener esa estabilidad, al transmitir, valores, costumbres y tradiciones que servían de marco de referencia y proporcionaban seguridad a sus miembros (p.182).

En conclusión, para alcanzar un ambiente laboral en el que el personal se desempeñe de acuerdo con los objetivo que la empresa quiere alcanzar, es importante tomar en consideración que al trabajar con personas se contratan además, sus diferentes historias de vida, personalidades, experiencias y factores externos, esto al sumarse con la ejecución de funciones genera un posible estrés y presión dentro de la empresa, lo cual desarrolla un sistema complejo, por lo que es fundamental crear un equilibrio entre las necesidades del sector empleador como el de las empresas.

Este trabajo imprescindible que brinda las habilidades socioemocionales no solo radica en el bienestar de la persona, sino, colabora a mejorar la estructura de una empresa, como se ha mencionado anteriormente el trabajo de la salud mental va a permitir un progreso en todas las áreas del ser humano y por ende, el desempeño laboral será más exitoso; las estadísticas por enfermedades dentro del trabajo se lograrían disminuir, así como las incapacidades, generando una estabilidad económica en el sector empresarial.

Es así como el papel de la persona profesional en Orientación es fundamental dentro de estos cambios constantes que actualmente suceden, ya que esta actúa como agente de cambio, tomando en cuenta las transformaciones que exige el mundo actual para generar una intervención que promueva un desarrollo de habilidades para un bienestar general. Por tanto, la Orientación desde el contexto laboral, tal y como lo menciona Murillo (2014): “radica en la necesidad de contar con profesionales emocionalmente equilibrados, lo cual les permitiría hacer frente a las exigencias propias de trabajar en equipo o bajo distintos niveles de presión” (p.258)

De acuerdo con lo mencionado anteriormente, el problema se formula de la siguiente manera: ¿Cómo es el desarrollo de las habilidades socioemocionales del personal empleador de la Cooperativa Oceánica de Seguros dentro del contexto laboral?

### **Antecedentes**

En el tema de habilidades socioemocionales es importante conocer los acontecimientos que han ido plasmando el proceso de la calidad de vida laboral, los cuales son: *producción, bienes y servicios*.

El primer acontecimiento que trascendió fue la Primera Revolución Industrial en el siglo XVIII; según Rodríguez (2015), inició en Inglaterra, al surgir la necesidad de trabajar en fábricas; los hombres que en este tiempo histórico fueron los que comenzaron a trasladarse hacia la ciudad, dejando a sus familias y labores basadas en la agricultura, la ganadería y la producción artesanal; lo cual propició un acelerado proceso de urbanización, el desarraigo y otros problemas socioeconómicos que alteró profundamente las estructuras económicas y sociales.

Debido a esa rapidez en la industria por contratar personal, inicia la Segunda Revolución Industrial en el siglo XIX, cuando se encuentra que, las fábricas no ofrecían un adecuado servicio; ya que, durante la jornada laboral eran sometidos a extenuantes horas de trabajo sin condiciones de higiene y seguridad, percibiendo bajos salarios, careciendo de derechos laborales y de seguros de jubilación. La clase obrera fue tomando conciencia de su situación y se organizó para luchar contra las injusticias que sufría, esto mediante huelgas y protestas para alcanzar la igualdad de condiciones laborales.

Una vez formada una estructura de trabajo y las empresas, se da una nueva transformación con la llega del internet y la tecnología, dando origen a la Tercera Revolución Industrial, en el siglo XX. Como lo menciona González (2017), serán las continuas innovaciones tecnológicas las

que establezcan las características que se demandan del empleo en cada momento, para lo cual se requiere una mayor flexibilidad en los puestos de trabajo, así como en las competencias que se necesitarán; por lo que se empezó a contratar personal de acuerdo con sus destrezas, capacidades y experiencia laboral, lo cual generó nuevas industrias y empleos.

A pesar de la existencia de cambios en la tecnología y el internet, surge en el siglo XXI una nueva revolución en la que actualmente nos encontramos, conocida como *Revolución 4.0*, la cual representa una fusión en el mundo físico, digital y biológico, en el cual el ser humano está iniciando un proceso de adaptación y flexibilidad.

Al realizar este repaso histórico en el sector empresarial, se ha podido evidenciar en las dos primeras revoluciones, que la estructura de vida del ser humano era ser reclutado en una fábrica, con el único objetivo de trabajar en funciones específicas y llevar sustento a su hogar. En contraparte, surge un cambio en el siglo XXI, el cual consiste en la inexistencia de una estructura en el trabajo, esto ha implicado en el ser humano una constante adaptación, lo que conlleva un reto personal-social; es decir, dichos cambios históricos generaron un impulso de superación en un mundo competente y cambiante, por lo que, las habilidades socioemocionales forman parte no solo del curriculum, si no para la vida.

Durante las revoluciones anteriormente mencionadas, surgen diferentes investigaciones, teorías y enfoques que han mostrado la importancia de conocer aspectos que surgen necesarios analizar en las personas trabajadoras dentro de las organizaciones que a continuación se muestran.

Iniciando con Daniel Goleman, en su libro “Working with emotional intelligence” (1998), quien propone un marco de competencias emocionales que se derivan del concepto de inteligencia emocional, dividiéndolas en competencias personales y sociales; las primeras hacen referencia a la autoconciencia, autorregulación y motivación; y las segundas se enfocan en la empatía y las habilidades sociales. Cabe rescatar, que el mismo autor considera que el tener una inteligencia emocional adecuada no garantiza que la persona posea las competencias necesarias para una interacción laboral exitosa; por el contrario, la inteligencia emocional es la capacidad para lograr aprender dichas competencias.

De acuerdo con la investigación “Competencias laborales y formación Universitaria”, realizada por Vargas, Romero y Barrios (2005), se comprobó que, al involucrar el modelo de rasgos y factores, las empresas presentaban mejores resultados de producción. En dicha

investigación se muestra cómo la palabra competencia comienza a desarrollarse en los años 70 en diferentes países como Estados Unidos, Inglaterra, Francia y, en cierta medida, México.

En estos países surge la conceptualización y aplicación del conjunto de saberes que constituyen las competencias necesarias y requeridas en las empresas; iniciando por el saber ser, este se refiere a los conocimientos, como lo es la formación académica y la experiencia laboral, seguidamente el saber hacer, este se basa en los procedimientos, es decir, el cómo llevar a cabo las tareas y funciones propias de la empresa, y por último, el saber estar, que contiene las actitudes para la adaptación e interacción en el área de trabajo.

Continuando con Vargas, et al (2005), las competencias laborales inician aplicándose como enfoque, el cual surgió en el Reino Unido en 1986, y posteriormente, fue asumido por Australia, en 1990, y México, en 1996, como políticas impulsadas por el gobierno para mejorar la competencia en el sector económico; y en los países de Estados Unidos, Canadá Japón y Brasil, surgen por iniciativa de empresarios y el sector empleador para el mismo fin.

Al darle la importancia de formación de competencias en el ámbito laboral, Mertens (2000) fundamenta que se necesita visualizar este tema desde dos enfoques, *el estructural*, este se basa en que las competencias deben ir más allá de una enumeración de atributos para un puesto laboral, y añade que no se refieren únicamente al conocimiento, sino desde una manera integral. Por otro lado, el *enfoque dinámico*, se muestra necesario enfatizar en las competencias que deben tener las organizaciones o empresas. Es decir, crear una cultura de competencias, adquiridas tanto para la persona, como para la empresa.

De esta manera, se ha definido y trabajado el tema de las competencias como un requisito para obtener un empleo. Sin embargo, con el pasar de los años y la experiencia de las empresas, este término se ha ido transformando en habilidades, para lo cual Grisi (2014), considera que existen dos tipos: *las habilidades blandas y las habilidades duras*; entendiéndose las primeras, como el desempeño cognitivo que permite un desarrollo tanto a nivel personal como social, siendo este un aspecto fundamental en el trabajo, debido a que contribuye a un ambiente laboral sano, creando bienestar tanto para la empresa como para las personas empleadas; mientras que las habilidades duras, hacen referencia únicamente a los conocimientos de la carrera profesional u ocupación.

Con respecto al término de habilidades blandas se ha ido modificando a través de los años. De acuerdo con la investigación “Definition, development, assessment of softskills and their role

for the quality of organizations and enterprises”, realizada por Cimatti (2016), expone diferentes definiciones que a continuación se presentan.

Iniciando con la Organización Mundial de la Salud (OMS) (1993), propone la definición de habilidades para la vida, haciendo referencia a la toma de decisiones, la resolución de conflictos, el pensamiento creativo, la comunicación, las habilidades interpersonales, la autoconciencia, y el manejo del estrés.

Por otro lado, el Instituto para el Desarrollo de la Formación Profesional de los Trabajadores (ISFOL) (1994-1998), define a las habilidades transversales, como habilidades útiles para diagnosticar, relacionarse con otras personas, enfrentar situaciones del entorno y resolver conflictos.

Seguidamente, la Organización para la Cooperación Económica y el Desarrollo (OCDE) (2003), lo define como: *competencias clave para una vida exitosa y una sociedad bien funcional*, haciendo referencia a la utilización de herramientas de manera interactiva, la dinámica en un grupo socialmente homogéneo y actuar de manera autónoma.

La Unión Europea (UE) (2016), concibe las *competencias clave para el aprendizaje a lo largo de la vida*, como la capacidad de comunicación, las competencias matemáticas y básicas en ciencia y tecnología, competencias sociales, sentido de emprendimiento y la expresión cultural.

También, Tuning Educational Structures en el año 2008 define las *competencias genéricas* como competencias instrumentales, interpersonales y sistémicas.

La Organización para la Cooperación Económica y el Desarrollo (OCDE) citada por Ananiadou y Claro (2009), por su parte considera que las habilidades del siglo XXI hacen referencia a la información, la comunicación, la colaboración e interacción virtual y la ética.

Asimismo, el Instituto para el Futuro (IF) (2011) expone las *habilidades de trabajo futuro del 2020*; se definen como transdisciplinareidad, creación de sentido, pensamiento novedoso y adaptativo, inteligencia social, nueva alfabetización mediática, pensamiento computacional, gestión de carga cognitiva, competencia intercultural, diseño de mentalidad y colaboración virtual. Bassi, Busso, Urzúa, Vargas (2012), consideran las *habilidades socioemocionales* como aquellas relacionadas con el comportamiento y los rasgos de personalidad. Se ha demostrado que en estas inciden aspectos externos como la familia y la escuela pero que pueden ser modificadas.

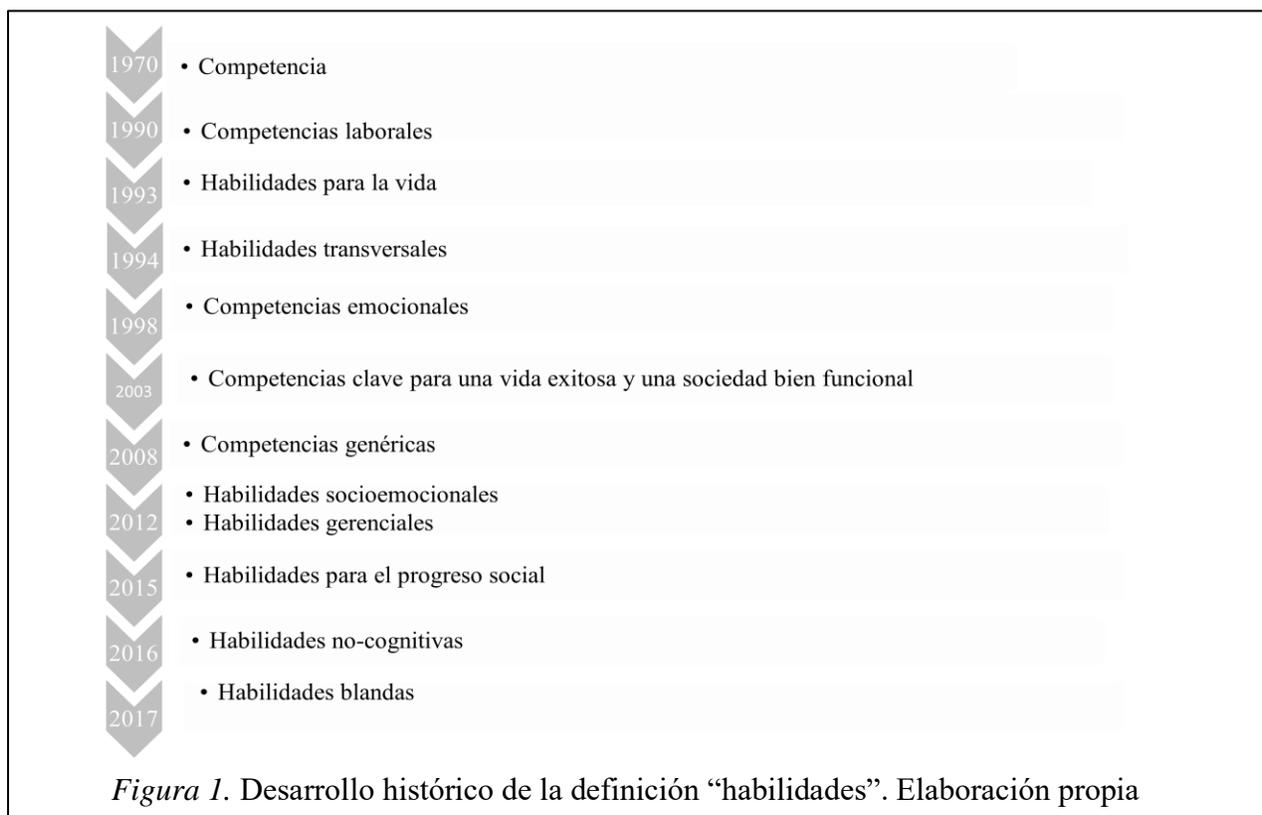
Además, Arroyo (2012), expone el término de habilidades gerenciales como la capacidad de lograr, identificar características propias y de los otros, para no sólo aplicarlas, sino, mejorarlas,

refiriéndose al ámbito laboral específicamente; por lo que, conocer y llevar a cabo las habilidades gerenciales como liderazgo, inteligencia emocional y trabajo en equipo permitirán la excelencia con los jefes para alcanzar los objetivos personales y grupales.

La OCDE (Organización para la Cooperación Económica y el Desarrollo) en el año 2015, propone el término *habilidades para el progreso social*, estas se definen como un conjunto equilibrado de habilidades cognitivas, sociales y emocionales para tener éxito en la vida moderna. Además, añade que su capacidad para lograr objetivos, trabajar efectivamente con otros y manejar emociones será esencial para afrontar los retos del siglo XXI.

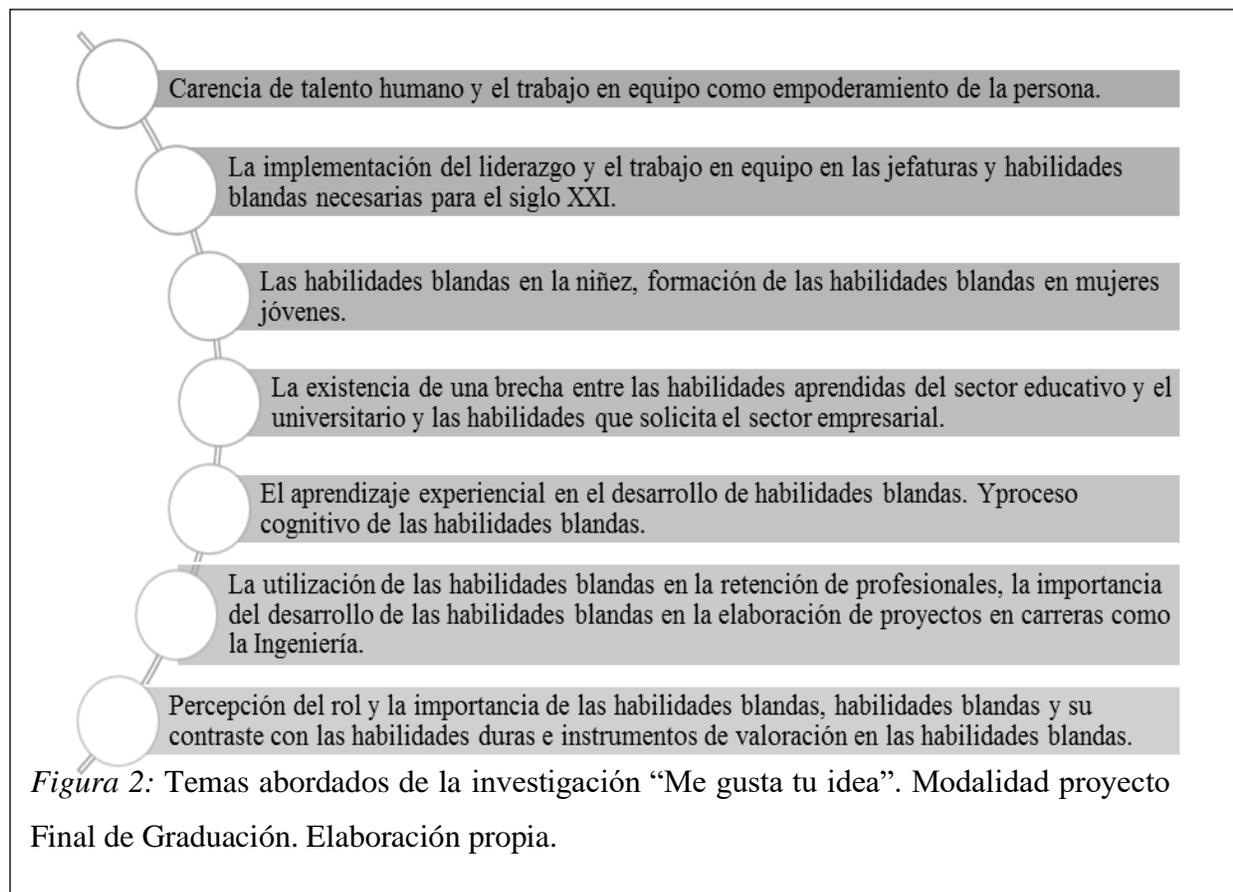
Para el año 2016, Ortega expone las *habilidades no-cognitivas* refiriéndose a la capacidad que tiene la persona para relacionarse, comprender y manejar las emociones, lo cual, en el momento de resolver un problema, dichas habilidades permitirán enfrentarlo de manera creativa y constructiva.

Por otra parte, Magro (2017), investiga si realmente las habilidades blandas se desarrollan desde lo no-cognitivo. Sin embargo, concluye que estas deben pasar por un proceso en el que es necesario utilizar la inteligencia emocional para desarrollarlas, es decir, se trabaja desde el aspecto cognitivo para poder adquirirlas, por lo tanto, estas son igual o más complicadas de adquirir que las habilidades duras.



De acuerdo con lo investigado y expuesto anteriormente, se logra visualizar que existe cierta incoherencia en relación con el término de habilidades blandas y su concepción, debido a que este se ha ido transformando a lo largo de los años; por lo que algunos autores coinciden en el hecho de la expresión “*habilidades blandas*”, el cual, no está del todo correcta, debido a que lo blando hace referencia a la simplicidad y una fácil adquisición, sin embargo, las habilidades connotan una mayor complejidad, requiere de un aprendizaje, una adquisición y una implementación.

Por lo tanto, las investigaciones indagadas han reflejado una escasez en el tema de habilidades blandas, debido a que este es un aspecto nuevo que no se ha trabajado a profundidad, mostrando en la búsqueda desde el contexto internacional, cuatro tesis basadas en el paradigma positivista, utilizando instrumentos como cuestionarios y encuestas, además ocho tesis desde el paradigma naturalista, haciendo uso de la entrevista, observación y encuesta; por último se encontraron 4 investigaciones que corresponden al diseño mixto, utilizando entrevistas y cuestionarios.



Además, se tomaron en consideración veinte artículos y tres libros en idiomas inglés, español e italiano; tales investigaciones pertenecen a países como Chile, Perú, Italia, India, España, República Dominicana, Estados Unidos; desde las disciplinas de Administración de Empresas, Ingenierías y sus especialidades, Trabajo social. Por último, se encontró únicamente una investigación con modalidad proyecto Final de Graduación llamado “Me gusta tu idea”, con el fin de promover habilidades blandas en estudiantes pertenecientes a un centro educativo artístico en Colombia, en el año 2015.

Continuando con el ámbito internacional, de acuerdo con Grisi (2016) se realizó el congreso internacional “SoftSkills and their role in employability. New perspectives in teaching, assessment and certification”. [*Habilidades blandas y su papel en la empleabilidad. Nuevas perspectivas en docencia, evaluación y certificación*], en el Centro Residencial Universitario Bertinoro, Bologna, Italia en el año 2015, dentro de sus principales objetivos se encuentran el describir el estado de arte de las habilidades blandas, la identificación de nuevos métodos y herramientas e identificar líneas de desarrollo de tema.

El taller reunió a expertos internacionales y nacionales, junto con académicos que estudian y analizan competencias transversales, buscan un puente entre la investigación, la docencia y el empleo, en el cual fomentan estas competencias dentro de las empresas. El taller ha proporcionado un panorama completo de las habilidades blandas desde su definición hasta su expresión y aplicación en el trabajo.

Por otro lado, dentro del mismo congreso, se expuso el Proyecto europeo desarrollado por Fondazione, acerca de competencias transversales: “Mediación de habilidades blandas en instituciones de educación superior” (ModEs), cuyo objetivo fue encontrar una metodología unificada para la enseñanza de habilidades blandas a nivel de pregrado. El objetivo ayudó al colectivo estudiantil a identificar sus propias brechas en las habilidades blandas y a aprender de manera autónoma a practicarlas. Los principales resultados del proyecto son que las habilidades (asertividad, trabajo en equipo, liderazgo...) funcionaron como herramientas de autoevaluación y orientación para los estudiantes y un conjunto de aprendizajes.

Como último aspecto importante de acuerdo con el Congreso anteriormente mencionado, es el proyecto “tunning”, el cual propone algunos métodos alternativos para enseñar habilidades blandas: integración de estas en las materias de un grado, realización de seminarios y talleres durante el fin de semana destinadas a enseñar diferentes habilidades, dedicar dos semanas al

comienzo de cada semestre para entrenarlas, establecer diversas asignaturas para cada SoftSkill [*habilidad blanda*] e integrarlos en programas con diferentes maestros, que solo están dedicados a su enseñanza y dedicar un semestre completo para entrenar algunas específicas.

En el caso de Costa Rica, se encuentran dos programas similares a las habilidades blandas. El primero es el Centro de Investigación y Capacitación de Administración Pública (CICAP) (2016), este propone un programa basado en las competencias laborales, brindando capacitación a personas empleadas, acerca de competencias específicas de la profesión en la que se desempeñan, luego se realiza una evaluación de estas, con el fin de entregar un certificado, que confirme que obtiene competencias aprendidas en la formación académica, las habilidades y destrezas adquiridas con la experiencia laboral que han tenido las personas y como se desempeña en la empresa, además se afirma que el programa desde el tema de competencias laborales permite una mayor empleabilidad en el país.

El segundo programa piloto llamado Rumbo al 360°, se encuentra en el Instituto Tecnológico de Costa Rica, de acuerdo con Umaña (2019), inicia en noviembre del 2018, una formación de habilidades blandas en los y las estudiantes de ingeniería en computación, para que el desarrollo de estas genere un mejor desempeño laboral al concluir sus estudios. Al ser este un programa piloto aplicado en un periodo corto de tiempo, no se obtuvieron resultados específicos.

Asimismo, de acuerdo con lo indagado se logró identificar hallazgos, tales como:

- Desde edades tempranas la formación de habilidades blandas permite el éxito en el desempeño profesional futuro.
- A mayor implementación de las habilidades blandas, se genera un mayor nivel de plenitud mental, disminuyendo la deserción escolar.
- Las habilidades que propone al sistema educativo no corresponden a los intereses del ámbito laboral.
- Las habilidades blandas aportan a las habilidades duras la plasticidad necesaria para desarrollarse y mantenerse al día en circunstancias cambiantes.
- El adecuado desarrollo personal-social en el empleado genera el éxito empresarial.
- Las habilidades blandas ayudan a la persona a ser feliz.
- El capacitar a los jefes en habilidades blandas genera sanas relaciones laborales.
- El tema de habilidades blandas, al estar enfocado por disciplinas técnicas no se ha integrado el área socioemocional.

- Las empresas al basarse en la productividad y la calidad de servicios buscan solamente el beneficio económico.
- Las empresas que se han enfocado en el área personal lo realizan con el fin de que las personas produzcan más y en mejor calidad, omitiendo la visión real del ser humano.
- Debido a la concepción que se tiene del trabajo en las empresas, las disciplinas del área social no las consideran un escenario laboral.

Al encontrar que existe una dificultad por parte de las empresas al trabajar desde el área humana, no se visualiza una conformación de una cultura de trabajo integral en el mundo, por lo que se encuentran leyes fundamentadas solamente en el beneficio salarial de las personas y el único acercamiento al bienestar del ser humano es la salud, siempre enfocada en el área física, es decir, un servicio brindado al sector empleador en beneficio de la empresa, no existiendo normativas que exijan una salud integral, considerando el área emocional, familiar, social, espiritual y vocacional.

Además, existen dos programas en relación con las habilidades blandas aplicados desde la disciplina de la Orientación. A nivel internacional se encuentra National Career Development Association (NCDA) [*Asociación Nacional de Desarrollo Profesional*]. Se fundó en el año 1913; es la primera Asociación basada en el desarrollo profesional. La NCDA (2020, párr. 2) expone:

*NCDA is the recognized leader in developing standards for the career development profession, for the provision of career counseling programs and services, and for the evaluation of career information materials. NCDA work with licensing and credentialing bodies to support the preparation and recognition of career counselors and career development practitioners. [NCDA es el líder reconocido en el desarrollo de estándares para la profesión de desarrollo profesional, para la provisión de programas y servicios de orientación profesional y para la evaluación de materiales de información profesional. NCDA trabaja con organismos que otorgan licencias y credenciales para apoyar la preparación y el reconocimiento de los consejeros profesionales y los profesionales del desarrollo profesional.] (párr.2)*

Por otro lado, se encuentran diferentes entes relacionados al ámbito laboral, por un lado, España con la Orientación Profesional para el Empleo y de Asistencia para el Autoempleo

(OPEA), es un proyecto cofinanciado por la Unión Europea (Fondo Social Europeo), en la cual se encuentran personas especializadas en orientación, FEMEPA (2020) expone que en este proyecto:

El servicio de Orientación profesional para el empleo y asistencia para el autoempleo comprende un conjunto de acciones que pretenden mejorar la situación del demandante de empleo en el mercado laboral ofreciendo herramientas, recursos y pautas que faciliten su inserción profesional.

En el caso de Costa Rica, gracias a la iniciativa de las personas profesionales en Orientación del Ministerio de Educación Pública (MEP), se lleva a cabo un abordaje educativo para estudiantes de primaria y secundaria en relación con las habilidades blandas; específicamente utilizan el sistema STEAM, sus siglas traducidas al inglés significan: Ciencia, Tecnología, Ingeniería, Artes y Matemáticas; este sistema se basa en incluir dentro de la malla curricular un aprendizaje en el desarrollo de habilidades que faciliten el autoconocimiento para un desarrollo emocional sano y una toma de decisiones para la elección vocacional. Valerio (2019) explica:

Este campo de aprendizaje ha de generar los espacios para aprender del ensayo y el error, preguntar, experimentar, generar ideas y cuestionamientos ante los problemas existentes, para aportar soluciones prácticas con análisis de la aplicabilidad, el avance y la toma de decisiones implícitas. (p.40)

Además, se encuentra la Maestría Académica en Orientación con énfasis en Orientación Laboral de la Universidad de Costa Rica, en donde se promueve un acompañamiento en el contexto del trabajo, como un proceso para un bienestar integral, que es necesario abarcar en el mundo empresarial. Tal y como lo menciona Murillo (2014):

Se puede afirmar que el mundo laboral es cada vez más exigente en cuanto a la formación integral de sus futuros profesionales, ya que valora, no solo las destrezas propias de la disciplina, sino también las habilidades para la vida que estas personas posean, con lo cual las vuelven más competitivas y estables en su desempeño. (p. 251).

En cuanto a la legislación nacional, la Caja Costarricense de Seguro Social (2017), es la más cercana a visualizar el bienestar de las personas empleadas, proponiendo una normativa de

relaciones laborales, específicamente en el artículo 88 propone promover la paz laboral y conocer los distintos conflictos individuales y colectivos que se sometan a su conocimiento.

Haciendo énfasis a lo mencionado anteriormente, también la Organización Mundial de la Salud (OMS) (2017), tiene como función desarrollar iniciativas, instrumentos y métodos saludables en el lugar de trabajo, para que las empresas y otros entornos de trabajo puedan ocuparse mejor de la salud sin depender excesivamente de los servicios sanitarios profesionales, es decir, busca como resultados el disminuir las causas y consecuencias de posibles enfermedades crónicas, sin embargo, no se puede dejar de lado la salud mental y sus grandes repercusiones si no se atiende a tiempo.

Por lo tanto, existe un reglamento a nivel nacional dirigido al tema: capacitación *del empleado*, creado por la Organización Internacional de Trabajo (1943), este sugiere que las jefaturas de organizaciones deben cumplir con el artículo 284, exponiendo que será obligación de las jefaturas; permitir a las autoridades competentes la inspección periódica de los centros de trabajo y la colocación de textos legales avisos, carteles y anuncios similares, referentes a salud ocupacional y cumplir con las disposiciones legales y reglamentarias para la capacitación y adiestramiento de los trabajadores y trabajadoras, en materia de salud ocupacional. Esto quiere decir que, así como las organizaciones anteriores, surge nuevamente en las normativas el contenido del área en salud física y responsabilidades de capacitación de las jefaturas en temas para beneficio de la empresa.

Es así como, de acuerdo con la información recabada, se analiza que la temática de habilidades blandas ha existido de manera latente en las empresas, y se presume que no se ha brindado un enfoque desde el área personal social, generando consecuencias tales como el estrés, la depresión, la ansiedad, y es por esto, que surgió la necesidad de brindar información en capacitaciones, conferencias, y la creación de nuevas carreras que atienden las necesidades; sin embargo, no se han obtenido los resultados deseados, tales como relaciones laborales sanas, tanto entre los trabajadores como en las jefaturas, y la permanencia de las personas empleadas en los puestos, ya que continúan enfocándose en obtener un resultado de mayor productividad en el personal y disminuir gastos a nivel de empresa, es por esto, que el área humana y la concepción que se le ha dado a las habilidades blandas, no solamente se ha intentado para que exista un ambiente laboral sano, sino que además gracias a estas investigaciones y proyectos, se ha logrado visualizar y concebir como una herramienta necesaria para la vida, permitiendo un desarrollo

integral del ser humano, ya que, la enseñanza y práctica de dichas habilidades, promueve un mayor desenvolvimiento en el ámbito personal, familiar, social y laboral.

Como se ha mencionado anteriormente, el término de habilidades blandas ha ido cambiando de acuerdo con los diferentes autores, Rodríguez (2017) menciona que “el término de habilidades blandas proviene de una desafortunada y literal traducción de softskills, en donde no se visualiza el papel de las actitudes y los valores”. (párr. 5), es decir, las habilidades blandas se han concebido bajo una percepción de fácil adquisición, sin embargo, no se expone la importancia de un adecuado desarrollo de estas mediante un proceso. Por tal motivo para la presente investigación se considerará las habilidades socioemocionales que propone Guerra, Modecki y Cunningham, las cuales tienen el mismo significado de habilidades blandas, con la excepción que continúa la teoría de inteligencia emocional propuesta por Goleman.

