

Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Occidente

Reconocimiento de validez oficial de estudios de nivel superior según acuerdo secretarial 15018, publicado en el Diario Oficial de la Federación del 29 de noviembre de 1976.

Departamento de Psicología, Educación y Salud
Maestría en Desarrollo Humano



**El reconocimiento de las emociones en los trabajadores
para facilitar el bienestar laboral**

TRABAJO RECEPCIONAL que para obtener el **GRADO** de
MAESTRO EN DESARROLLO HUMANO

Presenta: **ANA CECILIA MORA ARGÜELLES**

Asesora: Ana Araceli Navarro Becerra

Lectora: Paulina Novelo Medina

Tlaquepaque, Jalisco. 07 de marzo de 2022

Resumen

Algunos trabajadores tienen dificultad para reconocer sus emociones en el ámbito laboral, especialmente en las organizaciones; eso se manifiesta en problemas cada vez más severos de índole psicológica, emocional y social. Lo que se presenta en este documento son los resultados del taller “La sabiduría de mis emociones”, enfocado a trabajadores administrativos de una institución financiera. El objetivo del taller fue que los trabajadores reconocieran la manera en que viven sus emociones en el entorno laboral para resignificarlas y facilitar con ello su bienestar laboral. Este trabajo parte del Desarrollo Humano con apoyo del Enfoque Centrado en la Persona, así como del método de investigación acción participativa y del método fenomenológico.

Durante el taller los trabajadores pudieron reconocer y ubicar el impacto que tienen sus emociones, la forma en que las manejan e identificaron cómo las viven en su trabajo. También, se conocieron de manera más profunda ayudando a valorarse como personas en el entorno laboral.

Palabras clave: Desarrollo Humano, Trabajador, Emociones, Bienestar laboral.

Tabla de contenido

Introducción- Justificación	5
Pertinencia desde el Desarrollo Humano.....	7
Implicación personal	10
Problematización	13
Acercamiento a las necesidades de la población	18
Objetivo general	33
Objetivos específicos	33
Fundamentación teórica	33
Revisión bibliográfica.....	35
Panorama general.....	36
Una aproximación a las emociones y al bienestar laboral.....	37
¿Cuál es su relación con los trabajadores y el trabajo?	39
¿A qué se refiere el bienestar laboral?	40
a) El bienestar en el trabajo y calidad de vida.....	42
b) Las emociones en el trabajo, sus efectos, su gestión.....	47
El bienestar laboral y las emociones visto desde el DH	52
Importancia de observar las emociones en el ámbito laboral desde el Desarrollo Humano	54
La importancia de la facilitación para crear un ambiente de confianza donde las personas puedan hacer contacto con sus emociones y su experiencia.....	59
Condiciones para facilitar el aprendizaje significativo	64
Metodología	67
El contexto donde se llevó a cabo la intervención	71
La intervención dentro de una realidad con una nueva normalidad ante el COVID-19.....	71
Plan de intervención	74
Contenido temático	74
Justificación	75
La intervención desde el método de la investigación acción participativa	68
Método fenomenológico.....	69
Consideraciones éticas.....	70
Fundamentación de la técnica del taller	70
Fundamentación del análisis de datos.....	77

El método hermenéutico para el análisis de datos.....	78
Manera de referirse a los participantes en el análisis de datos.....	78
Relato natural de la intervención.....	79
Desarrollo	79
Relato descriptivo sesión 1	92
Relato descriptivo sesión 2	92
Relato descriptivo sesión 3	93
Relato descriptivo sesión 4	94
Relato descriptivo sesión 5	94
Relato descriptivo sesión 6	95
Relato descriptivo sesión 7	96
Narra cómo fue tu papel como facilitador	98
Conclusión	101
Resultados	103
CATEGORÍA 1 ¿Soy máquina o persona? El olvido de las necesidades y de las emociones de sí mismo	105
Categoría 2. El bienestar laboral comienza con el reconocimiento de la persona	115
Categoría 3. La resignificación emocional en los trabajadores, el regreso a la persona	124
Categoría 4: Alternativas para crear espacios de trabajo humanizados	133
Conclusiones.....	143
Aportes al Desarrollo Humano	148
Propuestas para mejorar el taller.....	149
Referencias.....	150
Anexos.....	155

Introducción- Justificación

Para la realización de este trabajo se partió de una implicación personal, de una o varias experiencias en la trayectoria laboral de quien realiza este proyecto de intervención, pues a lo largo de ese recorrido en los contextos laborales en los que se vivió, ha identificado una serie de problemáticas a partir de cómo viven los trabajadores en las organizaciones, estados emocionales que no tienden a identificar y que pueden ser invisibilidades con consecuencias fisiológicas o psicológicas. Muestra de ello son las enfermedades relacionadas con el estrés, que han sido identificadas por algunas instancias de salud, entre ellas la Secretaría de Salud y como el Instituto Mexicano del Seguro Social IMSS, como de riesgo laboral y se han pronunciado a favor de la norma 035 que tiene que ver con el cuidado y la protección al trabajador ante riesgos psicosociales.

La manera en que el trabajador vive sus emociones en el entorno laboral es necesario retomarla desde la perspectiva del Desarrollo Humano puesto que, lo que se busca facilitar o potenciar el desarrollo de la persona en el contexto en el que se desenvuelve. Para ello, también se realizó un acercamiento a la población que tiene que ver con indagar en la población a la que se quiere llegar, sobre el reconocimiento de las emociones en los trabajadores para facilitar el bienestar laboral y saber si conocen sus necesidades y si están cerca o lejos de una vida donde puedan optimizar todo su potencial, donde puedan crecer y desarrollarse de la mejor manera.

Es importante su estudio porque, en México los niveles de estrés y de problemas psicosociales tienen números importantes en cuanto de afectados. Según el IMSS (2019), el 75% padece fatiga por estrés laboral, y es significativo el problema del reconocimiento de las emociones en los trabajadores para facilitar el bienestar laboral. Este es un punto que a veces no se le da la atención adecuada y la importancia para quien lo vive, visibilizar esa necesidad de reconocer sus emociones también amplía la posibilidad de que el ser humano se potencie, como

menciona Rogers (2012, p. 30) “utilizar su experiencia y descubrir en ella sus propios significados es una de las potencialidades más valiosas de la vida”, buscando siempre con esto promover el progreso y crecimiento personal.

La pertinencia del acercamiento a esta problemática desde el Desarrollo Humano es primordial, porque aunque el área organizacional sí sea abordada desde este campo, no han sido retomadas las emociones como camino para potenciar ese bienestar laboral, el cual es fundamental para el logro de uno de los principios básicos más importantes que comparten las perspectivas humanístico-existenciales sobre la concepción del ser humano: la autorrealización, donde Rogers (2012) lo transmite de esta manera:

Cualquiera que sea el nombre que le asignemos, tendencia al crecimiento, impulso hacia la autorrealización o tendencia direccional progresiva, ella constituye el móvil de la vida y representa, en última instancia, el factor del que depende toda psicoterapia. No es sino el impulso que se manifiesta en toda vida orgánica y humana, de expansión, extensión, autonomía desarrollo, maduración, la tendencia a expresar y analizar todas las capacidades del organismo, en la medida en que tal actualización aumenta el valor del organismo o del sí mismo (p. 42).

El siguiente documento consta de los siguientes apartados, se inicia con la implicación personal, se prosigue con la justificación y la pertinencia desde el Desarrollo Humano, para continuar con la problematización donde se da cuenta del acercamiento a las necesidades de la población. Se continúa con la fundamentación teórica, donde se exponen los principales conceptos teóricos y se ponen en relación las necesidades detectadas en la población con el campo del Desarrollo Humano.

Posteriormente, se describe la metodología la cual se apoya en el método de investigación acción participativa y el método fenomenológico, así como en el taller como técnica pertinente para llevar a cabo la intervención. Se continúa con los resultados, producto del análisis de datos, donde se desarrollan las categorías y

subcategorías construidas con apego a los objetivos de este proyecto de intervención. Finalmente, se muestran las conclusiones generales.

Pertinencia desde el Desarrollo Humano

En problema que se plantea desde el Desarrollo Humano, es la falta de reconocimiento de las emociones que vive el trabajador en el contexto de la organización, para facilitar el bienestar laboral, pero ¿por qué es importante poner atención en los trabajadores? menciona Novelo (2018) que las personas invierten una buena parte de su vida en su trabajo. Y, además, el trabajo constituye:

- La construcción de una forma de vida
- Sustento económico
- Satisfacción de saberse creativo y productivo
- Búsqueda de valoración, respeto, reconocimiento desde el desempeño efectivo que redunde en una sensación de confianza en el propio potencial.
- Autorrealización
- Proporciona una red social que, si se construye desde el respeto y la colaboración puede resultar sumamente satisfactorias
- Sentido al plasmar un sello personal

Dentro de las organizaciones no siempre se le ve al ser humano como tal, muchas veces es visto solo como un agente más, orientado al logro de los objetivos, al negocio, a la economía y demás necesidades del mercado y externas. La intención de las siguientes líneas es plasmar cómo se enmarca esto en el Desarrollo Humano. Se pretende mostrar las ventajas de que el ser humano se vea como tal dentro de su ámbito laboral y cómo esto, podría mezclarse con los mecanismos, herramientas, cultura organizacional, que puedan hacer el balance entre el individuo, lo que es, lo que vive, como lo vive, lo que necesita con los objetivos de la empresa y su misión, generando una relación donde ambas partes ganen mucho más.

Ver el bienestar laboral desde el Desarrollo Humano es saber que las personas en su espacio de trabajo son por encima de todo personas, que tienen capacidades inherentes, que tienen habilidades de agencia y la posibilidad de encontrar sus propias herramientas para crecer y encontrar su mejor versión. Es necesario observar el bienestar laboral colocando en el centro a las personas y su experiencia, ya que de esta manera se podrá reconocer y hacer contacto con sus realidades promoviendo su desarrollo, su bienestar y su crecimiento.

Poner el acento en las emociones de las personas en su espacio laboral y que detonan ciertas experiencias, es importante ya que estas emociones ayudan a darle un significado a la experiencia ya que tienen incidencia en el entorno laboral, que convierte una vivencia en algo favorable o no, según sean percibidas y asimiladas, en este caso con el apoyo de una intervención intencionada, planificada y siempre promotoras del bienestar de las personas, con las que se puedan ver y validar por lo menos de las experiencias más significativas y en consecuencia, el desarrollo también de la organización o en su defecto saber el motivo por el que aún no se le puede ver a esta persona como tal para buscar caminos y otras posibilidades para lograrlo.

Poner el valor adecuado en el reconocimiento de esa sabiduría orgánica de cada persona es fundamental porque todos sus sentidos, esencia y ser, le dan una interpretación a lo vivido, tiene que ver con lo que se siente y experimenta corporalmente, con emociones, con vivencias y con significados. Muñoz (2012, p. 26) lo expresa de la siguiente manera: “tenemos capacidad de significar las emociones a partir de la capacidad de simbolizarlas mediante el lenguaje verbal, o sea de convertir las emociones en sentimientos”; es decir, las emociones expresan aquello que sentimos, vivimos y necesitamos. Esto es parte del campo de estudio del Desarrollo Humano porque es preciso recibir al ser humano como viene, con esa experiencia integral de su organismo en este caso dentro de las organizaciones.

No siempre serán experiencias o emociones positivas las que viven los trabajadores, a veces son sentimientos de amenaza al sentirse sobrepasados por la exigencia, a veces sentir que el trabajo no es lo que se quiere de la vida, o que no se trabaja a gusto, pero dentro de la experiencia también está qué tan bien se sienten lo que están haciendo, la utilidad, el para qué, cómo se ven frente al jefe, si hay palabras de reconocimiento a su trabajo, tal vez la manera de medir el trabajo no son las más justas. Y es a partir de todas esas experiencias que al reconocerlas después es posible transformarlas en una herramienta positiva para todos al validar y visibilizar cada experiencia, convirtiéndola en un encuentro de crecimiento y de bienestar si se generan espacios de confianza, de comunicación en favor del desarrollo de la persona dentro de la organización.

La Secretaría del Trabajo y Previsión Social a partir de octubre 2019 contempla que, las empresas deben tener mecanismos para evaluar si hay *riesgos psicosociales* o entendidos como el estrés laboral, violencia y mala cantidad de sueño, entre muchos factores más, por ejemplo, la importancia de que sean escuchados, del diálogo, de mecanismos para evaluar de manera justa a los trabajadores, la consideración de las necesidades personales. En la medida en la que se de visibilidad a lo que le sucede al trabajador y que la organización cuente con mecanismos para atenderlos, en la misma medida se promoverá el desarrollo personal y el de la organización.

Para la norma 035, la estrategia es implementar y generar mecanismos para prevenir y subsanar las condiciones de trabajo en pro del trabajador. Esto es muy necesario porque implica el acercamiento a la experiencia y a las emociones del trabajador para saber cómo se vive en el trabajo y en su entorno laboral.

Cuando las organizaciones tienen espacios de escucha, de diálogo, de reconocimiento, mecanismos para reportar conductas inadecuadas, políticas que ayuden a la persona a equilibrar su vida laboral con su vida personal, a través de estos mecanismos, se promueve el diálogo, se aumenta la satisfacción por su

trabajo, todo esto colabora y como resultado, se valida la experiencia de la persona, se voltea a ver lo que le pasa. De este modo resulta una experiencia promotora del Desarrollo Humano, sin embargo, existe la posibilidad de que las condiciones laborales no cambien, la intención será recurrir a las emociones como medio para facilitar que la persona también genere esas herramientas, esos espacios y esa validación partiendo de sí mismo, de esa conciencia de sí y de su experiencia.

En este trabajo se pone el acento en cómo se vive el trabajador dentro de la organización y se recurre a las emociones como un medidor y regulador de su bienestar, para demostrar lo benéfico que es estar o generar espacios positivos y organizaciones favorables, donde se valide esa emoción y esas condiciones de su vivencia generen una relación sana entre la persona y la organización y de esta manera, potenciar al ser humano y la productividad de la organización.

Implicación personal

Desde la primera vez que tuve oportunidad de estar inmersa en una organización, me pude percatar de la tendencia de ver a los trabajadores ponderando su utilidad. De manera frecuente, las organizaciones consideran a los trabajadores como parte de una maquinaria donde lo importante es ser competitivos en el mercado. Por eso, se enfocan en metas y a los resultados de la organización, y no al individuo. Asimismo, se dejan de lado los pensamientos, ideas, experiencias y necesidades personales de los trabajadores. He tenido la oportunidad de trabajar en varias organizaciones de diferentes tamaños y con diferentes enfoques, pero de las pocas cosas en las que podrían ser similares, es en la casi poca importancia que se la da a la persona como pieza fundamental para el logro de resultados de una organización, y en lo difícil que se convierte que vean su desarrollo como un detonante para que las metas personales y de la organización se vuelvan realidad.

Me parece que siempre será oportuno humanizar los espacios de trabajo, comenzando por voltear a ver al trabajador como ser humano, para saber cómo a través de validar sus emociones, se podría potenciar lo mejor de cada uno para su

desarrollo personal y por tanto también para la organización, donde los beneficios de uno sea el beneficio del todo y donde al desarrollar al ser humano dentro de la organización también se potenció el resultado integral de un área o de la organización completa.

Trabajar en varias organizaciones me ha permitido conocer distintas condiciones en las organizaciones, como relaciones de trabajo, riesgos, cultura y ambientes laborales etc. Mi primer contacto con esa realidad fue hace 11 años en una manufacturera electrónica donde lo más cercano a la búsqueda de bienestar para la organización y sobre todo para el trabajador, era la calidad total, que es una estrategia de gestión de la organización, que tiene como objetivo satisfacer de una manera en que todos los componentes de la organización funcionaran de la mejor manera, pero sobre todo para el logro de objetivos y resultados, por una demanda externa donde el mercado tenía la mayor importancia. No vi espacios donde se buscará el bienestar de los trabajadores.

En esa organización y en las que siguieron se caracterizan por dejar de lado a los trabajadores como personas y anteponer estrategias o herramientas encaminadas a resultados de la organización en el mercado. Es poco común que les preocupe realmente la búsqueda de bienestar integral del trabajador. Desde esos días empezaron a rondar en mi cabeza una serie de preguntas, como las siguientes: ¿es importante para esta empresa el ser humano?, ¿voltean a ver al trabajador como persona?, ¿se preocupan integralmente por las personas que laboran en esta institución?, ¿es importante para las organizaciones el bienestar del trabajador?, ¿cuál es la manera en la que buscaban el bienestar del trabajador?, ¿las organizaciones realmente tienen una cultura que se preocupa por la satisfacción laboral?

Estoy convencida de que sí existe un espacio y una necesidad de potenciar al trabajador desde su lado humano por encima de su utilidad, y que este cambio de

enfoque también ayudaría a la organización, creando relaciones bilaterales de ganancias y desarrollo.

Este tema es importante para mí, ya que la experiencia laboral que me ha tocado vivir en México, es que hay pocas empresas que ponen en un lugar privilegiado al ser humano y su bienestar, y lo relaciono con mis ganas de entender, atender y generar un impulso al desarrollo del otro en distintos escenarios de su vida, en este caso el laboral, ya que, la organización también pueda disfrutar de muchos beneficios que generan los seres humanos que se sienten y están bien dentro de su organización.

Es de suma importancia transmitir y que se pueda ver de manera clara, que el desarrollo, la observación y validación de la experiencia de las personas dentro de una organización, se puede traducir de muchas maneras y dentro de ellas también está el generar organizaciones exitosas, en donde su diferenciador y su distintivo sea el logro satisfactorio de resultados a partir de ver al otro como persona capaz de llegar y hacer más de lo que se espera. Es importante mostrar cómo el bienestar para el trabajador se convierte en el impulso que favorece tanto a al trabajador como a la organización.

Muchas veces el entorno, la presión del mercado y la competitividad, facilitan el alejamiento del bienestar de las personas en su entorno laboral, pero mientras más se alejen los trabajadores de ese proceso, también generan condiciones para que el logro de los objetivos se haga más complicado y ahí tienen cabida las bondades de que la organización considere al trabajador más allá de un engranaje, sino de verlo y validarlo como un todo, que al potenciar su desarrollarlo favorecerá de manera directa o indirecta a la organización.

Problematización

En las siguientes líneas se presenta la problematización del tema a intervenir. Esta se entiende como una serie de pasos para construir una problemática que parte de un interés particular que trasciende hacia la construcción de una responsabilidad social. Para ello es importante que la problematización se construya a partir de un acercamiento a la población, ya que después de este estudio se pretende hacer una intervención, esto significa el necesario acercamiento a la población y a la persona, puesto que se parte del Desarrollo Humano. Problematizar en intervención desde el Desarrollo Humano según Gómez (2020) es abarcar los puntos siguientes:

- Parte de identificar mi implicación personal para saber por qué me interesa, de dónde parto y qué puedo aportar.
- Se pone en relación el tema de interés con lo estudiado en el campo académico y con cifras de bases de datos fidedignas.
- Se lleva a cabo un acercamiento a las necesidades sentidas de la población.

Desde mi implicación personal, en donde la experiencia me hizo detectar la falta de bienestar y de que se vea a la persona como persona y no solo como trabajador, decidí buscar maneras y espacios donde se considere el bienestar de las personas dentro de su espacio de trabajo y a su vez, que la organización también se beneficie al tener mayor productividad y mejor rentabilidad, siempre fortalecido de un ambiente de trabajo óptimo con personas que se vivan de la mejor manera dentro de la organización.

En especial, porque los riesgos psicosociales en el trabajo están a la orden del día. De acuerdo con el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS, s.f), el 75% de los trabajadores ha experimentado estrés laboral asociados a: Procesos de comunicación, estilo de liderazgo, formación y promoción, inestabilidad laboral, diseño de la tarea, autonomía en el trabajo, capacidad de decisión, motivación laboral, presión en el trabajo, trabajo por turnos, pausas y descansos en el trabajo,

ritmo de trabajo, jornada de trabajo, relaciones interpersonales, apoyo percibido, etc. De acuerdo con el IMSS (s.f), el estrés laboral se manifiesta mediante, aunque no únicamente como:

- Estrés laboral agudo y/o crónico
- Ausentismo
- Síndrome del superviviente
- Síndrome de burnout/boreout (Síndrome de desgaste profesional)
- Adicción al trabajo
- Mobbing (acoso laboral)
- Violencia, Hostigamiento y Discriminación
- Angustia, Depresión, Somatización

Entre las cifras que miden el estrés laboral, indicadas por el IMSS (s.f) señalan que: el 63% de los trabajadores ha sufrido estrés laboral en los últimos 24 meses; de estos, el 23% ha estado expuesto a este todo el tiempo, 47% de manera ocasional y el 30% pocas veces. Por sexo, el IMSS (s.f) afirma que, las mujeres son quienes padecen mayormente de de estrés laboral (65%), así como quienes se ubican en el periodo etario de entre los 30 y los 49 años (casi 70%). En cuanto al tipo de estrés que han experimentado, el 77% afirma experimentar un nivel agudo, es decir, que aparece y desaparece con rapidez por procesos nuevos, y el 23% asegura padecer un estrés ser crónico, es decir, que permanece por semanas o meses.

Este proyecto parte del Desarrollo Humano donde se puede ver a la persona como única, con dignidad, libre de decidir y responsable de esas decisiones, capaz de ser consiente de sí y de las circunstancias en este caso laborales que lo rodean, pero que con su sabiduría orgánica tiende hacia el desarrollo de sus potencialidades y así en este trabajo percibir cómo se vive dentro de la organización.

Encontrar esa pertinencia desde el Desarrollo Humano ayudó a tener clara una realidad desde lo general, donde ya existe y seguirá existiendo la organización con sus objetivos, sus fines, sus métodos, sus maneras y, por otro lado, está el ser

humano y sus necesidades que son los actores principales, los que hacen posible que los objetivos organizacionales se cumplan. A continuación, se formularon las siguientes preguntas al respecto, antes de llegar a la población:

¿Qué es lo que está sucediendo con la experiencia de la persona dentro de su trabajo?, ¿qué tanto la organización está ayudando a que esa experiencia del ser humano sea promotora de su desarrollo, o no?, ¿qué tanto la misma persona está validando su experiencia y sus emociones?, ¿qué tanto la organización está ayudando a que esa experiencia del ser humano sea promotora de su desarrollo o no?, ¿qué beneficios tiene una empresa que apoya el desarrollo de sus empleados?, ¿es importante para esta empresa el ser humano que trabaja para ella?, ¿voltean a ver al trabajador como persona?, ¿es importante ver más que el rol del trabajador y pensar en la misión que cumple dentro de la institución?, ¿se preocupan integralmente por las personas que laboran en esta institución?, ¿es importante para las organizaciones el bienestar del trabajador?, ¿qué es bienestar para la organización?, ¿qué es bienestar para el trabajador?, ¿cuál es la manera en la que buscaban el bienestar del trabajador?, ¿la persona escucha sus emociones y su experiencia dentro de su espacio de trabajo?

Al poner en práctica aptitudes y habilidades facilitadoras, el acercamiento ayudó a estar en contacto con la población a intervenir, la detección de sus necesidades sentidas fueron la guía para realizar el diseño de una intervención dirigida a problemáticas que atañen a más de uno, observando un problema que pasó de lo particular a lo social.

Población a la que se dirigió el acercamiento a sus necesidades

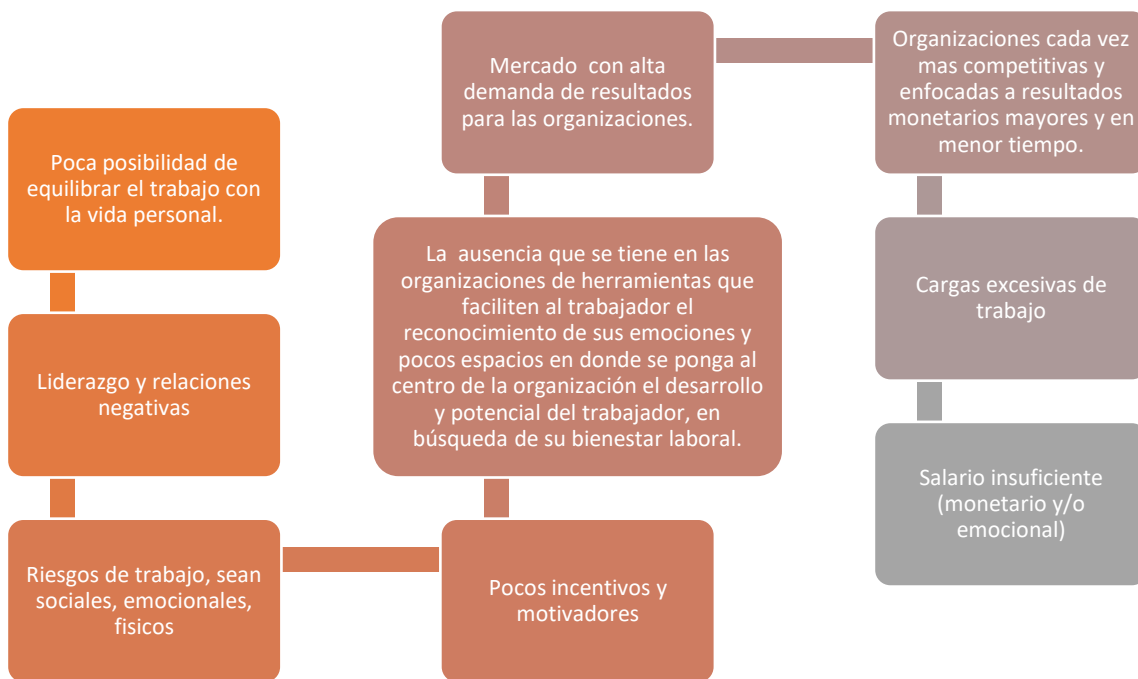
- Personas que laboren dentro de empresas formales con 2 años mínimo de constituidas
- Edad de entre 25 y 50 años
- Sexo indistinto

- Que desempeñen un puesto laboral

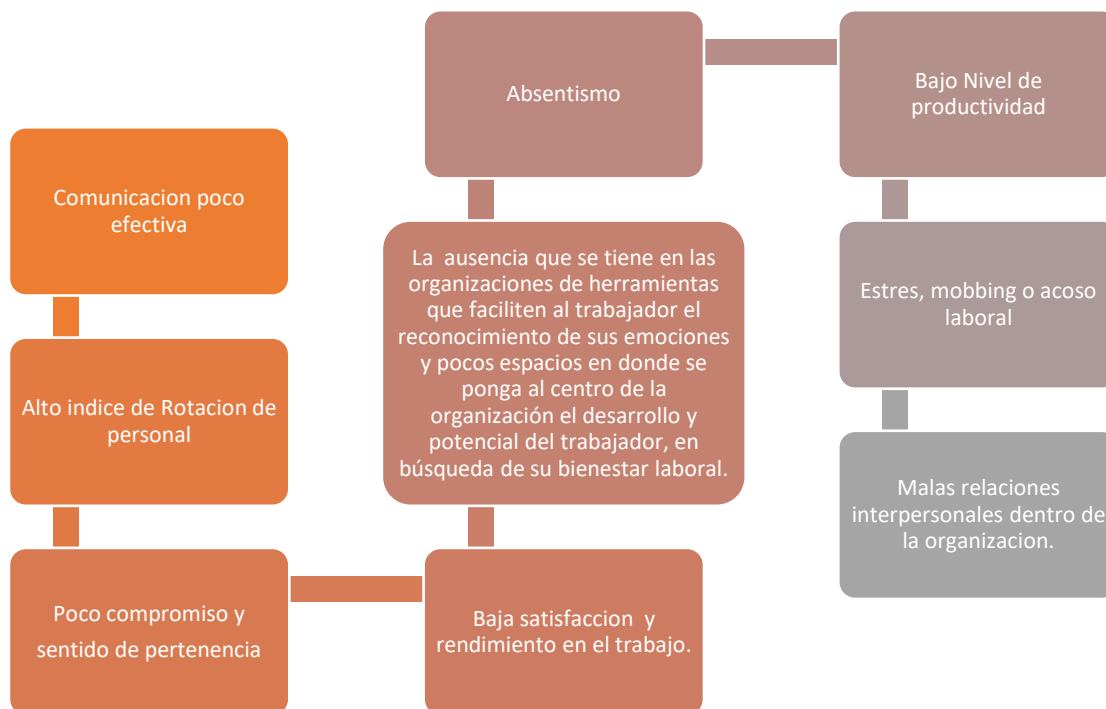
¿Cómo se manifiesta el problema?

La ausencia que se tiene en las organizaciones de herramientas que faciliten al trabajador el reconocimiento de sus emociones y la poca visibilización de las emociones de los trabajadores se manifiesta en problemas cada vez más severos de índole psicológica, emocional y social dentro de las organizaciones. Asimismo, contar con pocos espacios en donde se ponga al centro de la organización el desarrollo y potencial del trabajador en búsqueda de su bienestar laboral también se traduce en organizaciones que ya no pueden mantener vínculos positivos con el trabajador, y deriva en un ambiente con altos índices de rotación, poco sentido de pertenencia a las organizaciones y mayor dificultad para que se conviertan en empresas redituables y productivas. A continuación, se muestra el árbol de problemas que muestra las posibles causas y efectos de la problemática.

CAUSAS



EFFECTOS



Acercamiento a las necesidades de la población

En las siguientes líneas se describe: 1) el acercamiento a las necesidades de la población y 2) la sistematización de la información. Se partió en un primer momento de no perder de vista el objetivo que era indagar acerca de la importancia que tienen las personas que laboran en la organización para atender y validar sus emociones. Lo que se pretendió fue que los trabajadores identifiquen reconozcan y validen sus emociones, para que puedan vivirse en las organizaciones de una manera más adecuada a nivel físico y emocional, y que al hacerse conscientes de esas emociones también se puedan influir de manera positiva en el entorno, haciendo referencia al desarrollo de habilidades y capacidades que tiene como objetivo aumentar el bienestar laboral.

Preparación para el acercamiento a las necesidades de la población

Se realizó un acercamiento para indagar acerca de la importancia que las personas que laboran dentro de una organización le otorgan a la atención y validación de sus emociones. Para ello, se elaboró una guía de entrevista. El objetivo paralelo para encontrar en la necesidad sentida pertinencia del tema, era abrirnos a opciones que no tenía consideradas, pero manteniendo el objetivo central, de ahí que se eligió aplicar una entrevista semiestructurada caracterizada según Hernández, et al (2014) por lo siguiente:

- Es una conversación
- Consta de preguntas abiertas, donde lo importante es tratar el tema, no la pregunta en sí.
- Se trata de preguntas orientadas al propósito del acercamiento, sin ceñirse a un tema.

La ventaja de esta entrevista es que se convierte en una conversación ya que, al igual que en el Desarrollo Humano es importante la escucha activa como parte de la facilitación. Se procuró que los trabajadores se sintieran escuchados en un marco

de conversación orientada en este caso el tema de las emociones, pero con la apertura a descubrir los propios modelos de mundo de cada entrevistado. Se trató de preguntas orientadas al propósito del acercamiento, sin ceñirse a un tema. Siempre se trató de establecer un ambiente de confianza, cuidando la implicación, aunque al ser un tema que apasiona resultaba complejo, pero eso ayudó a generar una empatía genuina, ir con ganas de conocer, no inducir respuestas, existió disposición total de tiempo a favor de la experiencia del otro. La siguiente tabla describe las características de los entrevistados. Es necesario puntualizar que, para mencionar a los entrevistados en el análisis de datos y cuidar su identidad, se les asignó un número.

Tabla No. 1 Presentación de los entrevistados para la detección de las necesidades de la población.

Número de entrevistado	Generalidades	Área
E 1	30 años, género femenino, con más de 5 años dentro de una organización mexicana de logística establecida hace 9 años.	Logística
E 2	31 años, género masculino, con antigüedad de 1 año en una empresa relativamente nueva en México, con una cultura organizacional distinta a las empresas mexicanas.	IT
E 3	26 años, género masculino, con más de 5 años dentro de Tracsa, aún se encuentra estudiando la carrera.	Mercadotecnia
E 4	35 años, género masculino, con 6 años y medio dentro de una organización dedicada a la manufactura de partes de automóviles.	Logística
E 5	28 años, género femenino, con 2 años y medio dentro de una organización dedicada a la logística	Logística

Fuente: elaboración propia

1) Necesidades de la población

Luego de realizar 5 entrevistas a personas con más de 1 año laborando en sus organizaciones se analizó la información que proporcionaron donde a partir de ello salieron a la luz puntos importantes y problemas que se viven en sus contextos laborales, siendo estos focos de atención motivos de la construcción de esta información, la cual es descrita en este trabajo dividiéndolas en las siguientes 6 categorías:

Tabla No. 2 Categorías relacionadas con las problemáticas y las necesidades luego del acercamiento a la población

Categoría 1	Sobrevivencia en la organización
Categoría 2	Ambientes organizacionales poco sanos, una desventaja competitiva
Categoría 3	Relaciones fracturadas entre los trabajadores y los jefes inmediatos
Categoría 4	El estrés, un agente desfavorable para la salud de las personas
Categoría 5	El conocimiento como herramienta de desarrollo más que de competitividad para los trabajadores
Categoría 6	La importancia que tiene para las personas poder conectarse con sus emociones, transmitirlas, y sobre todo poder ser escuchados y validados dentro de su organización, y como esto también resulta beneficioso para el bienestar laboral.

Fuente: elaboración propia.

Categoría 1. Supervivencia en la organización

Problemática: Los trabajadores no cuentan con los recursos mínimos indispensables para desarrollarse y trabajar dentro de la organización.

Necesidad: Contar con las condiciones básicas dentro de su trabajo, mejor comunicación y confianza con sus superiores y recursos materiales básicos que los hagan sentir seguros, que se traduzca no a sobrevivir sino a vivir dentro de la organización.

Dentro de las entrevistas se puede observar como no solo les es complicado ver y validar sus emociones dentro de la organización porque el día a día muchas veces los rebasa, muchas veces lo único que se busca es conservar el trabajo ante tanta incertidumbre que viven dentro de la organización. No se cuentan con los códigos, herramientas y condiciones mínimas indispensables para proveer a las personas que laboran con ellos ni la seguridad, ni la confianza, mucho menos la tranquilidad de establecerse en la organización, generar un sentido de pertenencia y generar vínculos fuertes con la organización que los haga dar más de ellos mismos en beneficio propio y también para la organización. En algunas organizaciones, se ponen en marcha mecanismos para que sean los trabajadores quienes decidan separarse de la empresa. Así lo expresó el siguiente entrevistado: “Lamentablemente es una empresa que es muy dada a buscar la manera en la que tú te vayas, buscar la manera en la que tú ya no estés a gusto, tú ya te vas” (E1, 19 de marzo, 2020).

Según el INEGI en el último trimestre del 2019 el 100% de población desempleada en Jalisco, fue por motivos de pérdida o término de muchas veces el miedo a estar desempleado es el que orilla a las personas a quedarse en un trabajo donde tienen la seguridad de sobrevivir mucho tiempo. La realidad fuera de esa empresa también les hace perder de vista lo que quieren, piensan y sienten dentro de una organización que poco los favorece a nivel personal, desde lo más básico como tener confianza con el jefe directo como se menciona a continuación: “No puedo

decir que le tenga la confianza, porque sé qué inclusive pueda ser utilizado en mi contra. (E5, 29 de marzo, 2020).

Otra de las necesidades observadas en las entrevistas es el contar con condiciones básicas indispensables de trabajo, contar con materiales como un botiquín, que más allá de ser una herramienta en casos de emergencia, la persona al tenerlo se siente mucho más segura en su espacio de trabajo y al tardar dos años en conseguirlo esto se tradujo en confianza a su organización al ser escuchada en sus necesidades. Así lo muestra el siguiente relato:

Herramientas correctas de trabajo, un ejemplo real ... desde que entré para mi algo básico es un botiquín, no había, te juro que fueron dos años hasta que me lo compraron, dicen que no es necesario. Digo tal vez para ti no es necesario, pero para mí sí porque me da una seguridad. (E5, 29 de marzo, 2020).

Cuando se tiene en la organización los recursos, los materiales y herramientas ya sea de comunicación o de expulsión por poner ejemplos que salieron durante las entrevistas, se pueden encontrar con personas mucho más comprometidas con la organización, ya que al sentir respaldo y seguridad su desempeño se verá promovido y resuelto, contar con lo mínimo indispensable no es un lujo para el empleado, es la catapulta para el desarrollo óptimo del trabajo y del trabajador.

Al no tener claridad en cómo conservar su empleo o no ser orillado a renunciar, ya que al trabajador no se le suele despedir de manera justificada, o al no tener materiales cotidianos para prevenir accidentes, una herramienta efectiva sería una comunicación asertiva con los superiores, y por encima de eso, saber que como persona son escuchados, saber que las necesidades que se salgan de control alguien más podría resolverlas, es un promotor total de una organización en camino al desarrollo, pero si no se cuenta ni con las bases para esa comunicación, ni con la confianza para generar un vínculo con los superiores, todo lo demás que se comenta, se convierte en algo poco sostenible.

Categoría 2. Ambientes organizacionales poco sanos, una desventaja competitiva

Problemática: las personas no suelen detenerse ni se plantean de manera clara si está viviendo las condiciones óptimas en su trabajo, o si esta potencia sus habilidades y capacidades, solo en casos extremos de insatisfacción o de preocupación cuando la salud ya se vio impactada, se detienen a observar, a verse a ellos mismos, sus necesidades y emociones.

Necesidad: que las personas se puedan detener a verse y validarse, contar con herramientas personales y diseño o creación de espacios para que la persona pueda hacerse consciente de sí mismo, de sus emociones y del impacto de estas en su vida personal y laboral.

En este acercamiento con estas 5 entrevistas a personas, sobresale que las organizaciones de hoy ponen poca importancia a ver al colaborador y sus necesidades, y dentro de esas necesidades están las emocionales, contar con personas felices, personas que disfruten estar dentro de la organización en la que laboran, y comprometidas como resultado de sentirse validados son condiciones que hoy no se ven en las organizaciones de donde se pudo recopilar información, los trabajadores se acostumbran al estrés constante, a la comunicación deficiente, a vivir frustraciones constantes y a no tener ni herramientas ni espacios donde poder expresar eso que merma su bienestar como personas y en los resultados para la organización. Así lo muestra el siguiente relato: “Lo peor que le puede suceder a un ser humano, cuando tiene problemas es que se acostumbre, y yo ya estoy acostumbrada “(E1, 19 de marzo, 2020).

En las entrevistas resaltó la relación directa que le dan los trabajadores a su vida laboral con su vida personal y el vínculo que tiene una vida laboral sana con un desarrollo personal sano, ya que muchas veces las condiciones han modificado su estado de ánimo y la percepción de sí mismos, de manera que, ahora es algo que sienten que los define y lo trasladan a su vida personal. Una persona que se siente

poco validada por su organización, poco apoyada y escuchada no responderá de manera productiva o dando lo mejor de sí misma.

En México y en algunas empresas mexicanas los temas emocionales y de bienestar aún son poco cualificados y cuantificados, datos que aparecen en la Revista Amedirh (2020), mencionan que Gallup dio a conocer que las empresas con colaboradores altamente comprometidos mostraron una reducción del 41% en el ausentismo aunado al incremento del 17% en la productividad. En esta entrevista lo que más rescataban era que las personas y más las generaciones jóvenes ven como primordial el bienestar laboral, en cómo darle valor a la vida integral del trabajador generan un mayor compromiso y que al contar con este pueden negociar otras cosas que resultaban antes como primordiales, ponen al bienestar personal por encima a veces del sueldo monetario, no se ven dando lo mejor de ellos a una organización que no se detiene en preocuparse genuinamente por sus necesidades como individuos como lo muestran los siguientes relatos:

Parte del bienestar laboral es que las personas tengan calidad de vida y esa calidad de vida también se traduce en tiempo para la persona. (E4, 24 de marzo, 2020).

Yo creo que no podemos hablar de bienestar laboral sin tener bienestar personal. (E2, 15 de marzo, 2020).

Mientras más indicadores puedan ser mostrados a nivel de emociones y de bienestar, más claro quedará para las organizaciones la importancia de ver a los trabajadores como personas. Al tener seres humanos con bienestar, bien emocionalmente, que se sientan escuchados y validados dentro de la organización, la productividad se verá afectada de una manera positiva, generando esa relación bilateral en donde el bienestar de la persona se traduce en bienestar organizacional, así como ellos ven su bienestar ligado a lo que viven dentro de la organización en la que labora.

Este acercamiento también fue importante observar que muchas veces ni el mismo trabajador se plantea de manera clara si está viviendo las condiciones óptimas en su trabajo, si este potencia sus habilidades y capacidades, y solo en casos extremos de insatisfacción o de preocupación cuando la salud ya se vio impactada, se detiene a observar, a verse a ellos mismos, sus necesidades y emociones.

Categoría 4. Relaciones fracturadas entre los trabajadores y los jefes inmediatos

Problemática: relaciones entre trabajador y jefe sin vínculos emocionales y sin comunicación asertiva, no hay un líder en el que puedan confiar y del que puedan apoyarse no solo en el ámbito laboral.

Necesidad: una relación con su superior mucho más cercana, más humana, un vínculo fuerte que les permita sentirse mucho más seguros en sus alcances y dentro de la organización.

En este tema los trabajadores entrevistados hicieron mención de la importancia que tiene para ellos la relación que llevan con su jefe directo, como quienes tienen el apoyo de su jefe o se sienten escuchados, también se sienten mucho más cómodos en su organización, y quienes ven fracturados las relaciones con sus jefes difícilmente se están sintiendo parte de la organización y mucho menos comparten ese compromiso en donde puedan potenciar sus labores dentro de la organización, motivo por el cual, el líder ejerce una influencia en las organizaciones en cómo se perciben las personas dentro de su ámbito laboral.

Según información del INEGI en el primer trimestre del 2019 el 7.59% de las personas que abandonaron sus empleos en el estado de Jalisco fueron por conflictos laborales o con sus superiores. Muchas veces las personas más que renunciar a su empleo renuncian más a un mal jefe o a un estilo de liderazgo que poco promueve su desarrollo integral, un líder que validaba lo que decían o

simplemente generaba un vínculo real y más cercano les generaba mucha seguridad y mayor compromiso con él y con la organización. Aquí el extracto de un entrevistado: Cuando tratas de llegar a un acuerdo esto ya se cerró o sea ya no puedes, no sé si sea por la actitud del jefe, de primero estamos a la defensiva y ya después vemos alternativas (E1, 19 de marzo, 2020).

En las 5 entrevistas realizadas un denominador común era la importancia que tenía su jefe para sentirse validados y para que pudieran darle la importancia a la atención a sus emociones, el tipo de líder con el que convivían en su organización y la comunicación, confianza y relación que establecían se volvía un agente de suma importancia para su desarrollo dentro de la organización. Así lo muestra el siguiente relato: “Siento hasta cierto punto una barrera no sé si creada por mi o creada por él, pero siento que existe una barrera entre los dos, aunque sé que me tiene confianza” (E4, 24 de marzo, 2020).

Si se hablaba en las entrevistas realizadas de inconformidades con la organización, al final se resumía en descontento con su jefe, si tenía espacios para hablar de sus emociones y canalizarlas era también por el estilo de líder que tenían, el estilo de liderazgo permea hasta lo más profundo en muchas conductas que involucran directamente a las personas y es por eso que ellos le daban mucha importancia a sentir el respaldo de su primer vínculo con la organización y como al ser positivo o negativo convertía su experiencia en la organización en algo bueno o malo para ellos.

Categoría 4. El estrés, un agente desfavorable para la salud de las personas

Problemática: situaciones laborales que generan estrés y frustración.

Necesidad: herramientas y espacios para prevenir estas situaciones de estrés para que estos no lleguen a problemas irreversibles de salud. Espacios y herramientas donde la persona pueda detenerse y sobre todo atenderse de manera emocional o

psicológica antes de llegar a esas repercusiones fisiológicas, muchas veces ya irreversibles, trabajar en esa prevención dentro de la organización y en poder ofrecer a las personas condiciones óptimas donde se pueda minimizar ese estrés, apostar por tener número positivos, poner en primer término al capital vital de cualquier institución.

La emoción que se pudo observar como un común denominador de las entrevistas fue el estrés en las personas, ya es visto como algo de todos los días desde que llegan a su trabajo, y donde lo único que se hace es escuchar u observar las consecuencias de este, cuando ya hubo repercusiones en la salud o en las decisiones de las personas.

Datos del IMSS hacen mención que el 75% de mexicanos padecen fatiga por estrés laboral, siendo la punta del iceberg de problemas que enfrenta un trabajador y que no se observan muchas veces de manera clara o donde, aunque se observe es poco apoyo el que hay en las organizaciones para mitigar este problema laboral que se ha normalizado.

Las condiciones que hace mención también el IMSS y son las que impactan directamente a la organización son las conductuales, que son disminución de la productividad, cometer errores, reportarse enfermo, dificultades en el habla, risa nerviosa, trato brusco en las relaciones sociales, llanto, apretar las mandíbulas, condiciones que tiene una repercusión clara en la productividad y donde la organización debe poner especial atención para poder dar apoyo y herramientas al trabajador dentro de la organización.

Otras conductas que por supuesto atañen a la organización pero que muchas veces se tiene que vivir sin acompañamiento y con pocos espacios para poder trabajarlo, compartirlo o evitarlas, son los síntomas emocionales como pueden ser ansiedad, miedo, irritabilidad, mal humor, frustración, agotamiento, impotencia, inseguridad, desmotivación, intolerancia y que al vivirse dentro de los espacios de

trabajo impactan también el desempeño, la productividad y sobre todo el desarrollo integral y el bienestar de las personas. Enseguida un extracto de la entrevista: “Desafortunadamente tuve que tomar conciencia de esto, de manera negativa tuve consecuencias en mi salud” (E4, 24 de marzo, 2020). Al respecto, el Instituto Mexicano del Seguro Social señala que los trastornos mentales y de comportamiento serán la primera causa de discapacidad laboral para 2025.

Todas estas son señales de un deterioro de la salud, llegar a este tipo de signos es un grito desesperado por parar, por detenerse ahora sí y atenderse, ya no de manera emocional o psicológica sino de una manera fisiológica con repercusiones muchas veces ya irreversibles. Trabajar en esa prevención dentro de la organización y en ofrecer a las personas condiciones óptimas donde se pueda minimizar ese estrés, siempre será apostar por tener número positivos, por apostar por el capital vital de cualquier institución. Aquí es donde tiene cabida la intervención y el cómo apoyar en generar ese espacio en el que las personas se detengan a escucharse, a sentir su experiencia, a encontrar juntos herramientas para poder detectar detonantes de ese estrés, angustias y emociones que viven en su día a día, buscar maneras en que ellos de manera consciente se conozcan y se sumerjan en la búsqueda de su propio bienestar.

Categoría 5. El conocimiento en el trabajo como herramienta de desarrollo más que de competitividad para los trabajadores

Problema: las personas buscan más capacitación técnica para poder equilibrar la competencia dentro de sus equipos de trabajo, más que como parte de su desarrollo integral donde se puedan potencializar todos los talentos.

Necesidad: capacitación técnica pero también capacitación en habilidades blandas asociadas con la personalidad del individuo, con un enfoque en su desarrollo integral.

Muchas veces dentro de las organizaciones la capacitación es un arma de doble filo. Conocimiento es poder y se basan en ello para dar o limitar esas herramientas que permitan a la persona rendir y ser mucho más eficiente, sin embargo, después de realizar estas entrevistas que, aunque el escenario es muy pequeño, el ideal de estas herramientas técnicas y habilidades duras debería orientarse a tener personas lo suficientemente capacitadas para apoyar la productividad de la organización.

Más allá de ser un tema de competencia interna o un factor para comprometer a las personas, el conocimiento se basa en premios o castigos, condición que solo perjudica el diálogo interno de la organización, y mantiene a las personas con mucha tensión al no sentirse lo suficientemente capaces para el puesto y para los retos que enfrenta la organización. Así lo muestra el siguiente relato: “Yo soy una persona muy perfeccionista y también soy muy competitiva, entonces actualmente siento y he reconocido que me hacen falta ciertas capacidades técnicas”. (E3, 21 de marzo, 2020).

Cifras del INEGI señala que en el primer trimestre del 2019, 1814 personas tomaron como motivo de abandono del empleo, el sentir que no podían responder a las exigencias del trabajo; la falta de capacitación, de una guía clara, de diseños de plan de carrera, hacen que las personas no se sientan con las seguridad de realizar su trabajo de manera mucho más efectiva, aunque tengan el mayor de los compromisos sino hay un adecuado diseño de capacitación y sobre todo si no se vea el conocimiento como una herramienta para potenciar integralmente al otro, seguirá siendo un camino que genere incertidumbre y limitantes para la organización y para las personas.

Categoría 6. La importancia que tiene para las personas conectarse con sus emociones, transmitirlas, y sobre todo ser escuchados y validados dentro de su organización, y como esto también resulta bueno para el bienestar laboral.

Problema: las personas no son escuchadas en sus organizaciones, no hay espacios donde puedan hablar de sus emociones ni ser validadas sus experiencias.

Necesidad: ser escuchados, ser comprendidos y poder hablar no solo de su labor, también de cómo se encuentran como seres humanos, la necesidad de poder visibilizar su vida laboral, pero darle valor a su vida personal y sus necesidades.

Aunque dentro de las 5 entrevistas no todos me dijeron claramente su necesidad de ser validados emocionalmente, pero, ante el poco apoyo para ser capacitados, la falta de comunicación con el jefe, la falta de vínculo con el otro, no ser escuchado ni validado, se muestra la necesidad de contar con un salario emocional donde la persona recibe a cambio de su trabajo mucho más que un sueldo monetario, recibe beneficios como persona, en pro de su desarrollo integral, como puede ser un horario flexible, reconocimiento, guardería en caso de ser padres, beneficios sociales y espacios de recreación, para así tener bienestar laboral.

Existe una oportunidad grande de que las organizaciones generen esos espacios para que las personas se sientan parte importante y se traduzca en esa relación fuerte y real, generadora de productividad y bienestar en ambas direcciones, como lo muestra el siguiente relato: “Para mí la comunicación es todo, ser escuchado y que realmente te escuchen, tener una comunicación asertiva, que tengas esa confianza, no solamente en lo laboral pero que si tengas esa apertura de la comunicación emocional”. (E5, 29 de marzo, 2020).

La importancia en esta escucha de las emociones se encuentra en el conocimiento que da, en todo lo que esas emociones puestas en favor de las personas nos pueden ofrecer. Cervantes (2015) menciona que, las emociones son episteme en sí mismas, generadoras de conocimiento acerca de quién es la persona y las personas, de las situaciones que viven, de las cualidades de su mundo y del mundo, de lo que se conoce y entiende de este mundo, de sus interacciones y vincularidades y de las reconstrucciones que se hacen, tanto en la emocionalidad como en el entorno, en un intercambio perpetuo.

Pero también resalta en estas entrevistas la falta de autoconocimiento, para que esa validación y esa escucha de las necesidades si parta de la persona en su entorno laboral, esa falta de autoexploración para descubrir que es lo que necesito laboralmente para encontrar mi bienestar y mi desarrollo integral.

Las necesidades detectadas y su relación con el Desarrollo Humano

Relacionando las categorías con el Desarrollo Humano, es pertinente buscar dignificar cualquier espacio de trabajo como necesidad primordial, para que no se tenga que sobrevivir en un trabajo, sino que se pueda vivir de una manera adecuada. Ambientes organizacionales en donde la calidad de vida y el bienestar sea un diferenciador que genere una relación bidireccional que enriquezca el desarrollo de la persona y también de la organización, la necesidad de tener un líder con vínculos que generen y potencien el desarrollo de las personas en esa organización y propicie mucho más ese sentido de pertenencia.

También, visibilizar el estrés como alarmante en las empresas mexicanas donde la prevención sea la mejor herramienta y aliado, apoyar a las personas a capacitarse de manera integral para poder afrontar los retos organizacionales, personales y que esto sea un potencializador que favorezca a todos, apostando por la necesidad conectarse y transmitir sus emociones, y, sobre todo, ser escuchados y validados dentro de su organización. Esto también resulta beneficioso para la productividad de la organización, ya que, si se trabaja a conciencia y se ve con otra mirada a las personas inmersas en una organización, los resultados serán mucho mejores, por lo menos un avance será que las propias personas se escuchen y sepan claramente que están dispuestos a dar y dejar en su entorno laboral.

Tras recabar estos datos, se concibe que este tema es una problemática social y personal que requiere de mayor profundización para explorarla y comprender desde el campo de estudio del DH para entender cuáles son estas posibles causas que

impiden a las organizaciones y a las propias personas reconocer y validar las emociones en pro de la búsqueda de un bienestar laboral.