Tabla 1

*Comparación habilidades blandas vs habilidades socioemocionales*

<b>Habilidades blandas</b>	<b>Habilidades socioemocionales</b>
Se adquieren con facilidad	Se adquieren mediante un proceso de aprendizaje
Generan un beneficio para la empresa	Generan un beneficio para la persona, y por ende, influyen en todas sus áreas
Basadas en un enfoque social	Basadas en un enfoque de inteligencia emocional
No se visualizan actitudes y valores	Se visualizan actitudes y valores

*Nota:* elaboración propia

Es así como el objeto de estudio se enfoca a las habilidades socioemocionales en el contexto laboral, el cual es entendido desde la concepción de Guerra, Modecki y Cunningham (2014), quienes explican la taxonomía denominada PRACTICE, esta propone diversidad de habilidades maleables que permiten a las personas realizar con eficacia las situaciones interpersonales y sociales.

Continuando con la taxonomía mencionada, Guerra, et al (2014), exponen que esta “captura las habilidades clave que los empleadores desean, es consistente con lo que se ha estudiado en la literatura de habilidades no cognitivas y proporciona orientación para las intervenciones para mejorar el éxito educativo y laboral” (p. 10).

Partiendo de esta teoría se logran visualizar las habilidades socioemocionales como parte del área personal y social, las cuales son esenciales para la interacción empresarial, implicando que el contexto laboral debe considerar una cultura integral en la que se desarrolle una combinación correcta entre personas, habilidades, procesos y tecnología, siendo la única forma para ejecutar eficazmente la estrategia comercial, crear valor y mejorar la vida de las personas. (Jonas Prising & Manpower Group 2018).

De esta manera se plantea que el tema de investigación es: *Habilidades socioemocionales: Un acercamiento al contexto laboral de la Cooperativa Océánica de Seguros S.A.*

### **Justificación**

La constante transformación tanto en las empresas como en el trabajo ha generado un cambio en la contratación del sector empleador, y en el mantenimiento de estas personas en los puestos, por lo que adquirir y fortalecer habilidades se ha convertido en una necesidad actual, ya que, dichos cambios se encuentran relacionados a la adaptabilidad, flexibilidad, talento humano, satisfacción personal, sentido del trabajo y calidad laboral; por lo tanto conllevan el reto de desarrollar la combinación correcta entre personas, habilidades, procesos y tecnología es la única forma para ejecutar eficazmente la estrategia comercial, crear valor y mejorar las vidas de las personas (Manpower Group, 2018).

Es así como en el sector empresarial se están dando cuenta del hecho que, incluso la capacitación en habilidades más costosa no genera los resultados deseados. Al aplicar un tema de manera individual o fragmentada sin tomar en cuenta una teoría especializada y enfocada en el ser humano, puede tender a no alcanzar los resultados que las jefaturas desean; por lo que la inteligencia emocional en individuos y organizaciones está emergiendo como el *ingrediente* faltante para la resolución de la problemática actual (Goleman, 1998).

Por tal razón la investigación planteada se enfoca en la temática de habilidades socioemocionales, tomando en cuenta la inteligencia emocional como un requerimiento más para alcanzar un desarrollo de dichas habilidades de manera integral, es así como el acercarse al contexto laboral desde la Orientación, permite una visión enfocada en el ser humano, y puede

brindar un desarrollo personal dentro del contexto, iniciando desde los procesos básicos en los que esta disciplina se fundamenta, los cuales según Pereira (2012) son el autoconocimiento, el conocimiento del medio, la toma de decisiones y el compromiso social y ecológico, ya que, desde estos fundamentos pueden “ofrecer condiciones que favorezcan el crecimiento y desarrollo personal y vocacional, para que las personas enfrenten las diferentes situaciones y resuelvan conflictos que se presentan en su vida cotidiana” (p.148).

Es así, como esta disciplina comprende el panorama que existe, desde una perspectiva integral y toma en consideración las necesidades, fortalezas situaciones del colectivo trabajador, tales como situaciones de crisis, situaciones personales, familiares y laborales que estén influyendo en un desarrollo del bienestar personal, desde este escenario se puede abordar desde la especialidad de Orientación laboral, ésta según Jiménez (2017):

Busca promover las competencias para el desarrollo y bienestar laboral de la persona trabajadora desde los diferentes entornos en la que esta interactúa y, a la vez, apoyar las organizaciones a ser lugares más productivos y con sentido humano, por medio de la creación de las condiciones en los entornos laborales que faciliten ese desarrollo y bienestar personal, y de la comunidad. (p.14).

Por tanto, la Orientación permite atender desde una educación emocional, fomentando las habilidades que una persona requiere para obtener una calidad de vida; y esto se verá reflejado en todos los contextos en los que éste interactúe, por ende, desde el ámbito personal, se va desarrollando un bienestar laboral dentro de la empresa.

### **Propósito general y específicos del proyecto**

#### **Propósito general**

- Potenciamos las habilidades socioemocionales de los colaboradores y colaboradoras de la Cooperativa Oceánica de Seguros para una calidad de vida integral en el contexto laboral.

#### **Propósitos específicos**

- Fortalecemos la habilidad de resiliencia para una toma de decisiones oportunas.
- Favorecemos las habilidades del autocontrol para una calidad de vida integral.

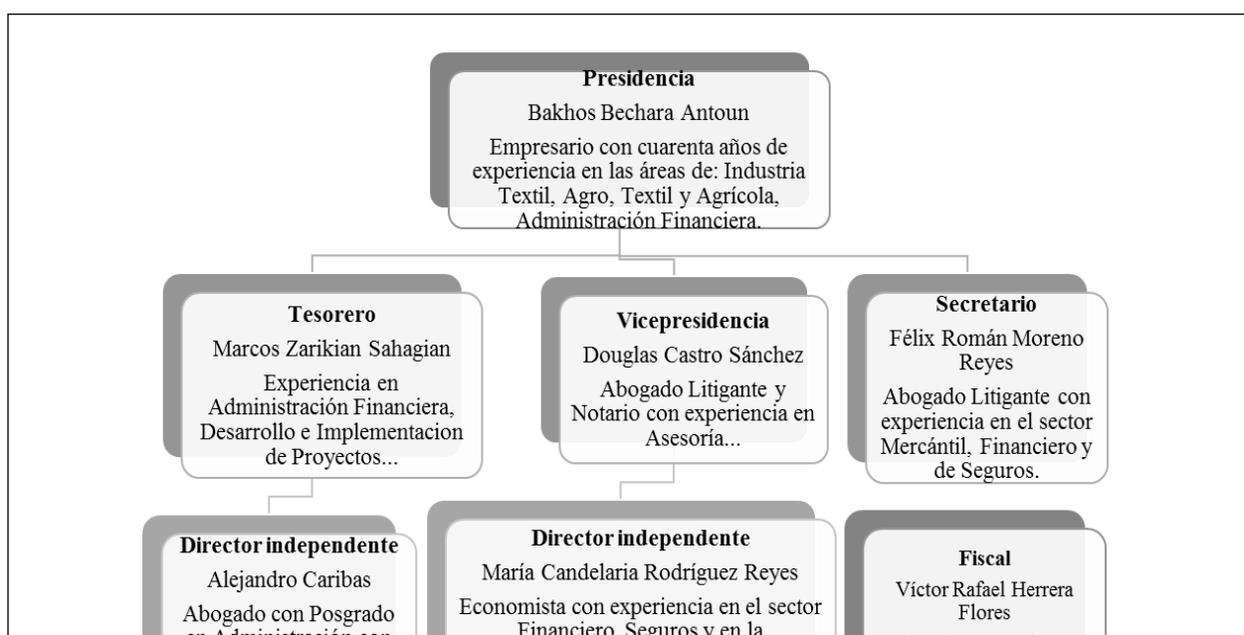
- Fomentamos la habilidad del trabajo en equipo para una calidad de vida integral.

### Descripción general del escenario

Como parte del proceso, se considera importante efectuar una delimitación del contexto, para conocer y comprender aún más las características de la población. La Cooperativa Oceánica de Seguros, está conformada por un grupo de 77 colaboradores, encontrándose divididos en diferentes departamentos, para una totalidad de nueve áreas de trabajo: técnico, indemnizaciones, comercial, tecnología, administración y finanzas, servicios generales, auditoría, oficialía de cumplimiento y la vicepresidencia.

Por otro lado, se considera parte esencial de la delimitación de la población, el realizar una descripción general de la empresa; enfocada en la diferenciación del negocio a través de productos orientados a las necesidades de los clientes, servicio eficiente con procesos certificados y con fuerte apoyo tecnológico, garantizando rentabilidad. En donde su misión consiste en la protección y tranquilidad para cada uno de los costarricenses, mediante una experiencia aseguradora innovadora, y su visión enfocada el contribuir al bienestar del país mediante la generación de una cultura de prevención, así como la ejecución de las mejores prácticas y servicios.

Para efectos específicamente del proyecto “Habilidades Socioemocionales: Un acercamiento al contexto laboral de la Cooperativa Oceánica de Seguros”, la población participante se encuentra conformada por 11 personas adultas entre los 25 y 32 años, de los cuales cuatro son mujeres y siete son hombres, pertenecientes a distintos puestos de trabajo, entre ellas: analistas de proveeduría, administración y finanzas, y suscripción. Por otro lado, la mayoría de estos son vecinos de San José, en excepción de uno de ellos que pertenece a la zona de los Santos, además, en un promedio, estos llevan alrededor de 3 y 5 años de trabajar en la dicha Cooperativa.



## **Capítulo II**

### **Referente conceptual**

En relación con el presente apartado es indispensable comprender que tanto el referente conceptual como las estrategias planteadas se encuentran fundamentadas en el enfoque de Orientación llamado Orientación Racional, Emotivo, Conductual (TREC), en el cual, se incluyen aspectos filosóficos, valores, concepción humana, papel y función de los y las Orientadoras, entre otros. Naranjo (2011) menciona que parte de las premisas del autor Albert Ellis en su enfoque:

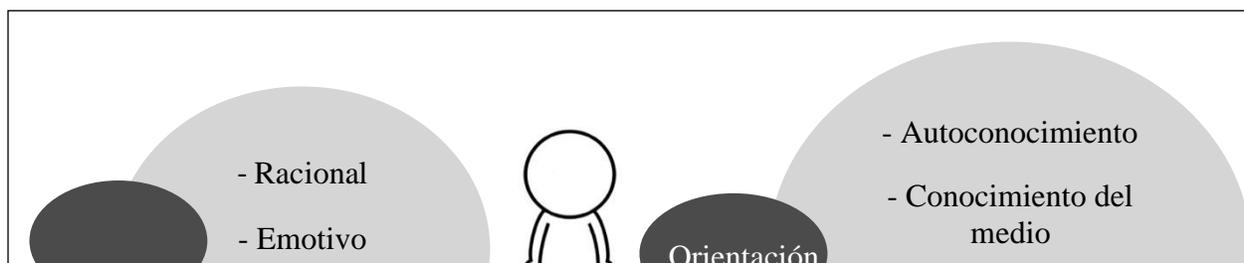
Se basa en el valor que se les otorga a las concepciones erróneas que las personas tienen acerca de ellas mismas y el mundo que los rodea, es decir, no son los hechos en sí mismos los que perturban emocionalmente, sino la interpretación que se hace de estos. (p. 30).

De este modo, se elige el enfoque TREC porque su visión radica en considerar al ser humano, un ser complejo que se encuentra en un proceso de cambio, por ejemplo, en las etapas evolutivas y en las diferentes circunstancias de sus vidas. Además, contempla las creencias y actitudes como parte de la personalidad. Por lo que, el proyecto "Habilidades Socioemocionales, un acercamiento al contexto laboral", se basa en los acontecimientos, emociones, pensamientos y conducta.

Por tal motivo, al aplicar el presente enfoque y referente conceptual a un grupo de participantes, algunos de los beneficios según Naranjo (2011. p. 146) son:

- Los miembros del grupo pueden recordarse mutuamente la importancia de aceptar la realidad y trabajar juntos para alcanzar cambios positivos.
- Al escuchar los aportes de otros compañeros (as), se puede enfrentar mejor los asuntos propios
- Observando a los otros miembros, los participantes son capaces de comprender que sí se puede cambiar, que pueden ayudarse a sí mismos y que el éxito del proceso Orientador radica en la persistencia.

Dicho proceso orientador se constituye principalmente por el autoconocimiento, el conocimiento del medio, por un compromiso social y una adecuada toma de decisiones. Estos aspectos se pueden visualizar en el desarrollo del proyecto, siendo las habilidades personales un tema de exploración y conocimiento de sí mismo, las habilidades sociales tienen más énfasis con lo exterior (oportunidades, contextos, personas cercanas), el compromiso social también se refleja en el compromiso tanto con la empresa Oceánica de Seguros, como con sus familias, compañeros, entre otros, y, por último, la toma de decisiones, la cual se encuentra influenciada por los elementos.



### **Habilidades socioemocionales.**

*Inteligencia emocional.* La inteligencia emocional forma parte esencial en el desarrollo y fortalecimiento de las habilidades socioemocionales, esto debido a que se concentra tanto en el desarrollo emocional como social. Está definida por Goleman (1998) como:

*Emotional intelligence refers to the capacity for recognizing our own feelings and those of others, for motivating ourselves, and for managing emotions well in ourselves and in our relationships. It describes abilities distinct from, but complementary to, academic intelligence, the purely cognitive capacities measured by intelligence quotient (IQ). [La inteligencia emocional hace referencia a la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y los de los demás, de motivarnos, y de manejar bien las emociones en nosotros y en nuestras relaciones. Describe habilidades distintas, pero complementarias, de la inteligencia académica, las capacidades puramente cognitivas medidas por el coeficiente intelectual (CI)] (p. 320).*

En relación con lo anteriormente mencionado, es importante comprender que la inteligencia emocional se construye a lo largo de la vida, es decir, el ser humano desde la etapa de

la niñez va a ir desarrollando habilidades y características de acuerdo con sus experiencias, educación y contexto social-familiar y de esta manera con las demás etapas; adolescencia, adultez y adultez mayor.

Una vez que la persona logre reconocer dichas habilidades, sentimientos, emociones, formas de actuar o reaccionar ante las diferentes situaciones, va a lograr un conocimiento de sí mismo (a) y de las demás personas, comprendiendo aspectos tanto positivos como aquellos que considere podrían mejorar a nivel personal y social; este conjunto de saberes es lo que se conoce como inteligencia emocional.

*Habilidades de la inteligencia emocional.* Goleman (1998) propone un marco de habilidades que provienen de la inteligencia emocional, las cuales define como:

*Emotional intelligence skills are synergistic with cognitive ones; top performers have both. The more complex the job, the more emotional intelligence matters—if only because a deficiency in these abilities can hinder the use of whatever technical expertise or intellect a person may have.* [Las habilidades de inteligencia emocional son sinérgicas con las cognitivas. Cuanto más complejo es el trabajo, más importante es la inteligencia emocional, aunque sólo sea porque una deficiencia en estas habilidades puede dificultar el uso de cualquier conocimiento técnico o intelecto que una persona pueda tener] (p. 33).

Las habilidades de la inteligencia emocional, como se ha mencionado, se fundamentan tanto en la persona como en las relaciones con los demás; por lo que Goleman (1998) las divide en:

#### I. Habilidades personales

Estas habilidades son definidas por Goleman (1998) como: *“These skills determine how we manage ourselves.* [Estas habilidades determinan cómo nos manejamos nosotros mismos]” (pp. 37-38). Las habilidades personales propuestas son (Goleman, 1998, pp. 37-38):

- Autoconciencia: conocer los estados internos, preferencias, recursos e intuiciones propias (conciencia emocional, autoevaluación precisa, confianza en sí mismo).
- Autorregulación: gestionar los propios estados, impulsos y recursos internos (autocontrol, adaptabilidad, innovación confiabilidad, conciencia).

- Motivación: tendencias emocionales que guían o facilitan el alcance de metas (impulso al logro, compromiso, iniciativa, optimismo).

## II. Habilidades sociales

Estas habilidades son definidas por Goleman (1998) como: “*These skills determine how we handle relationships*. [Estas habilidades determinan cómo manejamos las relaciones sociales]” (pp.38-39). Las habilidades sociales propuestas son (Goleman, 1998, pp. 38-39):

- Empatía: conciencia de los sentimientos, necesidades y preocupación de los demás (entender a los demás, desarrollar a los demás, orientación al servicio, aprovechar la diversidad, conciencia política).
- Habilidades de relación: Adepto a inducir respuestas deseables en otros (influencia, comunicación, manejo de los conflictos, liderazgo, catalizador del cambio, crear vínculos, colaboración y cooperación, capacidades del equipo).

Es importante mencionar que tanto las habilidades personales como las sociales se construyen de manera progresiva y le permiten al ser humano tener mejor calidad de vida, ya que, se alcanza un desarrollo sano en habilidades como autoestima, la comunicación, asertividad, motivación, entre otros.

En el caso de las habilidades personales, además de reconocer sus propios sentimientos, emociones y acciones, se logra un sano manejo de éstos, es decir, tener autocontrol para afrontar cada situación de la vida con mayor serenidad y eficacia.

Y en conjunto, las habilidades sociales abarcan las interacciones con otros individuos, (familia, amigos (as), en el contexto laboral...) en estas, se reflejan aspectos desde la expresión corporal, hasta la forma de resolver un problema. Asimismo, alcanzar un sano fortalecimiento de dichas habilidades va a permitir un asertivo desenvolvimiento y mejora en las relaciones sociales.

Se añade además, que la forma de reaccionar y actuar de cada persona no solo se va a derivar de los pensamientos y sentimientos de cada uno (a), sino, de la interpretación que se le da a estos, por lo que, es importante que desde la disciplina de Orientación se trabajen en procesos formativos que permitan comprender y realizar cambios o transformaciones en su calidad de vida;

promoviendo así un aprendizaje que visualiza la importancia de conocer las emociones, los sentimientos y pensamientos, es decir, una construcción en la conciencia emocional.

***Desarrollo de las habilidades socioemocionales.***

*Taxonomía PRACTICE.* La taxonomía PRACTICE, hace referencia a un marco de habilidades socioemocionales, en donde cada una de las letras que conforman la palabra “PRACTICE”, representan una de estas habilidades (Ver figura 4). Estas son producto de los pilares de la inteligencia emocional propuestos por Goleman. Los cuales son mencionados por Guerra, Modecki y Cunningham (2014): “Five core skills: self-awareness; self-management; social awareness; relationship skills; and responsible decision making. [Cinco habilidades básicas: autoconocimiento; autogestión; conciencia social; habilidades de relación; y toma de decisiones responsable]” (p. 3).

Guerra, Modecki y Cunningham (2014) definen las habilidades socioemocionales desde la taxonomía PRACTICE como:

*We define social-emotional skills as the broad range of malleable skills that enable individuals to navigate interpersonal and social situations effectively. These skills Will underlie the PRACTICE framework. [Definimos las habilidades socioemocionales como la amplia gama de habilidades maleables que permiten a las personas dirigirse con eficacia en las situaciones interpersonales y sociales. Estas habilidades serán la base del marco de “PRACTICE”] (p.5). Como su palabra lo dice, representan un conjunto de habilidades tanto emocionales como sociales, las cuales pueden ser adquiridas por las personas mediante un proceso de enseñanza y son consideradas esenciales para el desarrollo integral.*

P	Problem solving
R	Resilience
A	Achievement motivation
C	Control
T	Teamwork
I	Initiative
C	Confidence
E	Ethics

Figura 5. PRACTICE. Socioemocional skills. Elaboración propia.

*Habilidades desde el marco de referencia de PRACTICE.* La taxonomía PRACTICE, como se ha mencionado, se fundamenta en las habilidades emocionales propuestas por Goleman. Sin embargo, realiza algunas modificaciones en estas y propone otras. Guerra, Modecki y Cunningham (2014) mencionan:

*The PRACTICE taxonomy captures the key skills that employers want, is consistent with what has been studied in the non-cognitive skills literature and provides direction for interventions to enhance educational and employment success. [La taxonomía de PRÁCTICA captura las habilidades clave que los empleadores desean, es consistente con lo que se ha estudiado en la literatura de habilidades no cognitivas y proporciona orientación para las intervenciones para mejorar el éxito educativo y laboral] (p. 10).*

Dicha taxonomía, a diferencia de otras, enfoca sus habilidades socioemocionales específicamente en el sector laboral y en las personas pertenecientes a este, tanto jefaturas como empleados y empleadas, por lo que se considera fundamental el abordaje de estas habilidades dentro del mismo ambiente de trabajo, así como la implementación de estas desde edades tempranas, como lo es el sector educativo.

Las habilidades socioemocionales propuestas por la Taxonomía PRACTICE son (Guerra, Modecki y Cunningham, 2014, pp. 11-13):

- **Problem Solving (resolución de problemas):**

*Includes a range of discrete skills related to how individuals solve social problems. These skills are associated with specific facets of Conscientiousness. Much of the developmental and intervention work on social problem solving has emphasized an array of interconnected social information-processing skills individuals use when solving social problems (e.g., joining a group, resolving conflicts). These include attention to relevant cues, interpretation of cues and emotional reactions, goal setting and planning, access to behavioral responses from memory, evaluation of responses, decision making, behavioral enactment, and reflection. [La resolución de problemas incluye una gama de habilidades discretas relacionadas con la forma en que las personas resuelven los problemas sociales.*

Estas habilidades están asociadas con facetas específicas de la Conciencia. Gran parte del trabajo de desarrollo e intervención en la resolución de problemas sociales ha enfatizado una serie de habilidades interconectadas de procesamiento de información social que los individuos usan para resolver problemas sociales (por ejemplo, unirse a un grupo, resolver conflictos). Estos incluyen atención a claves relevantes, interpretación de señales y reacciones emocionales, establecimiento de metas y planificación, acceso a respuestas de comportamiento de la memoria, evaluación de respuestas, toma de decisiones, promulgación de comportamientos y reflexión].

- **Resilience (resiliencia):**

*Has been defined as the ability to “bounce back” from adversity and thrive in the context of risk. Resilience refers to a pattern over time that is characterized by good eventual adaptation despite risk, stressors, or adversity. It also is defined by the ability to appropriately and realistically connect future goals and opportunities to one’s own abilities, and to adapt as needed to situational constraints. Resilient individuals cope well with stressors and do not get derailed by stressful events but persist and remain optimistic. Although there are individual differences in stress tolerance, resilience generally is a learned process that is facilitated through positive and supportive interactions with the environment.* [La resiliencia se ha definido como la capacidad de "recuperarse" de la adversidad y prosperar en el contexto del riesgo. La resiliencia se refiere a un patrón en el tiempo que se caracteriza por una buena adaptación eventual a pesar del riesgo, los factores estresantes o la adversidad. También se define por la capacidad de conectar de manera adecuada y realista las metas y oportunidades futuras con las capacidades propias, y de adaptarse según sea necesario a las limitaciones de la situación. Los individuos resilientes manejan bien los factores estresantes y no se descarrilan por los eventos estresantes, sino que persisten y se mantienen optimistas. Aunque existen diferencias individuales en la tolerancia al estrés, la resiliencia generalmente es un proceso aprendido que se facilita a través de interacciones positivas y de apoyo con el medio ambiente].

- **Achievement Motivation (Motivación de logro):**

*Includes an orientation towards success, mastery, and sense of purpose. It has been associated with the capacity and drive to pursue difficult tasks, to work toward desired goals, and a high degree of independence. Individuals who are high in achievement*

*motivation will demonstrate both a desire to learn and a focus on mastery as well as (or even more than) performance goals. They view learning skills and intelligence as an effortful, incremental process that can be improved rather than an inherited trait that is relatively stable over time.* [La motivación de logro incluye una orientación hacia el éxito, el dominio y el sentido de propósito. Se ha asociado con la capacidad y el impulso para realizar tareas difíciles, para lograr los objetivos deseados y un alto grado de independencia. Las personas que tienen un alto nivel de motivación por el logro demostrarán tanto un deseo de aprender como un enfoque en el dominio, así como (o incluso más que) los objetivos de rendimiento. Ven las habilidades de aprendizaje y la inteligencia como un proceso progresivo y de esfuerzo que puede mejorarse en lugar de ser un rasgo heredado que es relativamente estable en el tiempo].

- **Control (autocontrol):**

*Includes a range of self-regulatory skills that are evident when individuals are able to modulate and restrain their impulses or immediate reactions to stimuli. Control skills such as the ability to effectively focus attention, delay gratification, and inhibit impulsive responding are crucial for early academic achievement and have been linked to later adjustment, educational, and occupational success. They also are important for problem solving, as they allow individuals to “stop and think” before acting and respond in a controlled rather than automatic fashion.* [El autocontrol incluye un rango de habilidades de autorregulación que son evidentes cuando los individuos son capaces de modular y restringir sus impulsos o reacciones inmediatas a los estímulos. Las habilidades de control, como la capacidad de enfocar la atención de manera efectiva, retrasar la gratificación e inhibir la respuesta impulsiva, son cruciales para el logro académico temprano y se han vinculado a ajustes posteriores, educación y éxito laboral. También son importantes para la resolución de problemas, ya que permiten a las personas "detenerse y pensar" antes de actuar y responder de manera controlada en lugar de automática].

- **Teamwork (trabajo en equipo):**

*Refers broadly to a set of skills involved in getting along with others, understanding their feelings and points of view, communicating effectively, being helpful and agreeable, and not engaging in aggressive or bullying behaviors. In the social-emotional domain it has been defined more regularly as “relationship skills” that enable individuals to get along*

*with and work effectively with others, including people from diverse cultures.* [El trabajo en equipo se refiere en términos generales a un conjunto de habilidades involucradas en llevarse bien con los demás, comprender sus sentimientos y puntos de vista, comunicarse de manera efectiva, ser útil y agradable, y no participar en conductas agresivas o de acoso. En el dominio socioemocional, se ha definido más regularmente como "habilidades de relación" que permiten a las personas llevarse bien con otras personas y trabajar con ellas, incluidas personas de diversas culturas].

- **Initiative (iniciativa):**

*Can be conceptualized as the "active ingredient" that motivates individuals to operate as positive and successful actors in their own lives and in systems. Initiative hinges on personal agency and an internal locus of control, a belief that outcomes depend on one's own actions rather than fate, chance, or others. It is linked to enterprise, taking charge, follow-through, determination, and leadership. It also facilitates effective engagement within organizational contexts. Although initiative and achievement motivation are related, they are distinct skills. Initiative relates to any type of "take charge" action such as picking up litter on the street, whereas achievement motivation is linked to a desire to succeed and is associated with setting long-term academic and career goals and following this pursuit in spite of obstacles that may occur along the way.* [La iniciativa puede conceptualizarse como el "ingrediente activo" que motiva a las personas a operar como actores positivos y exitosos en sus propias vidas y en sus sistemas. La iniciativa depende de la agencia personal y de un lugar de control interno, una creencia que los resultados dependen de las propias acciones en lugar del destino, la posibilidad u otros. Está vinculado a la empresa, a cargo, seguimiento, determinación y liderazgo. También facilita la participación efectiva dentro de contextos organizacionales. Aunque la iniciativa y la motivación para el logro están relacionadas, son habilidades distintas. La iniciativa se relaciona con cualquier tipo de acción de "hacerse cargo", como recoger basura en la calle, mientras que la motivación de logro está vinculada con el deseo de tener éxito y se asocia con establecer objetivos académicos y profesionales a largo plazo y seguir esta búsqueda a pesar de los obstáculos, esto puede ocurrir en el camino].

- **Confidence (confianza):**

*Includes beliefs and feelings about one's abilities generally and in specific contexts. These beliefs have been referred to as self-efficacy or efficacy beliefs. Confidence also includes a realistic self-concept and positive feelings towards the self, often labeled self-esteem or self-confidence.* [La confianza incluye creencias y sentimientos acerca de las habilidades de uno en general y en contextos específicos. Estas creencias han sido referidas como autoeficacia o creencias de eficacia. La confianza también incluye un autoconcepto realista y sentimientos positivos hacia el yo, a menudo etiquetados como autoestima o confianza en sí mismo].

- **Ethics (ética):**

*Are skills that are characterized by strength of character, social responsibility, and principled behavior. There is considerable debate as to whether there are universal ethical values or whether ethics are relativistic or dependent on cultural norms. Still, in terms of labor market outcomes, it is possible to identify specific and more universally accepted and relevant skills linked to honesty, following rules, following through on actions, fairness, and acting in a responsible manner. Clearly, society and employers require trustworthy citizens who follow cultural rules and norms.* [La ética es una habilidad que se caracteriza por la fuerza de carácter, la responsabilidad social y el comportamiento basado en principios. Existe un debate considerable sobre si existen valores éticos universales o si la ética es relativista o dependiente de las normas culturales. Aun así, en términos de resultados del mercado laboral, es posible identificar habilidades específicas y más universalmente aceptadas y relevantes vinculadas a la honestidad, seguir las reglas, seguir las acciones, la imparcialidad y actuar de manera responsable. Claramente, la sociedad y los empleadores requieren ciudadanos confiables que sigan las reglas y normas culturales].

En conclusión, de acuerdo con las habilidades emocionales y sociales mencionadas y definidas anteriormente, se puede observar que a pesar de encontrarse separadas en dos categorías (sociales y emocionales), existe una relación importante entre estas, debido a que forman parte de un proceso de aprendizaje y adquisición, en donde se necesita de una habilidad emocional, para lograr adquirir una de las habilidades sociales, por lo que se consideraron esenciales para dicho proyecto, ya que, a pesar de conformar un proceso, son habilidades propuestas desde una perspectiva laboral y en beneficio del empleador y sus empleados y empleadas.

Por lo tanto, al ser estas habilidades parte de un proceso, se vinculan estrechamente con la disciplina de la Orientación, principalmente por los principios básicos de esta, los cuales se enfocan en cuatro grandes pasos: 1. Conocimiento de sí mismo, 2. Conocimiento del medio, 3. Toma de decisiones, 4. Compromiso social; dichos pasos, al igual que las habilidades socioemocionales, requieren de un proceso, en donde se le da importancia a la persona, al medio social, a las decisiones y situaciones que se presenten en este, y como estas, van a influir en el desarrollo integral de este.

### **Contexto laboral.**

Al investigar acerca del tema planteado, se muestra necesario conocer aspectos relacionados a la empresa, por lo que es importante acercarse al contexto laboral; de acuerdo con Peralta (2012), el contexto laboral se refiere al conjunto de acontecimientos y situaciones relacionadas al trabajo, el cual “se convierte en un espacio fundamental para establecer relaciones sociales, y como eje de grupos, comunidades y sociedades” (p.169). Dentro del contexto laboral se encuentra inmersa la calidad de vida laboral.

**Calidad de vida laboral.** Rodríguez citado por Durán (2010) define la calidad de vida laboral como un:

Conjunto de estrategias de cambio con objeto de optimizar las organizaciones, los métodos de gerencia y/o los puestos de trabajo, mediante la mejora de habilidades y aptitudes de los trabajadores, fomentando trabajos más estimulantes, satisfactorios y traspasando poder, responsabilidad y autonomía a los niveles inferiores (p.72).

La calidad de vida laboral se encuentra dividida en diferentes dimensiones que a continuación se presentan.