La mayoría de las personas no se detienen a observar qué les sucede y cómo el hacerlo podría potenciar su experiencia emocional en una mejor experiencia dentro de su trabajo, saber que puedan mejorar partiendo del empoderamiento de sus emociones y así reconocer si se viven en riesgos, o si viven acontecimientos dentro de su trabajo que los están llevando a condiciones físicas, emocionales o mentales peligrosas y alejadas de su bienestar.

2) Sistematización de la información

Después de diseñar la estrategia metodológica y una vez aplicadas las 5 entrevistas, en este apartado se describe la ruta que se siguió para la sistematización de la información. Se grabaron las entrevistas en audio, se realizaron las transcripciones y se realizó la elaboración de un registro de entrevista-observación donde dieron cuenta de evidencias y reflexiones orientadas a cómo me viví en la implicación dentro de la entrevista, lo cual puedo comentar que como facilitadora me sentí limitada por no poder realizar las entrevistas de manera personal, pero en esta ocasión eran no presenciales. Al final de la entrevista con la confianza y ese espacio para el otro, si me sentí satisfecha, ya que sí pude recopilar registros que me sirvieron como insumo para la sistematización de la información.

Se comenzó por integrar en un solo documento toda la información de las entrevistas realizadas, se continuó con la identificación de los extractos más importantes de cada entrevista, para después identificar qué información se repetía. Una vez contando con la información destacada, se utilizaría como evidencia y así saber qué denominadores comunes podrían originar esas necesidades sentidas por la población. Tras esas necesidades identificadas se pudo agrupar esa información en categorías, las cuales también iban acompañadas de cifras y la pertinencia que tenían dentro del Desarrollo Humano.

Pregunta de intervención

¿Cómo facilitar el bienestar laboral en los trabajadores a partir del reconocimiento y resignificación de sus emociones?

Objetivo general

Que los trabajadores reconozcan la manera en que viven sus emociones en el entorno laboral para resignificarlas y facilitar con ello el bienestar laboral.

Objetivos específicos

1. Que los trabajadores nombren y reconozcan las emociones que viven en el trabajo.
2. Que hagan consciente el reconocimiento de esas emociones para resignificar la experiencia y facilitar el bienestar laboral.

Fundamentación teórica

En las siguientes líneas se desarrolla la fundamentación teórica también denominada marco teórico referencia. Se inicia con describir qué es un marco teórico, qué es la teoría y cuál es su papel en la intervención social, marco teórico referencial. En un segundo momento, se ahonda en la revisión de la literatura puntualizando en las emociones, el bienestar laboral y los trabajadores en las líneas de investigación identificadas en los documentos revisados.

La importancia del Marco Teórico Referencial no solo radica en identificar desde dónde se plantea un proyecto, en este caso de intervención social; es también saber cómo se desarrollará de manera ordenada y estructurada esa intervención, para entender la realidad ¿en quiénes se basará?, ¿para qué?, ¿dónde?, o ¿cómo? Es partir con claridad a la exploración de distintas indagaciones acerca del tema de referencia, en tanto que una misma inquietud puede tener acercamientos desde

distintas miradas disciplinares. Una finalidad del marco teórico referencial es mostrar en primera instancia un panorama general de los estudios realizados en torno a un tema, la población a la que se enfocaron, el contexto donde se realizó y la metodología utilizada. Esto también ayuda a explicitar el aporte de esta intervención al campo de estudio.

Existe un segundo momento que se refiere a clarificar y de nuevo identificar, pero ahora la mirada con la que se observará y abordará el proyecto, que ayudará a saber desde dónde se está estudiando este tema, tiene que ver con qué posición se utiliza para mirar un problema, qué ideas, que conceptos, que premisas serán las que se tome en cuenta para observar ese pequeño tema en una inmensa realidad, saber cómo abordar las necesidades que se detectan y que esto tenga un abordaje distinto, un diálogo muy particular. Leal (2013) lo menciona de la siguiente manera: “Así pues, la exposición de la teoría que requiere una investigación debe ser tal que el lector pueda seguir esas argumentaciones: pueda comprender por qué se plantean tales y cuales preguntas, por qué se consideran dignas de estudio, y por qué se ha elegido ponerlas a prueba mediante tales y cuáles métodos” (p.35).

En este caso, plantarlo desde la mirada del Desarrollo Humano, obliga a quien hace intervención, a identificar qué puede ayudar para observar la realidad desde ese lugar, desde ese campo de estudio donde caben diferentes teorías, distintas miradas, y dentro de él muchas maneras de hacer intervención. Siempre colocando en el centro a la persona con su potencial, su dignidad y su unicidad. En este sentido, se coincide con Barceló (2003) al subrayar que una persona no es un recurso humano y tratarlo así es preocupante y abrumador, además de una cierta desconsideración hacia la dignidad inherente a todo ser humano.

Una de las cosas más importantes o valiosas en la experiencia que permite la teoría en intervención social desde el Desarrollo Humano, es qué posición tomar como facilitador frente a la problemática y frente a las personas, pensando de una manera particular, con responsabilidad y compromiso único frente a la problemática y las personas.

Barceló (2003) apunta que, para que un facilitador sienta profundamente esta disposición al afecto, ha de aceptar primeramente sus propios sentimientos ha de aceptarse a sí mismo, sin cortapisas que impidan cerrarse a su singular proceso experiencial, tiene que abrirse al campo ampliado de su conciencia y ver todo lo que está ahí, en el centro de su cuerpo, en el experienciar, y asombrarse de lo que surge integrándolo como parte esencial de sí mismo.

La teoría en intervención social desde el Desarrollo Humano permite también identificar contextos específicos partiendo de la experiencia del otro, entender las particularidades en las que se mueven las personas, identificando matices en los diferentes contextos, situaciones únicas, y abordajes diferentes. También obliga a ser reflexivos de aquello que se mira, permite trabajar con personas y mirarlas con todas las capacidades. En este sentido, Gómez (2010) señala que es importante tener presente al protagonista de la intervención e implica respetar sus procesos individualizados y sus ritmos de motivación. Ello supone reconocer que los beneficiarios son sujetos de su propio desarrollo, en términos de su propia realidad, de sus expectativas y desde la percepción de las soluciones posibles.

Bajo estos parámetros se estructura el camino hacia el otro, para acompañar al otro en su camino al desarrollo integral. Así pues, la importancia de tener clara una teoría, un marco teórico y sobre todo en este caso la teoría en intervención social desde el Desarrollo Humano es entrar a un mundo único, con un lenguaje impar y con características particulares que permiten generar cambios en la persona y su entorno.

Revisión bibliográfica

En el siguiente apartado se muestra la fundamentación teórica con relación al tema del reconocimiento de las emociones en los trabajadores para facilitar el bienestar laboral, para ello se partió de una búsqueda en Trabajos de Obtención de Grado,

tesis, artículos en revistas indexadas, libros y capítulos de libros. Para esta búsqueda se manejaron las siguientes palabras clave: trabajadores, emociones y bienestar laboral. En las siguientes líneas se muestran dos grandes apartados, uno de ellos es un panorama general donde se habla acerca de donde se hicieron estos estudios, desde qué disciplina y a partir de qué metodología y el segundo gran apartado tiene que ver con los temas en los cuales se enmarcan los estudios revisados como aproximación a las emociones, el bienestar laboral, los trabajadores y las organizaciones.

Panorama general

La mayoría de los estudios que se tomaron en cuenta se realizaron en Colombia, en este país los investigadores se han interesado por la calidad de vida de los trabajadores, el compromiso que puedan tener en el trabajo, la satisfacción y la salud mental laboral y sobre la felicidad en el trabajo puntualizando en el placer y en el sentido de vida a partir del trabajo que las personas realizan. En menor medida también se encuentran los estudios de México a quien le interesa indagar acerca de los factores estresores que hay en el ambiente laboral que perjudican a los trabajadores, la regulación emocional, la experiencia emocional en el trabajo y en si las condiciones laborales son promotoras o no del desarrollo del potencial de los trabajadores.

Posteriormente, España atiende sobre todo el trabajo emocional y cómo las actitudes positivas del trabajador favorece la productividad en una organización, Venezuela señala el valor de la inteligencia emocional como promotor del bienestar y sobre todo un bienestar psicológico, el trabajo realizado en Puerto Rico examina la implementación de programas de salud en el trabajo a favor de un estilo de vida saludable, y por último el estudio realizado en Perú que oportunamente analiza la influencia de un programa de desarrollo de bienestar emocional en el estrés laboral en trabajadores.

Las disciplinas que más se han enfocado en el tema del trabajo, las emociones y del bienestar laboral sobresale la psicología, donde se han llevado a cabo investigaciones sobre el fundamento de la felicidad en el trabajo, las emociones y cómo los efectos recaen en la organización, la importancia de las competencias emocionales en el contexto laboral, la inteligencia emocional y estrategias de afrontamiento, el trabajo emocional y su relación con la salud del profesional y los efectos perjudiciales positivos o negativos de las variables psicológicas en el contexto del trabajo, componentes objetivos y subjetivos de la calidad de vida laboral, la importancia que tiene el contexto laboral dentro del ámbito personal y sobre la relación que existe entre la productividad y el desempeño laboral con la satisfacción. Entre las metodologías mayormente utilizadas sobresale la investigación cuantitativa, aplicación de algunos instrumentos para medir las emociones o para identificar los factores estresores en los trabajadores y la investigación documental.

Una aproximación a las emociones y al bienestar laboral

Uno de los trabajos de Obtención de Grado que más indaga acerca de la observación de las emociones desde diferentes aristas es Familiar-Arteaga, una de ellas es considerar a las emociones como una construcción social. Al respecto, Enríquez-Rosas 2008 (cit en Familiar-Arteaga, 2018, p.2), señala que las emociones son entendidas como construcciones culturales, es decir, se sostienen en un entrenamiento emocional que indica a las personas qué emociones sentir, cómo sentirlas, a quien expresarlas, cuándo y cómo, etc., que se instala gracias a las prácticas sociales y que es compartido por los miembros de una comunidad en un momento determinado y podría decirse que también en un contexto determinado y cuando el contexto es laboral podría hablarse que hay también un modelo permitido de cómo vivir esas emociones.

Hochschild (2008), señala que cada contexto social exige una coordinación emocional que facilita que las personas se expresen emocionalmente de manera apropiada, según el estrato social del que se forma parte. Para ello, se echan a andar estrategias acordes con la ideología dominante, la que, al ser internalizada, lleva a los individuos a expresarse y a desempeñarse emocionalmente según modos histórica y culturalmente establecidos. De esta manera se instalan los mecanismos de regulación emocional, la regulación emocional utilizada como un mecanismo para poder encajar en esos contextos en esos modelos permitidos para poder expresarse emocionalmente de la manera esperada.

Otros autores que menciona Familiar-Arteaga (2018) describe sostienen que las emociones son una respuesta física y psicológica ante un evento, pero también se encuentran impregnadas del contexto cultural y social. Por su parte, Sutil (cit en Familiar-Arteaga 2018), enfatiza que la emoción está conectada contundentemente con su objeto. Para Enríquez-Rosas (2008), las emociones son procesos contruidos socialmente, es decir, están influidas por los valores, normas, reglas y pautas culturales y sociales, que regulan su expresión, dirección y los matices de esto; lo que permite conocer los elementos que componen la experiencia emocional. Tal como lo señala Sutil (2013), las personas caracterizan un desempeño emocional, de acuerdo con el entorno al que pertenecen, pues las emociones están mediadas por la cultura.

Lo anterior significa que las emociones generan y se generan en los vínculos del individuo con la sociedad, por lo que, las emociones dan sentido y orientación en el mundo, es decir, toda experiencia emocional, es resultado de la interacción directa o indirecta con el otro (Scribano, 2013) y muchos autores entienden desde esta mirada a las emociones, como una situación relacional, donde la emoción parte del vínculo, la interacción o la relación y vuelve a mí, en ese vaivén entre uno o varios generando procesos y experiencias emocionales como resultado de las relaciones interpersonales.

Le Breton (1999, p. 105), señala que, La emoción es la resonancia propia de un acontecimiento pasado, presente o futuro, real o imaginario, en la relación del individuo con el mundo; es un momento provisorio nacido de una causa precisa en la que el sentimiento se cristaliza con una intensidad particular. Deshoja las emociones sin clasificarlas y encerrarlas en sustantivos, sino que considera las etnias, los géneros, los idiomas y, sobre todo, las precisa como posicionamientos actuados, expresados en acciones que van de la mano con la propia sensibilidad y estilo de cada individuo. Las emociones encierran, según este autor, sistemas que comprenden, además de respuestas fisiológicas y psicológicas, sentidos, valores, y vínculos sociales, que incluyen: género, posición y situación económica. Para Van Kleeef (2000), efectivamente existe un “relativo poder predictivo o inferencia de las reacciones afectivas que dependen de factores relacionales o sociales”

¿Cuál es su relación con los trabajadores y el trabajo?

Así como muchos autores hacen énfasis en que las emociones son relacionales, las emociones dentro del contexto laboral se convierten en esa relación donde la emoción de la persona no es ajena al contexto y este mismo la afecta de manera positiva o negativa según la percepción de las experiencias del individuo, hacer énfasis en la importancia que tienen las emociones en las personas dentro de su trabajo, pero también poder observar la importancia de las emociones y de la labor emocional para las organizaciones que quieran ver esta situación como un problema real para los trabajadores y su desarrollo dentro de su contexto laboral.

Grandey (2000, p.97), agrega que la labor emocional incluye “las características del trabajo (...) y las expresiones observables de los empleados”. Es decir, la labor emocional, aunque tiene como centro la gestión de las emociones en escenarios laborales, también incluye un trabajo de emoción para comprender la organización, su estructura y las relaciones sociales de los trabajos de servicio, así como los esfuerzos de las personas para expresar y regular las emociones y las

consecuencias de esos esfuerzos.

Este es el sentido del concepto de labor emocional que se eligió para este trabajo, esperando que su utilización conserve la riqueza que conlleva y que James (1989 p.15) señala de la siguiente manera:

Defino labor emocional como el trabajo involucrado en el manejo de los sentimientos de otras personas, cuyo componente central es la regulación de las emociones [y] en primer lugar, sugerir que la expresión de los sentimientos es un problema central de capital y trabajo remunerado y, en segundo lugar, resaltar las contradicciones de las emociones en el trabajo.

¿A qué se refiere el bienestar laboral?

Este concepto dentro de las organizaciones ya es un tema muy abordado, sin embargo, pocos son los enfoques donde ven este bienestar como parte del desarrollo integral de las personas, sino más bien como una moneda de cambio para las organizaciones. En Bedoya, Posada, Quintero, Gutiérrez, y Zea, (2016, p. 3) mencionan que el bienestar laboral se relaciona con la calidad de vida laboral, donde resalta la atención al trabajo poco recompensado y la elevada insatisfacción laboral. Por su parte Arévalo y Chevliakova, (2006) puntualizan en la necesidad de trascender de un enfoque asistencialista de “dar cosas” hacia una propuesta que abarque el desarrollo humano integral dentro de la organización, que tienda hacia el equilibrio entre la vida personal y laboral del empleado.

Por su parte, Álvarez, Medina, Gonzales, Cucaita y Parra, (2013) sostienen que el concepto de calidad de vida tiene una estrecha relación con el bienestar laboral, al igual que con las relaciones y las percepciones que las personas tienen con respecto a su trabajo. Sin embargo, algunos autores han tratado de definir la calidad de vida como: Un conjunto de variables controladas desde los recursos de la empresa que responden a las necesidades de los empleados, y posibilitan la toma

de decisiones en torno a sus vidas de trabajo. (Bedoya, Posada, Quintero, Gutiérrez, y Zea, 2016, p. 3). Este concepto de bienestar laboral coloca el acento en el desarrollo de las personas, y en los recursos de la empresa para responder a las necesidades de las personas para abonar a su desarrollo integral.

Dentro de esa expansión en la definición de bienestar laboral, entra un factor determinante, los factores psicológicos en el bienestar laboral y es aquí donde también es relevante el concepto de emociones como agente que puede propiciar o detonar ese bienestar. Las emociones y sentimientos que se generan como resultado de las percepciones laborales, están permeadas por el vínculo que las personas tienen a nivel individual con el trabajo, las percepciones que se comparten de manera grupal y aquellas que son transmitidas por la organización en forma general. Como lo menciona Nápoles (2012) citado por Moyano (2014), la conexión o socialización que hay entre las personas permite que ellos intercambien emociones, necesidades, experiencias, motivaciones y acuerdos de comportamiento o normas de conducta que son útiles para sobrellevar algunas a las que se ven expuestos los seres humanos en su cotidianidad y más en un contexto organizacional.

Las experiencias que las personas adquieren gracias a su trabajo, sus relaciones interpersonales y la posibilidad de adquirir un desarrollo personal y profesional, son factores que influyen en la satisfacción laboral de un empleado con su organización y en la manera cómo esta le permite ir obteniendo una mejor calidad de vida y una mayor implicación laboral. Con respecto a esto, autores como Lodahl y Kejner (1965) citados por Casa de munt, Morales y Montes. (2012) definen el concepto de implicación laboral como el grado en que una persona se identifica psicológicamente con su trabajo o la importancia de éste para la identidad del individuo (Bedoya, Posada, Quintero, Gutiérrez, y Zea, 2016, p. 3-4).

a) El bienestar en el trabajo y calidad de vida

El bienestar en el trabajo y la calidad de vida han estado asociados de manera importante a las emociones, al compromiso en el trabajo, la calidad de vida y el liderazgo, entre las grandes preocupaciones acerca del bienestar en el trabajo. También están orientadas en medir programas de bienestar en el trabajo o identificar aquellos factores que influyen en su bienestar con la idea de disminuir el estrés laboral o facilitar las condiciones laborales que puedan permitir un bienestar en el trabajo, así como algunas reglas o mecanismos de comunicación entre los trabajadores y los jefes inmediatos.

En esta línea de pensamiento se encontró el trabajo de Castaño y Páez (2020), quienes indagan acerca de la calidad de vida laboral percibida y de las competencias emocionales asociadas en profesionales jóvenes, para ello partieron del objetivo de explorar en la relación que existe entre la inteligencia emocional y la calidad de vida laboral, y la búsqueda de mejores estrategias de afrontamiento así como a discutir la relevancia que debería asignarse al desarrollo de la inteligencia emocional, para el logro del éxito profesional. (Castaño y Páez, 2020). Este trabajo fue un artículo reflexivo sin embargo usó una investigación cuantitativa previa desde la disciplina de la psicología.

La percepción emocional y la importancia de las competencias emocionales para tener personas preparadas ante el estrés, donde no solo debería ser importante para los resultados de la organización sino para el bienestar de las personas dentro del trabajo, el acento que pone este artículo en el efecto de las emociones y en este caso una emoción positiva en el bienestar psicológico y cómo al generar esas competencias emocionales se puede afrontar de la mejor manera el estrés destacando el compromiso, concepto que marca como opuesto al burnout del cual hablan también y tema que sobresale cuando las personas no se viven en ambientes laborales favorables.

El trabajo de Hermosa-Rodríguez (2018) enfocada en las características laborales y el compromiso con el trabajo, explora el tema del bienestar laboral. Se trata de una investigación no experimental desde la disciplina de la administración con el objetivo central de examinar la relación entre características laborales psicosociales y el compromiso con el trabajo, entendiendo este último como un estado afectivo-motivacional que favorece el bienestar laboral. Este estudio fue transversal de alcance correlacional, participaron 463 trabajadores pertenecientes a empresas del sector industrial y del sector servicios.

Los resultados indicaron asociaciones estadísticamente significativas entre el control, el apoyo social y el compromiso con el trabajo, sin embargo, este tipo de relación no se encontró entre las demandas y el compromiso con el trabajo. Se evidenció la capacidad predictora del control y el apoyo social sobre el compromiso con el trabajo. Este estudio destaca la importancia de indagar sobre las condiciones laborales que la organización debe proporcionar para que el trabajo sea un generador de bienestar (Hermosa-Rodríguez, 2018, p. 21-22)

Se observa la importancia de las condiciones laborales que la organización debe proporcionar para que el trabajo sea un factor importante en el bienestar sobre todo se refiere a seres humanos con necesidades, muchas de estas pueden ser satisfechas en el entorno laboral, sin embargo no se casa con la idea de que el trabajo debe ser felicidad y poca responsabilidad sino todo lo contrario, también habla de un compromiso que genera la organización en la persona para que haga que su bienestar sea mayor.

El trabajo es central en la vida de los seres humanos porque brinda la posibilidad de satisfacer necesidades de supervivencia, afectivas y relacionales. Por ello, es pertinente asumir el entorno laboral como un espacio vital que puede ser fuente de bienestar para los individuos (Hermosa-Rodríguez, 2018, p. 23). Desde la disciplina de la administración y con este artículo de investigación, con la metodología de análisis documental.

Cruz (2018) nos habla sobre la calidad de vida laboral con el propósito de determinar las principales variables que se relacionan con este concepto. La metodología se basó en una búsqueda de artículos científicos publicados en los últimos siete años, en función de los términos “calidad de vida laboral”, las variables organizacionales, CVT y variables, CVT y relaciones. A partir del análisis de la información se determinó que las principales variables que se relacionan con el término CVL son: el coaching gerencial, el esfuerzo y atractivo laboral, la responsabilidad social corporativa, la rotación del personal, el acoso laboral, el cambio organizacional y la discapacidad intelectual; todo dentro del contexto del comportamiento humano en el ámbito empresarial (Cruz, 2018, p.59).

Un artículo sumamente valioso ya que habla del concepto Calidad de Vida Laboral, de lo complejo que es, de los campos de estudio que podrían abordarlo y la oportunidad de poder mirarlo desde el Desarrollo Humano, un artículo significativo también porque reconoce que al poder observar la importancia de ese tema en la organización, ya que puede convertir esto en fortaleza y en distintivo, reflexiona sobre muchas variables laborales para el logro de esta calidad de vida pero sobre todo, posiciona a la persona como persona antes que verlo como trabajador.

Lorenzo, González, Avilés y Del Valle (2017) con una Investigación cuantitativa, desde la psicología y realizando este informe psicológico tienen como objetivo el diseño, construcción y validación de una escala para medir la eficacia y beneficios de los programas de bienestar en el trabajo, en este caso este artículo habla mayormente de la salud como indicio importante de bienestar en el trabajo y lo observa desde el ámbito de lo cuantitativo, sin embargo es interesante poder ver como de manera fría y clara las repercusiones y responsabilidad que deberían tener las organizaciones en favor de la salud de las personas que laboran con ellas, sobre todo cuando directa o indirectamente se merman o se pueden mejorar de acuerdo a los agentes externos que faciliten o no un desarrollo dentro de las instituciones.

Contreras, Espinosa, Hernández, y Acosta, (2013) abordan el tema de Calidad de vida laboral pero sumado al liderazgo en trabajadores. El propósito de este estudio fue describir la Calidad de Vida Laboral (CVL) y el estilo de liderazgo percibido por el personal administrativo/asistencial de un centro oncológico y estimar la asociación entre ellas. Considerando las características sociodemográficas, es un artículo de investigación, desde la disciplina de la psicología con una metodología de un estudio tipo censal, este artículo trata de posicionar de manera objetiva el impacto que tiene el liderazgo dentro de la calidad de vida laboral que se tiene en esta organización de la salud, ya que muchas veces se le adjudica al líder todo lo que le pueda o no suceder a las personas dentro de las organizaciones, es posible ver como gracias o a pesar del estilo de liderazgo, las personas tienen las herramientas para gestionar y desarrollar habilidades y herramientas que hagan que reconozcan y desarrollen por ellos mismos esa calidad de vida.

Bedoya, Posada, Quintero, Gutiérrez, y Zea (2016) hablan de los Factores influyentes en el bienestar de los individuos en un contexto laboral. Este artículo tiene como objetivo identificar los efectos que el miedo genera en los trabajadores y en las organizaciones. Para ello, se realizó una revisión bibliográfica sobre los estudios del miedo en la organización y sus implicaciones en el trabajo. De este modo se agruparon los efectos del miedo en el trabajador y en la organización y se analizaron sus implicaciones, a partir de lo cual se encontró que identificar los efectos que tiene el miedo en la organización contribuye a la comprensión del papel que tienen las subjetividades en el contexto organizacional y el funcionamiento de estas (Romero, Rodríguez, Durand y Aguilera, 2003, p.76).

León (2019), amplía el panorama al explorar con una investigación de tipo experimental, el Programa de bienestar emocional para disminuir el estrés laboral en trabajadores, El objetivo de la investigación fue determinar la influencia de un programa de desarrollo de bienestar emocional en el estrés laboral en trabajadores. Se obtuvo una respuesta favorable de los participantes, y se evidenció de forma

significativa en el beneficio del programa de bienestar emocional en la disminución del estrés laboral.

Novelo (2018), desde un enfoque más humanista y con una investigación cualitativa, invita a explorar *Las condiciones laborales y el potencial humano*, dado el contexto social y laboral que se presenta en la actualidad en México. Novelo (2018) señala que resulta pertinente indagar acerca de las condiciones laborales y su posible influencia en el acrecentamiento de los recursos de las personas en la etapa productiva (24 y 40 años), o en su disminución. Este es el objetivo del trabajo investigativo que se realiza, donde a partir de la metodología cualitativa, se indaga en la experiencia de cinco personas que desempeñan actividades laborales en diversas empresas de la localidad.

Lo más enriquecedor de este trabajo es observar bajo la lupa de la realidad actual que se vive, si la organización abona para que los trabajadores se desarrollen de manera integral y toma en cuenta a la persona como un ser multidimensional y coloca el acento en esa importancia de su desarrollo dentro de la organización, partiendo de la experiencia única de las personas en ese ámbito.

Es necesario puntualizar en el *salario emocional*, el cual aborda desde una mirada igualmente centrada en la persona y desde las bases del desarrollo humano, colocándolo como dador de esas condiciones laborales favorables para el desarrollo del potencial humano. Puyal (2008 citado en Novelo, 2018), sostiene que “este término engloba cualquier forma de compensación, retribución, contraprestación no monetaria que recibe un empleado a cambio de su aportación laboral” (p.129). Este mismo autor señala que el “salario emocional” habrá de estar basado en necesidades personales para que sea de impacto para el empleado”. Por su parte, Hurtado (2013) sostiene que, el “salario emocional” también se traduce en tener una comunicación clara y fluida con el líder, así como otorgar libertad para la realización de actividades (Novelo, 2018, p.72-73). Este trabajo fue pertinente retomarlo porque habla de lo favorecedor que es el salario emocional para el bienestar del trabajador

y la calidad de vida, aunque bien con una perspectiva que posiciona al centro a la organización y no a la persona.

También se encontró el trabajo de Soto (2019), quien se enfocó en *La facilitación de los procesos de comunicación en la organización. Una contribución desde el Desarrollo Humano al logro de la satisfacción laboral*. La insatisfacción laboral es una realidad a la que se enfrentan los empleados de manera cotidiana en las organizaciones. La relevancia de su estudio se relaciona con las implicaciones que tiene a nivel personal y organizacional. Se realizó una aproximación a la experiencia de empleados del ramo tecnológico en la zona metropolitana de Guadalajara a través de la entrevista cualitativa para lograr un mayor entendimiento de los asuntos relacionados con la satisfacción e insatisfacción laboral. El análisis de los datos permitió determinar las principales causas que contribuyen a la generación de insatisfacción en el trabajo, entre las que se encuentran una mala comunicación, el tipo de liderazgo que se ejerce en la organización, la ausencia de cohesión al interior de los grupos y una deficiente cultura organizacional (Soto, 2019, p.3).

Dentro de este trabajo en la búsqueda por saber un poco más qué acerca a la organización a vivirse o encontrar la satisfacción, usa el objeto de la comunicación organizacional para poder entrar al mundo de las distintas necesidades organizacionales, que al final al ponerlas al favor de las personas y la institución buscan provocar el desarrollo de las personas que integran la empresa.

b) Las emociones en el trabajo, sus efectos, su gestión

Las emociones en el trabajo, sus efectos y su gestión cada día toman mayor importancia, emociones que pueden ser vistas como positivas o negativas pero que inminentemente se convierten en parte importante del trabajo, sobre todo cuando se busca gestionar ese hecho a favor de la persona o la organización y la implicación que estas emociones tienen en el trabajo, como poder verlos o posicionar las emociones en el contexto laboral de la mejor manera es el tema de interés.

Bedoya y García (2015) entraron en el mundo de las emociones para profundizar sobre los efectos del miedo en los trabajadores y la organización, los cuales son medibles y cuantificables en pro de las personas y su impacto, pero también en favor de una mejor gestión organizacional. Se plantea de manera clara los efectos e impactos que dejan las emociones de las personas en las organizaciones.

Porras y Parra (2019) abordan *La felicidad en el trabajo: entre el placer y el sentido*, su objetivo fue presentar los elementos básicos de la propuesta de Martin Seligman en su libro: *La auténtica felicidad*, y su contribución al campo de la psicología del trabajo y de las organizaciones, particularmente en lo relacionado con el bienestar, la satisfacción y la salud mental laboral. La metodología empleada fue el análisis documental. Los resultados muestran que el concepto de felicidad tradicionalmente se asocia con una experiencia placentera; sin embargo, la auténtica felicidad en el mundo del trabajo es una combinación de placer, compromiso y sentido de la actividad realizada. Las conclusiones evidencian que el fundamento de la felicidad en el trabajo es una elección subjetiva que va más allá del principio del placer (Porras y Parra, 2019, p. 181)

El trabajo de Moreno, Gálvez, Rodríguez y Garrosa (2010) se enmarca en la Psicología y se titula *Emociones y salud en el trabajo: análisis del constructo “trabajo emocional” y propuesta de evaluación*. Los autores tienen como objetivo estudiar y analizar el constructo de *trabajo emocional*, y proponen un instrumento para su evaluación, recogiendo no sólo las dimensiones clásicas del constructo (i.e. disonancia emocional), sino también aquellos aspectos directamente vinculados con normas organizacionales del TE. Asimismo, dentro de la validez de criterio se refrendaron los estudios que señalan la relación entre el TE y el desgaste profesional (Moreno-Jiménez, Gálvez, Rodríguez y Garrosa, 2010, p. 63).

Siguiendo esta línea de pensamiento, Millán, García-Álvarez, y López (2014), hablan sobre el Efecto de la inteligencia emocional y flujo de trabajo sobre estresores y bienestar psicológico. Con el fin de confirmar el valor de la inteligencia

emocional y la disposición a fluir en el trabajo como factores de protección personal ante las diferentes fuentes de estrés laboral y como promotores del bienestar psicológico. Los resultados se analizaron a partir de dos análisis de ruta con la estrategia de modelos rivales, e indicaron que efectivamente ambas variables poseen un efecto de protección sobre algunas fuentes de estrés laboral y de promoción del bienestar psicológico. (Millán, García-Álvarez y López, 2014, p. 207).

Familiar-Arteaga (2018) y su trabajo de investigación sobre El servicio de calidad emocional en la hotelería: un estudio de caso, tiene el objetivo de indagar acerca de la experiencia emocional vivida en el trabajo, cómo impacta a los trabajadores, de qué manera responden a lo que se les solicita emocionalmente y si esto les genera un conflicto o no. En la actualidad, las emociones se han convertido en un producto de mercado, lo que ha generado un perfil laboral caracterizado por un desempeño emocional adecuado a las normas establecidas por la empresa con la intención de crear sentimientos o emociones particulares en los clientes. Es un trabajo que habla sobre emociones, su impacto en las organizaciones, en las personas y en el servicio que se da, es una manera muy interesante de posicionar a la emoción y a la experiencia emocional, así como las reglas y lo que se ha permitido vivir dentro de la organización cuando de sentimientos se habla.

Y por último Casademunt, Morales, y Ariza (2012), hablan sobre *La implicación emocional en el puesto de trabajo: Un estudio empírico*. El objetivo fue observar la implicación emocional en las personas dentro de la organización e identificar en qué condiciones se favorece o no, un mejor desarrollo para las personas en pro de una mejor gestión. Siempre teniendo presente cómo hacer más rentable la organización, y en esta brecha es donde visto desde el Desarrollo Humano, se puede dimensionar el crecimiento de las personas dentro de la organización, pero siendo la persona y su desarrollo lo más importante.

Conclusión

En conclusión, podría decir que en este apartado se trata de aclarar qué tan importante es el bienestar laboral, cómo las emociones están presentes en el ámbito laboral, sus efectos y su gestión, y también cómo es visto desde el lente del Desarrollo Humano. Lo que se puede observar en el abordaje en la mayoría de los trabajos es con respecto a la empresa, a los resultados y al mercado competitivo que se vive en nuestros días más que ver el tema del bienestar laboral y las emociones como un factor en las personas.

Sin embargo, poco se ha tratado o visto desde el enfoque de la persona, de sus necesidades y de su desarrollo integral. Lo que se menciona en las líneas anteriores es lo que marca y traza la ruta a seguir para resaltar este marco teórico, la importancia de entrelazar estos temas y explorar en lo que ya se hizo, lo que aún no se hace y tener más claridad con lo que se pretende realizar en este trabajo, así como identificar qué espacios aún no se han explorado y de qué manera en este trabajo se pondrá como eje principal ese desarrollo integral de las personas más allá de su labor, su sentido y su razón dentro del ámbito laboral de su vida. Al ser las emociones parte de la persona, se parte de su bienestar, de esas habilidades y manejo de sus emociones para que las reconozcan como parte de un camino hacia el bienestar laboral.

El tema de bienestar laboral ha sido también abordado en la literatura académica como satisfacción laboral, como calidad de vida y como calidad en el trabajo, sin embargo, cada uno tiene su matiz porque responde de distinta manera. En este caso, en la mayoría de los estudios revisados sobre bienestar laboral se considera el bienestar en el trabajo desde diferentes aristas, algunos consideran ese bienestar como una condición de felicidad, otros documentos consideran el bienestar laboral como una mejora en la calidad de vida laboral, otros lo ven desde una perspectiva relacional, en donde el liderazgo toma mucha relevancia en el hecho de sentirse parte de organización por la figura del líder y su estilo de comunicación.

Otros ven ese bienestar reduciendo factores de estrés o conociendo y evitando factores de riesgo, al compromiso que pueda tener una persona con la tarea que está realizando. En estos casos el bienestar laboral se ha orientado muchas veces más a la tarea que a la persona que lo realiza, hacia las condiciones de trabajo, más que a las bondades que este pueda otorgar a la persona, estas consideraciones están orientadas mayormente para favorecer a la organización, que el trabajador esté bien para que siga dando a la organización lo que necesita, en este punto y dentro de lo que se busca en este apartado es definir desde el Desarrollo Humano como se abordará el tema de Bienestar Laboral y cuáles son las distinciones, desde donde se está viendo el tema.

En cuanto a las emociones en esta revisión de trabajos, con la intención de que primero los trabajadores puedan identificar sus emociones para poder gestionarlas. En los trabajos encontrados tienden a hablar más sobre control, como el trabajador puede desarrollar herramientas para controlar las emociones en el trabajo, abordan el tema como un recurso en favor de la organización más que como un recurso de las personas en favor de ellas como individuos y de su labor, no se habla mucho de la importancia que tiene el reconocimiento y exploración o aceptación de las mismas emociones.

En los trabajos revisados se habla de estos miedos o permisos que dan los marcos institucionales de lo que se puede sentir y no sentir sobre todo en el ámbito laboral, que por supuesto, aunque son sumamente importantes para el ser humano, poca relevancia se le da en el área del trabajo cuando generalmente el tema se enfoca en cómo controlarlas.

Otros trabajos hablan de las emociones como aspectos relacionales, ya que existe una escucha, comprensión entre dos o más personas y de eso se desencadenan emociones con los otros, en pocas palabras en la manera en la que se sienten, de esa manera se están involucrando con otros y eso genera un ambiente que puede favorecer o entorpecer el trabajo.

También se aborda el tema de las emociones en los trabajos partiendo del estilo de liderazgo con el que se involucra al trabajador. Tiene que ver en cómo estas

emociones que se generan en el vínculo con el líder pueden potencializar o generar mayor compromiso con la institución. Una de las cosas que más relevancia tuvo tiene que ver con que las emociones se refieren al salario emocional ya que se convierte en un producto, y forma parte del trabajo como moneda de cambio que se puede medir el trabajo.

La implicación emocional en el puesto de trabajo se relaciona en cómo las emociones están implícitas siempre. En los trabajos se resaltó la importancia de las emociones en favor de la organización y productividad, priorizando a las emociones como productos mercantilistas y no como parte inherente del desarrollo y de la experiencia integral de las personas en su trabajo.

El bienestar laboral y las emociones visto desde el DH

En las siguientes líneas se puntualiza en el bienestar laboral y las emociones desde el campo del Desarrollo Humano. Al focalizar en los trabajadores, se intenta compartir esa mirada que coloca en el centro a las personas, con sus propias necesidades y habilidades de agencia que les permiten desarrollarse dentro de su contexto laboral. Desde esta mirada se tiene la oportunidad de buscar un desarrollo constante e integral, así como la búsqueda de las condiciones idóneas para su crecimiento.

Plantear con claridad que la persona que busca ese bienestar laboral y que se vive dentro de la organización, con su experiencia organísmica, sus emociones, sus necesidades, es lo más importante desde este enfoque del Desarrollo Humano y es lo que definirá cada apartado de este trabajo.

Lafarga (2005), afirma que el ser humano se encuentra en constante desarrollo y crecimiento, esto sucede tanto en condiciones propicias como adversas. La necesidad de crecimiento surge naturalmente a partir del ser vivo, se autorregula, no es aprendida, se encuentra siempre presente y en las personas se satisface de manera consciente. Esta búsqueda sucede en diversos ámbitos de la vida, el laboral es uno que tiene gran peso en la vida del hombre, pues a éste le dedica gran parte

de su vida, en cuestión del tiempo que dedica a ello, así como del esfuerzo personal y emocional que esto implica (Soto, 2019, p.21).

Desde la perspectiva del Desarrollo Humano, en el tema del Bienestar Laboral resaltan distintas variantes, en este caso la persona es la que toma el plano principal, la organización, el mercado y sus resultados son en este caso el segundo plano, ¿por qué? Porque en este caso, aunque se entiende que el ámbito laboral para un ser humano es sumamente importante en su posicionamiento en el mundo y la sociedad, también se quiere abordar el bienestar laboral como una parte del desarrollo integral de las personas, es necesario mirar el bienestar en el trabajo como un eslabón que completa y que suma valor al logro de su desarrollo integral. Hay que desarrollar herramientas y espacios que faciliten su bienestar para abonar a que las personas se vivan mejor, más completas, con un sentido más profundo en su labor y en el impacto de ello en su vida.

Ver el bienestar laboral desde el Desarrollo Humano es saber que las personas son por encima de todo, personas que tienen capacidades inherentes, que tienen habilidades de agencia y la posibilidad de encontrar sus propias herramientas para crecer y encontrar su mejor versión.

Ver a las personas desde la mirada del Desarrollo Humano es verlas como libres, dignas, autónomas, responsables y llamadas a la realización a que todas las personas contamos con una tendencia actualizante, por eso es importante considerar desde esta postura el Bienestar Laboral ya que como menciona Rogers (1985, p.24) que, “todo organismo tiene la tendencia innata a desarrollar todas sus potencialidades para conservarlo o mejorarlo”. Todo ser vivo necesita una atmosfera adecuada para desplegar su máxima capacidad. ¿Cómo podemos crear o generar esa atmósfera adecuada? Muchas veces escuchando sus necesidades, porque para cada persona porque serán distintas sus necesidades para el logro o el camino en este caso, hacia el bienestar laboral y el desarrollo como individuos.

Importancia de observar las emociones en el ámbito laboral desde el Desarrollo Humano

En cuanto a la importancia de observar las emociones en los trabajadores, en búsqueda también del bienestar laboral y sobre todo desde el enfoque del Desarrollo Humano, se puede afirmar, retomando a Rogers 2014 (cit por Novelo, 2018, p.25), que es fundamental que las personas contacten con sus experiencias y que puedan expresar su sentir y su pensar, lo cual incluye sus emociones y significados, así como validar sus maneras de ser.

Lafarga (cit en Novelo, 2018, p.25), agrega que dichas condiciones también habrán de promover la aceptación de distintas maneras de pensar (de uno mismo y de los demás), el autoconocimiento y la estima propia y la satisfacción de necesidades propias en armonía con las necesidades de los demás, así como el respeto a la autodeterminación individual en conjunto con el contexto comunitario y social (Novelo, 2018, p.25).

Desde la perspectiva del Desarrollo Humano en este punto radica la importancia de observar las emociones centrándose en las personas y en su experiencia, ya que de esta manera se puede conocer, reconocer y hacer contacto con su experiencia promoviendo su desarrollo, su bienestar y su crecimiento, también vivirse en esa libertad de expresar y contactar con su sentir y su pensar a partir de la generación de espacios donde pueda potencializar sus habilidades y que al mismo tiempo, sea favorable también para las organizaciones.

Es preciso observar la experiencia de las personas y sus emociones con el fin de promover espacios donde el otro se potencialice, donde todos tengan la posibilidad de desarrollar talentos, conocer sus fortalezas y hacer que esas fuerzas sumen más entre los que integran las organizaciones, saber que detrás del desarrollo de cada persona esta una posibilidad grande de tener talento que aporte, no solo en un sentido económico, sino en un sentido integral y de bienestar para el individuo y la institución en general con ambientes óptimos, con estilos de liderazgo favorables,

con mejor comunicación y dinámicas en donde se gane y sea un diferenciador.

Por poner un ejemplo de lo encontrado con la realidad y puesto en contexto de la teoría se puede mencionar que, primero se observa la problemática y después como la teoría enmarca o apoya lo que sucede en la realidad para rescatar futuras estrategias en las intervenciones acción de la mejor manera. Para mirar la problemática de las emociones y el bienestar laboral en los trabajadores con los “lentes” del Desarrollo Humano retomo la problemática y las necesidades de los trabajadores.

Una de las primeras necesidades detectadas fue que los trabajadores no cuentan con los recursos mínimos indispensables para desarrollarse y trabajar dentro de la organización, que justo se contrapone con esta tendencia y el poder proporcionar ese espacio adecuado a la persona para que esta pueda potencializar sus habilidades y desarrollarse dentro de cualquier atmósfera. Se pudo observar que en la práctica a veces no se cuenta ni con las condiciones básicas dentro de su trabajo, ni comunicación ni confianza con sus superiores y tampoco recursos materiales que los hagan sentir seguros y en el ambiente adecuado para evolucionar y que se traduzca no a sobrevivir sino a vivirse dentro de la organización, a contar con lo necesario para su desarrollo.

Otra de las necesidades detectadas fue que las mismas personas no se detienen ni se plantean de manera clara si está viviendo las condiciones óptimas en su trabajo, o si esta potencia sus habilidades y capacidades, no se detienen a ver qué impacto está teniendo su trabajo en su vida y su salud. En casos extremos esa insatisfacción o preocupación en el trabajo solo se observa cuando la salud ya se vio impactada, hay una necesidad que las personas se puedan detener a verse y validarse, contar con herramientas personales y diseño o creación de espacios para que la persona pueda hacerse consciente de sí mismo, de sus emociones y del impacto de estas en su vida personal y laboral.

La importancia de detenerse a observar, a verse a ellos mismos, sus necesidades y emociones radica en una de las afirmaciones epistemológicas del Desarrollo Humano que es precisamente que la experiencia reflexionada es fuente de

conocimiento, la importancia de la reflexión en esas condiciones de trabajo, en su experiencia en su área laboral, en las emociones que se viven y el impacto que esto tiene en su vida y su salud, ese momento en donde se miren es importante para que esto genere reflexión y la información y distinciones en la experiencia sea generadora de acción y cambios.

El tener mejores relaciones con el jefe o líder fue otra necesidad detectada, ya que se pudo observar que lo que existía eran relaciones fracturadas entre los trabajadores y los jefes inmediatos, relaciones sin vínculos emocionales y sin comunicación asertiva, donde no hay un líder o jefe en el que pueda confiar y del que puedan apoyarse no solo en el ámbito laboral, claro que también en lo personal ya que otra de las afirmaciones epistemológicas del Desarrollo Humano es que los seres humanos se construyen en la relación con los otros en el mundo y cuando estamos hablando de las personas y sus relaciones dentro del trabajo, estas se construyen en la relación con el otro, su experiencia cuando se busca ese Bienestar o desarrollo se verá apoyado o no, con esos vínculos generados.

El liderazgo es un factor que interviene en la insatisfacción del personal, por tanto, resulta importante entender el papel que juega en una organización. Soto (2001) considera que el liderazgo es un elemento que contribuye al logro de los objetivos, al éxito profesional de las personas que participan en la organización y al éxito de la misma organización. Para esta autora, ser líder no implica solamente ser responsable de llevar a cabo tareas relacionadas con la administración, como planear y organizar, sino que conlleva mostrarse con una actitud que influya positivamente en el desempeño y en los resultados de las personas que trabajan en el logro de los objetivos. El liderazgo es un elemento vital para que las personas o grupos de trabajo establezcan objetivos, se les motive y apoye a continuar trabajando en ellas. La misma Soto (2001), compara la función de un líder con la de un director de orquesta; sin el cual, una orquesta se vería reducida a un conjunto de músicos e instrumentos. Con base en esas ideas, es que se puede afirmar que las organizaciones necesitan del liderazgo para lograr su desarrollo y la consecución de metas comunes (Soto, 2019, p.16).

Otro de los focos en las necesidades detectadas son las situaciones laborales que generan estrés y frustración, encontrando una necesidad de herramientas y espacios para prevenir estas situaciones de estrés para que estos no lleguen a problemas irreversibles de salud. Espacios y herramientas donde la persona pueda detenerse y sobre todo atenderse, de manera emocional o psicológica antes de llegar a esas repercusiones fisiológicas, muchas veces ya irreversibles, trabajar en esa prevención dentro de la organización y en poder ofrecer a las personas condiciones óptimas donde se pueda minimizar ese estrés.

La emoción que se pudo observar como un común denominador de las entrevistas fue el estrés en las personas, ya es visto como algo de todos los días desde que llegan a su trabajo, y donde lo único que se hace es escuchar u observar las consecuencias de este, cuando ya hubo repercusiones en la salud o en las decisiones de las personas, Rogers (1985) menciona que experiencia es todo lo que sucede dentro del organismo potencialmente disponible para la conciencia, y en esta experiencia de estrés para las personas dentro del trabajo, la importancia de detenerse en la observación de la experiencia radica justo en el hecho de tomar conciencia, esa que nos permita vivirlo y gestionarlo de la mejor forma, en beneficio de la persona de su desarrollo y su bienestar.

Al estar en una realidad social donde crece el individualismo, la competitividad, el consumismo, dentro de los trabajos el conocimiento y la capacitación más que una herramienta para que las personas realicen su labor con excelencia se convierte en una herramienta de competitividad más que de desarrollo. Las personas buscan más capacitación técnica para poder equilibrar la competencia dentro de sus equipos de trabajo, más que como parte de su desarrollo integral donde se puedan potencializar todos los talentos, cualquier habilidad muchas veces hasta las habilidades para la gestión emocional se monetizan y convierten o se ven más que una condición favorable para el individuo como una condición que puede mejorar el resultado y la tarea.

Y por último la importancia que tiene para las personas conectarse con sus emociones, transmitirlas, y sobre todo sentirse escuchados y validados dentro de

su organización, y como esto también resulta beneficioso para el bienestar laboral, es complicado que las personas sean escuchadas en sus organizaciones, no hay espacios donde puedan hablar de sus emociones ni ser validadas sus experiencias, y aquí entra una de las distinciones de ver estas problemáticas desde el Desarrollo Humano, el saber que estamos observando primero que nada y nadie a la persona, el enfoque centrado en la persona, en donde la persona se vive desde dentro y donde “la única realidad que posiblemente yo conozco es el mundo como lo percibo y experimento en este momento y que hay tantas realidades como personas” (Rogers, 1980 cit en Martínez, 2006, p. 15).

La importancia de conocer realmente la problemática, radica en la acción y transformación de la realidad que queremos lograr para que esta sea oportuna y adecuada en el contexto en este caso organizacional, en el camino de la transformación y el cambio, el proceso de problematización cobra sentido, ya que con base en éste se busca realizar una precisa lectura de la realidad a fin de que la intervención sea adecuada, pertinente y relevante (Latorre, 2003 cit en Soto, 2019, p.57) poner la acción y la teoría en favor del cambio de una realidad es la labor más importante del facilitador, reunir en un solo lugar lo que ya se estudió, con el problema por atender y dirigir esa experiencia significativa que permita encontrar soluciones y diferentes formas de ver esa realidad den favor de las personas y/o grupos.

En este sentido Vargas (2008), afirma con base en las ideas que Rogers expone, es posible favorecer que las personas logren su desarrollo personal, a través de lo que establece en una de sus hipótesis que plantea que cuando se crea un cierto tipo de relación con otro, se está en posibilidades de que la persona descubra su capacidad para madurar, lo cual, producirá un cambio interno. Rogers (2012) establece que, en este tipo de relación, el individuo puede elegir reorganizar su personalidad en distintos niveles de conciencia, facultándose para encarar la vida de una forma más constructiva, inteligente y sociable, obteniendo como resultado, una mayor satisfacción (Soto, 2019, p.23).

La importancia de la facilitación para crear un ambiente de confianza donde las personas puedan hacer contacto con sus emociones y su experiencia

Dentro del campo del Desarrollo Humano una figura importante es la facilitadora, pues es quien propicia el espacio y la relación que facilita el crecimiento personal de las personas. Su importancia radica sobre todo porque esta debe contar con herramientas que apoyen y conviertan esa relación en una relación de confianza y respeto y para eso debe contar con algunas condiciones esenciales para que el camino al cambio y la acción se pueda suscitar, una es la congruencia que lo que se diga sea lo mismo que se haga y se piensa o sean muy similares y comulguen entre sí, otra es la empatía que si bien no solo es ponerse en los zapatos del otro es estar preparados para poder entender el marco de vida de historia y de la experiencia integral del otro, desde lo más profundo y la última la aceptación incondicional positiva en donde la facilitadora posicione al otro ser humano frente a ella como suficiente, como lleno de cualidades y características, como responsable de su destino, como alguien digno y lleno de habilidades y características de agencia que le permiten obtener sus propias soluciones y métodos para encontrar el mejor camino hacia su desarrollo.

Las propuestas del Enfoque Centrado en la Persona para suscitar el desarrollo del potencial humano son adecuadas para “(...) facilitar a las mismas personas involucradas en el problema para la búsqueda de las acciones o recursos más adecuados para su situación” (Vargas, 2008, p. 68 cit en Soto, 2019, p.45). Para ello, de acuerdo con Rogers (2014) es necesaria la existencia de tres actitudes esenciales que son la aceptación positiva incondicional, la congruencia y la empatía (Soto, 2019, p.45).

Para ser generadores de cambios en las realidades o dadores de soluciones para las problemáticas que atañen en este caso a las personas, es de suma importancia la figura de la facilitadora, donde el posicionamiento que se tenga al abordar el tema de las emociones en trabajadores en las organizaciones será lo que pueda dar herramientas, generar espacios de confianza para saber gestionar pero sobre todo

reconocer antes que nada estas emociones, detenerse a ver sus emociones como lo pudimos observar en las necesidades de la población.

En el contexto de una sociedad predominantemente competitiva, consumista, cortoplacista e individualista, se le plantean exigencias de cualquier índole a los trabajadores, por lo general, para garantizar la ganancia económica, se tiene como consecuencia que la persona quede relegada a un segundo plano. Esto repercute en las demás dimensiones de vida, lo que, de continuar, puede disminuir la creatividad, la autoconfianza y la posibilidad de vivir en condiciones de salud y bienestar, entre otras áreas del desarrollo (Gutiérrez, 2013 cit en Novelo, 2018, p.5).

Por su parte Moreira y cols (citados en Novelo, 2018), advierten que las personas han sido posicionadas frente al trabajo, básicamente, a partir de lo que le pueden aportar a este, en otras palabras, a partir de los resultados obtenidos por las organizaciones, lo cual convierte al lugar de trabajo en un espacio donde las personas ya no pueden expresar su potencial, sino que son utilizadas con fines predominantemente económicos. Esto ha causado un daño importante en las personas y un aumento en la aparición de trastornos emocionales, a causa de desvincular el trabajo con el resto de las dimensiones personales, así como de sus sentidos y significados (Novelo, 2018, p.5).

Partiendo de lo antes mencionado en el trabajo de Novelo, aquí radica la importancia de la facilitación, en pro de soluciones y de opciones, a favor de la generación de esos espacios de confianza que sean el contrapeso al daño que se les ha hecho a las personas al no poder expresar sus emociones, sus pensamientos y que poco a poco hacen que ese potencial se vaya apagando, la importancia de la facilitación está en abrir espacios a las personas para plantear una realidad en donde su experiencia sí importa, donde en la organización es significativa no solo como un número, donde pueda ver que existe una manera de ver su desarrollo en diferentes dimensiones y que la intervención en esos problemas o dificultades que lo atañen en su organización pueden ser validadas, escuchadas y atendidas.