#### ***Dimensiones de la calidad de vida laboral.***

*Bienestar general.* El bienestar general de acuerdo con Durán (2010) se refiere a la “retribución, incentivos y beneficios; crecimiento y desarrollo profesional, autorrealización, oportunidad de participación creativa, respeto y dignidad” (p.73)

*Ambiente.* Durán (2010) menciona que el ambiente dentro de una empresa se define como el clima organizacional, es decir, “condiciones ambientales seguras y cómodas; condiciones ergonómicas y sociales; oportunidad que tiene el individuo para usar y desarrollar sus capacidades.” (p.73).

*Psicosocial.* Durán (2010) menciona que la dimensión psicosocial se conoce como: “relación familia-trabajo tiempo libre-ocio (balance vida-trabajo); relaciones jefe-subalterno, relaciones entre compañeros, satisfacción con el trabajo, autoestima institucional, sentido de logro y reconocimiento” (p.73).

### **Disciplina de la Orientación**

La investigación planteada, al encontrarse enfocada en la temática de las habilidades socioemocionales y tomando en cuenta la inteligencia emocional como uno de los requerimientos para alcanzar un desarrollo de dichas habilidades de manera integral, es así como el acercarse al contexto laboral desde la Orientación, permite una visión enfocada en el ser humano, y puede brindar un bienestar personal; esta disciplina es según Pereira (1998):

Un proceso de desarrollo personal y vocacional a lo largo de la vida, cimentado en el autoconocimiento, en el conocimiento de las condiciones, oportunidades, características y perspectivas que ofrece el medio y en la adquisición de destrezas para tomar decisiones, aprendizajes que las personas necesitan para planificar su vida (p. 7)

Es por esto por lo que, el papel de la persona profesional en Orientación es esencial en el contexto laboral, interactuando como un agente de cambio social, en el cual favorece un desarrollo de las habilidades socioemocionales desde los principios básicos de la Orientación:

- **Prevención:** las personas profesionales en Orientación actúan como agentes preventivos, fomentando el fortalecimiento de habilidades, actitudes, valores, entre otros, para generar herramientas que actúen para un bienestar social en cualquier ámbito de su vida.
- **Desarrollo:** potenciar las habilidades socioemocionales mediante un proceso de aprendizaje que involucra experiencias, sentimientos, pensamientos y actitudes.

- Intervención social: la persona profesional en orientación analiza en el contexto en el que se encuentre la persona, los cambios que suceden según el tiempo, la sociedad, política y la economía para favorecer el desarrollo de estas habilidades ante un mundo constantemente cambiante.

Además es importante mencionar que la disciplina de la Orientación surge en las primeras décadas del siglo XX, tal y como lo menciona Pereira (1998) surgió “como una necesidad creada por las circunstancias del momento, para ayudar a los hombres (sic) en su ubicación en el mundo del trabajo” (p. 4); es decir esta disciplina, así como inició por necesidades que en el contexto laboral surgían, así también en la actualidad la Orientación continúa asumiendo los retos, las transformaciones y la flexibilidad que por naturaleza se manifiesta en las personas; tal y como lo menciona Vargas (2014) “el orientador no puede ser estandarizado ni homogéneo, puesto que el ser humano es cambiante y actualiza el proyecto en sí mismo de manera continua desde que nace hasta su ancianidad o muerte” (p.269)

Es así como, la orientación se fue estructurando desde el área vocacional, Pereira (2012) añade que “la orientación vocacional surge de la necesidad de ubicar a las personas en el mundo del trabajo y, en la práctica, fueron evolucionando los enfoques y métodos con que ha sido abordada de acuerdo con los avances y cambios en la conceptualización de esta disciplina y de las diferentes ciencias que le dan soporte (p.5). A partir de esto surgen distintas premisas: enfoque de rasgos y factores, teorías psicológicas, enfoques integrales y evolutivos. Luego, la estructura de la orientación se fue formando y consolidando, surgiendo así diferentes enfoques y áreas con respecto al contexto y escenario en el que las personas se encuentren.

### **Capítulo III**

#### **Metodología**

A continuación, se realiza la explicación del marco metodológico de la investigación, desarrollando aspectos específicos tanto del proceso investigativo como de su respectiva aplicación.

### **Paradigma**

La presente investigación se desarrolla en el paradigma naturalista, Zayas (2010) menciona que este “orienta su atención hacia el estudio de las acciones humanas y la vida social; haciendo énfasis en la comprensión, la acción y los significados y destacando el conocimiento ideográfico y el acuerdo intersubjetivo como método” (p.20). Es decir, en relación con el tema de la investigación se pretende conocer la realidad, experiencias e historia de vida de las personas participantes con respecto a las habilidades personales y sociales que han logrado desarrollar a lo largo de su vida, así como su desenvolvimiento y participación en el contexto laboral para el que ejercen su trabajo, de esta manera, se podrá comprender las particularidades individuales y únicas del objeto de estudio así como el significado de las acciones de cada uno y una de ellas.

Asimismo, la fuente principal son los participantes; las tres investigadoras forman parte del proceso y como se mencionó anteriormente este se basa en las experiencias, narraciones, observación y otras fuentes de información de dicha población seleccionada, partiendo de la construcción de conocimiento de manera inductiva, tomando en cuenta la teoría, la evolución de eventos y aprendizajes de los participantes y el análisis de la recolección de experiencias.

Por lo tanto, la naturaleza de la realidad de la investigación consiste en un acercamiento al contexto laboral de la Cooperativa Océánica de Seguros, es decir, con los empleados y las empleadas, de esta manera, con dicho acercamiento se visualizará que el contexto en el que se desarrolle será cambiante, ya que, influyen diversidad de factores personales y laborales.

### **Enfoque**

De esta manera, para lograr dicha comprensión se debe considerar la identificación y descripción de las diversas formas cualitativas en que las personas se pueden manifestar, por esto, el enfoque fenomenográfico explica de manera integral “que las experiencias no son consideradas como entidades físicas o mentales, sino como una relación entre objeto y sujeto”. González (2014, p. 144). De lo cual se puede interpretar que el presente estudio al encontrarse enfocado en la investigación a profundidad y considerando los sentimientos, pensamientos y emociones de las personas participantes, también se relaciona con la forma de actuar ante ciertas situaciones que se

presenten a nivel personal o laboral y dicha relación permitirá una mejor comprensión del ámbito colectivo.

Asimismo, González (2014) menciona “el investigador es capaz de describir las experiencias sobre un fenómeno, a partir de los reportes disponibles en las transcripciones de las entrevistas u otros medios de levantamiento de información utilizados en fenomenografía (por ejemplo, cuestionarios abiertos o productos de trabajos académicos)” (p.146). Métodos que deben ser realizados de manera clara y oportuna, ya que, que se consideran para la recolección de la información requerida.

### **Diseño**

El diseño que se desarrolla para la presente investigación es el de Investigación Acción Participativa, ya que, con respecto al paradigma naturalista y el enfoque fenomenográfico, se determina que es el más adecuado para llevar a cabo dicho proceso, Alberich (2007), hace referencia a su concepto:

Se puede definir como un método de estudio y acción que busca obtener resultados fiables y útiles para mejorar situaciones colectivas, basando la investigación en la participación de los propios colectivos a investigar. Que así pasan de ser objeto de estudio a sujeto protagonista de la investigación, controlando e interactuando a lo largo del proceso investigador (diseño, fases, devolución, acciones, propuestas...) y necesitando una implicación y convivencia del investigador externo en la comunidad a estudiar (p. 6).

Es decir, las personas investigadoras cumplen una función primordial en el proceso, ya que, se acerca al lugar de campo, explora y forma parte de la población participante, es por esto, que además de realizar la investigación requerida, se desarrolla un proyecto con acciones en función de las personas partícipes para mejorar la calidad de las habilidades socioemocionales en el contexto laboral.

### **Explicación del proceso metodológico del diagnóstico**

La presente propuesta se encuentra fundamentada de acuerdo con los resultados de la investigación: Habilidades socioemocionales: Un acercamiento al contexto laboral de la cooperativa Oceánica de Seguros; en la cual se realizó la indagación tanto hacia las personas colaboradoras como a las jefaturas, a partir del propósito planteado: “analizar el desarrollo de las

habilidades socioemocionales en el contexto laboral”. En la mencionada investigación se realizaron entrevistas a la personas encargadas por departamento y se aplicó también la preguntas en la modalidad de grupo focal a la personas colaboradoras; de acuerdo con los resultados se realizó un análisis en el cual se tomó en cuenta las respuestas realizadas por la personas participantes, y a partir de estas se realizó la interpretación por parte de las investigadoras y un contraste con la teoría, por lo que a partir de esta triangulación se encontraron áreas por potenciar, por lo que en el caso de las habilidades socioemocionales por fortalecer son resiliencia, autocontrol, trabajo en equipo; asimismo con respecto a las jefaturas se pretende trabajar el indicador de bienestar general, ya que es esencial que las personas encargadas formen parte del proceso para una calidad de vida integral en el contexto laboral.

### **Propósito general y específicos del diagnóstico**

#### **Propósito general.**

- Identificar las habilidades socioemocionales que el colectivo participante necesita fortalecer, para una mejora en su calidad de vida integral.

#### **Propósitos específicos.**

- Conocer las habilidades personales (autocontrol, resiliencia, iniciativa, confianza y motivación) que los y las participantes poseen.
- Conocer las habilidades sociales (trabajo en equipo, resolución de conflictos y ética) que los y las participantes poseen.

### **Población participante del diagnóstico**

Para la presente investigación se considera el “estudio de casos tipo”, ya que, según Hernández, Fernández y Baptista (2014) “su objetivo es la riqueza, profundidad y calidad de la información, no la cantidad ni la estandarización”. (p. 387). Además, cuenta con una perspectiva fenomenológica, en los que “el objetivo es analizar los valores, experiencias y significados de un grupo social, es frecuente el uso de [muestras] tanto de expertos como de casos tipo.” Hernández et al (2014, p. 387).

De este modo, al realizar la investigación no solamente con las personas seleccionadas, sino, también con sus jefaturas correspondientes para obtener mayor profundidad y calidad en la

información, es que, se pretende realizar de manera homogénea el estudio de casos tipo y el de expertos en las diferentes estrategias a desarrollar.

### **Instrumentos de recolección de la información del diagnóstico**

Para la presente investigación, se plantea la aplicación de dos instrumentos cualitativos (entrevista y grupo focal), en los cuales se indagarán los temas a explorar y sus respectivas unidades temáticas, con el objetivo de recolectar la información necesaria para alcanzar los propósitos establecidos al inicio del proceso. A continuación, se desarrollará teóricamente cada uno de los instrumentos, tomando en cuenta su proceso, estructura, etapas y características importantes.

**La entrevista cualitativa.** La entrevista cualitativa a diferencia de la cuantitativa se caracteriza por su intimidad, flexibilidad y apertura. Esta es definida por Hernández, et al. (2014) como “una reunión para conversar e intercambiar información entre una persona (el entrevistador) y otra (el entrevistado) u otras (entrevistados)” (p.403). Es por esto que, al ser una conversación, se requiere de preguntas y respuestas para lograr una comunicación y por ende, la construcción del tema que se quiere explorar.

Las entrevistas según (Ryen, Grinnell y Unrau, 2011), citados por Hernández, et al (2014) se dividen en estructuradas, semiestructuradas y no estructuradas o abiertas:

En las primeras el entrevistador realiza su labor siguiendo una guía de preguntas específicas y se sujeta exclusivamente a ésta (el instrumento prescribe qué cuestiones se preguntarán y en qué orden). Las entrevistas semiestructuradas se basan en una guía de asuntos o preguntas y el entrevistador tiene la libertad de introducir preguntas adicionales para precisar conceptos u obtener mayor información. Las entrevistas abiertas se fundamentan en una guía general de contenido y el entrevistador posee toda la flexibilidad para manejarla (p. 403).

De acuerdo con lo mencionado y en relación con el propósito de la investigación, se plantea una entrevista bajo un línea estructurada, en donde se proponen una serie de preguntas las cuales responden específicamente a cada una de las unidades temáticas; sin embargo, durante su la aplicación, la persona entrevistadora tiene la libertad de preguntar información adicional, con el

objetivo de obtener mayor y mejor recolección de datos, por lo que para efectos de este proceso investigativo, se hará uso de la entrevista semiestructurada.

Dentro de las características de la entrevista cualitativa, Hernández, et al. (2014, pp.403-404) propone las siguientes:

- El principio y el final de la entrevista no se predeterminan ni se definen con claridad, incluso las entrevistas pueden efectuarse en varias etapas. Es flexible.
- Las preguntas y el orden en que se hacen se adecuan a los participantes.
- La entrevista cualitativa es en buena medida anecdótica y tiene un carácter más amistoso.
- El entrevistador comparte con el entrevistado el ritmo y la dirección de la entrevista.
- El contexto social es considerado y resulta fundamental para la interpretación de significados.
- El entrevistador ajusta su comunicación a las normas y lenguaje del entrevistado.
- las preguntas son abiertas y neutrales, ya que pretenden obtener perspectivas, experiencias y opiniones detalladas de los participantes en su propio lenguaje.

La entrevista cualitativa, tiene como característica primordial la interacción, ya que, a pesar de que la persona entrevistadora cuenta con una serie de preguntas establecidas, estas pueden modificarse, omitirse o añadir nuevas, por lo que, lo realmente importante, es la relación entrevistador(a)-entrevistado(a) y su comunicación verbal y no verbal. En el caso específico de esta investigación, se plantea una entrevista semiestructurada (*apéndice A*) dirigida a los jefes de departamento, la cual contiene preguntas generales, complejas o específicas y de cierre.

**Grupo focal.** Los grupos focales o grupos de enfoque son considerados por diferentes autores como entrevistas grupales, las cuales consisten según Hernández, et al. (2014) “en reuniones de grupos pequeños o medianos (tres a 10 personas), en las cuales los participantes conversan a profundidad en torno a uno o varios temas en un ambiente relajado e informal bajo la conducción de un especialista en dinámicas grupales (p.409). De acuerdo con lo expresado por el autor, el grupo de enfoque es una estrategia de recolección de datos cualitativos, bastante enriquecedora, ya que, a pesar de trabajarse con un grupo de personas, no se deja de lado la individualidad de cada participante.

Los grupos focales más allá de hacer preguntas generales dirigidas a la colectividad de participantes, tiene como objetivo el observar, interpretar y analizar la interacción entre ellos y como grupalmente construyen sus respuestas (Morgan, y Barbour, 2008, citados por Hernández, 2014). Dentro de los pasos para desarrollar un grupo focal, se encuentran según Hernández, et al. (2014, pp. 410-411):

- Se determina un número provisional de grupos y sesiones que habrán de realizarse.
- Se define el tipo tentativo de personas que habrán de participar en la sesión o sesiones.
- Se detectan personas del tipo elegido y se les invita a las sesiones.
- Se organiza la sesión o sesiones en un lugar confortable, silencioso y aislado.
- Se lleva a cabo cada sesión. El moderador tiene que crear un clima de confianza entre los participantes. Durante la sesión se pueden solicitar opiniones, hacer preguntas, administrar cuestionarios, discutir casos, intercambiar puntos de vista y valorar diversos aspectos. Es necesario que cada sesión se grabe en audio o video.
- Se elabora el reporte de la sesión, el cual incluye principalmente: datos sobre los participantes, fecha y duración de la sesión, información completa del desarrollo de la sesión, actitud y comportamiento de los participantes hacia el moderador y la sesión en sí, resultados de la sesión, y observaciones del conductor, así como una bitácora de la sesión.

En relación con las preguntas o temas a explorar, al igual que en la entrevista cualitativa, estas pueden ser estructuradas, semiestructuradas o abiertas. Hernández, et al. (2014, p. 411) menciona:

En la estructurada los temas son específicos y el margen para salirse de éstos es mínimo; en la semiestructurada se presentan temas que deben tratarse, aunque el moderador tiene libertad para incorporar nuevos que surjan durante la sesión, e incluso alterar parte del orden en que se tratan; finalmente, en la abierta se plantean puntos generales para cubrirse con libertad durante la sesión.

De acuerdo con lo mencionado, y en relación con los propósitos de la investigación, se plantea la elaboración de un grupo de enfoque (*apéndice B*) dirigido al colectivo empleador de la cooperativa, específicamente a un representante por departamento, para un total de nueve participantes en el proceso grupal. Se proponen diferentes preguntas semiestructuradas, ya que se pretende realizar modificaciones durante la aplicación, ya sea agregando u omitiendo temas a explorar, además, se propone un proceso iniciando por un encuadre, el cual incluye la explicación y demás aspectos importantes, seguido de la presentación de los y las participantes, la aplicación de una estrategia inicial, y posteriormente el desarrollo del grupo focal, el cual incluye preguntas claves y finales.

### **Presentación y análisis de resultados del diagnóstico**

A continuación, se presentarán los resultados respectivos a la aplicación de los instrumentos antes descritos, para posteriormente realizar un análisis de cada uno de estos y generar el diagnóstico del proyecto.

#### **1. Habilidades emocionales**

##### *Resiliencia*

Referente a la resiliencia, específicamente a la actuación ante situaciones de riesgo y adversidad, las jefaturas en el proceso de entrevista indican que como departamento existen diferentes formas de actuar ante situaciones difíciles, siendo la mayoría atendidas por ellos mismos. En el caso de los informantes 2, 3, 4 y 5, como departamento, a pesar de las diferencias de personalidad de sus colaboradores, poseen la capacidad como grupo de comunicar, identificar y solucionar la situación adversa que se esté presentando; en relación con lo propuesto por Guerra, Modecki y Cunningham (2014), las personas resilientes son aquellas que se caracterizan por poseer una adecuada aceptación ante las situaciones de riesgo, estrés u adversidad, permitiéndoles adaptarse según sea necesario a las diversas limitaciones de la situación; es decir, de acuerdo con

lo expresado por las personas participantes, y en contraste que lo mencionado por los autores, tanto los colaboradores como sus respectivas jefaturas, poseen la habilidad de resiliencia, que a pesar de no encontrarse totalmente fortalecida, se muestra la presencia de la motivación tanto para ponerla en práctica y transmitirla a las demás personas.

Sin embargo, la informante 1 y el informante 7, exponen que a pesar de existir la resiliencia en sus departamentos, esta no se visualiza en su totalidad, debido a que existen personalidades más impulsivas que otras, afectando el abordaje de las diferentes situaciones que se presentan; relacionado con lo expresado por los autores Guerra, Modecki y Cunningham (2014), la resiliencia es una habilidad que a pesar de las diferencias individuales ante el estrés, u otra situación, esta puede aprenderse a través de un proceso de interacciones positivas y apoyo con el entorno; lo cual en relación con lo expresado por los informantes y lo mencionado por los autores, da la impresión de que es la resiliencia una habilidad que a pesar de no estar presente en todas los colaboradores y sus respectivas jefaturas, esta puede ser fortalecida y potenciada mediante un proceso de aprendizaje, el cual brindará tanto beneficios personales como laborales.

Por otro lado, en relación con el grupo focal, los y las participantes consideran que tanto como personas y como respectivos departamentos, cuentan con una buena actuación ante diferentes situaciones estresantes, lo cual, relacionado con aspectos mencionados anteriormente, generan la impresión nuevamente, de que la población participante sí posee cierto nivel de resiliencia, habilidad que les permite actuar ante el riesgo y la adversidad, sin embargo, esta puede fortalecerse e implementarse en todos los colaboradores de la empresa, y no solamente en sus jefaturas.

### *Motivación*

En el caso de la motivación, referente al establecimiento de metas y objetivos a corto, mediano y largo plazo, las jefaturas en el proceso de entrevista indicaron que, como departamento, tanto ellos como sus colaboradores, si las poseen; dando como ejemplos “posibilidad de ascender a un puesto, deseos de superación (profesionales y personales), capacitaciones, talleres, cursos”. Relacionado con lo expresado por los autores Guerra, Modecki y Cunningham (2014), la motivación, es una habilidad asociada con la capacidad que tienen las personas por realizar tareas difíciles, alcanzar objetivos deseados y ganar cierto grado de independencia, además, las personas

que tienen un alto nivel de motivación demostrarán un gran deseo por aprender; lo anteriormente mencionado y relacionado con las respuestas de los informantes, generan la impresión de que los y las jefatura de departamento, así como sus colaboradores a cargo, poseen un alto nivel de motivación.

Por otro lado, y relacionado con el proceso del grupo focal, los y las participantes de este, al igual que sus jefaturas en el proceso anterior, indicaron algunos ejemplos de metas u objetivos por alcanzar, los cuales dan respuesta al establecimiento de metas a corto, mediano y largo plazo, referentes a la motivación. Guerra, Modecki y Cunningham (2014) consideran que la motivación va más allá del simple hecho de establecer metas, sino que también, hace énfasis en el aprendizaje, y como este es un proceso progresivo del cual pueden obtenerse gran cantidad de beneficios; en el caso de los y las participantes mencionan que las capacitaciones y talleres son metas establecidas, no solamente son objetivos que deben cumplirse, sino que además son procesos de aprendizaje que han brindado beneficios tanto personales como profesionales; indicando que la población posee un nivel de motivación sano, tanto para el establecerse metas como para interesarse e integrarse en procesos de aprendizaje.

#### *Autocontrol*

La habilidad de autocontrol causó más conversación y profundidad, tanto para las jefaturas como para las personas colaboradoras de cada departamento. En el caso de las entrevistas planteadas a las jefaturas por departamento surgen diversas respuestas, por una parte mencionan en al menos dos departamentos, en su mayoría las personas logran regular emociones de enojo o frustración, sin embargo por otra parte las personas encargadas de los otros cuatro departamentos comentan que se les dificulta controlar emociones en casos de presión, conflicto o bien, al surgir situaciones inesperadas; en el caso de las jefaturas expresaron que a la población se les dificulta regular emociones, manejar situaciones de presión e imprevistas, y que han identificado personas con temperamento más fuerte que otros. Por otra parte, en el caso del grupo focal aplicado a las personas colaboradoras de la Cooperativa mencionan que a pesar de estar ante situaciones de presión, estrés y momentos imprevistos mantienen la calma utilizando estrategias para evitar un uso inadecuado de las emociones el grupo concuerdan el expresar mantener el control y calma ante situaciones de estrés y presión. Por lo tanto, se puede decir que a pesar de que pueden surgir situaciones de estrés y presión en las personas empleadas, parece ser que las jefaturas lo perciben de manera negativa, cuando el autocontrol según Mora y González (1998) no es la ausencia de

emociones de enojo, tristeza, angustia, entre otras; sino está habilidad es la capacidad de provocar y controlar una emoción aunque ésta no sea agradable para la persona, por lo tanto, a pesar de que las personas empleadas parecen controlar sus emociones en el contexto laboral, posiblemente, se ha visualizado no pertinente mostrar emociones como las anteriormente mencionadas, no solamente en el contexto laboral, sino en la sociedad en general, ya que, se debe a una la cultura en la cual normalmente se ha inculcado de una manera indirecta el no expresar emociones relacionados con la tristeza y enojo, Mora y González (1998) lo menciona:

Cierta escuela teórica argumenta que, cuando se obliga a los trabajadores a mostrar una determinada emoción, tienen que llevar a cabo un costoso "esfuerzo emocional" para seguir manteniendo su puesto de trabajo. Cuando los dictados del jefe determinan las emociones que la persona debe expresar, el resultado es la enajenación de nuestros propios sentimientos. (p. 121)

Además, es importante inculcar dicha habilidad en las empresas, debido a que Guerra, Modecki y Cunningham (2014), explican que el autocontrol es esencial dentro del contexto laboral, debido a que las habilidades de control, como la capacidad de enfocar la atención de manera efectiva, equilibrar emociones e inhibir la respuesta impulsiva, son cruciales para el éxito laboral. Es decir, el autocontrol conlleva a el conocimiento de sí mismo so sí misma, para así entender la capacidad que posee para manejarla y comprender cómo llevarla a cabo, ya que todas las personas son únicas y diferentes; “una situación concreta puede ser vivida por una determinada persona como una amenaza inminente, mientras que otra, por el contrario, puede percibirla como un reto estimulante”. (Mora y González 1998, p.132), por lo tanto, lo esencial es que las personas puedan realizar un conocimiento de su autocontrol y llevarlo a la práctica en áreas de su vida personal, por lo que también el área laboral sería una más en las cuales aplicaría este proceso de una manera sana.

### *Autoconfianza*

Además, es importante recalcar que, en referencia con la habilidad de autoconfianza, las jefaturas en el proceso de las entrevistas indican que los colaboradores y las colaboradoras sí se desarrollan de manera óptima en el momento de llevar a cabo sus funciones laborales, es decir, poseen actitud de confianza para realizar las tareas correspondientes, así como, realizar consultas ante alguna inquietud. Por lo que, la mayoría de las jefaturas, también mencionan poseer esa

confianza para trabajar y asignarles labores a su equipo de trabajo. De acuerdo con lo expresado por Guerra, Modecki y Cunningham (2014), la confianza incluye creencias y sentimientos acerca de las habilidades de uno en general y en contextos específicos.

Es decir, en el contexto específico del área laboral y departamento correspondiente, pareciera demostrar que aspectos como la experiencia, autoestima, y seguridad, refuerzan creencias y sentimientos de cada uno de ellos, la siguiente frase de una de las informantes: “son muy buenas profesionales, cuando se les asigna una tarea, confían y la realizan, además yo confié en ellas para que la lleven a cabo”, visualiza la existencia de un autoconcepto realista y de sentimientos positivos hacia el yo.

Y a pesar de que, las personas participantes tanto en las entrevistas como en el grupo focal reflejan que no en todo momento esta habilidad se encuentra plasmada, la conocen e intentan ponerla en práctica, es así como, otra de las informantes menciona “*todos los días nos enfrentamos a retos diferentes, lo cual causa en mis compañeros y compañeras, y también en mi persona, cierto grado de inseguridad y desconfianza; sin embargo, siempre lo hemos sabido llevar*”. Connotando con lo expresado por Buceta citado por Rodas (2012) "la autoconfianza al ser un estado interno que implica un conocimiento real del objetivo, de los recursos propios y de los logros" (p.50). Refleja la impresión de que la habilidad mencionada al encontrarse enfocada con fines de resultados laborales y ante una presión por alcanzarlos, en ocasiones se presentan sentimientos de inseguridad y duda, pero, no obstante, permite afirmar que no se encuentre presente.

Es decir, se presume que la autoconfianza es una de las habilidades emocionales que las personas colaboradoras y las jefaturas poseen dentro de su contexto laboral y en su vida personal, lo cual, le ha permitido al departamento de trabajo, llevar acabo sus tareas y funciones de una manera más segura, confiando en su propia capacidad y en la de los demás compañeros, sin embargo queda evidenciado, que existen situaciones adversas de las cuales no es posible o se les dificulta, en presunción, resolver dicha situación, pero al final, logran junto con su jefatura a cargo llegar a un acuerdo.

### *Iniciativa*

Con respecto a la presente habilidad, se encuentra fortalecida en los colaboradores y las colaboradoras, así como, en las jefaturas, debido a que, según Guerra, Modecki y Cunningham

(2014) la iniciativa debe ir acompañada de motivación, de actos positivos, de liderazgo y contar con la creencia de que los resultados se logran por esfuerzo propio.

De esta manera, se afirma que dichas características la poseen cada una de las personas que trabaja dentro de la empresa, por lo que mencionan, “si poseen, no esperan que venga el supervisor; ¡lo manifiestan!, son comunicativos y de alguna manera esperan retroalimentación”, “mantener la iniciativa para mejorar los resultados de la empresa, enfocarse y producir, compromiso, entrega; disposición, actitud positiva, rapidez y eficacia; y cultura de resolver, aunque no me competa hacerlo.”

Es así como, se visualiza que existe una participación efectiva dentro del contexto laboral, además, de poseer el interés por realizar las diferentes tareas que les corresponda y de ser necesario, colaborar y apoyar al otro compañero o compañera mediante el liderazgo, la comunicación y enfocados a los resultados, lo que permite generar un mejor clima organizacional.

Además, las jefaturas al comentar que, como equipo de trabajo, buscan el crecimiento personal y profesional dentro de la empresa, se evidencia un desarrollo de habilidad por buscar oportunidades, ejercer tareas nuevas, y afrontar los retos, lo cual, según, lo que mencionan los autores Guerra, Modecki y Cunningham (2014) “la iniciativa se relaciona con cualquier tipo de acción de "hacerse cargo"”. (p.13). Connotando que dicha habilidad además de poseerla, la ponen en práctica en el momento de relacionarse, de trabajar jefatura-colaborador y en la mejora del desempeño laboral tanto individual como colectivo.

## 2. Habilidades sociales

### *Resolución de conflictos*

Continuando con lo expresado por las jefaturas en el proceso de las entrevistas, todas las personas indicaron que la resolución de conflictos es uno de los aspectos más fortalecidos dentro de su equipo de trabajo, ya que, las veces que se ha presentado un problema, lo han podido solucionar “yo trato de mediar para que se logré resolver al interno del departamento y evitar que

salga al exterior”, “a pesar de que los conflictos no se dan muy a menudo, procuro identificar el problema, hablarlo y buscar la mejor solución”. Estas dos frases son un ejemplo del resto de jefaturas que expresan tener conciencia del problema y de la solución.

Sin embargo, existe un contraste con lo mencionado por las jefaturas de cada departamento, ya que, en el grupo focal, se expresa que los conflictos son un aspecto del “*día a día*”, ocasionando una dificultad al solucionar, debido a la cantidad de personas, de demandas laborales y la presión; y a pesar, de que suele haber una resolución de conflictos, en ocasiones lo que se requiere es fortalecer dicha habilidad unificando los departamentos; es decir, la escasa resolución de conflictos se supone no radica entre compañeros del mismo departamento, si no, con personas de otro departamentos distinto.

En referencia a esto, Guerra, Modecki y Cunningham (2014) expresan que la resolución de conflictos incluye “claves relevantes, interpretación de señales y reacciones emocionales, toma de decisiones, promulgación de comportamientos y reflexión” (p.12). Según lo visualizado, se puede indicar que en suposición existe un área importante por desarrollar en colaboradores y colaboradoras y es el de identificación de emociones de sí mismo y de los otros, por ejemplo, el enojo, la tristeza, la ira, el resentimiento, la decepción, entre otros, con el fin de evitar situaciones incómodas dentro del área de trabajo y de esta manera proceder a conocer los límites con los que cuenta cada uno.

Además, es vital que identifiquen las señales y los diferentes comportamientos para alcanzar una reflexión de la situación o del problema presentado y mejorar las relaciones interpersonales. “No se hace de la mejor manera, quedan resentimientos, lo toman personal”. Esto fue por parte de un colaborador, que indica que después de resolver el problema en presunción, quedan ciertos sentimientos que perjudican las relaciones, por lo que, sin duda, trabajar dicha habilidad de manera integral va a forjar una cultura dentro de la empresa de relaciones sanas y satisfacción.

### *Trabajo en equipo*

Asimismo, es importante citar lo expuesto por Guerra, Modecki y Cunningham (2014) el trabajo en equipo se refiere de manera general a aquellas habilidades de llevarse sanamente con los demás, comprender sus sentimientos y puntos de vista, comunicarse de manera efectiva, ser

útil y agradable, y no participar en conductas agresivas o de acoso. Es así como, al involucrar el trabajo en equipo diferentes habilidades, y al expresar que se necesitan fortalecer, esta habilidad sin duda se encontrará afectada en su ejecución, por lo que, de nuevo se reafirma que la comunicación, el conocer y comprender sentimientos, entre otros, son temas que los mismos colaboradores y colaboradoras mencionan se requieren.