Dentro de las organizaciones al haber escuchado un poco de las necesidades de las personas y su experiencia en relación con su trabajo, es sumamente pertinente

poder contar con ese espacio de confianza que puede propiciar y generar una facilitadora, un espacio que se cree en favor de la persona, de su experiencia y su crecimiento, ese entorno adecuado.

Hay habilidades, responsabilidades y bondades que se dan dentro de la facilitación a distintos niveles, que al ponerlas en práctica en diferentes contextos favorecen el desarrollo de las personas, “el facilitador de un grupo que se reúne en forma intensiva puede desarrollar un clima psicológico de seguridad, donde se genera de forma gradual la libertad de expresión y disminuyen las actitudes defensivas” (Rogers, 2013, p. 14 cit en Soto, 2019, p.49).

Una de las características más enriquecedoras dentro de esa experiencia de facilitación es el perfeccionamiento de habilidades dentro del grupo, es el saber que cuando se ponen a favor del desarrollo, las experiencias y pensamientos de varias personas reunidas con un fin, se genera una conexión y un vínculo capaz de redefinir experiencias, de posicionar con más seguridad y responsabilidad de sus palabras y actos a las personas involucradas, ya que afectan directa o indirectamente al grupo, la experiencia de facilitación grupal y el grupo en sí mismo se vuelve un ente dador de información y conocimiento al involucrar más miradas, pensamientos y emociones. Rogers (2007 cit en Soto, 2019, p.49), también aborda su experiencia de facilitación donde las personas conocen también un creciente proceso de comunicación interpersonal franca, un mayor sentido de cohesión que también se ve transformado durante la experiencia, así como, un armonioso pensamiento colectivo. Estos grupos han tenido como propósito:

(...) facilitar un ambiente en el que cada participante sea libre de elegir, de participar en igualdad de condiciones con los demás en la planificación y ejecución de actividades, de ser más consciente de su fuerza personal, de adquirir mayor autonomía y de convertirse en el arquitecto creativo de su propia vida. (Rogers, 2007, p. 83 cit en Soto, 2019, p.49)

El papel del facilitador es de suma importancia, pero esta radica en el vínculo, en la relación que propicie y genere frente al otro, y esta relación tiene sus

particularidades ya que no se establece por encima de la otra persona, desde la mirada del Desarrollo Humano esta relación parte desde el respeto del modelo del mundo del otro, la confianza en las capacidades de los demás y esa empatía genuina que se da al estar presente para el otro, esa congruencia dentro de la relación. Para García y Carretero (2017 cit en Soto, 2019, p.84) la intervención desde Desarrollo Humano conlleva una intención de brindar ayuda para el desarrollo de las personas a través de la creación de un tipo de relación que tiene como características particulares la calidez y la confianza. Para lograr establecer dicha relación se necesita que el facilitador posea tres actitudes básicas que retoman de Rogers (2014 cit en Soto, 2019, p.84) y que son:

1. Congruencia
2. Aceptación positiva incondicional
3. Comprensión empática

Actitudes que permiten al facilitador y a la relación favorecer la confianza, edifiquen en favor de la acción y el cambio, favorecer el crecimiento, la comunicación y la libertad de la persona de encontrar sus propias respuestas, de encontrarse y escuchar su propia voz al compartirla y al mostrarse frente a otra persona, por eso la importancia de estas habilidades del facilitador, ya que dentro de la relación están puestos historias y anhelos profundos de las personas involucradas. Conocer, estudiar y desarrollar habilidades de comunicación es fundamental para quien se dedica a las relaciones humanas en cualquier contexto, ya que estas habilidades son necesarias para crear relaciones de ayuda y alcanzar los objetivos establecidos en el corto plazo. Con el fin de desarrollar y mantener relaciones interpersonales positivas es de vital importancia construir una comunicación eficaz (Soto, 2019, p. 84)

El reto de las personas dedicadas a la ayuda muchas veces radica en el ser, hacer conciencia de que la relación que se plantea es de una persona frente a otra, y antes de querer estar para otros es importante el conocimiento personal en la mayoría de áreas que puedan apoyar esa relación para el otro, la importancia es desarrollar

esas habilidades humanas, pulir de manera fina esas habilidades de comunicación sobre todo, que permitan que la experiencia generada sea siempre a favor del crecimiento y desarrollo del otro, aunque definitivamente las partes involucradas son favorecidas.

La teoría del cambio de la terapia y el cambio de la personalidad se fundamenta en la congruencia del facilitador en la relación con el cliente. Con respecto a este asunto, se resalta de manera particular “(...) que la experiencia inmediata del terapeuta debe ser correctamente simbolizada en su conciencia para que la terapia sea eficaz” (Roger, 2007, p. 51 cit en Soto, 2019, p.84), lo anterior acompañado por la experiencia de la consideración positiva incondicional y la comprensión empática. Abonando a esto último, García y Carretero (2017 cit en Soto, 2019, p.84) consideran necesario que el facilitador posea otras habilidades relacionadas directamente con la comunicación, entre ellas:

1. Mostrar atención haciendo uso del cuerpo para manifestar la importancia que le representa el mensaje del cliente
2. Escuchar, que conlleva la comprensión empática del mensaje, es decir, la comprensión cognitiva y emocional de su vivencia
3. Expresar la comprensión al otro, esto puede ser a través de alguna frase que permita a la otra persona comprenderse

Existen muchos tipos de relaciones, pero la que se busca en la facilitación es sumamente importante desde el desarrollo de habilidades y capacidades de la persona que facilita, así como el desarrollo de la relación que existe y se crea, la importancia de las condiciones que estas dos cosas al unirse pueden concebir, ya que lo que se pretende es propiciar ese espacio donde el otro se sienta libre de ser y a veces de dejar de ser, donde el otro pueda escucharse, pueda plantearse, posicionarse desde otra mirada, reaprender y resignificar situaciones, emociones y experiencias importantes en su vida, esa relación muchas veces es capaz de transformar la manera de ver la experiencia y eso genera aprendizaje y no es

cualquier cosa, y para ello existen condiciones que facilitan que todo esto pueda suceder en esa relación.

Condiciones para facilitar el aprendizaje significativo

Rogers (2014 cit en Soto, 2019, p.88), propone la presencia de condiciones que favorezcan el aprendizaje significativo, estas condiciones son:

- Contacto entre dos o más personas.
- Estado de incongruencia, vulnerabilidad o angustia por parte de quien participa en el proceso.
- Congruencia del facilitador
- Expresión del facilitador de consideración positiva incondicional.
- Muestra de comprensión empática hacia el marco de referencia del otro.
- Percepción del participante del proceso de la empatía y consideración positiva incondicional.

Lo antes mencionado nos lleva a una gran responsabilidad como facilitadora, un reto como persona, y un desafío dentro de este proceso donde se busca llevar a la acción y al cambio, y este impacta a la persona, pero también al entorno en este caso laboral donde está inmerso.

Revisión de trabajos en intervenciones en el tema de emociones y trabajadores

En las siguientes líneas se hará mención de lo que se encontró en los trabajos revisados en términos metodológicos, ya que, así como la mirada de las emociones puede ser vista desde muchos ejes, los métodos que se realizan dentro de las intervenciones pueden ser variados y distintos, dando como resultados cosas también muy ricas y llenas de particularidades y es importante también conocer ese camino que han seguido otras personas, saber qué les ha funcionado y porque siguieron tal o cual camino.

Uno de los trabajos revisados fue el de Soto (2019, p. 35) la cual utiliza el enfoque de la investigación acción para la resolución de problemas. En el sentido metodológico, recurre al taller ya que menciona que “representa una alternativa ideal de trabajo debido a su fuerte orientación hacia la construcción de un espacio en el cual se favorezca el desarrollo de experiencias que fomenten un aprendizaje significativo”.

Su selección de informantes se hizo través de una invitación a colaborar en identificación del problema de un proyecto de intervención. Se les comunicó también, que el proyecto se encuentra en una etapa inicial, y que el propósito que en esta se persigue es identificar un problema, así como las causas relacionadas con esta problemática. Una vez que el tipo de informantes a quienes se recurre fue seleccionado, se procedió a la realización de entrevistas para validar el problema de estudio, y en este caso, robustecer la propuesta inicial.

El trabajo de Familiar- Arteaga (2018) inició su marco metodológico con el uso de la metodología cualitativa la cual menciona se enfoca en eventos que acontecen en el ser humano y en el contexto social en el que se desenvuelven, por ello, incluye procedimientos no estructurados a priori, es decir, que se sobreponen a lo que se busca entender, lo cual es útil para el objetivo de la investigación que se realizó. El propósito de esta investigación fue descubrir la experiencia emocional de tres trabajadores de hotelería que dan servicio directo al cliente, en cuanto a las demandas laborales que viven, y la obligación de ofrecer un servicio emocional que aquí se denomina de calidad emocional, que es particularmente afectuoso a los huéspedes.

Para ello, utilizó dos métodos: el método el método fenomenológico-crítico de Dantas y Moreira (2009), y el método de estudio de caso. Además, se usó como recurso la entrevista fenomenológica de Dantas y Moreira (2009), y la versión en español del “Cuestionario para la Medición del Trabajo Emocional” (TREMO) realizada por Moreno-Jiménez, Gálvez y Gorrosa (2004 en Mababu, 2012, p. 231,) para medir la labor emocional”.

El método de estudio de caso se consideró como una herramienta para el logro de los objetivos aquí presentados. En el marco exploratorio, se consiguió un acercamiento entre las teorías existentes y la realidad del fenómeno, pero, además, en este estudio, se ha pretendido aportar conocimiento al campo de la psicoterapia, sobre todo, en lo que respecta a la experiencia emocional, la incongruencia, disonancia y el conflicto emocional.

Para Paulina Novelo (2018) su marco metodológico inicia con la metodología cualitativa ya que menciona se privilegia la realidad de cada persona y se trata de comprenderla tal y como es, lo cual resulta primordial para los propósitos del presente estudio. Es primordial explicitar que, en esta metodología, el investigador también juega un papel de relevancia, al reconocer su propia subjetividad, ya que a decir de Gómez (2002), esta perspectiva, reconoce que el investigador no es un simple observador, sino que su propio marco de referencia o manera de ver la realidad está siempre presente, desde la elección del objeto de estudio, hasta la manera de recoger e interpretar los datos, como es el caso del presente trabajo.

El trabajo de Casillas (2018) hace referencia a dos grandes pilares, por una parte, la investigación-acción, que menciona, “es abrir puertas al cambio, a la transformación de la práctica en la búsqueda de mejorar los procesos, y crear así, nuevas prácticas que proporcionen mejores resultados” y por otra parte menciona la etnografía, pero en particular al rol del etnógrafo y su interés, y menciona lo siguiente “al etnógrafo le interesa identificar porqué las personas hacen lo que hacen. Busca ver cómo se comportan, cómo interactúan” (Casillas, 2018, p. 27), para así poder plantear un método que le permitiera en su trabajo “definir el escenario de acercamiento a la realidad para así identificar una situación problema susceptible de intervención, es decir, a partir explorar, escuchar, observar y recordar cómo es que se dan las relaciones humanas dentro de las sucursales de una institución financiera, se ha podido detectar que existe una situación susceptible de cambios”.

Como se puede observar, uno de los métodos más recurrente es la investigación acción participativa, ya que no se busca solo hacer investigación, sino que se

pretende generar un cambio en las personas y que estas participen en su propio proceso. Por eso, se realiza un acercamiento a las necesidades de la población para saber acerca de su cultura, su comunicación, etc., para así posicionarse con unos ojos más respetuosos y amplios de la realidad del otro, centrándose en el desarrollo personal de la gente.

Después de observar los trabajos sobre intervención, sobresale la importancia de revisar lo que ha sucedido en su diseño por sus particularidades. Cuando se va a realizar un diseño de intervención es importante tomar en cuenta muchas cosas que a veces no previstos, pero sobre todo aquellos que pueden darse por sentado. En el tema de las intervenciones cada una debe estar muy apegada a las necesidades de la población y a su contexto, ya que, en este caso de trabajadores en organizaciones, en ocasiones no se permite llevar a cabo intervenciones porque significan tiempo y costo por persona o muchas otras veces no son la prioridad para algunas organizaciones.

En las intervenciones no hay recetas mágicas ni todo lo ya realizado es para todos, es por eso por lo que no es casualidad que los trabajos revisados recurran a entrevistas fenomenológicas, ya que de esta manera es más fácil el acercamiento de persona a persona y de manera individual para observar la experiencia.

Al llevar a cabo las intervenciones es preferible saber qué camino siguieron antes, saber cómo se han realizado esas intervenciones y qué resultados se han obtenido. Ese camino sirve de guía para el logro del objetivo del proyecto, tomando en cuenta que al llevarlo a la práctica se debe estar abierta a futuros ajustes y soluciones.

Metodología

En este apartado se desarrolla la estrategia metodológica para el plan de intervención, para el tema de *El reconocimiento de las emociones en los trabajadores para facilitar el bienestar laboral*. Asimismo, se describe el método de investigación acción participativa y el método fenomenológico, ambos son pilares

para este proyecto. También se explicitan las consideraciones éticas, la fundamentación de la técnica del taller, se menciona un poco acerca del contexto del COVID-19 y se fundamenta el análisis de datos.

La intervención desde el método de la investigación acción participativa

En este apartado se describe la importancia de recurrir a herramientas como la investigación acción participativa donde se propicie que la población a la que se quiere llegar, se involucre con el fin principal de conocer y crear condiciones y vínculos que los lleven a la acción y a la transformación; pero sobre todo establecer dinámicas en donde sea mucho más fácil recuperar el conocimiento que se genere, así como validar y hacer pertinente un ciclo de conocimiento direccionado a esa transformación. Cano (2012) menciona sobre la investigación acción participativa que:

Recurrimos a las técnicas que 'estimulan' la participación, pero la participación no se resuelve en un complejo de técnicas y de dinámicas. Las técnicas son instrumentos valiosos en cuanto facilitan la dinámica del proceso grupal, crean las condiciones para una producción de conocimiento, y ayudan a la emergencia de las contradicciones (p.47).

Dentro del Desarrollo Humano una propuesta de trabajo es la cultura organizacional que promueva entornos favorables al desarrollo de personas, grupos y la organización misma. Es prioridad explorar en el tema y generar un cambio de visión donde el ser humano sea visto como prioridad dentro de la organización, lo cual trae por añadidura beneficios a la organización.

En palabras de Gómez y Alatorre (2014), el intervenir es una práctica social concreta, con una intención específica, y su objetivo genérico es tomar parte en una situación, problema, dinámica o relación para favorecer algún tipo de transformación. Desde esta matriz, se considera que la evolución de la sociedad

tiene un sentido positivo y de mejora constante, por lo que es necesario transformarla para arribar a nuevos estadios, siempre mejores.

La importancia de atender el problema desde los ojos de quien lo vive, no solo es por la búsqueda de la pertinencia y del vínculo teoría-realidad, también es por la necesidad de sensibilizarnos ante los problemas del otro, ante otras realidades que aunque ajenas o cercanas se pueden encontrar distintos caminos a la transformación de realidades, desde una posición más genuina, más integra y más enriquecedora como lo menciona Pacheco (1993, p. 17): Promover el Desarrollo Humano implica crear, a nivel individual o colectivo, una relación fundada en:

- La autenticidad y transparencia en la cual sea posible vivenciar los propios sentimientos.
- La aceptación y valoración de la otra persona.
- La capacidad de ver a la otra persona y a su mundo tal como ella se ve.

Otro punto fundamental de las intervenciones es la metodología que proporciona la transformación de las relaciones interpersonales. Cano lo menciona que las metodologías y las técnicas ayudan a la planificación participativa, la sistematización de experiencias, la evaluación y el monitoreo, entre otras acciones.” (Cano, 2012, p.23)

Método fenomenológico

El método fenomenológico crítico, menciona Familiar-Arteaga (2018) se encuentra lo central del fenómeno y del mundo, esto debido a que cada individuo tiene una concepción propia del mundo que lo hace actuar como consecuencia, en su forma muy particular. El principal interés es conocer ese mundo que ya existe, pero en la mayor parte de sus facetas subjetivas que sean accesibles y también reconoce la subjetividad del facilitador que entrará en función de la percepción relativa del conocimiento, por lo que éste, nunca llega a ser absoluto.

De acuerdo con Moreira (2001) el método fenomenológico pretende conocer y comprender el fenómeno tal y como es experimentado por el sujeto que lo vive, por este motivo, por lo cual resulta pertinente para lograrlo. La manera de conocer la experiencia humana es a través de lo que se muestra, por ejemplo, las vivencias, sentimientos, percepciones, conocimientos y significados, que inciden en el desempeño personal, por lo tanto, el método fenomenológico se centra en el estudio de estas realidades vivenciales, mismo interés que en el presente trabajo.

En palabras de Novelo (2018), la vivencia surge de manera reactiva o corporal a partir del encuentro con uno mismo o con los demás, como un suceso previo a la reflexión. Una vez que el sujeto regresa a la vivencia, le asigna significados, aprendizajes y sentidos, entonces se convierte en experiencia; la experiencia constituye así, un conjunto de vivencias reflexionadas.

Consideraciones éticas

Se parte de recuperar la experiencia de las personas dentro de su espacio de trabajo, y de un contexto sociocultural para conocer cómo se viven cada uno de ellos. Esto implica un constante reconocimiento de la individualidad de quienes participan y de estar al cuidado de ellos tanto en el proceso de las sesiones del taller como de no dejar sus experiencias abiertas. Por ello es por lo que, se recurrió a las herramientas del ECP para que los participantes se sintieran atendidos, escuchados y validados. También se recurrió al consentimiento donde se informa a la población de las actividades llevadas a cabo, de la confidencialidad de sus datos y del uso académico de la información.

Fundamentación de la técnica del taller

En este caso la técnica utilizada es el taller, el cual según Cano (2012) hace mención de lo siguiente: “Un taller es también una sesión de entrenamiento o guía

de varios días de duración. Se enfatiza en la solución de problemas, capacitación, y requiere la participación de los asistentes” (p.32)

Sin embargo, retomando de nuevo a Cano (2012), sostiene que el taller es de algún modo un lugar en el que se trabaja, se crean obras, se comparten conocimientos, se esculpen nuevas formas, y se reparan barcos para emprender nuevos viajes (Cano, 2012, p.31)

De acuerdo con las líneas anteriores, el taller como técnica es versátil para compartir no solo conocimientos si no las propias experiencias, esculpir nuevas formas, pero sobre todo reparar y conocer quiénes son los participantes para estar dispuestos a seguir, a avanzar y encontrar esa tendencia que los lleva a nuevos y mejores puertos.

El contexto donde se llevó a cabo la intervención

Acerca de la organización. En este apartado se describe a la organización donde se realizó el taller como parte del plan de intervención. Se trata de una empresa enfocada en el sector servicios. Se dedica al sector financiero, tiene más de 25 años en el mercado. Cuenta con 308 sucursales en 28 estados del país. En el Área Metropolitana de Guadalajara hay 21 sucursales. La sucursal donde se llevó a cabo la intervención cuenta con 25 colaboradores.

Debido a que es preciso retomar el contexto para entender el sentir de los trabajadores, también resultó importante dar cuenta de la situación actual ocasionada por el COVID-19. Esto tuvo que ser considerado en la planeación del taller, debido a que por disposiciones gubernamentales y de la organización se redujeron los espacios y el número de personas en lugares cerrados. Asimismo, estaba la incertidumbre de realizar una intervención presencial, virtual o mixta.

La intervención dentro de una realidad con una nueva normalidad ante el COVID-19

Para llevar a cabo una intervención no solo es necesario conocer a la población mediante un mayor acercamiento, también es de suma importancia el contexto en

el que se encuentra. En este sentido, también se reconoce el contexto actual en el que se encuentra la población en el tema de salud pública en cuanto a la pandemia que durante este trabajo tuvo mucho peso en las personas implicadas, implicación en sus emociones y su bienestar y por su puesto en la organización en la que se realizó la intervención. En este caso, resulta necesario considerar al COVID-19 como parte del contexto en el cual se lleva a cabo la intervención, pues tiene implicaciones en las personas y en el entorno laboral.

La COVID-19 según la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2020) “es la enfermedad infecciosa causada por el coronavirus que se ha descubierto más recientemente. Tres de los principales métodos que se han seguido para detener su propagación han sido los siguientes: la cuarentena que en palabras de la OMS significa “restringir las actividades o separar a las personas que no están enfermas pero que pueden haber estado expuestas a la COVID-19” (OMS, 2020). Otro método ha sido el aislamiento el cual significa “separar a las personas que están enfermas con síntomas de COVID-19 y pueden ser contagiosas” (parr. 11) y por último el distanciamiento físico que significa estar físicamente separado. La Organización Mundial de la Salud (OMS, 2020) recomienda mantener una distancia de al menos un metro con los demás. Es una medida general que todas las personas deberían adoptar incluso si se encuentran bien y no han tenido una exposición conocida a la COVID-19.

A inicios del año 2020 el mundo tomó un rumbo distinto y por un momento se detuvo para transformar lo que era considerado como normal, poco a poco la realidad hecha se comenzó a transmutar, primero los países cerraron sus fronteras, las personas se resguardaron en sus casas y las instituciones y algunas organizaciones detuvieron parte de sus actividades

Dentro del ámbito laboral muchas organizaciones tuvieron que hacer lo humanamente posible para que la mayoría de sus empleados pudieran estar trabajando de manera virtual. Hablando del entorno más próximo, en el estado de Jalisco se han tomado varias acciones para que dentro de las organizaciones se

pueda seguir laborando con las medidas necesarias para contener el riesgo, como, por ejemplo:

- Trabajo desde casa para puestos administrativos o de oficina.
- Flexibilización de horarios para puestos con actividad móvil.
- Rediseño de turnos de trabajo para personal operativo.
- Adelantar días a cuenta de vacaciones, considerando a adultos mayores y mujeres embarazadas.

Medidas que son sumamente necesarias y oportunas para el logro de la no propagación de la enfermedad, sin embargo, hay labores o actividades de las personas o compromisos de las mismas instituciones que ocasiona que el tema de lo no presencial se complicara.

Algunas organizaciones volvieron mayormente a lo presencial, otras siguen utilizando el recurso virtual y algunos otros usan los dos de acuerdo con las necesidades que tengan, lo que sí es claro es que en cuanto a cómo actuar para seguir cumpliendo con las responsabilidades laborales las cosas hoy tienen más claridad y sobre todo con un poco más de herramientas para moderar el riesgo que se tiene inminentemente al convivir con más personas en tu día a día.

Esta pandemia no solo trajo cambios económicos, sociales o laborales, los cambios más profundos que se generaron fueron los cambios emocionales y psicológicos de las personas, porque aquí no hay una regla, no hay un protocolo a seguir para asegurarse 100% que no exista un peligro, sumado al distanciamiento que se debe tener por protección entre las personas, sumado a las pérdidas de empleos, existen hoy muchos problemas invisibles pero que todos impactan en la experiencia organísmica de las personas, estén donde estén y dentro del contexto en el que estén, pero así como hay nuevos problemas que enfrentar. También esto abre la posibilidad de descubrir nuevas formas de estar presente para el otro, de buscar estrategias para generar espacios donde se pueda hablar de todo lo que trajo emocional y psicológicamente esta nueva normalidad, un espacio seguro donde se pueda validar estas experiencias a las que nadie estaba preparado.

En esta aproximación y mirada de cerca a las personas en su contexto laboral, hoy más que nunca es oportuno este tiempo y este espacio para el reconocimiento de las emociones dentro de este pasaje que se vive. Hoy más que nunca es primordial ofrecer herramientas y soluciones para resignificar esta nueva normalidad (y más situaciones que se presentan) que, aunque no ha traído los mejores escenarios, si nos muestra realmente lo que se es capaz de hacer cuando de salir adelante se trata, de esas capacidades de agencia que se tienen para transformar los malos momentos en oportunidades de crecimiento.

Plan de intervención

En las siguientes líneas, se muestra el planteamiento de manera general, sobre la intervención que se realizó, qué propósito se quiere lograr en su implementación, a quién va dirigido y en qué entorno se planea realizar, en este caso específico el por qué es pertinente el acercamiento a los trabajadores para que ellos se puedan detener a observar su experiencia y sus emociones dentro del trabajo para poder resignificarla y encontrar su bienestar laboral.

Contenido temático

De acuerdo con los objetivos del proyecto se tomaron en cuenta los siguientes temas a desarrollar, todo esto abarcando un periodo de 20 horas, con máximo 6 personas. Cabe mencionar que estos temas se apegan a las necesidades detectadas en el acercamiento a la población a quienes se les realizaron entrevistas semiestructuradas para identificar sus necesidades sentidas.

- Autoconocimiento de mis necesidades (físicas, laborales, emocionales)
- ¿Qué son las emociones y para qué sirven?
- Comunicación y confianza
- Bienestar Laboral
- Motivación y sentido
- Sinergia y relaciones interpersonales

- Resignificación de la experiencia

La población: Hombres y mujeres que laboren dentro de empresas formales con 2 años mínimo de constituidas, entre 25 y 50 años, con disposición para atender mejoras personales y laborales, con al menos un año de laborar en la organización y tenga que equilibrar su vida profesional con las demás áreas significativas de su vida, sobre todo, validar su experiencia buscar un mayor desarrollo como individuo dentro y fuera de su ámbito laboral.

INVITACIÓN



Justificación

El entorno organizacional hoy en día es muy competitivo y enfocado al mercado y las destrezas que permitan a la organización monetizar hasta a su capital humano, es por eso que dentro de las organizaciones aún existen muchas áreas de

oportunidad para lograr observar de manera distinta a las personas que la conforman, verlas más allá y no solo como trabajadores o no solo por el resultado de su tarea sino como personas que buscan también su realización y trascendencia dentro de esa esfera laboral de su vida.

Al tener la oportunidad de establecer un acercamiento a las personas dentro de sus entornos laborales, se pudo observar que aún hay necesidades no atendidas de manera personal, que son importantes para las personas el poderlas trabajar en búsqueda de la resignificación de la experiencia y para mí en esas necesidades no cubiertas radica la justificación y la pertinencia de la intervención que se quiere llevar a cabo, buscando ambientes organizacionales sanos para las personas y como desventaja competitiva para las organizaciones, la búsqueda de mejores relaciones entre las personas y los jefes inmediatos, herramientas para manejar el estrés y poder favorecer su salud en su ambiente laboral.