Por parte de las personas colaboradoras en el proceso del grupo focal se rescata la siguiente frase “la relación con otros departamentos no es tan buena, es complicado” y una de las jefaturas durante las entrevistas menciona “ellos si necesitan una capacitación, o curso para crecer y hacer mejor su trabajo”. Sin embargo, en ninguno de los procesos de entrevista o grupo focal se identificó alguna situación que implique agresividad o acoso, al trabajar fortaleciendo dichas habilidades, se evitará llegar a este punto en el momento de desarrollarse dentro de la empresa, ya que, según lo que los autores citados anteriormente comparten, estas conductas pueden llegar a presentarse si no se realiza un óptimo trabajo en equipo.

Además, al encontrarse en un contexto de trabajo laboral, los resultados, la rapidez y precisión, son algunas características que se buscan dentro de la empresa, por lo que, la importancia de fortalecer la habilidad de trabajar en equipo no radica solamente a nivel personal, sino que, permite mejorar las relaciones sociales y será un complemento integral indispensable para colaborar en el fortalecimiento de las demás habilidades, como las emocionales y en general en su clima organizacional.

### *Ética*

Esta habilidad social, ha enriquecido el proceso por parte de las investigadoras, ya que se dio a conocer aspectos sociales culturales y personales de la población y de la empresa. Es importante recordar que la ética como habilidad socioemocional se refiere a “la fuerza de carácter, la responsabilidad social y el comportamiento basado en principios” (Guerra, Modecki y Cunningham, 2014, pp. 11-13), es decir, los valores que la persona considera importantes y que ha adquirido conforme a su experiencia y perspectiva de vida; las jefaturas mencionan que la población posee valores como “respeto, responsabilidad, empatía y actitud de servicio, compañerismo e innovación”, además, las personas encargadas concuerdan que la población posee valores religiosos y familiares y que esto ha generado confianza por parte de las jefaturas ya que

“a través de su fe no van a actuar de cierta forma ni con su prójimo ni con la organización” .En el caso del grupo focal coinciden con los valores anteriormente mencionados, sin embargo en el caso de la puntualidad expresaron no realizarlo de manera habitual en la empresa. Por lo tanto, es importante analizar la ética en la cultura empresarial, ya que en las organizaciones se sustenta de una misión y visión en la cual conlleva valores que han sido aceptados y promovidos para que las personas colaboradoras los lleven a cabo:

Es posible identificar habilidades específicas y más universalmente aceptadas y relevantes vinculadas a la honestidad, seguir las reglas, seguir las acciones, la imparcialidad y actuar de manera responsable. Claramente, la sociedad y los empleadores requieren ciudadanos confiables que sigan las reglas y normas culturales. (Guerra, Modecki y Cunningham, 2014, pp. 11-13)

Por lo tanto, es importante conocer la relación que consideran las personas empleadas entre su historia de vida, actitudes y pensamientos, y la cultura empresarial, ya que son aspectos que se encuentran interrelacionados constantemente entre personas empleadas-empleadas y empleadas-jefaturas, por lo que pueden diferir si no hay armonía y comunicación entre ambas partes; Soto y Cárdenas (2007) mencionan que:

Los problemas éticos más comunes son el conflicto de intereses, la confidencialidad en las relaciones de la organización, la honradez, la justicia y la integridad de las actividades de comunicación de la empresa. (p.8)

Además, Soto y Cárdenas (2007) agrega que “la conducta de los directivos durante la toma de decisiones éticas refleja los principios morales con los que se rigen” (p.8) Es así como, es importante conocer los valores que poseen las personas tanto de las jefaturas como las personas colaboradoras, ya que estos poseen pensamientos, creencias y actitudes que la persona de acuerdo con su historia de vida considera “correctos” cuando posiblemente sean insanos. Naranjo (2011) menciona:

La personalidad está conformada en gran parte por creencias y actitudes. De esta forma, la persona actúa de modo saludable cuando sus valores se fundamentan en la razón y en la experiencia y tiende a presentar alteraciones emocionales cuando sus propósitos son absolutistas y perfeccionistas” (p. 131).

### 3. Calidad de vida laboral

#### *Bienestar general*

Al indagar el bienestar general, permitió conocer la función y postura de la empresa con respecto a las personas colaboradoras. En el caso de las jefaturas mencionan que a la población se les ha brindado diversas oportunidades de crecimiento en modalidades de charlas y talleres, en su mayoría de carácter técnico, sin embargo, propusieron como sugerencia realizar más capacitaciones hacia las personas empeladas. Esto se debe a que como las personas informantes mencionan se le ha brindado capacitaciones y formaciones a las jefaturas con el fin de que estas transmitan lo adquirido a las personas colaboradoras de sus departamentos; las jefaturas reciben diversas formaciones: *“nos benefician, nos dan muchos reconocimientos, nos motivan, y siempre hay opciones de crecimiento”*. Además, el grupo focal coincide con lo anteriormente mencionado, ya que consideran que las capacitaciones deberían de impartirse directamente hacia la población, así como se realiza con las jefaturas, el grupo coincidió con el siguiente comentario: *“desconozco sobre temas nuevos o importantes de capacitarse, sin embargo, es importante que estas capacitaciones y demás procesos, sean llevados a todos y todas, no solamente a las jefaturas encargadas”*. Esto causó sentimientos y pensamientos de disconformidad, angustia, por parte de la población al considerar que hay temas no solamente en el ámbito laboral que en ciertos momentos pueden llegar a afectar su rendimiento en el trabajo, sino además situaciones personales y familiares que intervienen en el área laboral y explican necesitar de intervención profesional en temas como desarrollo personal, manejo de estrés, motivación y resolución de conflictos.

Durán (2010) menciona que la mayoría de los factores de riesgo en el ámbito profesional *“proceden del entorno laboral, de la forma en que la organización estructura sus tareas y responsabilidades, y del modo en que se organizan los diferentes procesos desarrollados en ella”* (p.80) por lo tanto, se percibió la necesidad de realizar una formación de manera integral para que así toda la comunidad laboral comprenda de la misma manera las capacitaciones y formaciones en cuanto a temas del área personal, ya que este tema, como se mencionó anteriormente, el grupo focal externó como principal en impartir. Dolan mencionado por Durán (2010) explica:

Si bien es cierto que los trabajadores se sienten más satisfechos cuando su entorno laboral es seguro y confortable surgiendo un impacto directo en el incremento de la calidad en el trabajo;

también en el caso de los factores y las condiciones psicosociales en el contexto de vida actual se dan múltiples y variadas fuentes de estrés que pueden resultar nocivas para la salud y el bienestar de las personas. (pp. 82-83)

Por lo tanto, realizando formaciones equivalentes tanto para las personas encargadas como para las colaboradas posiblemente genere una mayor satisfacción personal y laboral en el contexto, además de encontrarse con un rango equivalente de formaciones entre personas colaboradoras y las personas encargadas de cada departamento, para que así se encuentre una igualdad de condiciones en cuanto a formación personal y laboral para que se encuentren en una misma sintonía y comprensión en cuanto desarrollo personal y profesional, y así se genere un bienestar general e integral para todos y todas, en la cual contenga “retribución, incentivos y beneficios; crecimiento y desarrollo profesional, autorrealización, oportunidad de participación creativa, respeto y dignidad” (Durán, 2010, p.73)

### *Ambiente*

Por otro lado, referente al ambiente de la empresa, específicamente al clima organizacional, Durán (2010) expone que este está conformado por condiciones ambientales seguras y cómodas, condiciones ergonómicas y sociales, y oportunidades de desarrollo para los individuos; relacionado con lo expuesto por los y las informantes, el clima organizacional de sus departamentos es sano y agradable, haciendo expresiones como “*hay buena comunicación, se encuentra enfocado al resultado, es bueno y llevadero*”, lo cual, genera la impresión de que como empresa poseen un adecuado clima laboral, el cual les permite desarrollarse cómodamente, comunicarse entre ellos y además, un ambiente que le permite crecer tanto como persona, y como profesional.

Sin embargo, algunas de las jefaturas exponen que, a pesar de no ser un ambiente insano e inadecuado, existen situaciones que se pueden fortalecer, “*ya no se dan tantas situaciones de roces, pero podría mejorarse*”, lo cual, indica claramente, que el clima organizacional es un aspecto por trabajar y mejorar tanto dentro de cada uno de los departamentos, como a nivel de empresa. En el caso del proceso de grupo focal, los y las participantes de este, coinciden con sus jefaturas indicando que este puede mejorarse. Es decir, es el ambiente laboral de cada uno de los departamentos, el espacio de compartir día a día, el cual se ve afectado o beneficiado tanto por

situaciones personales de cada uno de los colaboradores, como de situaciones únicamente laborales. Esta situación genera que este no siempre sea del todo sano, surgiendo ciertos momentos, situaciones estresantes y de conflictos; por lo que esto no quiere es necesario desarrollar y alcanzar un clima organizacional saludable.

### *Psicosocial*

Por último, referente a la calidad de vida laboral, específicamente a la dimensión psicosocial, Durán (2010) expone que esta contiene aspectos enfocados en las relaciones interpersonales, ya sea de familia, trabajo, tiempo de ocio, jefes, personal empleador, y, además, aspectos referentes a la satisfacción laboral, el sentido de logro y reconocimiento; en este caso, enfocada en lo que son las relaciones entre jefaturas y sus respectivos colaboradores.

Referente al proceso de entrevistas, los y las informantes exponen que bajo su perspectiva, las relaciones entre ellos y sus colaboradores, son buenas y agradables; sin embargo, existen expresiones que generan cierto grado de duda, como lo es el caso de la respuesta por parte del informante 4 “*vieras que la relación es buena, pero a veces es difícil diferenciar esa línea entre jefe y amigo*”, lo cual da la impresión de que como departamento han llegado a sobrepasar la línea de compañeros, generando una amistad, lo cual puede beneficiar pero también dañar la relación entre jefatura y colaborador, por lo que se considera que estas relaciones y sus respectivos límites, son aspectos por trabajar y por ende, mejorar dentro de la empresa.

En el caso del proceso de grupo focal, los y las participantes, al contrario de sus jefaturas, indican que las relaciones son estables, ya que al realizar la pregunta *¿Cómo consideran la relación entre usted y su jefe?*, estos respondieron con una risa y bromas entre ellos, dando la impresión de sarcasmo ante la respuesta, mostrando una perspectiva de relación sana entre colaboradores y jefaturas; contrario a lo que sus jefes expresaron, por lo tanto, las relaciones jefe y colaboradores parece ser haber un ambiente laboral insano, por lo que puede trabajarse y mejorarse.

### **Explicación del proceso metodológico del proyecto**

Una vez finalizado el apartado de análisis por habilidad, así como, el clima organizacional, se procede a indicar aquellas habilidades socioemocionales que se necesitan fortalecer dentro de la Cooperativa Oceánica de Seguros, de esta manera, se concluye que el autocontrol, la resiliencia y el trabajo en equipo, son los principales temas para trabajar en dicho proyecto. Específicamente,

existieron premisas para cada temática que hicieron necesaria la priorización, por lo que, se procede a explicar de manera general cada uno de ellos, rescatando que se consideraron las opiniones tanto de jefaturas como de los mismos colaboradores y colaboradoras.

Para la habilidad de autocontrol, es indispensable trabajar la regulación de emociones, como el conocimiento e identificación de estas; en la resiliencia, el afrontamiento en situaciones de adversidad y el manejo del estrés; el trabajo en equipo surge necesario la identificación de roles para generar una comunicación asertiva, además se pretende introducir la habilidad de resolución de conflictos, para identificar situaciones que en equipo suceden como el trabajo bajo presión, resolución un problema y comunicación, para así promover relaciones sanas.

Partiendo de estas necesidades y fortalezas dentro de esta cooperativa se procede a planificar una realización de talleres dirigido a los colaboradores y a las colaboradoras de una representación significativa de los departamentos por lo que, la necesidad de la población es abordar y trabajar dando énfasis hacia las personas empleadas.

En dicha planificación del proyecto, se pretendía realizar el taller de manera presencial, sin embargo, como consecuencia de la pandemia COVID-19, durante el proceso hubo un cambio en su ejecución, por lo que se modificó de manera virtual. Es así como el taller se realizó en línea en la aplicación: “*Classroom*”, consiste en un aula virtual, la cual se trabaja por medio de diferentes archivos PDF, vídeos, asignaciones, cuestionarios, espacios de discusión, tareas, entre otros. Además, los y las participantes cuentan con un tiempo aproximado de una semana (lunes a domingo), para ingresar al aula, realizar las asignaciones y cumplir con las diferentes tareas. Por lo tanto, la duración del proceso va a constar de cinco semanas, iniciando con la semana de bienvenida, seguidamente tres semanas (en cada una se abordan las habilidades: autocontrol, resiliencia, trabajo en equipo y resolución de conflictos) y, por último, el cierre con la integración de los aprendizajes y la finalización del proyecto. Además, se cuenta con un espacio para dudas, por medio de un grupo de WhatsApp, con el fin atender la participación y posibles dudas durante el proceso. Asimismo, el colectivo participante tendrá a su disposición un folleto de trabajo en el cual pueden visualizar información importante y a su vez realizar actividades relacionadas al tema. Este se envía por correo electrónico para ser impreso o bien trabajar de manera digital.

Para elegir a las personas colaboradoras se tomó en consideración los siguientes aspectos: tener menor carga laboral, mayor disponibilidad durante la semana, facilidad para acceder a plataformas virtuales, y preferiblemente, que hayan formado parte del diagnóstico. Teniendo un total de 11 personas participantes.

Entendiéndose según lo mencionado anteriormente que el abordaje de Orientación es modalidad grupal, en este aspecto Naranjo (2011) cita la principal función del profesional:

El Orientador es un facilitador del proceso, pero también instruye, coordina, informa, comparte, clarifica, asesora y motiva al grupo hacia su desarrollo e integración. El tipo de participación que emplee depende de las características del grupo y de la fase del proceso en que se encuentre. (p.27).

De este modo, se emplea un método personalizado con la población, de acuerdo con sus características laborales y objetivo en común, respetando las siguientes normas planteadas por las facilitadoras y por Naranjo (2011, p. 28).

- La participación debe ser voluntaria.
- La confidencialidad debe ser total.
- No se permite juzgar.
- Es importante que los y las participantes aprendan a emplear la escucha activa.
- Manifestar lo que se piense y se siente.

Asimismo, es importante mencionar que el abordaje es grupal y no colectivo, es decir, su diferencia radica en que la Orientación grupal hace mención a un proceso más privado, en el cual, se platican experiencias, recuerdos, sentimientos y problemas vividos, mientras que el aspecto colectivo se refiere solo a aspectos externos. (Vargas, 1997).

Por tal motivo, el trabajo grupal desde la Orientación en el presente proyecto va a permitir una mejor indagación y resultados enfocados no solo al área social, sino, personal, familiar, espiritual. Alcanzando la labor de atender a varias personas al mismo tiempo, validando y comprendiendo los sentimientos expresados, así como generando una interacción positiva entre los participantes.

Y a pesar de que gran parte de la dinámica en el grupo es generada por el colectivo participante, el rol de las facilitadoras en Orientación también es determinante, debido a que, tienen la función de causar en las personas empleadoras una exploración a descubrir el potencial humano que posee cada uno (a). Y, por último, es indispensable responder sus aportes con retroalimentación, de tal manera que contribuya en su crecimiento.

## **Cronograma**

Tabla 2

Cronograma de ejecución de sesiones taller

<b>Temática</b>	<b>Fecha de aplicación (año 2020)</b>
Introducción tema habilidades socioemocionales	17 al 21 de agosto
Autocontrol	24 al 28 de agosto
Trabajo equipo	1 al 4 de setiembre
Clima organizacional (jefaturas)	8 de setiembre

*Nota:* elaboración propia

## **Planeamientos del proyecto**

A continuación, se presentarán los planeamientos respectivos a cada una de las semanas realizadas en el proyecto “Habilidades Socioemocionales: Un acercamiento al contexto laboral”. Cada uno de estos contiene una temática específica, un objetivo general y, por ende, específicos, descripción detallada de cada una de las actividades, tiempo, materiales y demás aspectos importantes.

Tabla 3:

*Planeamiento 1* (Introducción)

**Objetivo General:** Que las personas encargadas de los departamentos de la Cooperativa Oceánica de Seguros, de la Sabana conozcan la importancia del aprendizaje las habilidades socioemocionales para una calidad de vida.

Objetivos específicos	Estrategia de ejecución	Tiempo	Estrategia de evaluación	Tiempo	Recursos
0.	<u>Encuadre:</u> Se muestra un vídeo por parte de las facilitadoras (se presentan y explican el proceso del proyecto). Se realiza un foro de bienvenida para que los y las participantes se presenten y comenten las expectativas del taller. Cada participante debe imprimir y enviar por medio de fotografía el contrato firmado (página 3 del folleto)	Una semana			- Compu- tadora - Internet - Herram ienta "Classr oom"
1. Que las personas (P.C) comprendan las primeras características del autocontrol	1.2 Video "Introducción" (Apéndice D)		1.2.1 Se realiza la estrategia "Etapas del desarrollo", (ubicada en la página 5 del folleto de trabajo). En ella anotan algunas vivencias, recuerdos alegrías, personas significativas,	Una semana	-Folleto de trabajo -Lápiz o lapicer o - Herram ienta Classro om

etc, de la niñez,  
adolescencia y  
adulthood.

*Nota:* elaboración propia

Tabla 4:

Planeamiento 2 –“Inicio del cambio” (Autocontrol)

**Objetivo general:** Que las personas participantes conozcan la importancia del aprendizaje del autocontrol para una calidad de vida

Objetivos Específicos	Estrategia de Ejecución	Tiempo	Estrategia de evaluación	Tiempo	Recursos
1. Que las P.C reconozcan el proceso del aprendizaje emocional para una calidad de vida.	1.1 Ver el video “¿cómo aprende mi cerebro?” (Apéndice E). 1.2 Estrategia “¡Pon a prueba tu cerebro!” Ubicada en el folleto, página 7. (Apéndice F)	Una semana	1.2.3 Reflexión “Plan de mejora personal” (Apéndice G).		- Computadora -Internet -Herramienta “Classroom”. -Folleto de trabajo

*Nota:* elaboración propia

Tabla 5:

Planeamiento 3- “la resiliencia me hace crecer” (Resiliencia)

**Objetivo:** Que las personas participantes conozcan la importancia del aprendizaje de la resiliencia para una calidad de vida integral

Objetivos específicos	Estrategia de ejecución	Tiempo	Estrategia de evaluación	Tiempo	Recursos
1. Que las P.C identifiquen la importancia de la	1.1 Visualizar el video explicativo “¿Qué es	Una semana	1.1.1 Cuestionario del folleto de trabajo		- Computadora

resiliencia para una calidad de vida.	<i>resiliencia?</i> (Apéndice H).			<i>"Resiliencia"</i> (Apéndice I).			-Internet - Herramienta "Classroom" -Folleto de trabajo
2. Que las P.C reflexionen acerca de la resiliencia para una calidad de vida integral	2.1Video "Fantasía dirigida" (Apéndice J)	Una semana	2.2	Tarea "Objeto resiliente". Elegir un objeto de su casa con el cual se identifiquen en relación con el ser resilientes. Tomar una fotografía del objeto y subirlo a la plataforma virtual "Classroom", expresando a sus demás compañeros, su significado.	Una semana	- Computadora -Internet - Herramienta "Classroom" -Celular	

*Nota:* elaboración propia

Tabla 6:

*Planeamiento 4-* "Juntos alcanzando el éxito" (trabajo en equipo)

**Objetivo:** Que las personas participantes conozcan la importancia del aprendizaje del trabajo en equipo para una calidad de vida integral.

Objetivos específicos	Estrategia de ejecución	Tiempo	Estrategia de evaluación	Tiempo	Recursos
1. Que las P.C conozcan la importancia del trabajo en equipo y los roles de comunicación para una calidad de vida	1.1 Se visualiza la presentación " <i>Trabajo en equipo</i> ". La cual abarca conceptos, la explicación de los roles dentro de la comunicación, la diferencia entre <i>grupo vrs equipo</i> , entre otros.	Una semana	1.2. Se realiza el Test del folleto de trabajo " <i>¿Qué rol juego en mi vida?</i> " (Apéndice K)		- Computadora - Internet - Herramienta - "Classroom" - Folleto de trabajo
2. Que las P.C reflexionen acerca del trabajo en equipo para una calidad de vida.	2.1 Se presenta el video " <i>Trabajo en equipo y miedo (coach Carter)</i> ". Recuperado de: <a href="https://www.youtube.com/watch?v=3n1gHAbsGfg&amp;t=5s">https://www.youtube.com/watch?v=3n1gHAbsGfg&amp;t=5s</a>	Una semana	2.1.2. Las P.C comentan en un espacio del foro el aprendizaje del video anterior, en relación con el tema trabajo en equipo y cuáles roles de comunicación identifican dentro de los personajes. 2.1.3 Como cierre del proceso, cada uno de los participantes debe realizar de manera	Una semana	Computadora - Internet - Herramienta - "Classroom"

creativa (por medio de un video, canción, un poema, una reflexión) los aprendizajes alcanzados en el proceso y enviarlo vía whatsapp

*Nota:* elaboración propia

Tabla 6:

*Planeamiento 5- “Habilidades Socioemocionales” (cierre)*

**Objetivo:** Que las personas participantes relacionen el aprendizaje de las habilidades socioemocionales con una calidad de vida integral.

Objetivos específicos	Estrategia de ejecución	Tiempo	Estrategia de evaluación	Tiempo	Recursos
1. Que las P.C concien la importancia de las habilidades socioemocionales para una calidad de vida.	1.1. Video “ <i>agradecimiento</i> ” Las facilitadoras, brindan un agradecimiento a las P. C por el proceso llevado en el tiempo establecido, además, se visualizan los aprendizajes que cada uno (a) realizó de manera creativa. 1.3 Por medio de un audio se presenta “La liberación NAHUATL” ( <i>Apéndice L</i> ).	Una semana		Una Semana	- Computadora -Internet - Herramienta “Classroom

*Nota:* elaboración propia

## **Capítulo IV**

### **Descripción de la propuesta**

El proyecto “Habilidades Socioemocionales: Un acercamiento al contexto laboral” está enfocado en el desarrollo de las habilidades sociales y emocionales dentro del ambiente laboral mediante la modalidad taller, específicamente, el autocontrol, la resiliencia, el trabajo en equipo y la resolución de conflictos, esto desde la disciplina de la Orientación, basándonos en el proceso Orientador, iniciando con el conocimiento de sí mismo, el cual se visualiza en las habilidades personales, en el conocimiento, desarrollo y fortaleza de estas; seguidamente, el conocimiento del medio, identificado en las habilidades sociales, en el aprendizaje, potenciación y aplicación de estas; por otro lado, la toma de decisiones, enfocada en los resultados del proyecto, en la puesta en práctica de las habilidades personales y sociales en futuras situaciones y por ende, decisiones; y por último, el compromiso social y ecológico, es decir, el compromiso tanto con ellos mismos, como son su familia, amigos, compañeros de trabajo y jefaturas.

El proyecto se encuentra dirigido a un grupo de 11 colaboradores y colaboradoras pertenecientes a diferentes áreas de trabajo, entre ellas: análisis, suscripción, administración y finanzas de la Cooperativa Oceánica de Seguros S.A, ubicada en Sabana, San José.

## **Capítulo V**

### **Informe de resultados de la propuesta**

A continuación, se muestra la información recabada tanto del proceso del taller virtual realizado, como de las vídeo llamadas programadas. Para visualizarlo de manera clara, se muestran los resultados obtenidos por la habilidad impartida en el orden según se dio el taller.

En dichos resultados se muestran las citas etnográficas con la inicial del nombre e inicial del primer apellido, según el orden y la dinámica que el grupo fue creando tanto en la plataforma virtual como en la ejecución de las video llamadas.

Asimismo, es importante mencionar que, para proseguir con la adecuada discusión de los resultados, se presenta una “*matriz*” como ejemplo, con el fin de adquirir una mejor comprensión de los datos obtenidos, y de esta manera explicar el proceso de codificación.

En este sentido, la primera columna corresponde a la categoría, es decir, a cada habilidad trabajada en el proceso Orientador (Autocontrol, Resiliencia y Trabajo en equipo), seguidamente, la segunda columna menciona las subcategorías pertenecientes a cada categoría, representada por aspectos que se encuentran interrelacionados con cada habilidad; en tercer lugar, se observan las estrategias realizadas en los talleres y las preguntas o elementos aplicados, para lo cual, la cuarta columna alude a las respuestas por parte del colectivo participante, es decir, las citas etnográficas.

Continuando, la observación uno, dos y tres representa los aspectos que cada investigadora reunió durante el proceso realizado, tales como comportamiento verbal y no verbal, situaciones emergentes y su criterio como profesionales en Orientación, y por último el desarrollo conceptual es la teoría que sustenta toda la información brindada. De esta forma, se realiza una matriz para cada categoría o habilidad.

## Habilidad autocontrol

Plataforma virtual

Tabla 8

Resultados plataforma virtual "Plan de mejora"

Persona participante	Frases incompletas	Respuestas
F.G	1. Emoción que ocupo manejar 2. ¿Cómo y cuándo la aprendí? 3. ¿Por quién? 4. Hoy descubrí que me he comportado de esa manera porque 5. De ahora en adelante me propongo a 6. Esto me permitirá	1. Cólera 2. No recuerdo pero me da cuando me molesta mucho alguna cosa. 3. Cualquier persona 4. Soy una persona muy delicada y exigente 5. Cambiar 6. Ser mejor persona
G.G	1. Emoción que ocupo manejar 2. ¿Cómo y cuándo la aprendí? 3. ¿Por quién? 4. Hoy descubrí que me he comportado de esa manera porque 5. De ahora en adelante me propongo a 6. Esto me permitirá	1. Empatía 2. Conforme conocía a las personas me la han hecho saber hace años 3. Por las personas cercanas en mi vida 4. Mis compañeros me lo hicieron saber 5. Tratar de ser más paciente 6. Ser mejor persona
VV	1. Emoción que ocupo manejar 2. ¿Cómo y cuándo la aprendí? 3. ¿Por quién? 4. Hoy descubrí que me he comportado de esa manera porque	1. Enojo, temperamento (no alterarme tan rápido) 2. Me pasa cuando estoy en desacuerdo con alguien o por algo 3. Familiares y compañeros de trabajo

	<p>5. De ahora en adelante me propongo a</p> <p>6. Esto me permitirá</p>	<p>4. Necesito más dominio (autocontrol)</p> <p>5. Mejorar y analizar mi temperamento, valorando los pro y los contras de cada situación.</p> <p>6. Tener na mejor asertividad en mis acciones, manteniendo un bienestar mental y emocional.</p>
R.A	<p>1. Emoción que ocupo manejar</p> <p>2. ¿Cómo y cuándo la aprendí?</p> <p>3. ¿Por quién?</p> <p>4. Hoy descubrí que me he comportado de esa manera porque</p> <p>5. De ahora en adelante me propongo a</p> <p>6. Esto me permitirá</p>	<p>1. Ira</p> <p>2. Toda la vida he aprendido que cuando estoy moles exploto, lo aprendí en muchas circunstancias desde pequeño</p> <p>3. Familia</p> <p>4. No sé cómo manejar ese estrés o esa ira que me provoca</p> <p>5. Intentar y tratar de respirar en pensar otras cosas, en relajarme para no explotar</p> <p>6. A no tener que lastimar o herir a gente en mi alrededor</p>
W.J	<p>1. Emoción que ocupo manejar</p> <p>2. ¿Cómo y cuándo la aprendí?</p> <p>3. ¿Por quién?</p>	<p>1. Estrés</p> <p>2. Al momento de tenerlo</p> <p>3. No me conozco</p> <p>4. No lo pienso</p>

	<p>4. Hoy descubrí que me he comportado de esa manera porque</p> <p>5. De ahora en adelante me propongo a</p> <p>6. Esto me permitirá</p>	<p>5. Hacer ejercicio</p> <p>6. Disminuir el estrés</p>
M.A	<p>1. Emoción que ocupo manejar</p> <p>2. ¿Cómo y cuándo la aprendí?</p> <p>3. ¿Por quién?</p> <p>4. Hoy descubrí que me he comportado de esa manera porque</p> <p>5. De ahora en adelante me propongo a</p> <p>6. Esto me permitirá</p>	<p>1. Preocupación ante las tareas del trabajo</p> <p>2. En el trabajo hace 1 año</p> <p>3. No recuerdo, simplemente llegó</p> <p>4. Quiero tener todo controlado y me preocupa que algo no salga bien</p> <p>5. A dar lo mejor de mi trabajo y ver que no toso resulta como uno piensa</p> <p>6. Estar menos estresado y mejorar la calidad de vida</p>
C.C	<p>1. Emoción que ocupo manejar</p> <p>2. ¿Cómo y cuándo la aprendí?</p> <p>3. ¿Por quién?</p> <p>4. Hoy descubrí que me he comportado de esa manera porque</p> <p>5. De ahora en adelante me propongo a</p> <p>6. Esto me permitirá</p>	<p>1. Irritabilidad</p> <p>2. En el trabajo</p> <p>3. 1 o 2 clientes</p> <p>4. Falta de empatía</p> <p>5. Tener más paciencia</p> <p>6. Dar un mejor servicio</p>
E.A	<p>1. Emoción que ocupo manejar</p> <p>2. ¿Cómo y cuándo la aprendí?</p> <p>3. ¿Por quién?</p>	<p>1. Ansiedad</p> <p>2. De niño</p> <p>3. Solo, querer que todo salga bien</p>

- |   |   |
|---|---|
| <p>4. Hoy descubrí que me he comportado de esa manera porque</p> <p>5. De ahora en adelante me propongo a</p> <p>6. Esto me permitirá</p> | <p>4. La incertidumbre de lo que pueda pasar</p> <p>5. Ser más abierto, más relajado.</p> <p>6. Mejorar mi desempeño en distintas áreas de mi vida.</p> |
|---|---|

J.N

- |  |   |
|--|---|
| <p>1. Emoción que ocupo manejar</p> <p>2. ¿Cómo y cuándo la aprendí?</p> <p>3. ¿Por quién?</p> <p>4. Hoy descubrí que me he comportado de esa manera porque</p> <p>5. De ahora en adelante me propongo a</p> <p>6. Esto me permitirá</p> | <p>1. Enojo</p> <p>2. Muchas cosas me enojan fácilmente</p> <p>3. No contestó</p> <p>4. Me estreso muchas veces por cosas que no son tan relevantes</p> <p>5. Controlar ese enojo</p> <p>6. Estar más tranquilo conmigo mismo</p> |
|--|---|

K.T

- |  |   |
|--|---|
| <p>1. Emoción que ocupo manejar</p> <p>2. ¿Cómo y cuándo la aprendí?</p> <p>3. ¿Por quién?</p> <p>4. Hoy descubrí que me he comportado de esa manera porque</p> <p>5. De ahora en adelante me propongo a</p> <p>6. Esto me permitirá</p> | <p>1. Enojo</p> <p>2. Desde niño, siempre he sido un poco colérico</p> <p>3. Como mecanismo de defensa, por las situaciones de la vida</p> <p>4. No soy tan tolerante a ciertas situaciones, reacciono de manera fuerte</p> <p>5. Ser más tolerante, no explotar por cosas pequeñas</p> <p>6. No agravar algún problema</p> |
|--|---|

- |  |                     |
|--|---------------------|
| <p>1. Emoción que ocupo manejar</p> <p>2. ¿Cómo y cuándo la aprendí?</p> | <p>1. Felicidad</p> |
|--|---------------------|

K.L	<p>3. ¿Por quién?</p> <p>4. Hoy descubrí que me he comportado de esa manera porque</p> <p>5. De ahora en adelante me propongo a</p> <p>6. Esto me permitirá</p>	<p>2. Porque cuando estoy feliz a veces tomo decisiones sin ver todo el panorama real de las consecuencias de esa decisión siento que no veo nada negativo de las cosas.</p> <p>3. Por mi mismo</p> <p>4. Cuando estoy feliz tengo una idea loca de todo lo que haga va a salir bien o se va acomodar a mi manera</p> <p>5. Poner en una balanza todas las decisiones que tome cuando esté feliz</p> <p>6. Conocer los pros y contras de esa decisión y no solo los pros</p>
S.S	<p>1. Emoción que ocupo manejar</p> <p>2. ¿Cómo y cuándo la aprendí?</p> <p>3. ¿Por quién?</p> <p>4. Hoy descubrí que me he comportado de esa manera porque</p> <p>5. De ahora en adelante me propongo a</p> <p>6. Esto me permitirá</p>	<p>1. El estrés y el enojo</p> <p>2. Hace un tiempo, por la experiencia de trabajar y estudiar</p> <p>3. Por mi misma</p> <p>4. Necesito mejorar mi propio dominio y control.</p> <p>5. Tratar de analizar antes de actuar</p> <p>6. Mejorar la relación conmigo misma y con los demás</p>

*Nota:* elaboración propia

## Estrategia Video llamada

La primer video llamada se realizó el día jueves 01 de octubre del 2020 a las 8:00 am, mediante la aplicación Google Meet, en la cual, participaron ocho de los y las participantes, sin embargo, tres de ellos (W.J, F.G y C.C.) no lograron asistir debido a motivos laborales. Esta dio inicio con un saludo por parte de las facilitadoras y posteriormente, una breve presentación tanto por parte de estas, como por las personas participantes.