Sobre todo, la importancia que tiene para las personas el conectarse con sus emociones, transmitirlas, y ser escuchados y validados dentro de su organización, y cómo esto también resulta beneficioso para el bienestar laboral. Hoy más que nunca muchas personas no están rindiendo en el trabajo, no se están sintiendo parte de la organización y no están teniendo las mejores relaciones en ese entorno donde se viven tanto tiempo. Por este motivo es importante generar espacios de confianza donde las personas puedan ser escuchados, escucharse y brindar herramientas que permitan la solución y acción hacia el cambio sobre todo de mirada, donde puedan darle un sentido distinto a lo que pueden vivir hoy, a lo que sienten hoy y les sea de provecho para ese bienestar en este sentido laboral.

Desde el Desarrollo Humano lo más significativo es promover la nueva mirada de las personas y el cambio de una realidad social, mostrar el poder que se tiene de recurrir a herramientas como la intervención participativa, la investigación acción participativa, en donde se propicie que la población a la que se quiere llegar, se involucre en su propia transformación con el fin principal de conocer y crear condiciones y vínculos que nos lleven a la acción y a la transformación; pero sobre todo establecer dinámicas en donde sea mucho más fácil recuperar conocimiento

que se dé y genere en esas dinámicas de intervención, para así validar y hacer pertinente esa misma intervención, generando un ciclo de conocimiento direccionado a esa transformación y a esa continua acción de evolución y cambio de las partes involucradas.

Fundamentación del análisis de datos

El análisis de datos es el momento en el que, partiendo de las palabras recabadas, de las ideas, muchas veces de las imágenes o de sonidos en el trabajo de campo en este caso la intervención y transcripciones de las mismas, se puede obtener información que permite ver más allá de lo evidente, permite abrir una puerta basada en los datos recabados, pero con una visión más amplia y compleja de eso que se estudia.

Al respecto, Cárcamo (2005) hace mención de lo siguiente: Max Weber como exponente del paradigma humanista, pone especial énfasis en el concepto de acción social. Concepto que implica que cualquier acto realizado por el o los individuos posee una "carga" de intencionalidad propia, lo que supone la presencia de elementos subjetivos internos en el actuar de los sujetos. Lo anterior deja ver cómo después de acercarnos a las narrativas de las personas, podemos entender qué es lo que piensan y lo que sienten.

Al analizarlos apoyados de la parte teórica de distintos autores, es posible observar esos elementos propios del actuar de los sujetos, esas cargas de intenciones reales que a simple vista son difícil de observar. Sin embargo, al analizar los datos obtenidos, se comienza a desdoblar eso que en este caso sucede en la experiencia de los trabajadores en sus espacios de trabajo pero que no es sencillo compartir, que no es conveniente para ellos o que es algo de lo que no son plenamente conscientes.

El análisis de datos cualitativos es un proceso y como todo proceso es un conjunto de fases en este caso son 3 las primordiales y están interrelacionadas: la reducción de datos que incluye edición, categorización, codificación, clasificación y la

presentación de datos; el análisis descriptivo, que permite elaborar conclusiones empíricas y descriptivas; y la interpretación, que establece conclusiones teóricas y explicativas (Cárcamo, 2005).

El método hermenéutico para el análisis de datos

El análisis de dato se apoyó en el método hermenéutico el cual permite la interpretación de los datos, más allá de lo que quien recibe la información puede creer. La hermenéutica permite mantener una visión más completa de la persona, de su experiencia y del contexto general que permita develar qué hay detrás de los datos recabados, qué es lo que hay debajo de las palabras, que hay más allá de la información que se reconoce, se hace consiente y se comparte (Cárcamo, 2005, p. 208).

Al hablar de hermenéutica es importante saber que entran en juego muchas variables, sin embargo, dos de las más importantes son la temporalidad y la totalidad de lo que se interpretará, parafraseando a Cárcamo (2005, p. 211), lo que hace primordialmente que las palabras y las frases cobren sentido siempre será su contexto.

Para lograr lo antes mencionado el hecho de encontrar esa interpretación apegada a la vivencia del otro, el análisis de datos se apoyó en las transcripciones, tomando en cuenta que el referente empírico está anclado a la experiencia de las personas. Las transcripciones facilitaron el análisis de datos al retomar esas frases, notas, palabras, demostraciones que permitieron generar una malla temática donde es importante identificar la vivencia, la teoría que apoye esos datos, los objetivos particulares y los objetivos generales del trabajo de intervención.

Manera de referirse a los participantes en el análisis de datos

Un punto importante que resaltar de este trabajo de investigación en el análisis de datos es que, para hacer referencia a las personas en las evidencias se estará usando como nomenclatura solo las iniciales del nombre y apellido de los participantes, seguida por la S de “sesión” y el año en el que se llevó a cabo el taller,

buscando siempre salvaguardar la privacidad de quienes participaron en la intervención, enseguida un ejemplo de lo mencionado: (A.P. sesión No. 3, 2021).

Relato natural de la intervención

En este capítulo se integra la intervención que tuvo lugar en una institución financiera, donde se retomaran evidencias de lo ocurrido y esto se compartirá mediante las bitácoras lo que sucedió en el taller realizado durante el semestre y así mostrar el impacto y desarrollo que este tuvo de manera personal tanto de la facilitadora como de las personas que lo integraron, describiendo de manera que conste cómo se vivió y qué experiencias quedaron como prueba de la intervención.

Desarrollo

Datos generales: El nombre del taller fue “La sabiduría de mis emociones”, con el propósito general de que los trabajadores reconocieran la manera en que viven sus emociones en el entorno laboral para darles un resignificado y que se facilite con ello su bienestar laboral, dirigido a personas que laboraran dentro de la empresa del sector financieros, para personas con puestos administrativos, de entre 25 y 50 años de edad, sexo indistinto, con disposición para atender mejoras personales y profesionales, con al menos un año de laborar en la organización y tenga intención de validar su experiencia en búsqueda de un mayor desarrollo como individuo dentro de la institución y para la empresa en la que trabajan.

Enseguida se comparte una breve descripción sobre las características generales que se fueron presentando por participante, al inicio del taller, durante el taller y al cierre de este, mencionando también y de manera general en qué etapa del proceso de convertirse en persona haciendo alusión al trabajo de Rogers, y saber en cual etapa podrían posicionarse cada persona que participo en el taller.

Tabla No. 3 Características generales de quienes participaron en el taller y su avance en el desarrollo del taller.

	INICIO	DESARROLLO	CIERRE
A.M. 45 años Femenino	Fue la participante a la que le fue más complicado participar y estar presente en el taller, por temas personales y laborales, desde la primera sesión me comentó que no quería hablar en público y en la segunda sesión tampoco abrió su cámara.	La carga laboral de los días de la tercer y cuarta sesión solo pudo asistir a la cuarta y ahí si participó abrió la cámara, podría parecer que volvió mucho más convencida.	De la quinta a la séptima sesión por temas de salud de su mamá y ya que a ella le dio covid no asistió, realmente considero que si hubiera participado hubiera sido una pieza importante en el equipo y en el desempeño, crecimiento y confianza de este, y también porque fuera del taller si hubo la confianza y ese espacio le hubiera servido mucho a nivel personal, sin embargo, las cosas no se dieron así y puedo decir que no llegué ni a la primera etapa del proceso de convertirse en persona.
L.M. 34 años Masculino	En las primeras sesiones hubo cierta resistencia de estar en el taller al ver que era tiempo que podría brindar a su familia, pero también desde el inicio mostraba cierto compromiso al ser de los primeros en	A partir de la tercera sesión nos compartía más sobre su experiencia, su vida personal y privada, dentro del grupo fue el primero en compartir su rueda de la conciencia, sin miedos, sin titubear y a partir de ese momento creo que se generó una relación distinta en el taller.	Solo faltó a la penúltima sesión por cuestión de salud de su esposa, pero en el cierre compartió que se llevaba el aprendizaje de ver hacia uno mismo, fue el que dijo de manera tan clara el objetivo que se buscaba con el trabajo de la rueda de la conciencia y definitivamente considero que puso en práctica esa conciencia de manera personal y dentro del grupo, consideraría que llegó a

	llegar y conectarse minutos antes.		la cuarta etapa ya que empieza a preocuparse por las contradicciones entre su experiencia y el sí mismo por una parte y al sentirse comprendido y escuchado pudo compartir sus sentimientos con libertad, tomo mayor responsabilidad y dentro de las dinámicas mostro flexibilidad en sus comentarios y crecimiento en el grupo.
I.G. 31 años Masculino	Desde la primera sesión mostró mucha empatía, apertura, sensibilidad, compromiso y considero que fue por la confianza que me tiene fuera del taller, abonó cosas profundas al grupo y mucho respeto a todos.	En el momento en donde se tocó el tema laboral más sensible que fue el económico, fue congruente al compartir su experiencia, no tuvo miedo ni resistencia de compartir desde su mirada cómo vivía esa situación y logró establecer mayor confianza en el grupo para esa apertura.	Puedo decir que llego a la quinta etapa, ya que puedo apreciar como expresa de manera libre sus sentimientos aunque aún sin sentir placer, y reconoce cada vez más esos sentimientos como propios, acepta su responsabilidad y mejoro mucho su comunicación interna y con los demás, sigue avanzando, expresa sus sentimientos en tiempo presente y de manera libre, puedo escucharlo como lleva la práctica y a su vida personal lo que podemos ver dentro del taller, se le ve poco miedo de experimentar nuevas emociones en el momento y el comenta en varias ocasiones que él era una persona que no hablaba de su vida o sus emociones que él iba al trabajo solo a eso y que el taller le ha permitido mostrar su parte humana y

			sensible, puedo ver cómo eso no solo lo favorece a él, favorece a todo el grupo al verlo como confiable.
CH.P. 35 años Femenino	Su participación desde la primera sesión fue muy positiva para el grupo y para ella, gracias a que fuera del taller hay confianza ella se abrió a compartir, comentaba que tenía miedo del grupo y sin embargo nunca dejó de compartir su experiencia en favor del desarrollo y crecimiento del grupo, aunque al inicio se sintió un poco vulnerable se pudo establecer un espacio donde ella sintiera que se respetaba, escuchada y sin juicios, que le permitió seguir en esa dinámica.	Comienza un proceso de terapia a la par del taller y comienza a observarse desde distintas aristas, puede ver no solo las emociones que vive en el tiempo presente, empieza a definir sus áreas de oportunidad, y qué tipo de acciones deberá hacer para que el cambio surja, se vive en una lucha interna donde ella siente que su corazón le gana a la razón y quiere por lo menos en el ámbito laboral encontrar ese equilibrio.	Puedo decir que es el proceso que pude percibir como más enriquecedor para mi persona, y para ella misma, no por el lugar al que llegó, sino porque dentro de todo lo que ella descubría de sí misma y el miedo de ese despertar que vivía podía compartir y regalar esa riqueza al grupo, a la experiencia colectiva y su compromiso sentí que muchas veces estaba por encima de todo. Agradezco su confianza, su compromiso con ella, pero también con el grupo y el taller, su trabajo personal puesto en favor de todos creo que avanzo mucho en su proceso interior y creció, aun no llega a la etapa sexta etapa, pero es alguien que acepta totalmente la responsabilidad de sus sentimientos y sobre todo el hecho de preocuparse por contribuir en ellos, mejoro totalmente su comunicación interna, pudo dar acomodo al tema de la frustración, de la aprensión, del miedo a que escucharan su voz y lo vive ahora

			también en su vida, sigue en el proceso de cambios y conciencia.
AN.P. 31 años Femenino	Desde el inicio del taller fue a quien más se le complicó estar presente ya que se cambió en esas fechas a sucursal, sin embargo, desde el inicio sentía su compromiso más que con el taller, con el grupo.	Fluyó mucho cuando le pudieron cuidar a su hija, compartió cosas importantes de su vida, pero le seguía siendo complicado llegar a tiempo a sesión.	Se perdió la quinta y la sexta sesión, su comentario fue, me hubiera encantado aprovechar más el taller, al escuchar a sus compañeros sobre sus aprendizajes y experiencia, sin embargo, siempre aportó cosas buenas al grupo, sobre todo esas ganas de pertenecer y seguir haciendo grupo.
CE 36 años Femenino	Desde el inicio fue la que mantuvo más hermetismo, no prendía su cámara y poco habló.	Desde la tercera sesión al hacer un ejercicio donde todos se dijeron sus virtudes y fortalezas siento que ella se abrió al grupo, comentando también que quería aprender trabajar en su seguridad para así poder hablar de sus emociones.	Falto a muchas sesiones, pero asistió a la sesión final, sin embargo, como lo comentaba en clase el taller no se terminaba nunca, y ella desde esa tercera sesión se posicionó de manera distinta en el grupo y en el espacio laboral, es mucho más abierta, bromista, alegre y definitivamente hay una confianza más profunda y eso fue notable.
AB 31 años Masculino	De la sesión 1 a la 2 hubo un cambio a positivo, al inicio no tan convencido, pero si hubo compromiso de su parte en	En la tercera sesión lo sentía resistente a fluir sin embargo al realizar la dinámica participó y cambio totalmente su actitud ahí creo que se generó un poco más de confianza con el grupo, la cuarta sesión, aunque	Al cierre del taller, aunque en la quinta sesión tuvimos un cierto roce, creo que en la sexta sesión recuperamos ese espacio de respeto y de confianza, aunque en el fondo con cierta

	estar y compartir.	no llegó, hizo un ejercicio con la rueda de la conciencia solo y me lo compartió en el trabajo.	resistencia de su parte, al final compartió al grupo que pudo conocer mejor la forma de cómo perciben las cosas los demás y como se hace prejuicios condicionando su forma de ver al otro, esto lo sensibilizó más para ser empático y me pareció un cierre precioso y que agradezco
F.J. 33 años Masculino	Aunque es la personalidad más bromista, de igual manera de la sesión 1 a la 2 hubo un respeto más claro hacia sus compañeros y su experiencia.	Fue el integrante del taller más empático con todos, más dispuesto a estar presente para los demás y decir cuando era necesario que los hacia más fuerte, una escucha activa y una manera tan amorosa de estar para los demás que abono a la confianza del grupo.	Aunque no asistió por motivos personales al cierre, en la sexta sesión pudo compartir algo sumamente personal de acuerdo a la rueda de la conciencia y sumado a eso compartimos todos un espacio de reconocimiento en donde él fue pieza particularmente importante con esa escucha y esa atención al detalle que tuvo dentro y fuera del taller, en el taller fue una de las personas que más sumó a la confianza aunque en el tema de auto conocerse si considero se quedó en la superficie aunque con ánimo de hacerlo, siento que nos faltó tiempo, que las bases quedaron asentadas, que si tenía intención pero pocas habilidades para voltearse a ver.
J.V. 46 años Masculino	Al inicio de taller solo asistió a la	Asistió también a la cuarta sesión, pero sin mucha información de	A partir de la quinta sesión pudo decir concretamente que le

	segunda sesión, se perdió el encuadre donde el mismo grupo estableció los acuerdos y se compartió la dinámica y tipo de comunicación y escucha que se pretendía dentro del taller, lo cual originó cierto ruido en el avance del dentro del taller.	cómo se estaba viviendo el taller y sin el compromiso de estar, daba consejos a los compañeros de taller, poco respetuoso con los espacios donde otros compartían y hasta ese momento me percaté del desfase que se generó el hecho de no aterrizar con los acuerdos y la dinámica que establecimos en las primeras sesiones que se perdió.	costaba mucho voltearse a ver, detenerse en su experiencia, fue con quien después tuve un percance de manera laboral y personal y esto para mí fue un antes y un después en muchos sentidos sin embargo él pudo concluir el taller hubo un aprendizaje en cuanto a la responsabilidad con él mismo, el compromiso con el grupo, pero dentro del taller considero que no se propició ninguna etapa del proceso aunque fuera definitivamente hubo avances en el hecho de pensar en él, de mostrar lo que le molestaba y decirlo, lo negativo detrás de esto y después del roce que tuvimos, considero que lo que lo movió para participar en el taller fue pensar que su jefe estaba involucrado y no las ganas de validarse y conocerse.
--	---	---	---

Fuente: elaboración propia.

Se hizo una invitación para los trabajadores del área administrativa de una institución financiera, se dejó a elección de quienes tuvieron a bien participar, el día y la hora en el que se realizaría el taller, se diseñaron 7 sesiones de 2 horas 30 minutos.

Participantes: tratando de exponer la evolución que se tuvo con cada persona y por otra parte en cuando a la dinámica grupal que tuvo lugar durante este taller se expresa lo siguiente: se puede percibir que a nivel grupal se pudo llegar a la

siguiente fase llamada resolución y cooperación. Barceló (2013) lo plasma de la siguiente manera “En este estadio las personas del grupo intentan solucionar la desestructuración y se inicia un proceso de comunicación, que, si bien se sitúa en la superficie, empieza a ser muy efectivo” (p. 112). A partir de esto se puede percibir que, si bien el grupo no iba de manera equilibrada cada individuo en su desarrollo, de manera general se pudo percibir mediante el paso de las sesiones, mayor respeto, empatía, cierta complicidad y fraternidad al darse cuenta de las similitudes y de esas partes que los unían al compartir no solo un espacio de trabajo, sino también ciertos gustos, valores, percepciones y formas de ver la vida.

Objetivo General

Que los trabajadores reconozcan la manera en que viven sus emociones en el entorno laboral para resignificarlas y facilitar con ello el bienestar laboral.

Objetivos Específicos

Que los trabajadores nombren y reconozcan las emociones que viven en el trabajo.

Que hagan consciente el reconocimiento de esas emociones para resignificar la experiencia y facilitar el bienestar laboral.

Sesión 1 integración del grupo y la importancia de la comunicación.

Objetivo específico: que los integrantes del grupo se conozcan entre sí, que se apropien del grupo, enmarcando el tipo de relación, acuerdos y comunicación que se pretende para generar confianza, empatía y una escucha desde el respeto al mundo del otro. La importancia de la comunicación (Como tema de apoyo y de acuerdo con la necesidad del grupo y tiempo)

- **Lo que sucedió:** Creo que los puntos en general se cumplieron, la bienvenida, estar para ellos al iniciar y saber cómo llegaban a la sesión, y al final la actividad y el video abonaron a poder dar claridad al tipo de relación que se pretende alcanzar, sin embargo el punto principal que era el establecer el grupo y generar

ese clima de confianza siento que no se logró, durante la mayor parte de la sesión la dinámica que se tiene en la oficina fue llevada a la sesión, y me refiero a con mucho “bullying” con usar la intimidad no para sumar o respetar al otro y al hablar de confianza se daba por hecho que ya existía sin embargo se podía ver en el grupo ese miedo al no querer compartir, cierta resistencia al hablar de cosas personales, o abrirse al grupo con sus percepciones y emociones, un par de compañeros me lo hicieron saber abiertamente días posteriores de la sesión.

Sesión 2 Rueda de la conciencia, sensaciones.

- **Objetivo específico:** Conocer las sensaciones físicas como parte de la experiencia
- **Lo que sucedió:** En la gran mayoría se cumplió, el programa como tal, sin embargo, puedo observar que yo me he quedado corta en el sentido de la facilitación por preocuparme precisamente por el programa o en el caso de la sesión pasada por el espacio de confianza, es importante en enfocarme en la relación y en la presencia que todos en la siguiente sesión, observarme con la intención de aproximarme más a la experiencia personal del otro y no solo la experiencia en la sesión.

Sesión 3: Interpretaciones y sentimientos (rueda de la conciencia)

- **Objetivo específico:** que las personas se puedan detener a reconocer sobre las interpretaciones que dan a su experiencia y explorar los sentimientos que más reconocen en sus vidas.
- **Lo que sucedió** La sesión 3 considero que, si cumplió satisfactoriamente lo programado, estuve mucho más atenta a lo que me decían y sobre todo a lo que no me decían. Pude acompañarlos un poco más y sobre todo más profundamente, me sentí ahora si volcada a ellos y sentí que sí pudieron llegar a crear un lazo entre lo que vimos y vivimos en la sesión con su vida y con el

trabajo, compartieron más experiencias personales y hasta posibles causas de como interpretan o no, en el tema de sentimientos todo fue fluir, aunque cada uno sentía miedo al final el sentimiento de gratitud entre todos estuvo por encima y me dejó un grato sabor de boca.

Sesión 4: Intención y reflexión ética

- **Objetivo específico:** compartir o poder acompañar a mis compañeros con respecto a la vivencia que tuvieron la semana pasada, si comparten atenderlos en la escucha y si es posible o nos da el tiempo, explorar cuales con nuestras intenciones y el papel que juega la reflexión ética, sobre todo en momentos donde necesitamos comunicar una necesidad o un sentimiento.

Lo que sucedió Esta ocasión considero que, aunque la presentación o planeación que hice la enfoqué al tema de comunicación no violenta al platicarlo con la profesora de la asignatura de Supervisión me quedó claro que era la oportunidad de acompañarlos en ese compartir de esta experiencia laboral donde se sintieron frustrados y con cierto nivel de desilusión, este punto si fue más que cumplido, me volqué totalmente al acompañamiento de cada experiencia que quisieron compartir, a cada área de la rueda de la conciencia hasta donde quisieron llegar y fue el proceso completo del compartir de 4 de mis compañeros, Se tuvo la expectativa de que no faltaran para la siguiente sesión y quisieran compartir, sino respetar el proceso personal de cada uno y hasta donde permita.

Sesión 5: Intención y reflexión ética

- **Objetivo específico:** compartir o poder acompañar a mis compañeros con respecto a la vivencia que tuvieron la semana pasada, si comparten atenderlos en la escucha y si es posible o nos da el tiempo, explorar cuales con nuestras intenciones y el papel que juega la reflexión ética, sobre todo en momentos donde necesitamos comunicar una necesidad o un sentimiento.
- **Lo que sucedió:** Esta sesión puedo decir que, si se cumplió lo programado en general, quiero decir que, con la mayoría de los asistentes, se pudo hacer

referencia a la importancia de la intención reflexión ética por encima del tipo de comunicación que pudiera existir.

Sesión 6: Decisión y acción (últimos temas de la rueda de la conciencia)

- **Objetivo específico:** Reconocer como es que tomo mis decisiones (que está involucrado de mi persona a cualquier nivel) y como este proceso de elección influye o no a llevarme a la acción (eso que finalmente hago) en mi vida diaria.
- **Lo que sucedió** Si se cumplió y gratamente, los compañeros que asistieron pudieron observar que los motiva para llevar la decisión a la acción y no solo con el ejemplo de la rueda de la conciencia, también fueron parte de una retroalimentación al compañero con respecto a las acciones que ven y que los motiva, se generó un diálogo donde compartieron las motivaciones que observan en el otro y que les reconocen como positivas y admirables.

Sesión 7: Cierre del taller

- **Objetivo específico:** compartir su vivencia, experiencia y aprendizajes dentro del taller.
- **Lo que sucedió:** Se cumplió y sobre todo los vi contentos con el hecho de estar en el taller, de conocerse más y conocer más a las personas con las que trabajan en el día a día, disfrutaron el detenerse en esos detalles que nunca habían tomado en cuenta de su experiencia, poder disfrutar de una manera diferente cuando se sienten enojados o felices, también comparten como reconocen que tienen mayor sensibilidad con la vida de sus compañeros y como lo ven más allá de eso, como personas, con una vida más allá completa y la cual respetan y validan más, escuche también como pueden comprometerse con un cambio para bien con ellos mismos y eso me dio mucha alegría.

D.E.A.S.: Hacer un recuento de las principales dificultades, errores, aciertos y sugerencias. Concluir con las ideas que conviene tomar en cuenta para futuros

talleres.



Aciertos

Un acierto gigante fue **confiar en mí** y en lo que ya había trabajado en el diseño, para solo concentrarme en como entregárselos en la sesión y acompañarlos un poco más cerquita que la sesión pasada.

Disfrutar del grupo y confiar en ellos y en que podrían dar retro al compañero, fue algo que se dio de una forma natural y positiva.

Darles el tiempo a cada uno en esa reflexión y práctica de la rueda, ir paso a paso fue pesado pero súper enriquecedor, no ir de prisa pero si con conciencia y encaminar todo a esa autoexploración de sus experiencias, a esa importancia de lo que comparten en el grupo.

Estar relajada en el hecho de quien ingresa a tiempo y quien no, respete los tiempos de las personas que han llegado muy puntuales las 5 sesiones, eso aunque si me fui rápido en la sesión, los que estuvieron desde el principio creo que si lo vieron bien.

Me relaje totalmente después del inconveniente que viví en la semana y me enfoqué en tomar como regalos todas las retroalimentaciones del taller y de todo lo que sucedió.

Dentro de todo lo que sucedió en la primer sesión, el que se saliera una de mis compañeras antes de iniciar el video y no poderla atender me dejó intranquila, sin embargo el hablar con ella después de la sesión fue algo que sentí necesario para ambas y que me permitió seguir estando en un acompañamiento con ella aunque con el grupo no se sintiera cómoda en esta primer sesión pero saber que aún tenía esa confianza me generó tranquilidad.

Considero un acierto el hecho de ir más despacio en la rueda de la conciencia, ya que si pudieron y yo también pude, saborear mucho más la sesión las experiencias compartidas, fue un gran avance de la sesión pasada a esta en cuanto al clima d confianza y la apertura de todos.

Sugerencias

Si tener el diseño de dos actividades para cada sesión y una más dinámica que la otra, creo que reaccionaron de una mejor manera cuando son dinámicas o más fáciles de realizar o que resultan menos amenazantes, la siguiente sesión, tratare de tener mejor comprensión y mayor empatía.

Disfrutar y confiar en el trabajo que realizo antes de la sesión y soltarme

Poner el foco de atención en sus experiencias, considero que en estas dos sesiones aún seguía muy preocupada por el espacio de confianza y sobre todo porque se sintieran cómodos, pero creo que en la siguiente sesión mi reto es volcarme empáticamente al otro sin sentir tantas distracciones.

Ir paso a paso con las actividades, reforzar o resignificar lo que se tiene entendido por confianza en el grupo de trabajo, llevar al grupo por escrito los acuerdos a los que se llegó y aclarar dudas con el consentimiento para mayor tranquilidad del grupo en la confidencialidad y uso de datos.

Dar intermedio para que el grupo descanse y yo también pueda asimilar lo que sucede en la sesión.

Poner atención a la continuidad de quien asiste y quien no para que no se pierda el contexto en mí de la evolución del otro ni en el otro de la evolución del taller..