Al ser este el primer encuentro formal, se realizó un repaso de los aspectos vistos semanas anteriores, para así, conocer sentimientos y pensamientos en relación con el proyecto, iniciando con la pregunta: ¿Qué aprendizajes ha obtenido durante el proceso?, a lo que S.S. expreso: *"me gustó mucho la semana dos, porque fue como tener un acercamiento a nuestras funciones, generalmente uno da por sentado lo que siente uno y deja que la vida fluya, pero no se da cuenta que a veces las emociones nos pueden dar malas pasadas por no conocernos a nosotros mismos"*, seguido de M.A. el cual comentó haberle llamado el video de la semana anterior: *"en realidad se saca una buena enseñanza de ese videillo, nunca lo había visto que pesar de la situación pudo ver las cosas positivamente entonces este un buen aprendizaje esa parte"*, por otro lado, G.G comentó: *"a veces uno vive día a día, y uno no se pregunta qué es lo que uno necesita para mejorar, o uno no se pregunta por ejemplo, en la primera etapa donde pone la niñez adolescencia y la adultez, este que ha sido significativo para uno, a veces uno nada más lo vive y listo, no tiene...digamos como un enfoque de estarse preguntando todo eso; y de la semana 2 (refiriéndose al tema de autocontrol) di que puede uno manejar y mejorar dí también uno sienta cabeza y da a entender que es lo que realmente uno necesita para....como dice usted, tener es positivismo que tiene Maybelline a la hora de que le quemaron la casa este uno no lo ve así, y muchas situaciones que uno tiene menores que ella a veces cuesta porque no tenemos como esa inteligencia emocional bien desarrollada"*.

Se incita a participar a E.A, el cual mencionó: *"la segunda sesión es la que prácticamente me ha gustado, porque realmente me di cuenta que ha habido un proceso de lo que fue la niñez la adolescencia, la adultez; en cuanto a la maduración emocional,*

*eso le comentaba a génesis que si ha habido una madurez en cuanto a ese tipo de cómo gestionar emociones; la verdad si me está resultando provechoso, y referente al video de la señora, fue increíble como ella ve el vaso medio lleno cuando lo tenía que ver vacío”, seguido a esto, se invita a participar a V.V. ella comentó: “me ha gustado el plan de mejora, la verdad es que uno siempre sabe que tiene que mejorar algo pero uno nunca sabe cómo hacerlo o meditarlo que es lo que tengo que hacer para mejorar ciertas situaciones o personalidad, normalmente sabemos que tenemos mal carácter y decimos tengo que cambiar eso pero nunca nos ponemos a analizar que tenemos que hacer”. Por último, se le cede la participación a R.A. quien comenta: “a mí me gustó mucho como la primera semana (introducción), que era ver lo de los vídeos de la niñez que traen bonitos recuerdos, esa etapa tan bonita que uno vivió, es lo que más me ha gustado, igual lo de la semana dos, me gustó al decir cuáles son sus debilidades y cómo corregirlas”.*

Continuando con las preguntas, una de las facilitadoras mencionó: *¿Qué dificultades se le han presentado? a lo que todos concuerdan no tener dificultades en cuanto al acceso a la plataforma, y E.A. comento: “lo que pasa es que la parte virtual tiene más disciplina, uno tiene que organizarse más y uno deja pasar las cosas y tareas”.* Concluyendo con la estrategia de la video llamada, se realizó una pregunta en relación con la pandemia COVID-19: *¿Qué aportes le ha generado en relación a la pandemia?, a lo que K.L. expreso: “el tema de emociones y con lo que está pasando me ha ayudado a poner todo en una balanza y no solo ver lo malo y tratar de ser positivos lo más que se pueda”, seguido de M.J quien expresa: “todo lo que sea autoayuda siempre tiene sus para a mejorar...hay que a pesar de que uno siempre busca ser positivo pues esta situación si ha ca cambiado, porque esto de estar en la casa, entonces tiene uno que identificar que me está afectado para poder solucionarlo, porque diay yo en algún momento si he tendido estrés no sé si por estar encerrado o porqué pero tal vez uno puede buscar ciertas formas, llevar algún curso, o hacer alguna otra actividad para despejarse un poquito porque si es diferente digamos es una forma de trabajar es diferentes, que se puede acoplar si, pero tiene uno que buscar las maneras”.*

## Habilidad Resiliencia

Plataforma virtual

Tabla 9

Cuestionario “plan de mejora”

<b>Persona participante</b>	<b>Pregunta</b>	<b>Respuesta</b>
F.G	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ante situaciones de adversidad o riesgo, ¿cómo actúo?</li> <li>2. A lo largo de mi vida he experimentado momentos difíciles, ¿cuáles serían aspectos positivos y negativos que me han dejado?</li> <li>3. ¿Cómo he logrado avanzar en los obstáculos que se me han presentado a nivel personal, laboral?</li> <li>4. Situación del pasado inconclusa</li> <li>5. Características positivas que poseo cuando se presenta un problema</li> <li>6. ¿Cuándo mi familia está atravesando un momento difícil como reacciono?</li> <li>7. Al pasar una adversidad ¿logro obtener aprendizajes? ¿cuáles?</li> <li>8. Acepto el cambio como una oportunidad para superarme</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Depende la situación hay que ver que está implicado para actuar</li> <li>3. Ser una personas más fuerte, tolerante y a tener más empatía con las personas. He pensado en que la vida no tiene sentido, sin embargo siempre hay alguien que lo impulsa a seguir adelante.</li> <li>4. Con las personas que siempre están dando apoyo</li> <li>5. De momento lo único inconcluso que tengo es la universidad</li> <li>6. Pensar antes de actuar, trato de no lastimar a las personas</li> <li>7. Dar apoyo y salir adelante ante la situación que se presente</li> </ol>

	<p>9. En el trabajo, ante situaciones estresantes, ¿sé desempeñarme de manera eficaz?</p> <p>10. En tres palabras defino lo que significa un momento difícil</p> <p>11. Elegir un objeto con el cual se identifiquen en relación al “ser resilientes” y explicar por qué</p>	<p>8. Si, tener más paciencia con los demás, ser más tolerante</p> <p>9. Si</p> <p>10. Trato de dar lo mejor de mí aunque se me presenten situaciones así</p> <p>11. Estrés, ansiedad, angustia</p> <p>12. Para mí el objeto es una cobija que tengo de mi papá que ya murió hace años y es lo que me impulsa a seguir adelante, todos los días duermo con esta cobija.</p>
--	--	---

G.G

1. Ante situaciones de adversidad o riesgo, ¿cómo actúo?
2. A lo largo de mi vida he experimentado momentos difíciles, ¿cuáles serían aspectos positivos y negativos que me han dejado?
3. ¿Cómo he logrado avanzar en los obstáculos que se me han presentado a nivel personal, laboral?

1. Busco la tranquilidad, la solución más pronta, mejores opciones para resolver, pensar y analizar el panorama de la situación
2. Positivos: aprendizaje, ser paciente, madurar, mejorar aspectos de mi vida. Negativos: depresión, estrés, pensar más de la cuenta el problema

4. Situación del pasado inconclusa
  5. Características positivas que poseo cuando se presenta un problema
  6. ¿Cuándo mi familia está atravesando un momento difícil como reacciono?
  7. Al pasar una adversidad ¿logro obtener aprendizajes? ¿cuáles?
  8. Acepto el cambio como una oportunidad para superarme
  9. En el trabajo, ante situaciones estresantes, ¿sé desempeñarme de manera eficaz?
  10. En tres palabras defino lo que significa un momento difícil
  11. Elegir un objeto con el cual se identifiquen en relación con el “ser resilientes” y explicar por qué
3. Personal: con ayuda profesional y espiritual he avanzado ante el obstáculo. Laboral: con apoyo de los compañeros y jefaturas
  4. No tengo la facilidad para confiar en las personas, siempre descartó a la primera instancia
  5. Buscar ayuda profesional, mejorar como persona, analizar la situación para de ella sacar lo mejor como aprendizaje
  6. Apoyar, dar el mejor consejo de manera neutral y buscar soluciones
  7. entendimiento, madurez, aplicar emociones que comúnmente no desarrollamos constantemente
  8. correcto

9. si correcto, entre más trabajo bajo presión mejor es mi labor
10. Tristeza, furia, nostalgia
11. La Biblia: es el objeto más valioso que Dios dejó en nuestro diario vivir. Este significa la mejor manera para afrontar y superar las adversidades, pues es el manual de vida donde habla y explica y da respuestas a todos nuestros problemas, la confianza en Dios nos ayuda a avanzar

R.A	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ante situaciones de adversidad o riesgo, ¿cómo actúo?</li> <li>2. A lo largo de mi vida he experimentado momentos difíciles, ¿cuáles serían aspectos positivos y negativos que me han dejado?</li> <li>3. ¿Cómo he logrado avanzar en los obstáculos que se me han presentado a nivel personal, laboral?</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Trato de mantener la calma y buscar la mejor solución para el problema o situación.</li> <li>2. Aspectos positivos: nos dejan enseñanzas, nos generan paciencia y motivación para hacer cada día mejor Aspectos negativos: muchas veces nos desaniman, nos enojan y nos roban esa paz y tranquilidad.</li> </ol>
-----	---	--

4. Situación del pasado inconclusa
  5. Características positivas que poseo cuando se presenta un problema
  6. ¿Cuándo mi familia está atravesando un momento difícil como reacciono?
  7. Al pasar una adversidad ¿logro obtener aprendizajes? ¿cuáles?
  8. Acepto el cambio como una oportunidad para superarme
  9. En el trabajo, ante situaciones estresantes, ¿sé desempeñarme de manera eficaz?
  10. En tres palabras defino lo que significa un momento difícil
  11. Elegir un objeto con el cual se identifiquen en relación con el “ser resilientes” y explicar por qué
3. Con mucha paciencia con muchos golpes y aprendizajes y con el apoyo de la familia
  4. No, por lo general trato de cerrar todas las situaciones
  5. Paciente, confiado en mí mismo y fuertes ante los problemas.
  6. Se intenta dar esperanzas y buscar una buena solución antes los problemas siempre apoyándonos unos a otros
  7. Si por lo general todo deja un aprendizaje, sobre cómo reaccionar posibles soluciones a no decir o intentar decir mejor las cosas
  8. Claro siempre hay que acostumbrarse al cambio adaptarse y buscar siempre cómo superarse y ser mejor
  9. Siempre se busca esa eficacia por lo general se logra, pero como todo somos humanos y no siempre se logra.
  10. no responde

		11. no responde
M.J	12. Ante situaciones de adversidad o riesgo, ¿cómo actúo?	1. Va a depender mucho de la situación, pues si es algún problema laboral trato de buscar la solución y la mejor forma de resolverlo. Si es un caso familiar es más complicado al inicio tomar una posición positiva, ya que, en ocasiones son noticias que no se esperan, sin embargo, se tiene que tomar lo mejor y seguir adelante.
	13. A lo largo de mi vida he experimentado momentos difíciles, ¿cuáles serían aspectos positivos y negativos que me han dejado?	
	14. ¿Cómo he logrado avanzar en los obstáculos que se me han presentado a nivel personal, laboral?	
	15. Situación del pasado inconclusa	
	16. Características positivas que poseo cuando se presenta un problema	2. Negativos: En ocasiones existe una negación ante un problema que al final uno se da cuenta que ya nada se puede hacer, más que aceptarlo.
	17. ¿Cuándo mi familia está atravesando un momento difícil como reacciono?	Positivos: a pesar de la situación tomar la enseñanza de los momentos disfrutados por qué es lo que nos queda.
	18. Al pasar una adversidad ¿logro obtener aprendizajes? ¿Cuáles?	
	19. Acepto el cambio como una oportunidad para superarme	

20. En el trabajo, ante situaciones estresantes, ¿sé desempeñarme de manera eficaz?
21. En tres palabras defino lo que significa un momento difícil.
22. Elegir un objeto con el cual se identifiquen en relación al “ser resilientes” y explicar por qué
3. En general bien, ya que, he podido alcanzar la mayoría de mis objetivos y los que faltan, ya estoy encaminado.
4. Con un amigos de la infancia que falleció repentinamente.
5. Ver la parte positiva, buscar soluciones.
6. Apoyarnos entre todos y sacar lo positivo.
7. Todo tiene una solución, cuando pasa el tiempo miramos hacia atrás y vemos que no era tan malo como parecía.
8. Sí.
9. Dar lo mejor de mí.
10. Enfermedad- mala noticia- accidente
11. Eligió un paisaje: “Me identifico con este paisaje desde mi habitación, en las mañanas y en las tardes, el cual me motiva a ser

resilientes, seguir positivo, viendo las cosas tan lindas que nos regala esta vida

K.L	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ante situaciones de adversidad o riesgo, ¿cómo actúo?</li> <li>2. A lo largo de mi vida he experimentado momentos difíciles, ¿cuáles serían aspectos positivos y negativos que me han dejado?</li> <li>3. ¿Cómo he logrado avanzar en los obstáculos que se me han presentado a nivel personal, laboral?</li> <li>4. Situación del pasado inconclusa</li> <li>5. Características positivas que poseo cuando se presenta un problema</li> <li>6. ¿Cuándo mi familia está atravesando un momento difícil como reacciono?</li> <li>7. Al pasar una adversidad ¿logro obtener aprendizajes? ¿cuáles?</li> <li>8. Acepto el cambio como una oportunidad para superarme</li> <li>9. En el trabajo, ante situaciones estresantes, ¿sé</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Primero buscar la causa o decisiones que me llevaron a la situación de adversidad, identificar qué acciones puedo hacer para corregir esas decisiones y si no se puede corregir o revertir la situación, buscar la manera más factible y sana de asumir las consecuencias.</li> <li>2. Positivos: son el que siempre se asumen los problemas como parte de la vida y no como una desgracia, a veces uno necesita de un problema para conocer la capacidad real que uno tiene de adaptación en la vida y el verdadero potencial para superar cualquier obstáculo. Negativos: son golpes duros que al principio son difíciles de asimilar y que pueden dejar</li> </ol>
-----	---	---

desempeñarme de manera eficaz?

10. En tres palabras defino lo que significa un momento difícil.

11. Elegir un objeto con el cual se identifiquen en relación al “ser resilientes” y explicar por qué

cicatrices difíciles de curar.

3. Entendiendo que son pruebas para aplicar todo el conocimiento que se tiene sobre uno mismo y la confianza en uno mismo que uno pueda tener.

4. Actualmente no tengo una situación que tenga incluida.

5. Siempre trato de identificar el error para no cometerlo nuevamente y trato de tener la mejor

6. Trato de apoyarlos en lo más que se pueda para que salgan de esa situación lo antes posible.

7. Claro, toda adversidad te deja como aprendizaje quien eres y que puedes lograr y superar.

8. Correcto, todo es una oportunidad de ser mejor persona.

9. Cuando hay más estrés es cuando más uno se concentra y más oportunidades de

		solucionar el problema se vienen a la mente.
		10. Estrés, miedo, tristeza
		11. Mi cama, porque siempre que tengo un problema o situación difícil, cuando duermo intento encontrar la manera de sobrellevar el mismo de la mejor manera.
S.S	1. Ante situaciones de adversidad o riesgo, ¿cómo actúo?	1. Primero me genera estrés porque quiero tenerlo bajo control. Después me relajo y comprendo que todo es paso a paso.
	2. A lo largo de mi vida he experimentado momentos difíciles, ¿cuáles serían aspectos positivos y negativos que me han dejado?	2. Positivo: he logrado comprender que todo en la vida es aprendizaje y aunque uno no quiera pasar por “x” situación toca vivirlo y aprender algo. Negativo: pues no me había detenido a pensarlo porque trato de buscar la parte optimista y realista para no estresarme o entristecerme por algo.
	3. ¿Cómo he logrado avanzar en los obstáculos que se me han presentado a nivel personal, laboral?	
	4. Situación del pasado inconclusa	
	5. Características positivas que poseo cuando se presenta un problema	

6. ¿Cuándo mi familia está atravesando un momento difícil como reacciono?
  7. Al pasar una adversidad ¿logro obtener aprendizajes? ¿Cuáles?
  8. Acepto el cambio como una oportunidad para superarme
  9. En el trabajo, ante situaciones estresantes, ¿sé desempeñarme de manera eficaz?
  10. En tres palabras defino lo que significa un momento difícil.
- Elegir un objeto con el cual se identifiquen en relación al “ser resilientes” y explicar por qué
3. Ver las situaciones como aprendizajes me ayuda a mantener la calma y ser resiliente en la adversidad. Se trata de analizar por qué estoy donde estoy y si estoy preparada para el siguiente paso muchas veces queremos asumir retos sin pensar en eso y cuando no salen bien, nos frustramos, de ahí la importancia de pensar cada paso.
  4. No
  5. Mantener el sentido del humor, recuerdo que desde mi adolescencia tomaba mis malas situaciones con humor fuera como mecanismo de defensa o como parte de hacer más llevadero cada problema. Con los años he aprendido a verlo como un proceso de crecimiento y

aprendizaje, aun cuando en ocasiones me detone el estrés, eso pasa y queda la calma.

6. Podría sonar un poco antipático, pero trato de mantenerme al margen y estar informada con lo necesario. No puedo permitirme cargar con los problemas que nos son míos, siento que cuando son problemas que involucran emociones, lo más sano es buscar ayuda profesional, así como cuando uno tiene una afección física. Claro que sí necesitan de mi apoyo ahí estaré, mas no me adueñare de algo que no me pertenece.
7. El aprendizaje depende mucho de la situación vivida a cómo puede enseñar a tener paciencia, puede

desarrollar el discernimiento. Hay algo que no falla y es saber que estás dispuesto a aceptar y que no, para cada circunstancia de la vida.

8. Por supuesto, los cambios traen nuevos aires y proceso de vida.
9. Si con el tiempo y la experiencia he aprendido a implementar un mejor desempeño.
10. Reto- oportunidad de mejora - crecimiento
11. Eligió una foto de su familia: “mi familia es lo más importante, son quienes han estado en cada momento bueno o malo atravesando situaciones y mis mascota es mi eterna compañía.

C.C	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ante situaciones de adversidad o riesgo, ¿cómo actúo?</li> <li>2. A lo largo de mi vida he experimentado momentos difíciles, ¿cuáles serían aspectos positivos y negativos que me han dejado?</li> <li>3. ¿Cómo he logrado avanzar en los obstáculos que se me han presentado a nivel personal, laboral?</li> <li>4. Situación del pasado inconclusa</li> <li>5. Características positivas que poseo cuando se presenta un problema</li> <li>6. ¿Cuándo mi familia está atravesando un momento difícil como reacciono?</li> <li>7. Al pasar una adversidad ¿logro obtener aprendizajes? ¿Cuáles?</li> <li>8. Acepto el cambio como una oportunidad para superarme</li> <li>9. En el trabajo, ante situaciones estresantes, ¿sé desempeñarme de manera eficaz?</li> <li>10. En tres palabras defino lo que significa un momento difícil.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Siempre existe cierto temor o nivel de estrés pero he logrado salir bien de la situación</li> <li>2. positivos: me ayudó a conocer la paciencia y el que tan vulnerables somos. Negativos: el miedo al no saber qué pasará</li> <li>3. Siempre intento esforzarme un poco más e intentar hacer las cosas un poco mejor, investigar o buscar ayuda con alguien que tenga mayor conocimiento y así poder superar cada situación.</li> <li>4. Concluir con la carrera, me falta la tesis, y creo que la carrera que tengo pendiente no es mi pasión</li> <li>5. Calma y me tomo el tiempo para pensar cómo debo actuar o que se debe hacer.</li> <li>6. De cada situación y cada persona que ha pasado por mi vida, logro aprender algo. Ver como</li> </ol>
-----	--	---

11. Elegir un objeto con el cual se identifiquen en relación al “ser resilientes” y explicar por qué

una adversidad enseña lo necesario para mejorar.

7. En ocasiones me asusta el cambio, pero me es fácil adaptarme a este.

8. Sí.

9. En las situaciones que ha pasado, lo he hecho de buena forma, pero de igual manera siempre han algo que se puede mejorar. Al menos no me “vuelvo loca”

10. Miedo, incertidumbre y esfuerzo

11. Mi biblia, me da paz y me ayuda a encontrar la fuerza y respuesta en situaciones tanto difíciles como las de la vida cotidiana

E.A

1. Ante situaciones de adversidad o riesgo, ¿cómo actúo?

2. A lo largo de mi vida he experimentado momentos difíciles, ¿cuáles serían aspectos positivos y negativos que me han dejado?

1. Sin respuesta

2. Positivos: mejor de gestión de emociones y métodos de trabajo

3. Persistencia, logrando encontrar un método que me permita lograr mis objetivos de la manera más eficiente y eficaz

- |   |  |
|---|--|
| 3. ¿Cómo he logrado avanzar en los obstáculos que se me han presentado a nivel personal, laboral? | 4. No  |
| 4. Situación del pasado inconclusa  | 5. Autocontrol, buena gestión de conciliación y me concentro en la solución                            |
| 5. Características positivas que poseo cuando se presenta un problema                             | 6. Buscamos una solución, ya sea brindar apoyo u otra alternativa.                                     |
| 6. ¿Cuándo mi familia está atravesando un momento difícil como reacciono?                         | 7. Más razonamiento a la hora de buscar soluciones y comprender que no está totalmente bajo mi control |
| 7. Al pasar una adversidad ¿logro obtener aprendizajes? ¿Cuáles?                                  | 8. Sí.   |
| 8. Acepto el cambio como una oportunidad para superarme   | 9. Sí, me enfoco en lo mejor de la situación.  |
| 9. En el trabajo, ante situaciones estresantes, ¿sé desempeñarme de manera eficaz?                | 10. exigencia, oportunidad y desafío   |
| 10. En tres palabras defino lo que significa un momento difícil.                                  | 11. El reloj que le regaló el papa, un recordatorio de que todo es posible, y todo se puede lograr.    |
| 11. Elegir un objeto con el cual se identifiquen en relación al                                   |  |

“ser resilientes” y explicar  
por qué

J.N	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ante situaciones de adversidad o riesgo, ¿cómo actúo?</li> <li>2. A lo largo de mi vida he experimentado momentos difíciles, ¿cuáles serían aspectos positivos y negativos que me han dejado?</li> <li>3. ¿Cómo he logrado avanzar en los obstáculos que se me han presentado a nivel personal, laboral?</li> <li>4. Situación del pasado inconclusa</li> <li>5. Características positivas que poseo cuando se presenta un problema</li> <li>6. ¿Cuándo mi familia está atravesando un momento difícil como reacciono?</li> <li>7. Al pasar una adversidad ¿logro obtener aprendizajes? ¿Cuáles?</li> <li>8. Acepto el cambio como una oportunidad para superarme</li> <li>9. En el trabajo, ante situaciones estresantes, ¿sé desempeñarme de manera eficaz?</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Trato de mantener la calma y entender que pueden ser cosas pasajeras que no durarán siempre.</li> <li>2. Positivos: cualquier situación difícil es siempre el aprendizaje y en algunos casos, se valora más. Negativos, el estado de ánimo que provoca una situación difícil, el entender que el tiempo no se puede devolver y todo tiene consecuencias.</li> <li>3. Tratando de ver que cada día que pasa es una nueva oportunidad de estar y ser mejor.</li> <li>4. No anoto las situaciones inconclusas, sino que están dando vueltas en mi cabeza.</li> <li>5. Tratar de mantener la calma y verle la forma de cómo solucionar la circunstancia</li> <li>6. Buscar la manera de como salir de esta situación juntos.</li> </ol>
-----	--	---

10. En tres palabras defino lo que significa un momento difícil.
11. Elegir un objeto con el cual se identifiquen en relación al “ser resilientes” y explicar por qué
7. Se aprende a mejorar cada día y sobre todo aprender los momentos en que se toman las decisiones.
8. Si
9. Creo que, si puedo cumplir con mis funciones, sin embargo, muchas veces sin motivación alguna, especialmente si esa situación estresante es ocasionada por temas laborales que pueden manejarse de otra manera.
10. Tristeza, enojo, aprendizaje.
11. Un llavero, por el tercer aniversario de mi abuela, ella siempre estuvo conmigo y cuando murió fue un duro golpe y tuve que aprender a vivir sabiendo que ella no estaba.

K.T

1. Ante situaciones de adversidad o riesgo, ¿cómo actúo?

1. Yo soy muy paranoico, intento evitar los riesgos, prevenirlos y analizo la situación

2. A lo largo de mi vida he experimentado momentos difíciles, ¿cuáles serían aspectos positivos y negativos que me han dejado?
  3. ¿Cómo he logrado avanzar en los obstáculos que se me han presentado a nivel personal, laboral?
  4. Situación del pasado inconclusa
  5. Características positivas que poseo cuando se presenta un problema
  6. ¿Cuándo mi familia está atravesando un momento difícil como reacciono?
  7. Al pasar una adversidad ¿logro obtener aprendizajes? ¿cuáles?
  8. Acepto el cambio como una oportunidad para superarme
  9. En el trabajo, ante situaciones estresantes, ¿sé desempeñarme de manera eficaz?
2. Positivo: el deseo de superarse, cambiar las cosas. tal vez las situaciones difíciles me enseñaron a no darme por vencido. Negativo: cuestionarse tanto las cosas, el pensar de más y tener miedo.
  3. Siempre he intentado dar la milla extra, trabajar más, dedicar más tiempo. demostrar que puedo
  4. La universidad
  5. Soy muy dinámico e innovador. Busco la forma más simple o una alternativa para hacer las cosas
  6. Yo soy un poco crudo, intento ser muy realista y digo las cosas como creo que es e intento apoyar, enfrentarlo.
  7. Transmitir lo positivo de lo que está pasando.

10. En tres palabras defino lo que significa un momento difícil.
- Elegir un objeto con el cual se identifiquen en relación con el “ser resilientes” y explicar por qué
- todo es una lección, y compartir esa enseñanza
8. Sí.
9. Sí, tiendo a ser muy maleable y adaptarme a las situaciones. Me gusta asumir muchas tareas y trabajar bajo presión.
10. Dolor, tristeza y silencio. cedula de mi papa, porque lo veo como un mentor.
11. No responde

V.V

No responde

*Nota:* Elaboración propia

#### Estrategia Video llamada

La presente video llamada se realizó el día jueves 09 de octubre del 2020 a las 8:00 am, mediante la aplicación GoogleMeet, en la cual, participaron nueve de los y las participantes, sin embargo, dos de ellos (K.L y V.V) no lograron asistir debido a motivos laborales. Esta dio inicio retomando las semanas anteriores y los aprendizajes obtenidos. Para lo cual, se inicia recapitulando la pregunta: ¿Qué es resiliencia? y J.N expresa: “*es la capacidad de adaptarse, es un término reciente, es lo que uno se encarga de hacer toda la vida*”. Además, se incita a participar a S.S y ella comenta: “*la resiliencia es la capacidad de hacerle frente di a las situaciones por las que pasemos en la vida*”, E.A también comenta: “*es la capacidad que nosotros tenemos como seres humanos para poder pasar las dificultades pudiendo gestionar de manera positiva o como nosotros vamos a reaccionar*”, M.J agrega: “*es la forma que uno afronta las emociones, eso depende de la experiencia, edad o la circunstancia*”.

Seguidamente se menciona una situación en la que han sido resilientes y se invita a participar a G.G, la persona comenta: *“muchas veces las situaciones económicas familiares ahora con la del COVID 19 ahora repercuten en las personas y ahora es el COVID 19, la situación económica, la falta de trabajo la incertidumbre de oferta laboral que se presentan en este tipo de emociones”*. Se incita a comentar a V.V, expresando: *“yo pienso que todos los días tenemos pruebas en la que todos somos resilientes, como decían ustedes no tiene que ser algo amoroso, ehh, en el trabajo enfrentamos problemas, consecuencias o situaciones que nos hacen ponernos a prueba, de cómo tenemos que afrontar la situación y ver si nos va a afectar, para bien o para mal”*. Asimismo, K.T. agrega: *“como lo decía pame, di esto ha sido un reto, por lo menos a mí, yo tenía muchos negocios y a veces di todo eso lo llena de impotencia verdad, y a veces uno di explota no llegar a ese punto, llevar las cosas de la mejor manera es complicado, detenerse y escuchar a las personas porque las personas están igual que uno”*.