Diario de campo

a. Relato descriptivo de todas las sesiones

Relato descriptivo sesión 1

En esta sesión se dio la bienvenida, se establecieron los acuerdos, se estableció el tipo de dinámica que se constituiría en este espacio, explicarles que este espacio era para nosotros, que esperan y que no esperan de este taller, escucharlos también como llegaron de su día, vi caras confundidas, se llevaban paralelamente mi taller con las bromas dentro del mismo, sin tomar enserio este espacio, compañeros confundidos, algunos con un espacio no en solitario, pero conforme avanzamos hacia los acuerdos se pudo llegar a un lugar más estable y seguro para el grupo y para mí haciendo énfasis en no permitir burlas ni hacer uso indebido de la información que se diga y genere en el grupo, en cuanto a la dinámica, considero que al ser la primer sesión fue un tanto amenazante, hice varios grupos en duplas, para que una escuchara y el otro hablara durante 3 min, aprox. Y durante el ejercicio note cierta resistencia en varios compañeros, ya que no sabían si decir algo personal, alguien pregunto si tenía que ser una situación real, considero que para la primera sesión debió ser una actividad más ligera, casi natural para empezar a conocernos de otra manera.

Relato descriptivo sesión 2

Esta sesión contó con 6 participantes, iniciamos como quedamos desde la sesión pasada con diez minutos de espera para las personas que tuvieran problemas con el tráfico al regresar a sus casas. Comenzamos con la bienvenida, saber cómo estaban, dos compañeros tuvieron problemas con su internet y no se pudieron conectar y otra compañera no asistió por un problema personal, seguimos con una meditación en donde pudieran escuchar como llegaban a nivel de sensaciones corporales, en la cual la mayoría si participó, la mayoría cerró sus ojos y pude ver como estaban llevando el ejercicio, que en esta ocasión fue con más apertura, la mayoría participando, sin risas y con cierto respeto, al finalizar hablé un poco de la

rueda de la conciencia, hice una actividad con una naranja la cual tenían que oler, pelar, comer y vivir una experiencia sensorial al hacerlo con los ojos cerrados, la mayoría compartió su experiencia y como se vivió.

Después otro pequeño ejercicio con ejemplos de momento buenos y malos y que experiencia sensorial habían tenido, en este caso me pareció complicado que solo señalaran sensaciones corporales particulares o específicas, ya que la mayoría o por lo menos tres compañeros cuando hablaban de lo que sintieron era una sensación en general, pero aun así compartieron y al finalizar con un escrito llamado “yo soy yo” de Virginia Satir, creo que pudo quedar más claro el hecho de hacernos conscientes de la importancia a cada parte que conforma un todo que somos y lo que pudieron compartir al final fue valioso y especial para cada uno, aunque mencionaron que estaba ya dicho todo en la lectura, retomo lo que comentó, una compañera, que no hay que decir solo que hay que aprender a canalizar lo que somos y enfocarlo hacia dónde queremos llegar y creo **que ahí radicó lo más bonito de la sesión en la responsabilidad de cada uno de la experiencia propia.**

Relato descriptivo sesión 3

Esta sesión se contó con 8 participantes, iniciamos a las 7:10 p.m. comenzamos con la bienvenida, saber cómo estaban, y como la clase pasada habían faltado varios, les pedí a un par de compañeros que nos platicaran lo que había sucedido en la sesión anterior. Seguimos con una meditación en donde pudieran escuchar se sentían, solo una de las personas que faltaron la sesión pasada CE. Estaba riéndose sin cerrar los ojos o sin estar, pero poco a poco al ver a todos concentrados, se enfocó en la actividad, continúe con los siguientes puntos de la rueda de la conciencia que eran interpretación y sentimientos, primero puse un video, lo pare en determinado momento y escuché las versiones que cada uno me daba, sin ponerse de acuerdo las mujeres se guiaron por lo que sintieron y compartieron su interpretación que era que a ella le gustó el chavo del video, por otra parte el sexo masculino del grupo tenía claro que ella estaba molesta con él y

en esa distinción de percepción según el sexo tuvimos la oportunidad de hacer esas distinciones, de que es lo que vemos y ponderamos al interpretar y que el sexo claro que también influye en como interpretamos la realidad.

En esta sesión es la primera vez que nos vamos a un receso de 10 minutos, y en la segunda parte tocamos el tema de sentimientos, el cual fue con una actividad en donde todos los compañeros decían tres características positivas de los demás compañeros, esto generó apertura, quitó miedos y replanteó una confianza mucho más sana y sostenible, donde pueden dejar de cuidarse un poquito del otro para abrirse a la propia experiencia y a la de los demás, el cierre donde todos decían como quedaban y ver sus sonrisas fue sumamente valioso para mi proceso personal, sé que hubo un impacto positivo de manera individual y grupal.

Relato descriptivo sesión 4

Esta sesión se contó con 6 participantes, iniciamos a las 7:15 p.m. comenzamos con la bienvenida, meditación y preguntándoles cómo estaban, sobre todo saber cómo se sentían con respecto a lo que vivieron la semana pasada o alguna experiencia que nos quisieran compartir para empezar a poner practica la rueda de la conciencia.

En esta sesión no tuvimos receso, fue la sesión más pesada, con eso quiero decir más cargada de información o de preguntas sobre el proceso que vivimos en cada experiencia y el de realizar la rueda de la conciencia y poder trasladar la experiencia a esa manera distinta de digerirla y que no habían vivido, me pude percatar de eso al ver que si se dificultaba el llenado de la rueda.

Relato descriptivo sesión 5

En esta sesión se contó con 6 participantes, iniciamos a las 7:15 p.m. comenzamos con la bienvenida, meditación y preguntándoles cómo estaban, seguimos con la continuación de la rueda de la conciencia y en este segmento vimos intenciones y

reflexión ética, poniendo como recurso la comunicación no violenta y como cada uno de nosotros podemos decidir a partir de ello que nos acerca más a lograr lo que queremos lo que más nos acerca a la relación que queremos con el otro, que nos acerca a esa comunicación idónea para mostrar nuestras emociones, necesidades y hacerlo mejor, en esta sesión creo que fue donde la mayoría pudo poner en su propia experiencia lo visto en la sesión, pudieron generar distinciones en los estilos de comunicación y como existió un roce con uno de mis compañeros considero que eso dio oportunidad también de hacerme responsable de mí y de mi propia intención y reflexión ética, que fue el tema central de la sesión, al final creo que fue una sesión de mucha participación, de dejar claro que es posible decir de manera clara nuestra experiencia y aunque me saco de mi zona cómoda, el grupo y yo junto con ellos crecimos mucho.

Relato descriptivo sesión 6

En esta sesión se contó con 3 participantes, iniciamos a las 7:15 p.m. comenzamos con la bienvenida, meditación y preguntándoles cómo estaban, continuamos con los últimos dos puntos de la rueda de la conciencia que son decisión y acción.

Durante la sesión antes de entrar al tema de decisión acción fue la primera vez que les pregunte que se imaginaban del tema, que creían que pudiera ayudar en su vida y siento que eso despertó en ellos un poco esas ganas de entender o de aterrizar para su vida el tema de la sesión, escuchamos un relato con moraleja y también los involucre, al iniciar la actividad del llenado de la rueda de la conciencia los acompañe en sus dudas y al final de completar la rueda de la conciencia hubo oportunidad no solo de que yo hiciera ese acompañamiento sino que fue la primera vez que ellos hablaron de la experiencia de sus otros compañeros que se encontraban en la sesión y definitivamente fue muy enriquecedor que eso sucediera ya que puedo ver cómo fueron empáticos, sensibles al otro, sin miedo a acercarse a la vida personal y con mucho respeto del otro, fue muy reconfortante poder vivir eso en el grupo.

Relato descriptivo sesión 7

Esta fue la última sesión y me la disfruté desde que estaba eligiendo que llevarles para hacer un brindis virtual, ver sus caras felices cuando les entregué y les comenté que en el cierre tendríamos un brindis y agradecimiento y bueno, se inició a las 7 aunque terminaron de llegar a las 7:18, participaron en esta ocasión 6 de los 9 participantes por temas mayormente de salud.

Durante la sesión fue posible que compartieran de manera personal qué se pudieron llevar del taller, como se vivieron y como se sintieron, al final pudimos brindar por ser el grupo que somos dentro y fuera de las sesiones que es lo más importante, poder llevar un poquito de esas maneras distintas de estar para el otro con más empatía.

b. Emociones vividas

Conflictuada, contenta, con ganas de llorar, emocionada, con un nudo en la garganta, pero en general me sentía bien, conforme avanzaba el grupo tuve que ser flexible, tuve que escuchar la dinámica del grupo, tuve que ajustar mis expectativas para compaginarlas con la realidad del grupo.

Me sentí mucho más tranquila que la sesión pasada, seguí mucho más las pautas diseñadas, no me ganó tanto los nervios y eso me permitió acompañar un poco más al grupo, **me sentí un poco más vista por mí**, mas contenta de estar presente, pensaba en que cada sesión aunque sea una aportación humilde hacerla con todo lo que soy y ese cambio de expectativa creo que me ayudó para vivirme, vivir y plantear de manera diferente la sesión.

El día de la sesión me quedé sumamente contenta, entusiasmada, creo que fue un espacio del que sí se apropiaron, un espacio de mucha energía positiva para el grupo, un espacio donde pudimos ser nosotros para el otro, creo que fue un regalo esta sesión para todos como grupo y me siento muy bien de ser parte de esto me siento muy feliz, muy unida a ellos y por encima de todo muy agradecida por compartir, por estar y por el compromiso que hoy se generó unos con otros.

Tensión al ver cámaras apagadas y ausencias, pero pude preguntarles los motivos y eso me dio tranquilidad, **espero realmente entender que no todo depende de mí**, la confianza continúa y eso es lo que aún me da muchos ánimos y ganas para la siguiente sesión.

Triste por una parte del grupo que no ha asistido a las sesiones regularmente o llegan tarde y se pierden el contexto completo de la rueda de la conciencia, y satisfecha e ilusionada, por el avance que veo en los compañeros comprometidos en el taller y en su autoconocimiento

Alegría, paz,
nostalgia,
orgullo,
conmoción,
agradecimiento.

c. Hacer un recuento de las principales reflexiones que se hicieron a lo largo del taller.

Mi principal reflexión sobre este taller es la importancia de encontrar equilibrio entre lo que espero que ocurra, con lo que sucede para así estar más tranquila y poder entregar al grupo mejores herramientas que propicien mi encuentro con ellos, en lugar de enfocarme en el nerviosismo o en la angustia que a veces sentía frente al grupo, como se compartió en la última clase de supervisión, sentar a mi miedo a un lado de mí y decirle puedo hacerlo, acompáñame y poder reflejar, empatizar y estar presente sin tantas cosas en la cabeza que siento que me limitan a estar para el otro.

La importancia de poder confiar en el otro para mostrarnos y para poder recibir la experiencia del otro, la importancia de no interpretar sino sentir y puedo observar el poder del todo, como todos abonaron a que la sesión fuera una grata experiencia para todos y poder replicarlo un día después en el ámbito laboral de nuestro día a día.

Mi principal reflexión en esta sesión dos es que debo estar vacía de mis prejuicios, de mis preconcepciones, de mis afanes, de mis aspiraciones para llenarme de lo que la sesión me dé, para llenarme de lo que el grupo me dé y pueda despertar y crecer a su ritmo, no al ritmo que yo quiera.

Ver cómo el grupo se hace dueño del espacio y ver cómo mis compañeros fueron respetuosos con el otro al interactuar y hablar de la experiencia del otro, me quedé sorprendida gratamente, pero sobre todo agradecida, porque todos los que participaron demostraron que no solo se han escuchado dentro de la sesión sino en el ámbito laboral, mencionaron cosas de hace meses el uno del otro, momentos importantes de la vida personal y valoraron la esencia del otro, de verdad fue un tesoro de momento.

Me reconozco a mí la entereza y uso esa palabra en el sentido de seguir y seguir pese y gracias a todo, me siento más completa y en esta reflexión hablo en primera persona porque por avanzar en el taller y ver al otro me olvide de mí y hasta la última

sesión me escuche más, me abrace más que lo necesitaba y hoy reconozco la importancia de validarme para compartir mucho más desde el amor y dar pasos más firmes.

Narra cómo fue tu papel como facilitador

a. ¿Cuáles son las habilidades y actitudes que lograste desarrollar y poner en práctica?

A pesar de que, a lo largo de la preparación para llegar a la realización del taller, sentía confianza en el hecho de clarificar, parafrasear y reflejar, al llevar a cabo el taller, el recurso que descubro más utilice es la síntesis, creo que por ser el que me permite escuchar más, me permite tratar de entender mejor al grupo, y fue la habilidad a la que más recurrí y en la que más me sentí cómoda.

Algo que tengo que mejorar, aunque me pude percatar de mis avances conforme pasaron las sesiones y que considero que también el mismo grupo me va permitiendo y yo también, es la congruencia y la importancia de la autenticidad y la transparencia como condiciones necesarias para el facilitador y para que se logre esa relación que permita realmente ese desarrollo en lo personal y como facilitador, es para mí la base para poder reflejar desde un lugar sano lo que uno percibe del otro.

La terapia centrada en el cliente evolucionó de la “no directividad” a lo “experiencial” y esto posibilitó que el terapeuta pudiera introducir en el contexto terapeutico al de de su propio marco de referencia, mientras siguiera volviendo al camino experiencial del cliente (Gendlin, 1970). Por tanto fue este el contexto en el que se aceptaron las intervenciones auto-expresivas (Lietaer, 1997, p. 35).

En este sentido el poder expresar y compartir lo que se puede ganar al facilitar a un grupo y poder ponerlo en favor de la experiencia de todos es algo sumamente

enriquecedor, y a continuación, se muestra una evidencia que ilustra lo anterior.

Facilitadora: muchas gracias I.m. muchísimas gracias, y yo ahorita estoy como ...

L.M. no pues gracias por darnos la oportunidad de conocer esta parte que no conocíamos, de voltearnos a ver y aprender a expresarnos de una mejor manera, y que nos sirve a todo como grupo, para seguir fortaleciendo la confianza y la relaciones con cada uno.

Facilitadora: muchas gracias I.m. muchísimas gracias, y yo ahorita estoy como retomando todo, porque sé que es nuestra quinta sesión, pero muchas gracias por esto que dices, porque me pongo un poquito sincera, en la primer sesión que comentaste que es un tiempo que puede ser para mi familia para mis hijas y si es un tiempo muy valioso, y te agradezco que hoy me compartas pues que tiene ya un poquito de sentido, este autoconocimiento ya tiene una utilidad para ti y un sabor diferente y para mí eso vale oro, te quiero agradecer porque pues es una, yo con ustedes estoy agradecida y también siento no una responsabilidad pero si esas ganas de retribuir su tiempo que su tiempo vale y que siempre se lleven algo de aquí así que muchas gracias

L.M. no de nada, esperamos los dogos mañana, (risas)

Otro punto que creo que desarrollé aunque también me falta tiempo de vivirla dentro de la facilitación es la empatía, que es ese puente hacia el mundo que es la otra persona, y la importancia de conocer herramientas para delimitar quienes somos y cuál es el mundo del otro para que esta empatía sea genuina y libre de mi mundo, más llena de mi presencia en disposición a la experiencia del otro, que en la teoría me resultaba clara, sin embargo al vivirme dentro de la intervención, es fácil también dejar de verme, y dejar que esa congruencia en mi haga que pierda esa empatía en el otro.

Nos sentimos reafirmados en nuestra propia existencia como personas

autónomas y valiosas en posesión de nuestra propia identidad: el terapeuta empático reafirma al cliente en su derecho a existir. Cada ser humano siente la necesidad de que los demás reafirmen su existencia. El reconocimiento de otra persona es la base del desarrollo de la propia identidad (Vanaerschot, 1997, p. 53).

Reconocer al otro con ese respeto, con esa claridad de la dignidad de lo ajeno a mí que se genera con la empatía es una herramienta que se trabaja todos los días, que debe sacarte de la zona cómoda en la que muchas veces se convierten mis creencias, para que no se conviertan en juicios, para que mis ideas y valores no se vuelvan limitantes para diseñar ese puente hacia la existencia del otro, al final ambos nos reconocemos en el otro, y esa empatía nos hace más humanos, más próximos y más completos.

Facilitadora: claro, te escucho como que, si tu motor fue el amor, sin embargo, detrás de cada acción que concretaste si había una reflexión tuya no, como lo dijimos hace ratito, no te fuiste a lo loco

F.J. Y sabía que podía, sabía que no era pues un inútil por decir

Facilitadora: confianza en ti mismo

F.J. si, confianza en mí mismo si es correcto

Facilitadora: qué bonito, y lo importante de descubrir esto es que a lo mejor en las decisiones que tomas partes del amor, pero también te sientes capas de esas acciones y vas respaldado de esas reflexiones tuyas

¿Cuáles son las habilidades y actitudes que te falta desarrollar? Fundamenta y cita viñeta que evidencie.

Creo que la aceptación incondicional es para mí la actitud más compleja de llevarla a cabo en la realidad, hay cosas que chocaran con mi modelo de mundo y a veces mi implicación no me dejara por unos minutos verme como espectadora de ese relación que debo cuidar, sin embargo creo que si avanzo en esta habilidad es

cuando realmente se da la relación, se dan los cambios y se da la verdadera razón de la intervención, generar ese vínculo de respeto, ese espacio de confianza donde nada me turbe, donde el otro sea el atardecer que quiera y pueda ser y yo solo lo admire y lo disfruté.

b) Tu estilo de facilitación: describe tu estilo de facilitación.

Puedo entender aquello que está siendo difícil para la persona, puedo empatizar y transformarlo de una manera que pueda suavizar ese momento difícil, considero que tengo un gran compromiso con el grupo y con su desarrollo y no solo dentro de las sesiones, me siento cercana, sensible al otro, trato de ser cautelosa cuando el tema es profundo y muy íntimo, cuido y valoro mucho la experiencia del otro. ¿Qué retos como facilitador/a identificas? Aprender a conocerme mejor dentro de los grupos, durante esta intervención, entender que puedo tener un rol específico y ser mucho más cautelosa en futuros talleres, para que no resulte un problema para el avance personal y del grupo por ese rol que pueda tener, el reto de dominar mis expectativas, de siempre estar en pro de la flexibilidad, de poner las necesidades del grupo antes que algún afán que nazca de mí, el mayor reto hoy por hoy es trabajar día a día en la aceptación incondicional, no solo para futuras intervenciones, sino para que en algún momento sea parte de la que soy, ya que me parece la manera más amorosa de vivirme y de vivir al otro.

Conclusión

¿Qué es intervenir?

Intervenir es poder acercarte de manera particular, a una o varias necesidades sociales para poder tener injerencia en el cambio o transformación del grupo al que se acerque y se pueda hacer partícipe tanto del problema como de las soluciones.

toda actividad profesional consciente, organizada, planificada y dirigida a actuar sobre una realidad social para estudiarla, analizarla, modificarla y cambiarla en la consecución de una mejora positiva", y no un hacer por hacer (Fantova,2005, p.32).

Desde el Desarrollo Humano es la responsabilidad que tengo de dar respuesta al llamado de la relación al otro, un proceso de desarrollo que surge del encuentro significativo, de la apertura a ser tocado existencialmente por la realidad de otra persona, construyendo un encuentro basado en la autenticidad, la comprensión.

La importancia de tener una mirada metodológica es sumamente importante en cuanto a esa detección de necesidades, sin embargo, para mí, intervenir es justo escuchar la necesidad que no se encuentra en los libros, ni con estrategias, sino con la vivencia que te regalan las personas en la relación, generada en ese espacio, intervenir es aproximarme a lo que está detrás de esas necesidades, las razones más profundas por las que se mueven de determinada manera o hacia un determinado lugar.

Considero que para que realmente pueda ser una intervención, claro que el esfuerzo de ambas partes de vital es necesario para que surja esa relación, es lo que legitima que se obtenga esa relación de crecimiento para ambas partes involucradas en la misma, el convencimiento de que, en esa intervención, por algún motivo va a cambiar o cambiarme en cierto ámbito la realidad, es lo que permite avanzar a esa mejor versión, a ese potenciar de los recursos.

¿Qué es supervisar?

Para mí la supervisión es la oportunidad más próxima de reajustar, reinventar, rencausar y aprender por el camino corto sobre mis errores, áreas de oportunidad y momentos más vulnerables, es un espacio donde me construyo de una manera más amorosa, más rica, más consciente y dirigida al crecimiento, donde también encuentro que son espejos y son lámparas que me permiten mirar esos espacios donde sola no alcanzo a ver y que a la vez me veo en sus procesos también y aprendo de esos caminos que ellos pisan.

La intervención es un asunto que toca vidas y realidades, es por eso por lo que la supervisión se convierte en esa validación del proceso, es la manera de profesionalizar la labor y los resultados, creo que es un asunto vital para generar y aproximarnos a ese paso a la acción que se espera, es la pieza angular que hace que los errores se conviertan en áreas de oportunidad y las intervenciones en procesos formales que pueden tocar de distintas maneras la vida y la intimidad de las personas.

Cuando se vive la facilitación en primera persona, es complicado en ocasiones verte desde lejos, ver la experiencia de una manera objetiva y lo más apegada a una realidad que propicie el crecimiento, es por eso que la supervisión tiene un peso fundamental pero sobre todo una contención invaluable para quien se vive como facilitador, la validación de la experiencia y de la persona más allá de ser facilitador es gratificante y constructivo, no veo una mejor manera de poder estar para otros en completud sin ese acompañamiento que se genera en la supervisión.

Resultados

Después de recopilar la información que surgió de la intervención, se hizo una recuperación, análisis e interpretación de datos con apego a las vivencias de los participantes. A continuación, se presenta el análisis de datos recopilados a lo largo del taller titulado “La sabiduría de mis emociones”, dirigido a 9 trabajadores administrativos de una institución financiera, el cual se llevó a cabo en el periodo de marzo a abril del 2021 de manera virtual vía Zoom. Los datos se muestran a continuación en cuatro categorías a través de las cuales se plasman las experiencias y se retoman los aprendizajes que se hicieron presentes.

Tabla No. 4 Categorías y subcategorías como resultado del análisis de datos

Categorías	Subcategorías
Categoría 1 ¿Soy máquina o persona? El olvido de las necesidades y de las emociones de sí mismo	1.1. La despersonalización propia en los espacios de trabajo 1.2. Mi trabajo antes que yo
Categoría 2 El bienestar laboral comienza con el reconocimiento de la propia persona.	2.1. Conciencia y reflexión en la propia experiencia, camino hacia el bienestar 2.2. Comunicación y honestidad, pilares para generar vínculos reales entre personas en los espacios de trabajo
Categoría 3 La resignificación emocional en los trabajadores, el regreso a la persona.	3.1. Reconociendo la sabiduría de mis emociones y su localización: soy y siento 3.2. resignificación de mis emociones
Categoría 4 Alternativas para crear espacios de trabajo humanizados	4.1. El dinero es importante, pero el salario emocional me hace sentir persona 4.2. Organizaciones que generan valor y compromiso, ven y escuchan a las personas

Fuente: elaboración propia

CATEGORÍA 1 ¿Soy máquina o persona? El olvido de las necesidades y de las emociones de sí mismo

Esta categoría se centra en cómo las personas que participaron en el taller se ven y se viven dentro de sus espacios de trabajo, y en este caso omiten o hasta olvidan sus propias necesidades y emociones, cómo viven dentro de los contextos laborales la sobrecarga de trabajo, el estrés y los objetivos por encima de su reconocimiento como persona, viéndose primero como trabajador antes de verse y validarse como la persona que son. Muchas veces la persona no se permite vivir sus emociones ni su bienestar en el contexto de trabajo, normalizando el estrés, llevándose a sus propios límites, físicos, mentales y emocionales, sin incorporar como parte de su vida esa reflexión y compromiso en su propio bienestar, asumiéndose más como máquina que como persona.

A lo largo de la intervención y desde la mirada del Desarrollo Humano, se pudo observar a través de los diálogos grupales e individuales la manera en que cada integrante con sus particularidades observa su propia experiencia, reconoce sus emociones, se hace consciente de su persona y de la importancia que le da o no, a su bienestar integral, y cómo el compartir esas distintas visiones hacen que se tenga una mayor comprensión, empatía y aceptación de la experiencia propia y la ajena, un mayor sentido de relaciones.

En esta categoría se parte de la experiencia puesta en favor del grupo, como recurso para reconocer cómo se viven dentro de sus espacios de trabajo y cómo se viven como personas, cómo esa conciencia se puede retomar en búsqueda del bienestar laboral y de acercarnos a una tendencia actualizante, a una tendencia a estar y vivirnos mejor en cualquier esfera en la que nos desarrollemos. Esta categoría además de mostrar el olvido del trabajador como persona, también da cuenta del contexto donde la organización facilita estos procesos de despersonalización, en el marco de una sociedad cada vez más individualista y competitiva.

Esta categoría contempla 2 subcategorías:

1.1. La despersonalización propia en los espacios de trabajo

1.2. Mi trabajo antes que yo

1.1. La despersonalización propia en los espacios de trabajo

Uno de los problemas que viven en la actualidad algunas personas en sus contextos organizacionales, es que empiezan a perder conciencia de la propia experiencia acerca de cómo se viven y sobre todo cómo se observan en esa esfera de su vida, comienzan a convertirse en un problema cuando se dejan de ver como personas, y empiezan a asumirse como un objeto con el deber de cumplir con la organización antes que verse como una persona con deberes, pero también con necesidades y emociones. En este taller se identifica que algunos trabajadores empiezan a normalizar el olvidarse de ellos, ponen poca atención en sí mismos y comienzan a omitir o no atender ni validar sus sensaciones, sus pensamientos. Asimismo, destinan poco tiempo para pensar en ellos mismos y en hacerse conscientes de su experiencia, anteponen el trabajo y sus resultados a su estado personal y a sus propias emociones transitando hacia un proceso de *despersonalización*.

En relación con la *despersonalización* Marsollier (2013, p. 3), menciona que “se trata de un trastorno disociativo que permite al sujeto alejarse emocionalmente de aquello que lo daña”. La American Psychiatric Association (2013, p. 3), define a este trastorno como “una alteración de la percepción o la experiencia de uno mismo de tal manera que uno se siente ‘separado’ de los procesos mentales o del cuerpo, como si uno fuese un observador externo a los mismos” que, si bien no se identifica un trastorno de despersonalización como tal en el taller, se encuentran evidencias de la poca atención que tienen sobre sí mismos. Abonando a este tema, en la siguiente evidencia de un participante del taller, muestra lo siguiente:

No soy mucho de pensar en mí, a lo mejor es un defecto, pero sí es un poco complicado para mí, porque sí, primero trato de pensar siempre en la otra persona, no en mí. Creo que como todos somos humanos, tenemos un sentimiento, pero sí hay veces que no tienes que hacer más que seguir y

pues no, no, no, no es doblegarte, simplemente por el tema salud (J.V. Quinta sesión, 2021).