La persona colaboradora J.N comenta: *“cualquier situación lo hace a uno ser resiliente, desde pequeños, infancia colegio universidad trabajo, uno está en esa constancia y superación... la situación más compleja fue cuando falleció mi abuela, tuve que aprender a adaptarme a muchas cosas, aprender que ella ya no estaba”*. En continuación, se comenta acerca del objeto elegido y subido a la plataforma virtual y M.J menciona: *“elegí un paisaje que se ve desde donde trabajo, es como que todos los días existe una nueva oportunidad, un amanecer que así también tenemos que tomarlo en nuestras vidas verdad, hay días muy difíciles pero sabemos que no vamos a poder más pero al final con el tiempo nos vamos dando cuenta vemos que no era tan complicado como lo que vivíamos en ese momento entonces eso para mí es una forma de tomar un impulso de tomar un positivismo y poder llevar los retos que uno tiene tanto en el trabajo familia como en las situaciones personales”*, seguidamente, S.S “ comunica: *“yo subí una foto con tres figuras importantes, mi familia, yo y mi mascota, mi familia en primer punto porque ellos es lo más importante, han estado con uno en todo momento apoyándolo, desde las cosas buenas hasta las malas, después mi mascota es lo más importante también es parte de mi familia que a través de los años es una gran compañía y que ya nos alegra a uno cuando uno está triste él está para consolarlo y si hay felicidad y si hay felicidad pues se acerca a jugar con uno y finalmente me escogí yo también porque al final de cuentas yo soy la principal en el proceso y soy la que ha aprendido a llevar paso a paso cada circunstancia... a fin de cuentas tal como lo puse en las hojas de trabajo, en un*

*principio siempre es como muy difícil, porque para mí me genera mucho estrés tener todo bajo control pero ya después uno con el proceso va aprendiendo que todo va paso a paso, que a fin de cuentas uno va aprendiendo todo eso.. uno termina con una lección aprendida”.*

Continua J.N: *“yo compartí un llavero que es el recuerdo del tercer aniversario de mi abuela, eso ha sido como tu día con día porque ella ya no está todos los días, ver que ella no está físicamente, eso ha ayudado a tratar de llevar un poco las cosas”,* K.T también participa: *“una cédula de mi papá él falleció cuando tenía seis años que él es parte de mi vida y es una de mis inspiraciones (risas)... eso hace mi deseo de crecer y de más me da mucha fuerza”,* V.V expresa: *“yo tomé una fotografía de una bitácora de dibujo, un lápiz de dibujo y unos lápices de colores, cuando me siento estresada o necesito aclarar la mente saco el momento me tomo el espacio, hago un boceto y eso me permite a mí en mi caso aclara la situación y ser resiliente”,* por otra parte G.G expresa: *“yo compartí la imagen de una Biblia, porque en situaciones que he pasado difíciles, ha sido el cómo el plan la forma y manera en la que he encontrado resolver los problemas he entendido que es un manual de vida nos enseña toda la vida no solo un tema o problema sino que de principio a fin establece como llevar la vida para poder llevar los problemas que obviamente dios sabe que vamos a atravesar, ha sido lo más sabio que he podido llevar a cabo los problemas y como so sobrellevarlos para no caer en depresiones en pensar más de la cuenta en no dormir y en esas cosas que a uno como ser humano le afecta”* y por último, E.A comenta: *“yo escogí un reloj que me regaló mi papá, la verdad es que ha sido como un recordatorio que me ha ayudado a lograr metas y objetivos, y también yo siempre he tenido la costumbre de guardar todas las cosas más importantes de mi vida, entonces cuando estoy en ciertas situaciones realmente me exigen, y me remonto a esa etapa y así sacar adelante la situación”.*

### **Habilidad trabajo en equipo**

Plataforma virtual

Tabla 10

*Resultados plataforma virtual “Que rol juego en mi vida”*

<b>Persona participante</b>	<b>Rol de comunicación</b>	<b>Palabras, actitudes que influenciaron mis roles actuales</b>
F.G.	<p><b>Asertivo:</b> hogar, trabajo, pareja, amistades, emergencia, fiesta y otros.</p> <p><b>Pasivo:</b> ninguno</p> <p><b>Agresivo:</b> ninguno</p>	<p>Experiencias, conocimientos, amigos, indiferencia</p> <p>Familia, valores,</p>
G.G.	<p><b>Asertivo:</b> hogar, trabajo, pareja, amistades, emergencia, fiesta.</p> <p><b>Pasivo:</b> ninguno</p> <p><b>Agresivo:</b> ninguno</p>	<p>Respeto y aceptación</p>
R.A.	<p><b>Asertivo:</b> hogar, trabajo, emergencia.</p> <p><b>Pasivo:</b> pareja, amistades y fiesta.</p> <p><b>Agresivo:</b> ninguno</p>	<p>Consejos de familiares o personas a las que consideraba como ejemplo, problemas que tuve que enfrentar, abrazos insultos, palabras de aliento, comprensión de la gente conmigo.</p>
V.V.	<p><b>Asertivo:</b> hogar, amistades, fiesta.</p> <p><b>Pasivo:</b> trabajo.</p> <p><b>Agresivo:</b> pareja y emergencia.</p>	<p>Insultos, consejos, mal momento, tranquilidad, abrazos, respeto por la otra persona. Evitar una discusión.</p>
M.J.	<p><b>Asertivo:</b> trabajo, amistades, emergencia y fiesta.</p> <p><b>Pasivo:</b> pareja.</p>	<p>Creo que a lo largo de la vida pasamos por los diferentes roles, aunque sea</p>

	<b>Agresivo:</b> hogar.	una vez en la vida, sin embargo, llega un punto donde uno sabe que lo mejor para solucionar las diferentes circunstancias de la vida es tomar un rol asertivo, de mi parte siempre trato de tomar ese rol, aunque soy consciente que en ocasiones por la situación o el orgullo se actúa erróneamente desde los otros roles.
W.J.	<b>Asertivo:</b> hogar, trabajo, pareja y amistades. <b>Pasivo:</b> fiesta. <b>Agresivo:</b> emergencia.	Familia, sueños y retos.
E.A.	<b>Asertivo:</b> hogar, trabajo, pareja, amistades y emergencia. <b>Pasivo:</b> fiesta. <b>Agresivo:</b> ninguno.	Respeto, derecho, empatía, amor propio, tolerancia e igualdad.
J.N.	<b>Asertivo:</b> trabajo, emergencia, pareja y fiesta. <b>Pasivo:</b> hogar y amistades. <b>Agresivo:</b> ninguno.	Creo que mis roles actuales se han ido presentando de forma natural o por carencia de algo, por ejemplo: ni mis padres, ni hermanos llegaron a terminar el colegio, eso me impulsó a querer seguir adelante y esforzarme por estudiar, graduarme de la universidad.

C.C.	<b>Asertivo:</b> hogar, trabajo, pareja, amistades y fiesta. <b>Pasivo:</b> emergencia <b>Agresivo:</b> ninguno.	En realidad, siempre he sido tranquila y busco el beneficio de ambas partes.
------	--	--

*Nota:* elaboración propia

### Estrategia Video llamada

La presente video llamada se realizó el día jueves 15 de octubre del 2020 a las 8:00 am, mediante la aplicación GoogleMeet, en la cual, participaron solamente 4 de los y las participantes, ya que, los demás por motivos laborales no lograron asistir. Esta sesión dio inicio retomando las semanas anteriores y los aprendizajes obtenidos. Para lo cual, se inicia recapitulando los roles con los que se identifican y G.G expresa: *“Por lo general yo soy más asertiva, digamos en mi casa, siempre trato de ser neutral, no estar de parte de nadie siempre mostrando un equilibrio, en las amistades igual no estar en un solo lado, que todos nos sintamos de la misma manera al igual que en las actividades para que digamos a mí me gusta que la gente se sienta bien y yo sentirme bien con ellos, por lo general trato de compartir con todos por igual para que nadie se sienta mal”*, seguidamente E.A conversa: *“yo trato de ser en la mayoría de los casos asertivo, hacer las cosas de una buena manera y también el respeto, yo soy del concepto de que yo trato a las personas como yo quiero que me traten a mí, y como en el trabajo o amistades, trato de llevar el equilibrio, es algo de respetarse a uno y a los demás”*. La persona colaboradora K.T menciona: *“intento ser asertivo(risas) uno intenta entrar en un punto medio, pero uno llega a veces a ser agresivo”*, W.J también participa: *“la mayoría de las veces uno trata de ser asertivo, sin embargo, hay un par de ocasiones que uno se va a una parte agresiva o pasiva”*.

Continuando, se plantea el aspecto de cómo actuaría ante una situación de peligro o miedo, para lo que expresan, E.A: *“yo trato de ser autocrático hacer las cosas más rápido posible, tiene que ser algo como de llevar la iniciativa, digamos las circunstancias se dan para actuar de una manera rápida”*, por su parte G.G menciona: *“es que depende de la situación, puede ser que a mí me da miedo unas cosas que a otro no, digamos cuando yo veo que es un grupo de personas que no puedo compartir por x o y motivo yo prefiero no ser participe como dice usted ni agresiva ni pasiva”*. W.J explica: *“Diay yo parecido a Glori, no soy confrontativo o agresivo, si no me siento cómodo lo dejo pasar”*.

Se prosigue con la opinión acerca de la definición equipo y grupo, inicia W.J expresando: *“en el equipo nos conocemos tenemos un objetivo claro, trabajamos por cumplir una meta”*, G.G comenta: *“en el grupo nadie se conoce ejemplo una empresa, pero en el equipo conoce las fortalezas y debilidades, eso sucede en Océánica de Seguros, es como una familia, somos un equipo, nos conocemos fuera de una oficina”*, K.T también explica: *“si es un equipo; de parte de la jefatura se preocupan por integrar a cada miembro y trasciende más que un grupo, hay confianza, hay un ambiente amigable”*, G.G vuelve a participar: *“todas las jefaturas son diferentes, ahora con lo virtual hacen tardes de café, cafeteando, donde se incluyen gerentes, jefes, ellos comparten, nos dan noticias importantes, yo trabajé en BAC Credomatic y no era así, aquí si entra una persona nueva se integra y se presenta”*. Asimismo, la persona colaboradora K.T cita: *“en gerencia y recursos humanos hacen que haya trabajo en equipo los que hacen actividades y lo involucran en este tema de trabajo en equipo”*.

Por último, se hace mención del aprendizaje del video "trabajo en equipo del Coach Carter", para lo cual, K.T menciona: *“trabajando en equipo es más fácil, tenés un grupo que te respalde”*, G.G expone: *“Hay ocasiones que uno no piensa en las otras personas ¿por qué no hacemos algo por alguien? a veces actuamos no porque nos nace o queremos, sino porque alguien dio la idea”*, por último, E.A participa: *“No es de criticar a la persona, eso es trabajo en equipo”*. WJ, salió de la llamada.

## **Capítulo VI**

### **Discusión y análisis de resultados**

El presente capítulo, plantea la discusión de los resultados obtenidos con el fin de comprender los fenómenos relativos en el proyecto "Las habilidades socioemocionales, un acercamiento al contexto laboral", según lo explican los autores Taylor y Bodgan (1987) la discusión “se orienta hacia el desarrollo de una comprensión en profundidad de los escenarios o personas que se estudian” (p.159). Para ello las investigadoras acuden a la teoría y la descripción para definir su interpretación propia y realizar la triangulación y análisis respectivo.

En concordancia con lo anterior, se acompañan los mismos mediante citas etnográficas y códigos de letras, por ejemplo, V.A, S.S, M.J...., las cuales representan a cada persona participante. Asimismo, se mencionan las herramientas tecnológicas utilizadas durante el proceso; Video llamadas y la plataforma Classroom, dentro de esta, se encuentran diversas estrategias (plan de mejora, cuestionario resiliencia, roles de comunicación.)

### **Categoría autocontrol**

El autocontrol es entendido como la capacidad que tiene la persona para identificar y controlar sus propias emociones, y a partir de esto, actuar ante las diferentes situaciones de la vida; sin embargo, para lograrlo, se requiere de un proceso de adquisición de la habilidad, el cual establece que la persona debe de cumplir etapas antes de alcanzar un autocontrol. Este proceso, se encuentra conformado por 3 grandes aspectos: la autoconciencia, enfocada en el conocimiento de los estados internos, las preferencias, los recursos y las intuiciones propias, por otro lado, la autorregulación, enfocada en la gestión de los propios estados, impulsos y recursos internos, y, por último, la motivación, dirigida a las tendencias emocionales que guían o facilitan el alcance las metas (Goleman, 1998), es por esto que, la división de la categoría mencionada anteriormente, conforman las sub categorías a analizar en relación con los resultados obtenidos.

**Subcategoría Autoconciencia.** Al dar inicio con la subcategoría de autoconciencia, es importante mencionar que ésta se encuentra relacionada con la capacidad de reconocer y comprender aspectos de sí mismo, es decir, contar con la habilidad de conocer y evaluar el propio sistema emocional. Para lo que Weisinger (2001), hace mención a uno de los componentes que conforman el sistema emocional y es el contexto o la formación emocional, el cual "comprende nuestra educación, nuestras creencias y las experiencias que hemos tenido" (p. 70). Es decir, todo lo que nos hace ser quienes somos en la actualidad; de este modo, dentro de los resultados obtenidos se logra resaltar que el pasado de una persona puede llegar a influir en la personalidad, en los actos y sistema emocional, ya que, en la estrategia "plan de mejora", se plantean las siguientes preguntas ¿Cuál emoción debo manejar? y ¿Cómo y cuándo la aprendió? para lo que la persona R.A contesta: "ira, toda la vida he aprendido que cuando estoy molesto exploto, lo aprendí en muchas circunstancias desde pequeño y por mi familia". C.C expresa: "irritabilidad, lo aprendí en el trabajo por 1 o 2 clientes". Y además, S.S menciona: "el estrés y el enojo, hace un tiempo, por la experiencia de trabajar y estudiar".

De esta manera, se logra visualizar una similitud, entre lo descrito por el autor y las respuestas brindadas por los participantes, lo cual, refleja que el pasado como los recuerdos, las experiencias laborales y la etapa de la niñez son los aspectos que más influyen en la conformación del sistema emocional del colectivo, en este sentido, el reconocerlo y comprender el porqué de como soy; fue otro de los aprendizajes obtenidos,

debido a que en la estrategia virtual “*Videollamada*”, la persona participante E.A menciona: *"la segunda sesión es la que prácticamente me ha gustado, porque realmente me di cuenta que ha habido un proceso de lo que fue la niñez, la adolescencia, la adultez; en cuanto a la maduración emocional, si he tenido una madurez en cuanto a ese tipo de cómo gestionar emociones; la verdad si me está resultando provechoso"*. Por lo que, se presume que la mayoría de los y las participantes si comprenden que el sistema emocional es un proceso de autoconocimiento desde la etapa de la niñez hasta la actualidad y que, además, reconocen las emociones que experimentan, así como las que ocupan controlar.

Continuando con la subcategoría de autoconciencia, en la estrategia “*plan de mejora*” se presenta la pregunta *¿Por quién aprendí dicha emoción?*, en la cual se responde K.T: *"como mecanismo de defensa, por las situaciones de la vida"*, G.G expresa *"mis compañeros me lo hicieron saber"*, V.V, E.A y R.A coinciden en que fueron por familiares y compañeros de trabajo. De acuerdo con las respuestas, se demuestra que las emociones que identifica el colectivo han sido aprendidas de acuerdo al contexto o etapa evolutiva en la se encuentren, por lo tanto, Bacon (2016) menciona *"We are not born knowing how to manage our emotions; this means that we have to learn. We learn from all kinds of experiences and people, including parents, friends, teachers, and society in general"*. [No nacemos sabiendo manejar nuestras emociones; esto significa que tenemos que aprender. Aprendemos de todo tipo de experiencias y personas, incluidos padres, amigos, profesores y la sociedad en general] (p. 7).

Es así como se refleja que el descubrimiento y aprendizaje de las emociones en el colectivo participante se ha construido por factores tanto internos como externos, entre ellos; recuerdos, familia, trabajo, amistades, cultura, entre otros. Y de este modo, las experiencias obtenidas a lo largo de su vida han permitido el desarrollo de emociones positivas o bien de aquellas que deseen cambiar o mejorar, rescatando que todas las emociones necesitan autocontrol, desde la alegría, entusiasmo, hasta el enojo, tristeza... Por lo que se observa que la autoconciencia es una habilidad presente en los y las participantes, ya que, logran reconocer y comprender su sistema emocional como un proceso de aprendizaje adquirido durante sus años de vida y que, además este es cambiante y se encuentra siempre en construcción.

**Subcategoría Autorregulación.** Continuando con el análisis de la habilidad de autocontrol, específicamente con la subcategoría de autorregulación, se considera importante definir de manera general en que consiste esta, y posteriormente, analizar en relación con la teoría los resultados obtenidos. La autorregulación está definida como la capacidad de gestionar los propios estados, impulsos y recursos internos, es decir, la capacidad de controlar, adaptarse, innovar, y tener conciencia de los diferentes estados emocionales (Goleman, 1998).

Dentro de la estrategia realizada “*plan de mejora*”, específicamente en la pregunta número cuatro “¿Por qué me he comportado de esta manera?”, se logran identificar elementos de la autorregulación, ya que la persona es capaz de identificar el por qué actúa de cierta manera ante las situaciones, es decir, existe una capacidad de reconocer aspectos internos. En relación con esta identificación emocional, Bacon (2016) menciona “*The most important thing to understand about emotions is that they all have a purpose – they are designed to give us information, what we call emotion messages. These messages are supposed to bring our attention to important things that are happening in our lives*” [Lo más importante a comprender acerca de las emociones es que todas tienen un propósito: están diseñadas para darnos información, a lo que llamamos mensajes emocionales. Estos mensajes tienen el objetivo de llamar la atención acerca de aspectos importantes que están sucediendo en nuestras vidas] (p.1).

De acuerdo con lo expuesto anteriormente, se entiende que esa identificación de emociones se logra mediante los mensajes emocionales, los cuales según Bacon (2016) “*These emotion messages get through in three different ways, through: 1) our body (physical sensations), 2) our minds (thoughts, memories, imagination) and 3) our behavior (urges and actions)*” [Estos mensajes emocionales llegan de tres formas diferentes, a través de: 1) nuestro cuerpo (sensaciones físicas), 2) nuestra mente (pensamientos, recuerdos, imaginación) y 3) nuestro comportamiento (impulsos y acciones)] (p. 3). Es decir, esa identificación de comportamiento emocional puede visualizarse ya sea en nuestro cuerpo físico (sensaciones), en nuestros pensamientos o recuerdos, y en nuestras acciones o comportamiento, lo cual se logra visualizar en las respuestas de los y las participantes ante la pregunta “¿Por qué me he comportado de esta manera? La persona identificada como VV expresa: “*necesito más dominio en las emociones y comportamientos*”, por otro lado, la persona participante FG menciona: “*soy una persona*

*muy delicada y exigente” y, por último, KL expone: “Cuando estoy feliz tengo una idea loca de todo lo que haga va a salir bien o se va a acomodar a mi manera”.*

En relación con las respuestas aportadas por los participantes del proceso y la teoría explicada anteriormente, se presume que el colectivo logra reconocer el porqué de su comportamiento, y este es identificado mediante pensamientos al momento de presenciar una situación, y, por ende, actúan y se comportan de esa manera.

Por otro lado, la persona participante identificada como GG menciona: *“mis compañeros me lo hicieron saber”*, por otro lado, KT expresa: *“no soy tan tolerante a ciertas situaciones, reaccionó de manera fuerte”*, y, por último, SS expone: *“necesito mejorar mi propio dominio y control”*. Las respuestas presentadas, logran visualizar nuevamente una identificación emocional, sin embargo, esta parece ser contraria a la analizada anteriormente, ya que esta se encuentra relacionada específicamente con el comportamiento de la persona, es decir, impulsos o acciones que realiza en el momento de presenciar la emoción ante cierta situación. En relación con las respuestas mencionadas y la teoría analizada, se presume que el colectivo logra identificar su comportamiento emocional, ya sea, mediante pensamientos, acciones o impulsos, lo cual es de suma importancia para adquirir un autocontrol, ya que es este un proceso.

**Subcategoría Motivación.** La motivación es esencial en la habilidad del autocontrol, ésta consiste en “el inicio, dirección y perseverancia de una conducta hacia una determinada meta académica, centrada en cuestiones inherentes al propio proceso de aprendizaje: el rendimiento académico, la valoración social o, incluso, la evitación del trabajo” (Usán y Salavera, 2018, p.96) Es así como, tanto en las herramientas tecnológicas utilizadas, se han podido rescatar diferentes relatos y escritos acerca de la motivación dentro del autocontrol.

Con respecto a la primera frase incompleta: “de ahora en adelante me propongo a:”; el colectivo al analizar su manejo de emociones en los diferentes contextos se han comprometido planteándose objetivos, tal es el caso de F.G y G.G , las cuales identifican “el cambio” en el manejo de sus emociones de manera sana, además otras personas escriben objetivos en relación al reconocer el manejo sano de las emociones ante una situación de estrés, como V.V redacta: “mejorar y analizar mi temperamento, valorando los pro y los contras de cada situación”; K.L: “ me propongo a poner en una balanza todas

las decisiones que tome cuando esté feliz”; S.S: “ me propongo a tratar de analizar antes de actuar”; J.N: “me propongo a controlar ese enojo”. Estas respuestas muestran cómo al identificar las emociones que poseen ante una situación de estrés, dificultad o evento inesperado, se puede aprender el manejo sano antes de actuar, así lo menciona De Mézerville (2004), al referirse al autocontrol como una habilidad que requiere de una adquisición de herramientas en el cuidado personal y patrones de conductas relacionados aún a la formación de una disciplina en su vida personal; por lo tanto, se requiere de diferentes estrategias, medios y técnicas para controlar el estrés y estar motivado(a) al cambio de estas emociones; referente a esto, también, se rescataron los siguientes relatos de la video llamada: W.J: “de ahora en adelante me propongo a hacer ejercicio, esto me permitirá a disminuir el estrés” R.A: “me propongo a intentar y tratar de respirar en pensar otras cosas, en relajarme para no explotar” Además V.V comenta: “la verdad es que uno siempre sabe que tiene que mejorar algo, pero uno nunca sabe cómo hacerlo o meditarlo, ¿qué es lo que tengo que hacer para mejorar ciertas situaciones o personalidad?...nunca nos ponemos a analizar ¿qué tenemos que hacer?;por su parte M.J agrega: “yo en algún momento si he tenido estrés, no sé si por estar encerrado (refiriéndose a la pandemia) o ¿por qué pero?, tal vez uno puede buscar ciertas formas, llevar algún curso, o hacer alguna otra actividad para despejarse un poquito porque si es diferente...uno que buscar las maneras”

De acuerdo a estos comentarios, se puede decir que la motivación es necesaria dentro del autocontrol, ya que esta impulsa a tener claro la realización de sí mismo (a), es decir, tener un motivo u objetivo que alcanzar para controlarse en momentos de presión o estrés y así facilita lograr un autocontrol emocional; es así como American Psychological Association (2012) expone que la fuerza de voluntad es un principio importante dentro de la motivación para lograr el autocontrol, esta consiste en “la capacidad de resistir las tentaciones al corto plazo para cumplir con las metas de largo plazo y existen buenos motivos para hacerlo”(p.2) Por lo tanto, la fuerza de la voluntad dentro del autocontrol no es resistirse o privarse de las emociones que posee la persona, sino que esta fuerza de voluntad requiere de un autoconocimiento de sus emociones y cómo las lleva a cabo en la vida, analizando si se realiza de una manera sana tanto para sí mismo como a las personas con las que se relaciona, para así adquirir las herramientas necesarias de acuerdo a su personalidad y capacidad poder manejarlas , por esto se requiere de tener una autoestima sana, ya que como lo menciona De Mézerville(2004) los

contenidos del autocontrol poseen el autocuidado, autodominio, ya que al, sin este autoconocimiento se dificulta los objetivos por los cuales estar motivado(a) para realizar un cambio o aprendizaje de las emociones.

### **Categoría Resiliencia**

La resiliencia entendida como la capacidad de recuperarse ante situaciones difíciles, y, por ende, el adaptarse a esa una situación, al igual que las demás habilidades socioemocionales, la resiliencia requiere de adquisición. Guerra, Modecki y Cunningham (2014), la definen como: “*the ability to appropriately and realistically connect future goals and opportunities to one’s own abilities, and to adapt as needed to situational constraints*” [la capacidad de conectar de manera adecuada y realista las metas y oportunidades futuras con las capacidades propias, y de adaptarse según sea necesario a las limitaciones de la situación] (p. 11), es decir, es la resiliencia una habilidad que depende de la situación y de las características de la persona, ya que esta surge de situaciones imprevistas, es por esto que, dentro de los aspectos a analizar de esta habilidad, se encuentra; el comportamiento y la percepción ante la situación presentada, los factores o eventos estresores, y la adaptabilidad al cambio.

**Subcategoría Percepción y Comportamiento.** La presente subcategoría se relaciona con los pensamientos adquiridos ante momentos de adversidad o riesgo y su relación con las conductas generadas. De acuerdo con lo mencionado anteriormente, se plantea en la estrategia “Cuestionario Resiliencia” los siguientes aspectos: defina en 3 palabras lo que significa un momento difícil y ante situaciones de adversidad o riesgo, ¿cómo actúo? Para lo que responde el colectivo; K.T "dolor - tristeza - silencio y a la hora de actuar yo soy muy paranoico, intento evitar los riesgos, prevenirlos y analizo la situación", C.C menciona "miedo -incertidumbre - esfuerzo, y cuando actúo siempre existe cierto temor o nivel de estrés pero he logrado salir bien de la situación", K.L responde "estrés - miedo - tristeza y para actuar primero busco la causa o decisiones que me llevaron a la situación de adversidad, identifico qué acciones puedo hacer para corregir esas decisiones y si no se puede corregir o revertir la situación, busco la manera más factible y sana de asumir las consecuencias" y J.N acota "tristeza - enojo - aprendizaje. Trato de mantener la calma y entender que pueden ser cosas pasajeras que no durarán siempre".

Como se logra visualizar, la percepción del colectivo coincide con las emociones miedo y tristeza; ante situaciones de adversidad o riesgo presentan conductas más evitativas en el momento de afrontar dicho momento difícil, y por el contrario las personas que en sus respuestas hacen alusión a un aprendizaje o esfuerzo, muestran un mejor abordaje de la situación. A lo que se presume que en la resiliencia de acuerdo a la percepción que se tenga de un momento de dificultad, así va a ser su comportamiento. Para lo cual, el Instituto HeartMath (2014) explica que un adecuado conocimiento de las emociones permitirá tener una mejor percepción ante las situaciones de adversidad o riesgo y de esta manera, poder alcanzar una reducción en el estrés, tomando mejores decisiones, adquiriendo mejor resiliencia y desempeño en las conductas.

Asimismo, en la estrategia “*Videollamada*”, se retoman aspectos de la estrategia “*Cuestionario Resiliencia*” y se hace mención a que respondan la pregunta: ¿Qué es resiliencia? Dentro de los resultados obtenidos por parte de las personas que participaron se encuentran; J.N expresa: *“es la capacidad de adaptarse, es un término reciente, es lo que uno se encarga de hacer toda la vida”*, S.S expresa *“la resiliencia es la capacidad de hacerle frente a las situaciones por las que pasemos en la vida”* asimismo, E.A comenta *“es la capacidad que nosotros tenemos como seres humanos para poder pasar las dificultades, pudiendo gestionar de manera positiva o como nosotros vamos a reaccionar”* y por último M.J agrega: *“es la forma que uno afronta las emociones, eso depende de la experiencia, edad o la circunstancia”*.

De acuerdo con lo expresado por el colectivo participante, se connota que se logra alcanzar una adecuada comprensión del concepto resiliencia, debido a que, se refleja que no solo abarca la capacidad para afrontar las situaciones, sino que, además, es una habilidad que se construye a través de los años y de las experiencias.

**Subcategoría eventos estresores.** Los eventos estresantes y los momentos de adversidad conforman parte esencial de la resiliencia, ya que, es de estas situaciones, donde la persona adquiere la capacidad de superar y adaptarse a estas, lo cual es confirmado por Zautraa, Hallb y Murraya (2010) los cuales mencionan “*Two fundamental questions need to be asked when inquiring about resilience. First is Recovery, or how well do people bounce back and recover fully from challenge? Second, and equally important, is Sustainability, or the capacity to continue forward in the face of adversity*” [Es necesario formular dos preguntas fundamentales al indagar sobre la resiliencia. Primero está la recuperación, o ¿qué tan bien se recuperan las personas y se recuperan completamente del desafío? En segundo lugar, e igualmente importante, está la sostenibilidad, o la capacidad de seguir adelante frente a la adversidad] (p. 4).

De acuerdo con lo expresado por los autores, para comprender el concepto de resiliencia se necesita tomar en cuenta dos grandes conceptos, la recuperación y la sostenibilidad; los cuales están estrechamente relacionados con los eventos estresantes, ya que, la persona necesita enfrentarse a estos para poder recuperarse y, por ende, adaptarse. En la estrategia “*cuestionario resiliencia*” se les pregunta a los y las participantes, ¿Ante situaciones estresantes, como es mi desempeño?, a lo que la persona participante GG responde: “*Entre más trabajo bajo presión, mejor es mi labor*”, por otro lado, KL expresa: “*Cuando hay más estrés es cuando más uno se concentra y más oportunidades de solucionar el problema se vienen a la mente*” y, por último, KT expone: “*Tiendo a ser muy maleable y adaptarme a las situaciones. Me gusta asumir muchas tareas y trabajar bajo presión*”. En relación con las respuestas presentadas anteriormente, se logra representar un adecuado desempeño ante las situaciones estresantes, y en algunos casos, las personas expresan trabajar de una manera más eficaz cuando se encuentran en estas situaciones, debido a que esa presión, genera en el sector empleador, una mayor optimización de la actividad y, por ende, un aumento en la productividad.

Por otro lado, otro de los participantes expone lo contrario; RA responde: “*Siempre busco la eficacia, pero como humanos, no siempre se logra*”, también, CC expresa: “*En las situaciones que he pasado, lo he hecho de buena forma, pero de igual manera, siempre hay algo que se puede mejorar*”, y por último, la persona participante identificada como JN expone: “*Si puedo cumplir con mis funciones, sin embargo, muchas veces sin motivación alguna, especialmente si esa situación estresante es ocasionada por temas laborales que pueden manejarse de otra manera*”. De acuerdo a lo mencionado

con anterioridad, se presume que se realiza un manejo diferente de las situaciones estresantes, ya que, los participantes recalcan la necesidad de mejorar y hacer cambios en su desempeño en el momento de actuar; lo cual, de acuerdo con la teoría expuesta, confirma que el sector empleador se encuentra constantemente bajo situaciones estresantes, dando paso al primer concepto expuesto por el autor “*la recuperación*”, que consiste en ese ¿Qué tan bien se desempeñan las personas y si logran recuperarse del desafío?, lo cual se evidenció en las respuestas de estos, ya que reconocen cuál es su desempeño y además, identifican si existe algo por mejorar, además, es importante recalcar que la exposición a eventos estresores es natural, Sin embargo, no todos poseen las herramientas para sobrellevar estos de manera sana.

Otra de las preguntas realizadas en el cuestionario, enfocadas específicamente en lo llamado por el autor “*la sostenibilidad*”, fueron: ¿Cómo he logrado avanzar los obstáculos que se me han presentado? Y ¿acepto el cambio como una oportunidad para superarme?, referente a la primera pregunta, la persona identificada como GG menciona: “*con ayuda profesional y espiritual he avanzado ante el obstáculo, y con apoyo de los compañeros y jefaturas*”, también, RA expresa: “*Con mucha paciencia con muchos golpes y aprendizajes y con el apoyo de la familia*”, por otro lado, KL expresa: “*Entendiendo que son pruebas para aplicar todo el conocimiento que se tiene sobre uno mismo y la confianza en uno mismo que uno pueda tener*”, por último, EA contestó: “*Persistencia, logrando encontrar un método que me permita lograr mis objetivos de la manera más eficiente y eficaz*”.

En relación con las respuestas brindadas por las personas participantes, se evidencia que estos logran identificar cómo avanzan ante los obstáculos que se les presenta, ya sea, aspectos personales, como también, aporte de la familia, los amigos, y hasta los mismos compañeros y jefes de la empresa; lo que se encuentra relacionado con la sostenibilidad, la cual, de acuerdo con Zautraa, Hallb y Murraya (2010) hace referencia a “*Sustainability calls attention to out comes relevant to preserving valuable engagements in life’s tasks at work, play and in social relations*” [La sostenibilidad llama la atención sobre los resultados relevantes para preservar compromisos valiosos en las tareas de la vida en el trabajo, el juego y las relaciones sociales] (p. 7), es decir, la sostenibilidad busca encontrar esos aspectos relevantes que le hacen a la persona perseverar y comprometerse, lo cual, relacionado con las respuestas de los participantes,

son la familia, los amigos y el mismo entorno laboral (compañeros y jefaturas), los que le hacen superar y adaptarse a esas situaciones difíciles.

Haciendo énfasis en la segunda pregunta *¿Acepto el cambio como una oportunidad para superarme?*, todos los participantes coinciden en que el cambio es una oportunidad para superarse, a lo que SS responde: *“por supuesto, los cambios traen nuevos aires y procesos de vida”*, por otro lado, RA expone: *“Claro siempre hay que acostumbrarse al cambio adaptarse y buscar siempre cómo superarse y ser mejor”*, y, por último, KL expresa: *“Correcto, todo es una oportunidad de ser mejor persona”*. por lo que, nuevamente, puede inferirse lo propuesto por los autores, ya que mencionan que la sostenibilidad es la capacidad de afrontar de manera efectiva las respuestas ante eventos estresantes (Zautraa, Hallb y Murraya. 2010), es decir, reflejar en esas situaciones adversas, aspectos positivos y una oportunidad para cambiar y superarse, lo cual se evidencia en las respuestas presentadas por el colectivo.

En la estrategia *“videollamada”*, se abordaron diferentes aspectos en relación con el tema de la resiliencia, algunos de los participantes realizaron comentarios que pueden ser analizados bajo la misma línea de las estrategias mencionadas anteriormente, específicamente las situaciones estresantes, y su respectivo proceso de recuperación y adaptabilidad. VV comenta: *“Yo pienso que todos los días tenemos pruebas en la que todos somos resilientes, en el trabajo enfrentamos problemas, consecuencias o situaciones que nos hacen ponernos a prueba, de cómo tenemos que afrontar la situación y ver si nos va afectar, para bien o para mal”*, por otro lado, JN expone: *“Cualquier situación lo hace a uno ser resiliente, desde pequeños, infancia, colegio, universidad y trabajo, uno está en esa constancia y superación”*. Con estas respuestas se puede confirmar que la resiliencia es parte diaria de la vida, ya que las situaciones estresantes están inmersas en todos y cada uno de los ámbitos en lo que las personas se desenvuelven, por lo que es importante principalmente, conocer cuál es el desempeño ante estas situaciones, seguidamente, recuperarse de estas, y, por último, adaptarse y, por ende, aprender de dichas experiencias.

**Subcategoría adaptación al cambio.** La habilidad de la resiliencia conlleva una adquisición de la adaptación al cambio; esta subcategoría se entiende como “una comprensión y aceptación de la realidad, una profunda creencia en que la vida sí tiene significado, y una habilidad para ingeniarse alternativas de solución” (García y

Domínguez de la Ossa, 2013, p.70). Esto quiere decir que, la adaptación al cambio contiene tantos aspectos que facilitan el desarrollo de la vida de la persona y otros en los cuales se les dificulta alcanzar; y ambos servirán de experiencia adquiriendo y fortaleciendo la habilidad de resiliencia en las personas. Por lo tanto, de acuerdo con la pregunta realizada en las herramientas tecnológicas: “a lo largo de mi vida he experimentado momentos difíciles, ¿cuáles serían aspectos positivos y negativos que me han dejado?”, S.S responde: *“en lo positivo he logrado comprender que todo en la vida es aprendizaje y aunque uno no quiera pasar por “x” situación toca vivirlo y aprender algo. En lo negativo, pues no me había detenido a pensarlo porque trato de buscar la parte optimista y realista para no estresarme o entristecerme por algo”*, K.T menciona como aspecto positivo: *“el deseo de superarse, cambiar las cosas, tal vez las situaciones difíciles me enseñaron a no darme por vencido”* y como aspectos negativo: *“cuestionarse tanto las cosas, el pensar de más y tener miedo”*; R.A contesta: *“aspectos positivos: nos dejan enseñanzas, nos generan paciencia y motivación para hacer cada día mejor, aspectos negativos: muchas veces nos desaniman, nos enojan y nos roban esa paz y tranquilidad”*; por último agrega C.C en aspectos positivos: *“me ayudó a conocer la paciencia y el que tan vulnerables somos”* y negativos: *“el miedo al no saber qué pasará”*

En estos casos se puede mostrar que las personas participantes comentan que al haber experimentado situaciones adversas pudieron tomarlas desde una perspectiva positiva, y esto facilitó a encontrar aprendizajes ante situaciones similares que puedan ocurrir en un futuro. Con respecto a lo anterior García y Domínguez de la Ossa, (2013), mencionan que la adversidad al cambio “se trata de cierto tipo de creatividad aparentemente ilógica, que permite improvisar soluciones sin contar con las herramientas y recursos apropiados” (p.70)

En el caso de F.G responde como aspecto positivo *“ser una personas más fuerte, tolerante y a tener más empatía con las personas”*, y como aspecto negativo: *“he pensado en que la vida no tiene sentido, sin embargo siempre hay alguien que lo impulsa a seguir adelante”*, además M.J contesta: *“negativos: en ocasiones existe una negación ante un problema que al final uno se da cuenta que ya nada se puede hacer, más que aceptarlo; positivos: a pesar de la situación tomar la enseñanza de los momentos disfrutados por qué es lo que nos queda”*. Con respecto a estos casos se visualiza que las personas pueden poseer facilidad ante una situación adversa, así como otras posiblemente se les dificulte la adaptación a un cambio que en su vida presenten, sin embargo en ambos casos existe

una adquisición de la resiliencia; además según Carretero, 2010, la persona contiene aspectos como redes de apoyo, tanto en la familia, amistades o en el contexto laboral que permiten un espacio más ameno ante situaciones adversas; es así como se plantea que las personas a partir de su experiencia adquieren una perspectiva acerca de la un momento adverso, esto puede repercutir en un aprendizaje sano insano hacia la adaptación al cambio.

### **Categoría trabajo en equipo**

El trabajo en equipo entendido como el conjunto de habilidades involucradas en relacionarse con los demás, es decir, es esta una habilidad social y de interacción, en la cual se ven inmersos aspectos personales, como lo son el autocontrol y la resiliencia, anteriormente analizados. Trabajar en equipo, según Guerra, Modecki y Cunningham (2014) es “*understanding their feelings and points of view, communicating effectively, being helpful and agreeable, and not engaging in aggressive or bullying behavior*” [es llevarse bien con los demás, comprender sus sentimientos y puntos de vista, comunicarse de manera efectiva, ser útil y agradable, y no participar en conductas agresivas o de acoso] (p. 12), es decir, no solo influyen aspectos propios, si no también, aspectos de las demás personas y su relación con estas, por lo que se considera esencial el analizar dicha habilidad desde la perspectiva de los roles de comunicación, ya que en estos se encuentran inmersos sentimientos, emociones, pensamientos, actitudes y la comunicación en sí, ya sea verbal o no verbal.

**Subcategoría roles de comunicación.** Finalizando con el análisis de las habilidades socioemocionales desarrolladas con las personas participantes, se presenta la habilidad trabajo en equipo, específicamente, roles de comunicación, los cuales, hacen referencia al comportamiento y la respuesta tanto verbal, como no verbal que tiene la persona ante las diferentes situaciones; sumado a esto, De la Cruz (2014)menciona “la autoestima es una característica que influye en la forma de comportamiento que las personas desarrollamos con nosotros mismos y con los demás y que influye en los estilos de respuesta que ponemos en juego” (p.35), es decir, son aspectos propios del ser humano los que determinan los roles de comunicación que posee ante determinada situación, ya sea, un rol agresivo, asertivo o pasivo.

En la semana correspondiente a la habilidad de trabajo en equipo, se hizo uso del folleto de trabajo y dentro de sus apartados, contiene un “test” enfocado en los roles de

comunicación, en este, las personas participantes debían de marcar mediante una equis el rol que predomina ante una situación en específico (hogar, trabajo, amistades, emergencia, fiesta, y demás). En la mayoría de las respuestas, las personas participantes indican mantenerse bajo un rol asertivo ante las situaciones expuestas, sin embargo, algunos expresan que existe un cambio de rol dependiendo del escenario donde se encuentren, por lo que se considera importante, analizar cada uno de los roles con los aportes brindados por el colectivo participante.

Iniciando con el estilo de comunicación pasivo, De la Cruz (2014) lo define como:

La persona que no es capaz de expresar sus sentimientos, pensamientos y opiniones ante los demás. Su dificultad para enfrentarse a los demás y, en consecuencia, para defender sus propios intereses y opiniones, le dificulta el conseguir sus objetivos y normalmente sale perjudicada en las situaciones interpersonales. (p. 35).

Es decir, el aspecto de mayor relevancia dentro del rol pasivo es la dificultad de entablar relaciones interpersonales, lo cual, logra comprobarse en las respuestas expresadas; el participante identificado como R.A expresa “*actúo bajo un rol pasivo con mi pareja, mis amigos, y en los ambientes de fiesta*”, por otro lado, VV menciona “*actúo bajo un rol pasivo en el trabajo*”, el participante MJ expone “*actúo bajo un rol pasivo con mi pareja*”, y por último, EA y WJ coinciden en “*actúo bajo un rol pasivo en las fiestas*”, por lo que se muestra la presencia de un rol pasivo por parte de las personas participantes ante situaciones o escenarios sociales, por lo que, existe un obstáculo en el momento de enfrentarse ante las personas y crear un ambiente social sano.

Por otro lado, el estilo de comunicación agresivo se caracteriza según De la Cruz (2014) “por defender los propios sentimientos y emociones por encima de los del resto de las personas. La finalidad de este estilo es la de conseguir los propios objetivos por encima de los de los demás, aterrorizando a los otros” (p. 36). En esta línea, las personas que actúan bajo un rol agresivo buscan el tener siempre la razón y conseguir el beneficio propio y en relación con el comportamiento agresivo, las personas participantes expresaron, VV “*actúo de manera agresiva ante situaciones de emergencia o con mi pareja*”, por otro lado, el participante identificado como MJ expresa “*actúo agresivamente con mi pareja y en el hogar*”, y, por último, WJ expone “*actúo bajo un rol agresivo cuando me encuentro en una situación de emergencia*”. De acuerdo con las respuestas, se logra visualizar una coincidencia en los escenarios, de este modo, el

colectivo participante actúa bajo un rol agresivo, siendo específicamente el hogar, la pareja y las situaciones de emergencia, lo cual, relacionado con lo expuesto por el autor, evidencia que existe una conducta de defensa al interactuar con otras personas.

Por último, el estilo de comunicación asertivo hace referencia según De la Cruz (2014) a “expresar cuáles son los propios sentimientos, pensamientos, derechos y opiniones, sin ofender a los demás y sin violar los derechos de otras personas. Una persona asertiva no tiene ningún temor a defender sus derechos, intereses y opiniones” (p.35), es decir, es la asertividad el rol de comunicación pertinente en el momento de comportarse ante los diferentes escenarios ya sea, el trabajo, la familia, la pareja, las amistades, entre otros.

De acuerdo con las respuestas propiciadas por el colectivo participante, se logra reconocer una predominancia del rol asertivo, debido a que los participantes identificados como FG y GG responden “*actúo bajo un rol asertivo en todos los escenarios de mi vida*”, por otro lado, JN, EA, WJ, MJ y VV coinciden en que el rol que predomina en sus vidas es la asertividad; por lo que se presume que el colectivo participante posee una adecuada comunicación, debido a que, en su mayoría, se encuentra bajo un rol asertivo y además, existe una comunicación que busca tanto el beneficio propio, como el de los demás, por ende, al poseer una comunicación asertiva, cuentan con la habilidad para trabajar en equipo, tanto al relacionarse en la Cooperativa, como en otros contextos.

## **Capítulo VII**

### **Conclusiones y recomendaciones**

#### **Conclusiones**

A continuación, se muestran las conclusiones del presente proyecto realizado presentadas de manera inductiva, es decir de los propósitos específicos al general.

Conclusiones primer propósito: Favorecemos las habilidades del autocontrol para una calidad de vida integral.

- De acuerdo con dicha habilidad, se logró identificar la importancia de los recuerdos y experiencias vividas en etapas evolutivas como la niñez y adolescencia. Además, existió una apertura e interés por la temática, sin embargo, en el momento de trabajar el autoconocimiento, reconocimiento de virtudes y aspectos personales, no se experimentó una interiorización.
- Se reconocen situaciones de estrés a nivel familiar, personal, laboral, vocacional, no obstante, se dio una carencia en la identificación de las emociones y sentimientos que estas le generaban. Asimismo, las personas participantes visualizan el estrés como un factor negativo y no como un evento natural del ser humano y parte de una oportunidad de aprendizaje.

- Al finalizar el proceso de autocontrol, se alcanzó una comprensión de las herramientas que pueden utilizarse ante momentos de estrés, pero al ser el primer taller del proyecto no se percibió una profundización tanto en la evaluación individual como en la participación grupal, esto debido a que se está iniciando con la comprensión del proceso, generando un reaprendizaje de las habilidades.

Conclusiones segundo propósito: Fortalecemos la habilidad de resiliencia para una toma de decisiones oportunas

- Debido a la continuación del proceso, las personas en el segundo taller se les facilitó la identificación y profundización de las emociones, específicamente ante situaciones de riesgo, como: un duelo, un despido, terminar una relación de pareja, entre otros, alcanzando una adaptación y aprendizaje ante estas, observando una actitud de compromiso ante oportunidades de cambio y de crecimiento. Es decir, a partir de esta habilidad se empieza a reflejar un proceso de adquisición.

Conclusiones tercer propósito: fomentamos la habilidad del trabajo en equipo para una calidad de vida integral.

- En los talleres anteriores al promover el autoconocimiento en cuanto a las habilidades emocionales, se generó una interrelación entre el área personal y el tema de trabajo en equipo; en esta se evidenció una comprensión en la diferencia de grupo y equipo, sus características respectivas, etapas y factores.
- A partir de esto, se percibe una reflexión personal y grupal de los roles al trabajar en equipo, siendo el rol pasivo el más utilizado en todos los contextos en los que se desarrollan; tales como: la familia, los amigos, el trabajo y los eventos sociales y recreativos.

Conclusión propósito general: Potenciamos las habilidades socioemocionales de los colaboradores y las colaboradoras de la Cooperativa Oceánica de Seguros para una calidad de vida integral en el contexto laboral.

- De acuerdo con la investigación realizada y al proyecto impartido, se plasmó el proceso de adquisición de las habilidades socioemocionales, ya que por medio de las estrategias realizadas se reflexionó la importancia de la complejidad del tema

emocional en los seres humanos. De este modo, el colectivo participante comprende que las habilidades socioemocionales se construyen a lo largo del ciclo vital, iniciando con la historia de vida, ya que desde que el ser humano nace, este posee habilidades inherentes, las cuales se ven moldeadas por situaciones de contexto, la educación, los métodos de crianza, las experiencias y crisis y la época en la que se encuentra. Al ser este un proceso, que consideró aspectos desde la niñez, infancia, adolescencia y actualidad, los participantes comprendieron la relación entre los pensamientos, sentimientos y conductas.

### **Recomendaciones**

A continuación, se muestran las recomendaciones del presente proyecto realizado presentadas de manera inductiva, es decir de los propósitos específicos al general.

Recomendaciones primer propósito: Favorecemos las habilidades del autocontrol para una calidad de vida integral.

- A la población participante realizar un proceso de desarrollo de la habilidad autocontrol, específicamente en temas de comprensión de sí mismo(a), conocimiento del medio, de sus capacidades, intereses, recursos, limitaciones y otras características personales, para potenciar esta habilidad y llevarla a cabo en la vida cotidiana.
- A la Cooperativa Oceánica de Seguros, reflexionar acerca de los resultados obtenidos con el proyecto con respecto a esta habilidad, brindando capacitaciones en temas de autocontrol, específicamente en conocimiento de sí mismo (a) e identificación de pensamiento, sentimientos y actitudes.
- A los y las profesionales en Orientación enfocarse en el desarrollo de la habilidad de autocontrol, reflejando la importancia en el aprendizaje del autoconocimiento para que la población reconozca sus intereses, valores, expectativas de logro, fomentando el autocontrol ante diferentes situaciones que se presentan en la vida cotidiana.

Recomendaciones segundo propósito: Fortalecemos la habilidad de resiliencia para una toma de decisiones oportunas

- A la población participante a continuar fortaleciendo las herramientas brindadas para el afrontamiento ante situaciones de riesgo, es decir, la identificación y

profundización de emociones en momento difíciles. Asimismo, a ponerlas en práctica durante su cotidianidad, con el fin de obtener aprendizajes y decisiones oportunas.

- A la Cooperativa Oceánica de Seguros a promover un ambiente laboral guiado por un profesional en Orientación, el cual pueda atender y acompañar en las diferentes situaciones personales que presente el sector empleador alcanzando un fortalecimiento en el proceso de resiliencia y además, excelencia dentro del área de trabajo.

Recomendaciones tercer propósito: fomentamos la habilidad del trabajo en equipo para una calidad de vida integral.

- A la población participante continuar poniendo en práctica el trabajo en equipo, tanto en la cooperativa, como en los diferentes ambientes sociales (familia, amigos, relación de pareja, entre otros), generando así, un fortalecimiento de este, y, por ende, de la comunicación y la resolución adecuada de conflictos.
- A la Cooperativa Oceánica de Seguros, continuar fomentando el trabajo en equipo en los y las colaboradoras dentro del ambiente laboral, generando una comunicación asertiva y otras habilidades sociales en estos.

Recomendación propósito general: Potenciamos las habilidades socioemocionales de los colaboradores y las colaboradoras de la Cooperativa Oceánica de Seguros para una calidad de vida integral en el contexto laboral.

- A la población participante realizar una concienciación acerca de la importancia de la adquisición de habilidades socioemocionales en la vida cotidiana, para lograr desempeñarse en cualquier ámbito de una manera emocionalmente sana.
- A la Cooperativa comprender que la adquisición de habilidades socioemocionales requiere de un profesional en Orientación, ya que esta disciplina con respecto al tema emocional estimula el aprendizaje de una manera integral a partir del autoconocimiento, conocimiento del medio y toma de decisiones
- A los y las profesionales en Orientación abordar temas de inteligencia emocional que estén relacionados a esta disciplina para así, abordar el tema de habilidades socioemocionales desde una visión holística, en el cual se comprenda que es un proceso que concibe aspectos importantes del ser humano, tales como: las etapas evolutivas y la historia de vida en cada una de ellas.

- Asimismo, a desarrollar procesos innovadores en el tema de Habilidades Socioemocionales con el sector empleador, con jefaturas y con entidades pertenecientes a campos como empresas, cooperativas, o entidades del sector privado para ampliar la importancia de dichas habilidades y generar nuevos espacios laborales.

### Referencias

- Alberich, T. (2007). Investigación – Acción participativa y mapas sociales. Ponencia presentada en Benlloch, Castellón. Recuperado de: <http://comprenderparticipando.com/wp-content/uploads/2016/04/Tomas-Alberich-Nistal-Investigacion-accion-participativa.pdf>
- American Psychological Association. (2012). Lo que necesita saber acerca de la fuerza de voluntad. La ciencia psicológica del autocontrol. (Versión español). Recuperado de <https://www.apa.org/topics/willpower-spanish.pdf>
- Ananiadou, K, Claro, M. (2009). “21st Century Skills and Competences for New Millennium Learners in OECD Countries”, OECD Education Working Papers, 41. OECD Publishing, accessed March, 31, 2016, <http://dx.doi.org/10.1787/218525261154.x>
- Arroyo, R. (2012). Habilidades Gerenciales. ECOE Ediciones. Segunda edición.
- Bacon, T. (2016). Emotion Regulation: Managing Emotions. NHS Fife Department of Psychology. Based on materials developed for The Resources Group: An Emotion

Regulation Skills Group. Recuperado de:  
[http://www.moodcafe.co.uk/media/15343/ER\\_handout\\_Final\\_16\\_June\\_2016%20pdf.pdf](http://www.moodcafe.co.uk/media/15343/ER_handout_Final_16_June_2016%20pdf.pdf)

Bassi, M, Busso M, Urzúa S, Vargas J (2012). Habilidades, educación y empleo de América Latina. Banco Interamericano de Desarrollo. New York Ave., N.W. Washington, D.C. Estados Unidos de América.

Caja Costarricense del Seguro Social. (2017). Normativa de Relaciones Laborales. Recuperado de <https://rrhh.ccss.sa.cr/funcionarios/nueva-normativa.pdf>

Carretero, Raúl (2010). resiliencia. Una visión positiva para la prevención e intervención desde los servicios sociales. *Nómadas. Critical Journal of Social and Juridical Sciences*, 27(3). Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/181/18113757004.pdf>

Centro de Investigación y Capacitación en Administración Pública. (2016). Competencias laborales. Universidad de Costa Rica (página web). Recuperado de <http://www.cicap.ucr.ac.cr/web/programas/programa-de-competencias-laborales/>

Cimatti, B. (2016). Definition, development, assessment of soft skills and their role for the quality of organizations and enterprises. *International Journal for Quality Research* 10(1) 97–130.

De la Cruz La blanca (2014) Comunicación efectiva y trabajo en equipo. Ministerio de Educación, cultura y deporte. Colección Aula mentor: España

De Mézerville (2004). Ejes de salud mental. *Los procesos de autoestima, dar y recibir afecto y adaptación al estrés*. Trillas: México

Durán, M. (2010). Bienestar psicológico: el estrés y la calidad de vida en el contexto laboral. 1 (1) 71-84. *Revista Nacional de Administración*. Recuperado de <file:///C:/Users/Usuario/Desktop/unpan044031.pdf>

FEMEPa (2020). OPEA: *Orientación profesional para el empleo*. Recuperado de: <https://femepa.org/web/servicios/formacion/orientacion-profesional-para-el-empleo-y-el-autoempleo-opea/>

- García, M; y Domínguez-de la Ossa, E. (2013). Desarrollo teórico de la Resiliencia y su aplicación en situaciones adversas: Una revisión analítica. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 11(1),63-77  
Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/181/18113757004.pdf>
- Garza, J. (12 de julio, 2018). *Débiles habilidades blandas alejan a ticos de multinacionales*. La
- Goleman, D. (1998). *Working with emotional intelligence*. New York: Bantam Books.
- González, C. (2014). Investigación fenomenográfica. *Magis, Revista Internacional de Investigación en Educación*, 7(14), 141-158. Recuperado de: <https://biblat.unam.mx/hevila/Magis/2014/vol7/no14/10.pdf>
- González, J. (2017). *Cuarta Revolución Industrial, empleo y estado de bienestar*. Real Academia de las Ciencias Morales y Políticas. Madrid.
- Grisi, C.G.A., (November 2014). *Soft Skills: a close link between enterprises and ethics*. Speech at “Soft Skills and their role in employability – New perspectives in teaching, assessment and certification”, workshop in Bertinoro, FC, Italy.
- Guerra, N, Modecki, K, y Cunningham, W (2014). *Developing Social-Emotional Skills for the Labor Market The PRACTICE Model*. Policy Research Working Paper 7123. Work Bank Group.
- Hernández, R, Fernández, C y Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. Sexta edición. Recuperado de: <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Instituto HeartMath (2014). *Construyendo Resiliencia personal*. Recuperado de <https://www.ccc.org.co/file/2017/11/RESILIENCIA-BPR-Guide-Spanish.pdf>
- Instituto para el futuro IF. (2011). *Future work skills 2011*. Recuperado de: [http://www.iftf.org/system/files/deliverable/SR1382A%20UPRI%20future%20work%20skills\\_sm.pdf](http://www.iftf.org/system/files/deliverable/SR1382A%20UPRI%20future%20work%20skills_sm.pdf).

- ISFOL (Istituto per la formazione e l'orientamento al lavoro), *Competenzetransversali e comportamento organizzativo. Le abilità di base nellavoro che cambia* (Milano: FrancoAngeli, 1994-1998)
- Jiménez, J. (2017). Orientación laboral: Una revisión bibliográfica de su conceptualización y su aporte a la persona trabajadora y a las organizaciones laborales. *Revista Electrónica Educare*. 21(2), pp.1-17
- Magro, G. (2017). Efectos y mediación de un programa de habilidades blandas a través del desarrollo de la cognición corporizada en estudiantes universitarios. *Apuntes de ciencia y sociedad* 7(2), 133-142. Recuperado de <http://journals.continental.edu.pe/index.php/apuntes/article/view/532/519>
- Manpower Group. (2018). *Resolviendo la Escasez de Talento Construir, Adquirir, Tomar prestado y Tender puentes. Encuesta de escasez de talento-Perú.*
- Mertens, L. (2000). *La Gestión por Competencia Laboral en la Empresa y la Formación Profesional. Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, la Ciencia y la Cultura (OEI). Madrid.* Recuperado de: <file:///C:/Users/Docencia/Downloads/iberfop01.pdf>
- Mora y González (1998). *La práctica de la inteligencia emocional* (libro de Daniel Goleman traducido del inglés). Kairós: Barcelona
- Murillo, O. (2014). Orientación laboral. Un acompañamiento en el mundo del trabajo. En Mata, A. (Ed.). *El desarrollo teórico de la Orientación.* (pp. 245-289). San José: SIEDIN. Recuperado de <https://www.orientachile.cl/wp-content/uploads/2016/07/El-desarrollo-te%C3%B3rico-de-la-Orientaci%C3%B3n.pdf>
- Naranjo, M. (2011). *Enfoques conductistas, cognitivos y racional emotivos.* San José. UCR
- National Career Development Association (NCDA) (2020). *NCDA History.* Recuperado de: [https://www.ncda.org/aws/NCDA/pt/sp/about\\_history](https://www.ncda.org/aws/NCDA/pt/sp/about_history)
- OECD (Organization for Economic Co-operation and Development). *Definition and Selection of Competencies: Theoretical and Conceptual Foundations (DeSeCo).*

Summary of the final report Key Competencies for a Successful Life and a Wellfunctioning Society. Paris: OECD Publishing, 2003.

OECD (Organization for Economic Co-operation and Development). Skills for Social Progress the Power of Social and Emotional Skills. OECD Skills Studies. Paris: OECD Publishing, 2015

OMS (World Health Organization), (1993) Life Skills Education in Schools. Skills for Life, 1

Organización Internacional de Trabajo (1943). Código de Trabajo. Recuperado de <https://www.csv.go.cr/documents/10179/19830/C%C3%B3digo+de+Trabajo.pdf/cf773415-0fe5-4a77-b5ae-6036a12a6162>

Organización Mundial de la Salud. (2017). La salud mental en el lugar de trabajo. [https://www.who.int/mental\\_health/es/](https://www.who.int/mental_health/es/)

Organización Mundial de la Salud. (2017). Protección de la salud de los trabajadores. Recuperado de: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/protecting-workers'-health>

Ortega, (2016). Desenredando la conversación sobre habilidades blandas. Informe de educación. Banco de desarrollo de América Latina.

Peralta, M. (2012). Significados, cambios y contexto actual de trabajo. Estudio interpretativo. 8 (1). Perspectiva psicológica. Recuperado de [file:///C:/Users/Usuario/AppData/Local/Packages/Microsoft.MicrosoftEdge\\_8wekyb3d8bbwe/TempState/Downloads/v8n1a12%20\(5\).pdf](file:///C:/Users/Usuario/AppData/Local/Packages/Microsoft.MicrosoftEdge_8wekyb3d8bbwe/TempState/Downloads/v8n1a12%20(5).pdf)

Pereira, M. T (1998) *Orientación Educativa*. Editorial EUNED, San José, Costa Rica

Pereira, M.T. (2012). *Mediación docente de la Orientación educativa y vocacional*. San José: EUNED.

Rodas, M. (2012). *Autoconfianza y su correlación en la adaptación del trabajador en la realización de nuevas tareas*. Universidad Rafael Landívar, departamento de psicología. Recuperado de: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Rodas-Marina.pdf>

- Rodríguez, C. (2017). Impacto de las Habilidades Blandas en el mundo Laboral. Recuperado de: <https://ufidelitas.ac.cr/articulos/impacto-las-habilidades-blandas-mundo-laboral/>
- Rodríguez, H. (2015). Libro Digital – Geografía e Historia, 4° ESO. 03. Ciencias Sociales, Geografía e Historia, 03.07. Bases, raíces y fundamentos de la sociedad actual (4° ESO), 03.08. El mundo actual (4° ESO), III – ESO.
- Rueda, A. (2014). Estrés laboral genera la mayor cantidad de incapacidades en el país. (noticia). Recuperado de <https://ufidelitas.ac.cr/articulos/impacto-las-habilidades-blandas-mundo-laboral/>
- Soto y Cárdenas (2007). *Ética en las organizaciones*. The McGraw-Hill: México. Recuperado de [http://fcaenlinea1.unam.mx/anexos/1143/1143\\_u7.pdf](http://fcaenlinea1.unam.mx/anexos/1143/1143_u7.pdf)
- Taylor y Bodgan (1987). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación: la búsqueda de significado*. Ediciones PAIDOS. Barcelona, Buenos Aires, México.
- Tuning Educational Structures in Europe. Competences. Accessed March, 31, 2016, <http://www.unideusto.org/tuningeu/competences.html>.
- Umaña, J. (22 de abril del 2019). Futuros ingenieros de Computación le suman a la parte blanda de sus habilidades ‘Rumbo al 360. Hoy en el TEC. Recuperado de <https://www.tec.ac.cr/hoyeneltec/2018/11/21/futuros-ingenieros-computacion-le-suman-parte-blanda-sus-habilidades-rumbo-360>
- Unión Europea (UE) (2016). Key Competences for Life Long Learning, Recommendation the European Parliament and the Council of 18th December 2006, Official Journal of the European Union (2006/962/EC), L394/10-18, accessed March, 31, 2016, <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=celex:32006H0962>
- Usán, P Y Salavera, c. (2018). Motivación escolar, inteligencia emocional y rendimiento académico en estudiantes de educación secundaria obligatoria Actualidades en Psicología, 32(125), 2018, 95-112. Recuperado de <https://www.scielo.sa.cr/pdf/ap/v32n125/2215-3535-ap-32-125-95.pdf>

- Valerio, I. M. (junio del 2019). Las áreas STEAM y el papel de la persona profesional en Orientación como parte de un trabajo colaborativo en el desarrollo de habilidades y competencias. (MEP, Ed.) Revista Conexiones: una experiencia más allá del aula, 11(2), 39-44. Recuperado de [https://www.mep.go.cr/sites/default/files/2revistaconexiones2019\\_a5.pdf](https://www.mep.go.cr/sites/default/files/2revistaconexiones2019_a5.pdf)
- Vargas, F. y Carzoglio, L. (2017). La brecha de habilidades para el trabajo en América Latina: revisión y análisis en la región. Organización Internacional del trabajo. Montevideo: Cintefor.
- Vargas, M, Romero, S y Barrios, J. (2005). Competencias laborales y formación Universitaria. Universidad del Norte, Barranquilla, Colombia. Psicología desde el Caribe, núm. 16.
- Vargas, Z. (1997). La Orientación en los grupos: dos modalidades a utilizar. Revista Educación 21(1): 91-98.
- Vargas, Z. R. (enero-abril, 2014). Elementos esenciales que guían a profesionales que se inician hacia el diseño de un modelo de orientación. *Revista Electrónica Educare*, 18(1), 265-280. Recuperado de <https://www.revistas.una.ac.cr/index.php/EDUCARE/article/view/5572/16188>
- Weisinger (2001). La inteligencia emocional en el trabajo. EditMateu Cromo, Madrid, España.
- Zautra, A.J., Hall, J.S., & Murray, K.E. (2010). Resilience: A new definition of health for people and communities. In J.R. Reich, A.J. Zautra, & J.S. Hall (Eds). Handbook of Adult Resilience (pp. 3-30). New York: Guilford. recuperado de: [https://www.researchgate.net/publication/232581337\\_Resilience\\_A\\_new\\_definition\\_of\\_health\\_for\\_people\\_and\\_communities](https://www.researchgate.net/publication/232581337_Resilience_A_new_definition_of_health_for_people_and_communities)
- Zayas, P. (2010). Paradigmas de investigación Manual multimedia para el desarrollo de trabajos de investigación. Una visión desde la epistemología dialéctico crítica. Recuperado de: [http://www.pics.uson.mx/wp-content/uploads/2013/10/7\\_Paradigmas\\_de\\_investigacion\\_2013.pdf](http://www.pics.uson.mx/wp-content/uploads/2013/10/7_Paradigmas_de_investigacion_2013.pdf)

## Apéndices

### Apéndice A

#### Entrevista a jefes de departamento

Fecha: \_\_\_\_\_ Hora: \_\_\_\_\_ Duración total: \_\_\_\_\_

Nombre de la persona entrevistada: \_\_\_\_\_

Información de la persona: seudónimo, profesión u ocupación, lugar de trabajo, años de experiencia, formación base formación complementaria.

Desarrollo de la Entrevista:

Habilidades interpersonales

Ante situaciones de adversidad o riesgo ¿Cómo actúa la población?

- ¿El deseo por aprender y establecer objetivos a corto, mediano y largo plazo, son aspectos que se encuentran presentes en la población? Y por qué.
- Ante las diferentes situaciones laborales ¿la población cuenta con una regulación de sus emociones?
- ¿Puede considerar que el colectivo posee iniciativa a la hora de trabajar?
- ¿En la población ha podido observar autoconfianza para llevar a cabo las funciones asignadas?

- Habilidades sociales
- Si han resuelto conflictos ¿Cómo ha sido esa resolución por parte del colectivo?
- ¿Cómo describe las relaciones entre los empleados y las empeladas?
- ¿Qué valores posee la población?
- Calidad de vida laboral
- ¿Considera que la cooperativa le brinda oportunidades de desarrollo profesional al colectivo?
- ¿Qué espacios fuera del contexto laboral, brinda la empresa?
- ¿Cómo describe el clima organizacional de su departamento a cargo?
- ¿Cómo describe las relaciones entre jefe-empleados(as)?

### *Apéndice B*

#### Grupo focal a las empleadas y los empleados

Fecha: \_\_\_\_\_ Hora: \_\_\_\_\_ Duración total: \_\_\_\_\_

Nombre de los y las participantes:

Proceso:

Encuadre: explicar las normas de convivencia (por qué estamos aquí, por qué fueron seleccionados) describiendo que no hay respuestas correctas, sino, diversas opiniones. Además, se explica que la sesión será grabada por audio por motivos de la investigación.

Presentación de participantes: en forma de círculo se colocan los nombres de los participantes y las participantes en tarjetas y posteriormente realizan una presentación (nombre, procedencia, edad, rol que desempeña en la empresa y el tiempo de laborar dentro de esta).

Estrategia inicial: se les indica a los participantes y las participantes que se les dirá un tema, ejemplo países, y deberán ir contestando características de este, ejemplo, Alemania, España, Costa Rica, mientras se pasan un balón, la persona que repite o no conteste en 5 segundos, irá saliendo del círculo, del cual estarán colocados en pie para lanzar el balón.

Categorías:

Capitales de países

Cantantes femeninas

Marcas de carro

Jugadores de futbol

Empresas reconocidas

Valores

Habilidades

Características de un ambiente laboral sano/agradable.

Preguntas clave – guían el estudio:

- ¿Cómo actúa ante situaciones estresantes?
- ¿Considera que posee el deseo por aprender y establecer objetivos a corto, mediano y largo plazo?
- Ante situaciones específicas a nivel laboral ¿considero que posee la capacidad para regular mis emociones?
- ¿Poseo iniciativa a la hora de trabajar?
- ¿Qué características positivas poseo?
- Ante un conflicto específico ¿Cómo es mi comunicación verbal y no verbal?
- ¿Cómo son las relaciones con mis compañeros de trabajo?
- ¿Qué valores considera que posee?
- ¿Considera que la cooperativa le brinda oportunidades de desarrollo profesional?
  - ¿Qué espacios fuera del contexto laboral, le brinda la empresa?
  - ¿Cómo describe el clima organizacional de su departamento?
  - ¿Cómo describe las relaciones entre jefe-empleados(as)?

Preguntas finales: se van a utilizar para que la persona participante exprese su posición final.

- De todo lo expresado, ¿qué es lo más importante para usted?
- Después de que la persona facilitadora ofrece un resumen, se pregunta ¿es esto un resumen apropiado de lo discutido el día de hoy?

Se ofrece una visión panorámica del propósito del grupo focal y se pregunta ¿se nos ha quedado algo por decir?

\*Cabe destacar que, durante el proceso se irán anotando en la pizarra palabras claves o frases expresadas por los participantes y las participantes con el objetivo de realizar un esquema y presentarlo como resumen al finalizar el grupo focal.

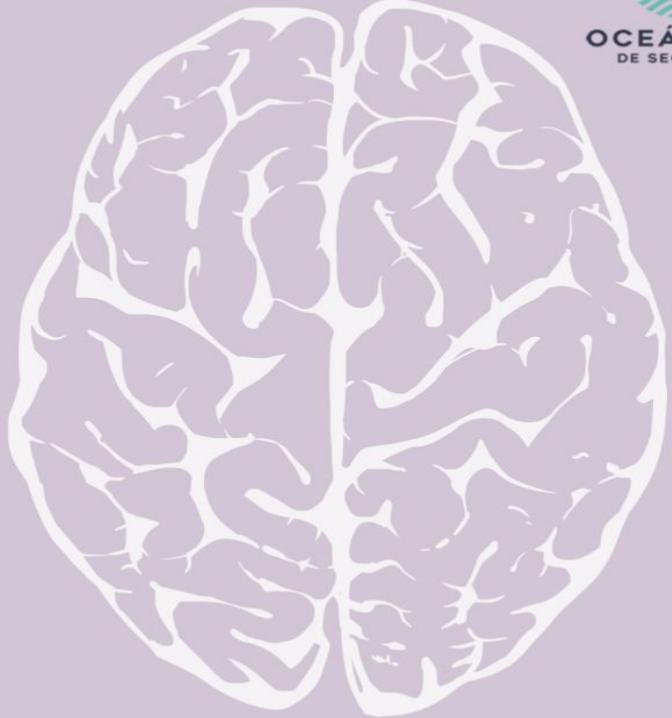
## Apéndice C

Folleto informativo y de evaluación individual

# HABILIDADES SOCIOEMOCIONALES:

Un acercamiento al contexto laboral





**NOMBRE:**

---

## Presentación:

**1** Investigación universitaria realizada bajo la disciplina de la Orientación; acerca de las habilidades “blandas” y su importancia dentro del contexto laboral.

**2** El proyecto consiste en el fortalecimiento e implementación de las habilidades socioemocionales en la población perteneciente al contexto laboral; esto por medio de la aplicación de un número de talleres, los cuales, conforman un proceso de aprendizaje.

**3** La selección de las diferentes habilidades socioemocionales se realizó mediante un proceso de valoración, el cual fue aplicado a un número representativo de la población, tanto colaboradores como jefaturas; el cual generó las siguientes: **Autocontrol, Resiliencia, Trabajo en equipo y Resolución de conflictos.**

**4** El proceso está destinado para realizarse en un aproximado de 5 sesiones, las cuales tienen una duración estimada de dos horas.

### ¿Por qué Orientación?

Para la aplicación de dichas sesiones se encuentran a cargo tres profesionales en Orientación, quienes guiarán el proceso.

**5** Además de conocer acerca del aprendizaje de las habilidades socioemocionales, también se dará a conocer:

- La Importancia de esta la disciplina en el ámbito laboral
- La innovación que aportará
- El desarrollo integral de las personas que esta disciplina brinda, mediante procesos de desarrollo personal y vocacional



## SEMANA #1- INTRODUCCIÓN

En el video visualizado anteriormente, la facilitadora explica la importancia de transportarnos y recordar nuestra niñez, adolescencia y reflexionar el ahora. Para lo cual, anotaremos en el siguiente espacio algunas: vivencias, recuerdos, alegrías, personas significativas, etc, en cada una de las etapas.

Etapa de la niñez:

-----

-----

-----

-----

-----

-----

-----

-----

-----

-----

-----

-----

-----

-----

-----

-----

-----

-----

-----

-----

Etapa de la adolescencia:

-----

-----

-----

-----

-----

-----

-----

-----

-----

-----

Etapa de la adultez:

-----

-----

-----

-----

-----

-----

-----

-----

-----

-----

## SEMANA #2- AUTOCONTROL

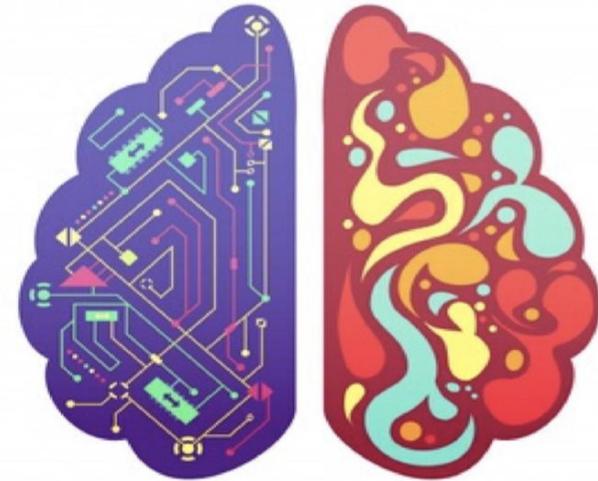
¿Cómo funciona mi cerebro?

### Hemisferio izquierdo

- Lógico, analítico y explicativo, detallista.
- Abstracto, teórico.
- Realista, formal.
- Verbal.
- Cuantitativo.
- Objetivo.
- Intelectual.

### Hemisferio derecho

- Holístico e intuitivo y descriptivo, global.
- Concreto, operativo.
- Fantástico, lúdico.
- No verbal.
- Cualitativo.
- Simbólico.
- Subjetivo, sentimental.



# ¡PON A PRUEBA TU CEREBRO!



Resuelve los ejercicios a continuación:

$17 \times 3 + 9 - 5 = ?$

“Los estudiantes permanecieron activos durante las elecciones”

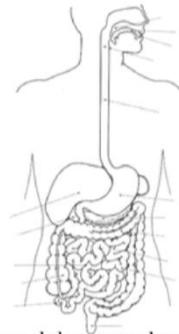
**Identifique:**

1. Sujeto.
2. Verbo.
3. Predicado.



¿Cuáles continentes son el #3 el #5?

- a. \_\_\_\_\_
- b. \_\_\_\_\_



¿Qué sistema del cuerpo humano, está siendo representado en la imagen?

R/ \_\_\_\_\_

¿Ante un temblor, cómo reaccionarías?

## PLAN DE MEJORA

Emoción que ocupo manejar: \_\_\_\_\_,  
 cómo y cuándo la aprendí: \_\_\_\_\_,  
 por quién: \_\_\_\_\_,  
 hoy descubrí que me he comportado de esta manera porque:  
 \_\_\_\_\_, de ahora en  
 adelante yo me propongo a: \_\_\_\_\_, y  
 esto me permitirá: \_\_\_\_\_.

**¡TENGO DERECHO A SENTIR!**

## PROCESO DE ACEPTACIÓN

Yo soy \_\_\_\_\_ (nombre),  
 y estoy muy \_\_\_\_\_ (emoción),  
 por que \_\_\_\_\_.



## SEMANA #3- RESILIENCIA

### Las "3C" de la resiliencia

#### COMPROMISO

Con el trabajo o la tarea a realizar ayuda a moderar las consecuencias del estrés, ya que la persona se implica sintiéndose parte de un equipo u organización.

#### CONTROL

Hace referencia a la convicción que la persona tiene de sí misma para afrontar una situación.

Consiste en percibir un estímulo estresante como una oportunidad de cambio.

#### CHALLENGE (RETO)

Zapata, 2015.

## Beneficios

### DE SER RESILIENTE

1. Mejor autoimagen y autoestima
2. Se juzgan menos a sí mismos y a los demás.
3. Son personas optimistas.
4. Son personas que toman riesgos.
5. Se mantienen más sanas.
6. Suelen tener éxito en los estudios y trabajo.
7. Tienen un nivel de bienestar general bastante positivo.
8. Son menos predispuestas a la depresión o ansiedad.
9. Ayudan a los demás a ver el vaso "medio lleno".
10. Son de inspiración para otros.

# Questionario Resiliencia

Ante situaciones de adversidad o riesgo, como actúo?

A lo largo de mi vida he experimentado momentos difíciles, ¿Cuáles serían aspectos positivos y negativos que me han dejado?

¿Cómo he logrado avanzar en los obstáculos que se me han presentado a nivel personal, laboral?

Si actualmente vivo con alguna situación del pasado inconclusa, es decir que no haya podido solucionar aún a nivel laboral, familiar, personal, la anoto y explico.

Describo algunas características positivas que poseo cuando se presenta un problema.

¿Cuándo mi familia está atravesando un momento difícil, mi reacción ante la situaciones?

¿Al pasar una adversidad logro obtener aprendizajes?  
¿Cuáles?

¿Acepto el cambio como una oportunidad para superarme?

En el trabajo ante situaciones estresantes, ¿sé desempeñarme de manera eficaz?

En tres palabras defino lo que significa un momento difícil.



## SEMANA #4- TRABAJO EN EQUIPO (RAC)

Serie de personas que forman un conjunto, una reunión de personas que hacen algo juntos. Por ejemplo, asistir a un concierto

GRUPO



EQUIPO

Además de ser un grupo de personas, están organizadas con un propósito, esto quiere decir, un objetivo común.

Jaramillo, 2012.

## Etapas:

- 1 **Etapas de formación:** se da la transición de status de individuo a miembro del equipo.
- 2 **Etapas de tormenta:** se presenta cuando empieza a surgir el conflicto por desacuerdos entre los miembros del equipo.
- 3 **Etapas de establecimiento de normas:** los miembros empiezan a sentirse parte del equipo con más fuerza que al principio, desarrollándose un sentido de unión.
- 4 **Etapas del desempeño:** ocurre cuando se empiezan a lograr los objetivos propuestos.
- 5 **Etapas de suspensión:** Es la etapa en la que el equipo reconoce que su tiempo como "unidad" ha terminado, festeja sus logros y se disuelve.

Jaramillo, 2012.



# ¿QUÉ ROLES JUEGO EN MI VIDA?



## CONTEXTO

## ROLES

	<u>Pasivo</u>	<u>Asertivo</u>	<u>Agresivo</u>
<i>Hogar</i>			
<i>Trabajo</i>			
<i>Pareja</i>			
<i>Amistades</i>			
<i>Accidente/Emergencia</i>			
<i>Fiesta</i>			
<i>Otros</i>			

Palabras, actitudes o conductas que influenciaron mis roles actuales:

---



---



---

### Factores:

- La percepción.
- Los valores.
- Las creencias.
- Aspectos sociales y culturales.
- Aspectos familiares.

Jaramillo, 2012.

## COMUNICACIÓN

### Características:

1. Conocerse profundamente.
2. Conocer el entorno.
3. Aprender a trabajar con el cambio y la evolución.
4. Ganarse la confianza de los demás

Bennis, citado por Jaramillo, 2012..

## LIDERAZGO

### Etapas:

1. Contraposición.
2. Conocimiento.
3. Intensiones.
4. Comportamiento.
5. Resultados.

Hoyarse, 2000 (citado por Caicedo 2015).

## RAC

Resolución Alternativa de Conflictos

## Triángulo de posturas

### PERSEGUIDOR

**Realidad:**

- Actúa en su propio interés.

**Características:**

- Otros sufren las consecuencias de su conducta.
- Parte de su meta es perseguir.

**Descuentos:**

- La víctima no es importante.
- Estilo vengativo "no puedo estar bien a menos que tú seas castigado por ello".



### SALVADOR

**Realidad:**

- Interesado por las víctimas.

**Características:**

- Se hacen cargo de los pensamientos de otros y les solucionan los problemas.
- Hacen más de lo que les toca.
- Hacen cosas de las que no tienen ganas.

**Descuentos:**

- La víctima no puede resolver sus problemas.

### VÍCTIMA

**Realidad:**

- Se presentan como personas que sufren.

**Características:**

- Actúan como si no tuviesen recursos para resolver sus problemas.
- No piensan, ni siente simultáneamente.

**Descuentos:**

- "Yo no puedo resolver esto"

## SEMANA #5- CIERRE DEL PROCESO

Espacio destinado para anotar ideas, sentimientos y pensamientos relacionados al cierre del proceso

Ideas para elaboración del video:

- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 

Sentimientos:

-----

-----

-----

-----

-----

-----

-----

-----

Pensamientos:

-----

-----

-----

-----

-----

-----

-----

-----

# ¡TIPS!

## PARA RELAJARTE

- 1 Haga respiraciones lentas y profundas.
- 2 Tome baños de agua tibia.
- 3 Escuche música tranquilizante.
- 4 Practique meditación consciente.
- 5 Escriba.
- 6 Use las imágenes guiadas.
- 7 Haga yoga u otra actividad física.
- 8 Pruebe la relajación progresiva de los músculos.
- 9 Salga a caminar y distráigase.

Tomado de:  
El personal de Healthwise, 2001



# Liberación Náhuatl

“Yo libero a mis padres de la sensación de que han fallado conmigo.  
Yo libero a mis hijos de la necesidad de traer orgullo para mí, que puedan escribir su propio camino de acuerdo con su corazón, que susurra todo el tiempo en sus oídos.

Yo libero a mi pareja de la obligación de completarme.  
No me falta nada, aprendo con todos los seres todo el tiempo.  
Agradezco a mis abuelos y antepasados que se reunieron para que hoy respire la vida.

Los libero de las fallas del pasado y de los deseos que no cumplieron, conscientes de que hicieron lo mejor que pudieron para resolver sus situaciones dentro de la conciencia que tenían en aquel momento  
¡Yo los honro, los amo y reconozco inocentes!

Yo me desnudo el alma delante de sus ojos, por eso ellos saben que yo no escondo ni debo nada, más que ser fiel a mí misma, a mí mismo y a mi propia existencia que, caminando con la sabiduría del corazón, soy consciente de que cumplo mi proyecto de vida, libre de lealtades familiares invisibles y visibles que puedan perturbar mi Paz y Felicidad, que son mis únicas responsabilidades.

Yo renuncio al papel de salvador, de ser aquel que une o cumple las expectativas de los demás...

Aprendiendo a través y sólo a través, del AMOR... bendigo mi esencia, mi manera de expresar, aunque alguien no me pueda entender.

Yo me entiendo a mí misma, a mí mismo porque sólo Yo viví y experimenté mi historia; porque me conozco, sé quién soy, lo que siento, lo que hago y por qué lo hago.

**¡Me respeto y me apruebo, tal como SOY!**

### *Apéndice D*

Video “introducción”: Las facilitadoras por medio de un video explican la importancia del proyecto “habilidades socioemocionales, un acercamiento al contexto laboral” y enfatizan que éste no solo pretende trabajar en el presente o futuro de sus vidas, sino que, es primordial recordar y “transportarse” a etapas de su desarrollo como lo son la niñez y la adolescencia. Para lo cual, en el video se expone lo siguiente:

- Niñez: en este apartado, la facilitadora solicita recordar de su niñez algunas vivencias, travesuras, juegos, personas significativas etc., y seguidamente se plasman canciones infantiles y anuncios publicitarios propios de la infancia.
- Adolescencia: de la misma manera se solicita recordar su etapa de la adolescencia explicando que al igual que la niñez estas son cruciales para la formación de la identidad y de comprender ¿quién soy? hoy día. Por lo que se plasman videos e imágenes de esa época haciendo alusión a la moda, bailes, música, primer amor, etc.
- Aduldez: este momento del video se enfoca en el aquí y en el ahora, por lo que se proyecta un video de telenoticias y la Señora Pilar Cisneros hace énfasis a cómo han cambiado los tiempos, menciona la falta de respeto, falta de control y empatía. Seguidamente la facilitadora brinda una retroalimentación de reflexión a dicho video y menciona que si no existe un adecuado autocontrol, difícilmente se podrá vivir en calidad de vida.

### *Apéndice E*

Las facilitadoras por medio de un video enfatizan en los siguientes aspectos:

Primeramente, se refieren a la situación mundial de COVID-19, como parte del proceso de reconocimiento de emociones y para abordar cualquier dificultad que estén presentando los y las participantes, enfocándose en el "aprender habilidades para la vida".

Seguidamente deben realizar un juego, se les indica ejecutar las siguientes actividades:

13. Aplaudan.
14. Cuenten hasta diez.
15. Poner las manos en su cabeza.
16. Cacarear como una gallina.

Terminado, se les consulta, ¿cuál fue la tercera actividad que realizaron? De esta manera, lo que se pretende es ejercitar el cerebro y reconocer la rapidez con que éste responde. Para lo cual, se visualiza en el mismo video a un grupo de personas realizando otras tareas y las cuales también los participantes deben seguir (se realiza de manera más rápida).

1. Hacer como un mono.
2. Contar de 10 a 1.
3. Saluden con las manos arriba de la cabeza.
4. Recitar el alfabeto.
5. Chasquear los dedos.
6. Aullar como lobo.
7. Zapatear.
8. Decir cerebro 3 veces.

Posiblemente esta actividad les generó estrés, por esto, el vídeo continua con una explicación acerca del tema autocontrol, funcionamiento del aprendizaje intelectual y emocional del cerebro y componentes como autoconocimiento y autoestima; se reflejan conceptos, recomendaciones, ejemplos y reflexiones.

*Apéndice F*

En el folleto de trabajo se muestra una tarea, la cual consiste en realizar diferentes actividades intelectuales en el menor tiempo posible:

- a. Despejar X (se presenta una ecuación)
- b. Realizar una oración (artículo, verbo, sujeto)
- c. Buscar en el mapa las capitales de Brasil, El Salvador, Japón y Rusia Cartel. Folleto
- d. Identificar los diferentes sistemas del ser humano 10)

*Apéndice G*

En el mismo folleto de trabajo, se presenta un plan de mejora. Se debe completar y por medio de un audio lo leerán y enviarán a las facilitadoras.

Yo soy \_\_\_\_\_ (nombre),

y estoy muy \_\_\_\_\_ (emoción),

por qué \_\_\_\_\_.

Emoción que ocupo manejar: \_\_\_\_\_,

cómo y cuándo la aprendí: \_\_\_\_\_,

por quién: \_\_\_\_\_,

hoy descubrí que me he comportado de esta manera porque:

\_\_\_\_\_, de ahora en

adelante yo me propongo a: \_\_\_\_\_, y

esto me permitirá: \_\_\_\_\_.

### *Apéndice H*

Para realizar el presente video explicativo, las facilitadoras contactan a personas externas y éstas por medio de un vídeo pequeño responden a las siguientes interrogantes:

1. ¿Qué es resiliencia?
2. ¿En qué situaciones hay que ser resilientes?
3. ¿Cuáles considero son las características que definen a una persona resiliente?
4. En tres palabras, ¿qué es ser resiliente?
5. ¿Una persona debe ser fuerte en tiempos difíciles?

Una vez finalizada esta etapa, las facilitadoras retoman dichas respuestas y dan inicio con el tema de resiliencia, brindando información como concepto, características de una persona resiliente, las 3 C de la Resiliencia (compromiso, control, challenge- reto) y beneficios de ser una persona resiliente.

### *Apéndice I*

Cuestionario de resiliencia:

1. ¿Ante situaciones de adversidad o riesgo, cómo actúo?
2. ¿A lo largo de mi vida he experimentado momentos difíciles?, ¿Cuáles serían aspectos positivos y negativos que me han dejado?
3. ¿Cómo he logrado avanzar en los obstáculos que se me han presentado a nivel personal, laboral?
4. Si actualmente vivo con alguna situación del pasado inconclusa, es decir que no haya podido solucionar aún a nivel laboral, familiar, personal, la anoto y explico.
5. Describo algunas características positivas que poseo cuando se presenta un problema.
6. Cuando mi familia está atravesando un momento difícil, ¿cómo es mi reacción ante la situación?
7. ¿Al pasar una adversidad logro obtener aprendizajes? ¿Cuáles?
8. ¿Acepto el cambio como una oportunidad para superarme?
9. En el trabajo ante situaciones estresantes, ¿sé desempeñarme de manera eficaz?
10. En tres palabras defino lo que significa un momento difícil.

### *Apéndice J*

La fantasía dirigida se presenta por medio de un video, en el cual, mientras una de las facilitadoras va contando el relato "levántate y crece", se van proyectando imágenes y

música de fondo. Vídeo recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=0JWyHdzC4WA&t=75s>.

### **Relato “levántate y crece”**

Vas a pensar que estás totalmente solo o sola, te vas a concentrar únicamente en la música y vas a pensar en un color, solo te vas a imaginar un fondo del color que elegiste y me concentro en él. No hay absolutamente nada solo el fondo de color. A veces no me detengo a pensar o concentrarme en un color, posiblemente no tomo espacios para relajarme y escucharme a mí mismo(a) o ni siquiera lo he hecho, pero hoy lo estás haciendo y voy a dedicar y concentrar este tiempo para mí. Voy a ver ahora como en ese fondo de color pasan como si fueran nubes y de manera rápida aquellas situaciones que me están robando mi paz, solamente los veo “de pasada” como si fueran nubes, no los rechaces, son parte de tu vida, pero no te gobiernan, así que déjalos pasar, como si los saludaras, mira como pasa la situación y detente un momento en los pensamientos y sentimientos que has tenido, ahora déjalo pasar y vas a decirle tres veces no me robas la paz, yo puedo así como he podido con otras situaciones salir adelante, así vas hacer con cada pensamiento.

Hoy voy a pensar en mí, en los momentos que recuerdo que me han hecho feliz; estando con una persona que aprecio mucho, recordando una comida que me encantó, escuchando música, haber realizado un paseo, estado en una fiesta, disfrutando de mis éxitos, utilizando una colonia o ropa que me gusta., entre otros) Así es la vida; se pasan por muchas situaciones, tanto buenas como las que te han hecho aprender y experimentar. Y nos han hecho sentir que como estar atrapado. Podemos decir que somos como una semilla. Piensa en una semilla, como es de pequeña, frágil sin forma aún. Voy a sentir que soy esa semilla, que estoy dentro de la tierra, no veo nada, no siento nada, no me puedo mover, siento la tierra sobre mí. A veces las situaciones que pasamos son difíciles, muy difíciles puede sentirse como una tormenta (se coloca sonidos de rayos), pero algo te dice en tu corazón, que te motiva a impulsarte como las semillas, siente como esa semilla empieza a llegarle el agua de la lluvia de esa tormenta (se rocía agua) y siente como te vas refrescando y haciéndote fuerte gracias a ella. El agua se puede comparar con lo que me motiva día a día a salir adelante, a motivarme a sentirme feliz que aun siendo una semilla siento como voy creciendo, voy a sentir que esa agua que cayó sobre mí me está ayudando a crecer cada vez más, y que poco a poco me está ayudando a formar

el tallo y las ramas de una flor. En este momento te encuentras sentado(a) porque eras una semilla, (enseguida la facilitadora indica que va a repetir la palabra crece varias veces, y se sugiere que cada vez que escuchen dicha palabra, pueden levantarse de sus asientos, y extender los brazos imaginando que son la semilla que pudo crecer, pueden elegir la forma de una flor, un árbol u otra planta con la que se identifiquen; se sugiere hacerlo con calma y cuando consideren estar preparados). Siente ¿qué es estar afuera?, siente como el sol te ilumina y calienta (las facilitadoras iluminan con un foco) escucha y siente el viento pasar por todo tu ser ¿lo puedes sentir? Siento lo fuerte y grande que te has convertido, ¡me siento muy feliz!, ¡y con muchas ganas de seguir creciendo! (se repite tres veces)

*Seguidamente se indica realizar 3 respiraciones y se realiza un conteo de 10 segundos para que las personas participantes vuelvan a la realidad. Fuente: Elaboración propia.*

#### *Apéndice K*

Las personas participantes deben escribir una X en la casilla que corresponda. Analizando su comportamiento dentro de su hogar, trabajo, pareja, amistades, antes un

accidente, fiesta u otros, e identificando desde cuál rol se expresan, si pasivo, asertivo o agresivo.

<b>Contexto</b>	<b>Roles</b>		
	<u>Pasivo</u>	<u>Asertivo</u>	<u>Agresivo</u>
<i>Hogar</i>			
<i>Trabajo</i>			
<i>Pareja</i>			
<i>Amistades</i>			
<i>Accidente /Emergencia</i>			
<i>Fiesta</i>			
<i>Otros</i>			

*Apéndice L*

LIBERACIÓN NÁHUATL

“Yo libero a mis padres de la sensación de que han fallado conmigo.

Yo libero a mis hijos de la necesidad de traer orgullo para mí, que puedan escribir su propio camino de acuerdo con su corazón, que susurra todo el tiempo en sus oídos.

Yo libero a mi pareja de la obligación de completarme.

No me falta nada, aprendo con todos los seres todo el tiempo.

Agradezco a mis abuelos y antepasados que se reunieron para que hoy respire la vida.

Los libero de las fallas del pasado y de los deseos que no cumplieron, conscientes de que hicieron lo mejor que pudieron para resolver sus situaciones dentro de la conciencia que tenían en aquel momento

¡Yo los honro, los amo y reconozco inocentes!

Yo me desnudo el alma delante de sus ojos, por eso ellos saben que yo no escondo ni debo nada, más que ser fiel a mí misma, a mí mismo y a mi propia existencia que, caminando con la sabiduría del corazón, soy consciente de que cumplo mi proyecto de vida, libre de lealtades familiares invisibles y visibles que puedan perturbar mi Paz y Felicidad, que son mis únicas responsabilidades.

Yo renuncio al papel de salvador, de ser aquel que une o cumple las expectativas de los demás...

Aprendiendo a través y sólo a través, del AMOR... bendigo mi esencia, mi manera de expresar, aunque alguien no me pueda entender.

Yo me entiendo a mí misma, a mí mismo porque sólo Yo viví y experimenté mi historia; porque me conozco, sé quién soy, lo que siento, lo que hago y por qué lo hago.

¡Me respeto y me apruebo, tal como SOY!

Recuperado de: <https://mujerevolucionblog.wordpress.com/2018/06/05/decreto-poderoso-de-liberacion-nahuatl>