Aquí está presente la importancia del lente del Desarrollo Humano para que puedan validarse y vivir experiencias que los acerquen más a ser personas. Al respecto, Novelo (2018) agrega que las experiencias están conformadas por vivencias, las cuales hacen referencia a los sentimientos ubicados a nivel orgánico o en el cuerpo en el tiempo presente. Vivenciar estos sentimientos, implica la posibilidad de movilizarlos hacia la conciencia y su respectiva asignación de significados. A este proceso, Rogers (citado en Novelo, 2018), lo denominó como *experiencing de sentimientos*, poniendo el acento en esas experiencias emocionales que dejan de lado muchas veces las personas en sus contextos laborales por no permitirse sentir.

En este sentido, Rogers (citado en Novelo, 2018, p. 14) habla de la posibilidad de tomar conciencia y acción, mediante el paso de las emociones por las personas, no evitar sentir las experiencias sea cual sea, en esa responsabilidad de visibilizar los propios sentimientos para que esto nos dé la posibilidad de movilizarlos a la conciencia y después de tomar conciencia, ser capaces de accionar y tomar decisiones en favor del propio bienestar. En principio, viéndose como personas, validándose como seres humanos completos y complejos, no olvidarse de ellos ni de sus emociones, sentimientos, motivaciones, con un sentido y un valor, que no solo tiene que ver con el logro de tareas en el ámbito laboral, que puedan pensar en ellos, enriquecer su autonomía y esto también abona para mejorar su experiencia en el contexto laboral, donde también pueden desarrollar todas sus potencialidades, haciendo que la experiencia personal y laboral puedan ser mejores.

Hasta este punto se podría decir que, para algunos trabajadores en sus contextos organizacionales, el hecho de comenzar a olvidarse de su experiencia como personas y a normalizar que se despersonalicen a ellos mismos se vuelve algo común, sin embargo, es necesario hacer énfasis en la importancia que tiene el contexto en el que están sumergidos para que esto ocurra, ya que en la actualidad las organizaciones están apegadas a una estructura social con altos niveles de

competitividad, y parten del logro de metas, se apegan a objetivos y reglamentos y esta influencia mucho abona a que esto ocurra, Panchi (2017, p.178), menciona lo siguiente:

A partir de la posmodernidad, se ha transitado de una concepción de la empresa entendida como un elemento de la sociedad que encuentra sus bases en las funciones desempeñadas dentro de esa estructura, a un enfoque que la concibe como un actor colectivo con capacidad de influir de manera determinante en la conformación de la sociedad.

A lo anterior, se añade que, las organizaciones al influir en la sociedad también lo hacen en las personas que se encuentran inmersas en algunos climas organizacionales que poco propician el verse como personas y no como máquinas que, pese a estas condiciones, la persona debe anteponerse al trabajador.

Al respecto, Hochschild (1983 citada en Familiar-Arteaga, 2018, p.2), señala que cada contexto social exige una coordinación emocional que facilita que las personas se expresen emocionalmente de manera apropiada, según el estrato social del que se forma parte. Para ello, se ponen en marcha estrategias acordes con la ideología de la organización, que al ser internalizada por parte de los trabajadores los orienta a expresarse y a desempeñarse emocionalmente según la organización.

De esta manera, se instalan mecanismos de regulación emocional como un recurso para encajar en esos modelos permitidos para expresarse emocionalmente de la manera esperada y sobrellevar las actividades orientadas al cumplimiento de los objetivos de la organización. Por ello es por lo que, en las organizaciones, el *clima organizacional* es fundamental para entender las dinámicas de los trabajadores hacia su labor, hacia los compañeros de trabajo y hacia las personas con quienes conviven en el entorno laboral. Chiavenato (2004, p. 35) define el *clima organizacional* como “el ambiente de carácter psicológico y social de una organización, el cual tiene un efecto determinante en el comportamiento de sus miembros”.

Un aspecto a tomar en cuenta es que, vivirse en conciencia nunca estará peleado con el logro de objetivos en el plano laboral o en cualquier otro ámbito de su vida,

el problema en las organizaciones es que el vivirse de manera consciente suele ser un estado alejado de la forma en que se vive el trabajador, pues resalta que las actividades diarias lo llevan a los límites emocionales, al estar en esos ambientes de carácter psicológico y social con pocas herramientas para atender a la persona por encima del trabajador, como muestra a continuación un participante del taller: “en mi trabajo es donde más exploto porque en general me siento tenso, siento que la mayoría del tiempo, en lugar de estar relajado, me siento muy a la defensiva, no sé por qué” (AB. Sexta sesión, 2021).

Respecto a la manera de vivirse en la organización, es necesario puntualizar que la actividad que realiza el trabajador marca las pautas para conformar un clima de trabajo particular. La organización de referencia está enfocada al sector servicios, y a decir de Familiar-Arteaga (2018) este sector recurre a las emociones, donde se ponderan algunas como la alegría y el optimismo y no se atiende la frustración, la desesperación y la impotencia. Esto ayuda a comprender la manera en que algunos trabajadores se olviden de sí mismos y se enfoquen en su actividad, causando una tensión entre lo que sienten y lo que es válido expresar.

La falta de conciencia de que el clima laboral, el trabajo y la sobrecarga de actividades muchas veces los lleva a los límites, físicos, emocionales y de salud, coloca también a la despersonalización como un tema importante de tratar, citando a Marsollier (2013, p. 4), hablar de *despersonalización laboral* adquiere otros matices y permite abordar un significado más profundo como patología del trabajo, en tanto que el trabajador presentaría un distanciamiento mental de la realidad que lo incapacita para disfrutar el propio trabajo y encontrarle un sentido.

Desde esta perspectiva, más que seguir por seguir, más que vivirse en estados de ánimo no deseados en su contexto laboral, es necesario identificar qué tanto ese quehacer los acerca a su mayor desarrollo en favor no solo de la organización sino también a nivel personal. Se coincide con Novelo (2018, p.24), al considerar que el desarrollo del potencial humano se ubica dentro del campo del humanismo, corriente que privilegia a la persona humana y a su entorno como un todo inseparable y su enfoque principal es su bienestar laboral y crecimiento, así sin

olvidarse de la persona y de su desarrollo también este tendrá un impacto positivo a todo entorno que lo privilegie.

Retomar el hecho de que en esta sociedad posmoderna la organización pueda poner en acento en la persona, ayudará a la organización para esta evolución y facilitará el crecimiento del trabajador como persona, ya que, se vive en un clima organizacional del que él mismo forma parte y se apropia de él. Al respecto, Panchi (2017, p.185) afirma que el clima organizacional

Se concibe como una construcción socialmente compartida por los miembros de la organización, se puede afirmar que este propicia el desarrollo de procesos de reflexión dirigidos hacia el desarrollo de estrategias y acciones para mejorar el ambiente organizacional como base del fomento del desarrollo de la organización.

Lo que se retoma de este autor está totalmente volcado a ponderar procesos en favor de la organización. Para que estos procesos mejoren es importante darles un lugar importante a las personas quienes son los ejecutores de ese logro, de ese desarrollo y de ese clima organizacional que puede tener efectos benéficos de manera bidireccional, es decir, para la organización y para los trabajadores, pues es parte de un proceso de humanización y de consideración del trabajador como persona.

1.2. Mi trabajo antes que yo

Cuando se está inmerso en un clima organizacional especialmente enfocado al sector servicios, el hecho de que el trabajador pueda detenerse a ver su experiencia y atiende y valide las emociones y necesidades que van surgiendo en su día a día, muchas veces es visto por ellos mismos como una pérdida de tiempo.

Algunos trabajadores anteponen su labor para llegar a los resultados impuestos por la organización al estado emocional e integral de sí mismos, quienes suelen negar las emociones negativas como el estrés y ponderar aquello que les ayude a cumplir con sus deberes, atendiéndose para continuar con el trabajo, no buscando su bienestar, sino, normalizando el hecho de anteponer los objetivos laborales a las necesidades básicas y elementales como comer. Esto, no solo es visto como parte

de su salud en el ámbito físico sino también emocional, puesto que se descuidan. A continuación, se muestra el siguiente relato:

Hay veces que ni siquiera me tomo el tiempo de ir a comer, pero me levanto 10 -15 minutos y ya regreso con un chip diferente, supongo que es para detenerme y volver a reiniciar, porque si no, no sé, siento que puedo llegar a tronar como un monito de caricatura, pienso que me permite avanzar un poco más. No logro mi objetivo al 100% todavía, pero sí me permite cuando menos ir la llevando poco a poco (CH.P. Segunda sesión, 2021).

El hecho de que algunas personas en sus contextos organizacionales se atiendan como última opción, no satisfagan sus necesidades básicas, y consideren que atender su salud física y emocional es una pérdida de tiempo para alcanzar el logro de objetivos, es algo que cada día toma mayor relevancia. Precisamente, esta manera de anteponer a la organización sobre su salud física y mental ha impactado de manera negativa a los trabajadores.

Por ello, a partir del 23 de octubre del 2019 se puso en marcha la NOM 035, según la Secretaría del Trabajo y Previsión Social del Gobierno de México, son las normas que determinan las condiciones laborales mínimas necesarias que deben establecer las organizaciones para resguardar la integridad física y mental de los trabajadores. En el caso de la NOM 035, tiene como objetivo establecer los elementos primordiales para identificar, analizar y prevenir los factores de riesgo psicosocial, y así suscitar un ambiente de trabajo saludable para todas las personas. Lo antes mencionado es una clara respuesta a los indicadores que tenemos de estrés en nuestro país, y de un rezago en el hecho de poner atención a los problemas psicosociales que enfrentan las personas en sus espacios de trabajo.

Según los datos expuestos por la Organización Mundial de la Salud (OMS), México tiene un 75% de incidencia de estrés en su fuerza laboral, siendo el diseño de la tarea, la presión en el trabajo, el ritmo de trabajo y las relaciones interpersonales, algunos ejemplos de circunstancias que se relacionan con factores de riesgo psicosocial, de acuerdo con el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS). Todos estos aspectos impactan en la experiencia del trabajador y se reflejan en todo su

organismo. A decir de algunos participantes, no siempre logran sus objetivos, pero se viven en constante estrés.

Esta despersonalización de la persona en su contexto laboral y la prevalencia de un clima organización que no contribuye a que el trabajador se reconozca como persona se traduce en emociones que poco abonan al desarrollo y bienestar laboral de los trabajadores. En particular, porque en los espacios de trabajo y ante la mecanización del trabajador se ignoran mayormente las emociones, las cuales son expresadas por el cuerpo y en el cuerpo. Esto se trasluce en la siguiente evidencia:

Si me estreso me molesto por alguna situación con alguna de las sucursales, siento algo en la panza. Lo primero que siento es como un nudo, como retorcijones o algo, pero luego, a ver, tranquilo, piensa, ¿por qué te enojas y te estresas?, no vas a solucionar nada, se va a alargar más y vas a perder más tiempo en todo esto, no vas a poder aventajar con todos los pendientes que te llegan, llegan y llegan (L.M. Segunda sesión, 2021)

Se coincide con Bedoya, Posada, Quintero, Gutiérrez y Zea (2016, p. 3-4) al señalar que las emociones y sentimientos que se generan en el trabajo son resultado de las condiciones laborales permeadas por el vínculo que los trabajadores tienen a nivel individual con el trabajo, generado por el clima organizacional.

Siguiendo la misma línea, el que la persona quiera pensar en detenerse en su experiencia y tomarse el tiempo para escuchar sus sensaciones y atender sus emociones es algo ajeno a sí mismos, ya que muchas veces no se plantean tomarse un tiempo para reflexionar acerca del cómo se están viviendo en su trabajo. Por el contrario, su interés primordial es avanzar en el tema laboral, para que el trabajo pueda salir de la mejor manera a pesar de que el costo pudiera ser su propio bienestar, porque no atienden ni sus necesidades más básicas.

Las personas dentro de sus espacios de trabajo al no conectar con esa experiencia que los vuelque a mirarse como persona, no solo anteponen sus necesidades a las de la organización, también se amoldan sus emociones al clima organizacional. Al sentirse lejanos a esa persona que son, van adecuando su estado de ánimo, sus emociones y el cómo experimentan las mismas para que se integren a su contexto

laboral. En este sentido, Familiar Arteaga (2018, p.19) menciona lo siguiente:

La cara social, es decir, la que presentamos a los demás en una interacción, alcanza a predominar sobre la emoción sentida e implica una importante dosis de autocontrol que, en particular, cuando un individuo se siente incapaz de superar una experiencia emocional que le afecta, se ve obligado a utilizar distintas alternativas y estrategias, como distraer la atención a otra cosa con el fin de modificar el impacto afectivo que le resulta difícil de manejar.

Así, y siguiendo con Familiar-Arteaga (2018), el trabajador suele encubrir sus emociones. En primera instancia, le permite afrontar el trabajo y llegar a los objetivos, pero por otra parte los desvincula totalmente con su experiencia emocional y esa oportunidad a partir de la conciencia de lo que viven a llevarse a tomar decisiones y acciones en favor de ellos mismos.

En este contexto, toma mayor relevancia la mirada del Desarrollo Humano, pues los trabajadores al identificar y reconocer sus necesidades y emociones pueden detenerse en su propia emoción y experiencia, a su vez, validarse ante estos contextos laborales, y encontrar un sentido trascendental a su trabajo como parte de su vida. Este proceso es parte fundamental para transitar del trabajador como una máquina hacia la recuperación de la persona. Pues, implica ser conscientes de lo que sienten y de lo que viven, posicionándose en el mundo del trabajo como personas y no como un recurso de utilidad y un producto, sino como un agente transformador de su realidad y entorno, en otras palabras:

Es indispensable reconocer que el bienestar en el contexto laboral es necesario que exista una integración organización-trabajador, la cual requiere una fuerza de trabajo conjunta tanto física como mental, en el cual simultáneamente se generen expectativas y atribuciones que permitan un buen funcionamiento en el entorno laboral y posibiliten la adaptación a este tipo de contextos (Bedoya, Posada, Quintero, Gutiérrez, y Zea, 2016, p. 5).

Es indispensable entonces que, la persona comience a validarse, a ver sus propias emociones y necesidades y transitar del asumirse como máquina a reconocerse como persona en un contexto organizacional. También es indispensable que la organización tome su responsabilidad facilitando un entorno con los mínimos indispensables a nivel físico mental y emocional, para que se pueda generar bienestar laboral y desarrollo para ambas partes involucradas en esta realidad de las organizaciones, ya que de otra manera será más complejo que las dinámicas se modifiquen.

Para cerrar esta categoría donde se coloca especial énfasis en la despersonalización de los trabajadores y cómo la persona antepone su trabajo a sus necesidades, es importante poner sobre la mesa de discusión que la responsabilidad no solo recae en las personas dentro de sus trabajos, ya que no deciden que esto ocurra. Esta despersonalización también se ve influida por el clima organizacional en el que se vive la persona e inciden cuestiones estructurales, como el hecho de que se trate de una organización orientada al sector servicios; ya que, particularmente las emociones toman un papel determinante en que se suscite esta despersonalización al ser parte inminente no solo de la persona, sino que las emociones son parte de las actividades a realizar. Al estar otorgando un servicio, ocurre que se validan algunas emociones y otras no, por no sumar a la actividad, y estas se van invisibilizando, se van negando y dejando de lado, ayudando a que poco a poco se aleje a la persona de sus mismas emociones, experiencias y por ende alejándose de manera gradual de la conciencia plena de ellos mismos en estos espacios de trabajo.

Por estas razones, es importante poner atención en la dinámica global que va generando que esta despersonalización ocurra, tomando en cuenta a las personas, la organización, su contexto y el clima organizacional, dándole la importancia adecuada al hecho de que las personas puedan detenerse para que esa dinámica no los arrastre a esta despersonalización.

Al hacer una pausa para mirarse podrán observar aquello que el cuerpo les va diciendo, pueden reconocer las emociones que surgen de la persona, y lo que

evidencian, es decir parte de ese bienestar laboral implica detenerse para que el propio trabajador reconozca su experiencia, identifique aquello que lo acerca o aleja más a su bienestar integral, pero también tomando en cuenta a la organización para que esta pueda favorecer y generar estos espacios, donde se apueste por un clima organizacional humanizante, siendo un trabajo tripartita entre la persona, la organización y el mismo sector servicios donde se apoye a la persona a un mejor desarrollo y más humano, en este tan importante espacio de su vida: el trabajo.

Categoría 2. El bienestar laboral comienza con el reconocimiento de la persona

En esta categoría lo más importante será el reconocimiento de la persona en favor del bienestar laboral, entendido como factores y condiciones positivas en las que se viven las personas en su ámbito laboral y condiciones que les permiten a estas mismas personas desarrollar sus potencialidades en favor de sí mismos y de la organización.

En este sentido no solo tendrá un peso importante el reconocimiento de sí mismo, sino también el del otro, es decir, de sus compañeros de trabajo, estableciendo un vínculo entre las personas que comparten dentro de una misma organización y subrayando cómo el reconocimiento entre los colaboradores de considerarse como personas también abona al hecho de vivirse mejor en esos espacios laborales donde muchas veces se ponen ciertas barreras o caretas que les impiden relacionarse y validarse desde la persona más allá de reconocerse solo como compañeros o como trabajadores.

En esta categoría se parte de la experiencia compartida de lo que se pudo obtener de la intervención en conjunto, de esos momentos donde al mirarse de otra manera entre el grupo se pudieron reconocer similitudes, donde se logró establecer las bases para desarrollar otro tipo de vínculos y cómo esto se traduce en un espacio de trabajo más humano, donde se propicia un mayor bienestar laboral a la persona y generando una red entre personas que tenga como resultado final la mejora también del clima organizacional .

Otro punto a considerar es la importancia que se le brinda al bienestar laboral dentro de las organizaciones ya que como se ha mencionado, el trabajo es parte fundamental de la vida de las personas, pero hoy más que nunca es indispensable que las personas se encuentren en espacios de trabajo donde alcancen un grado de bienestar laboral y satisfacción a su vida, que sean espacios donde la persona se desarrolle integralmente y un espacio donde la organización pueda crecer al contar con personas que tengan la posibilidad de desarrollar sus potencialidades en pro de su persona y de la misma organización. Al respecto, Hermosa y Rodríguez (2018) mencionan lo siguiente:

El trabajo es central en la vida de los seres humanos porque brinda la posibilidad de satisfacer necesidades de supervivencia, afectivas y relacionales. Por ello, es pertinente asumir el entorno laboral como un espacio vital que puede ser fuente de bienestar laboral para los individuos. El bienestar en las organizaciones laborales comprende: valoración del trabajo, reconocimiento personal, autonomía, expectativas de crecimiento, apoyo, compensación y orgullo (p. 22).

Desde esta perspectiva, el trabajo no solo es una actividad que contribuye a la satisfacción de bienes económicos y materiales, sino que, el trabajo tiene una función social al ser un espacio de valoración, reconocimiento y satisfacción personal ya que, facilita que el trabajador se identifique con lo que hace y consigo mismo, al tiempo que lo posiciona en su entorno y en sus distintos ámbitos de vida como la familia, la relación de pareja, los amigos, los compañeros de trabajo, entre otros.

Esta categoría contempla 2 subcategorías: 2.1. Conciencia y reflexión en la propia experiencia, camino hacia el bienestar laboral.

2.2. Comunicación y honestidad, pilares para generar vínculos reales entre personas en los espacios de trabajo.

2.1. Conciencia y reflexión en la propia experiencia, camino hacia el bienestar laboral

Los trabajadores al detenerse en la propia experiencia y en la información que les dan sus emociones, les brinda la oportunidad no solo de tomar conciencia de lo que viven y cómo lo viven, también les permite tomar acciones que los encaminen a su propio bienestar, a tomar decisiones para contrarrestar condiciones laborales poco favorables y que, a pesar de ello, busquen el propio cuidado. También que encuentren un camino en favor de su desarrollo integral y de su crecimiento a nivel laboral, en este tema es necesario retomar la importancia de poner los beneficios de la mirada del Desarrollo Humano puesto que, de acuerdo con Soto (2019) fomenta la capacidad de la persona para desarrollar su identidad y conservarla, a pesar de las diversas fuerzas que convergen en la práctica profesional. Ofrece a las personas una alternativa que les permita hacer frente a las demandas del mundo laboral, sin que esto les represente alejarse de su esencia o de su forma de vivir. Lo anterior se refuerza con el comentario de una persona del taller:

¿Qué me llevo? Pues el aprendizaje de ver hacia uno mismo. Ahora te pones a pensar detenidamente en lo que sientes. Ya no lo tomas como `ya me enojé`, ya va más allá de saber, me enojé, pero pasó esto, sentí esto, fui de una etapa a otra etapa, o sea, es más fácil identificar qué sientes y te ayuda también para ver cómo lo vas a resolver o qué vas a hacer (L.M. Séptima sesión, 2021)

Tras lo compartido y hablando de esa percepción con la que se logra hacer conciencia de la vivencia al detenernos en nuestras emociones y sensaciones, coincidimos con Soto (2019, p.28) al afirmar que,

El bienestar laboral se relaciona directamente con la experiencia de la persona dentro de una organización, la cual, se transforma en la percepción del trabajador, y esta a su vez culmina en un componente emocional que repercute en la manera de actuar del individuo.

El trabajo al relacionarse directamente con la experiencia de la persona, el primer paso que debe buscarse es esa relación primaria con la propia vivencia, atender su estado emocional, conectar con lo que le pasa como persona, validar el estrés o cualquier otra situación, aunque no sea favorable, ya que solo con la asimilación de

la experiencia transformada en percepción se logrará en algún momento el bienestar laboral de las personas en sus contextos laborales.

Abonando también a atender esa relación primaria que es validar la propia experiencia como menciona Soto (2019), a continuación, se muestra otro breve relato donde se observa cómo los trabajadores que participaron en el taller pudieron darse cuenta poco a poco de cómo se podía desdoblar la experiencia y generar una mayor conciencia de todo lo que implica lo que se vive en el día a día:

Tú piensas que eso es enojo y ya, pero no, sabes que eso lo puedes dividir en dos o tres categorías según lo que lo que sientes o hasta en lo que piensas. Una cosa es lo que piensas y lo que sientes. Yo no me imaginaba que se podía dividir una sola experiencia (AB. Quinta sesión, 2021)

En este párrafo da cuenta de lo que le sucede a la persona al conocer la rueda de la conciencia, de cómo pudo hacerse consiente de todo lo que implica cada experiencia, no solo del pensamiento, si no de sensaciones, emociones, y de acciones que se llevan a cabo y menciona estas categorías.

Muchas veces no es fácil para las personas percibir de la mejor manera, identificar y ser conscientes de todas las experiencias que se viven dentro de sus espacios de trabajo y más cuando estas no son del todo positivas como sucede a continuación:

A mí me estresa cuando mi avance depende de que alguien más me entregue algo. Eso a mí me frustra, me estresa un chingo, no poder avanzar porque alguien no me entregó algo, no sé, en la boca del estómago, así, literal (*sic*) es una sensación como cuando te hierve la sangre (AB. Segunda sesión, 2021)

Hacer conciencia de estas emociones, aunque no resultan ser tan gratas es parte de ese acercamiento al propio bienestar. En ocasiones, las emociones impulsan al desarrollo de habilidades que les ayuden a afrontar de una mejor manera la experiencia en favor de la propia persona, ya que las repercusiones de muchas emociones como el estrés, pueden afectar a la persona a distintos niveles si no se comienzan a desarrollar esas estrategias donde la reflexión de lo que les sucede sea la brújula que les guíe a actuar. Por ello, es muy importante que el trabajador

perciba sus emociones. A decir de Castaño y Páez, la *percepción emocional* se refiere a:

La capacidad de sentir y expresar sentimientos de manera adecuada, lo cual se asocia con la posibilidad de comprenderlos. La regulación implica ser consciente de la correspondencia entre emoción, cognición y comportamiento. Aspecto que alude a la capacidad para autogestionar el bienestar personal y una mejor calidad de vida. (Castaño y Páez, 2020, p. 144).

A partir de lo señalado por Castaño y Páez, (2020) la percepción emocional facilita tener una mejor comprensión y regulación emocional, para transitar hacia la articulación de estrategias de afrontamiento, también favorece a la capacidad empática para generar emociones positivas y disfrutar la vida.

Por otro y, sin olvidar esa corresponsabilidad en los espacios de trabajo entre la organización y las personas para generar condiciones de bienestar, reconocemos que la organización genera dinámicas que desgastan emocionalmente al trabajador. Al mismo tiempo, puede facilitar espacios que les ayude a los trabajadores a crecer y a desarrollarse de distintas maneras, buscando así que la persona y la organización vayan de la mano en esa búsqueda de bienestar laboral y realización de metas y objetivos.

Haciendo alusión a lo comentado por Bedoya, Posada, Quintero, Gutiérrez y Zea (2016) sobre la importancia de reconocer que, en la búsqueda del bienestar en el contexto laboral, la responsabilidad recae no solo de los trabajadores, sino que posiciona en esa misma escala de responsabilidad a la organización, teniendo una relación directa con las condiciones físicas, aspectos psicológicos y sociales que existen dentro de la misma, dejando asentado que no depende de una sola de las partes. Bedoya, Posada, Quintero, Gutiérrez y Zea (2016) también consideran necesario que exista una integración entre la organización y el trabajador para generar expectativas y atribuciones que permitan un buen funcionamiento en el entorno laboral y posibiliten la adaptación a este tipo de contextos.

Volviendo al tema central de esta subcategoría donde la conciencia y reflexión en la propia experiencia nos va acercando al propio bienestar laboral se reconoce que, para facilitarlos se requiere de un trabajo en equipo entre la organización y los trabajadores, ya que beneficia a las partes involucradas, también es necesario crear espacios de trabajo donde las personas tengan la posibilidad de desarrollarse y crecer personal y laboralmente.

2.2. Comunicación y honestidad, pilares para generar vínculos reales entre personas en los espacios de trabajo.

Dentro de los espacios de trabajo es frecuente que los trabajadores se olviden de reconocerse como personas, también resulta muy común volcarse en el trabajo, alejarse de las personas y solo convivir con los compañeros en tanto se relacione con la actividad laboral. En ocasiones, se rompe el vínculo al forjar caretas o barreras en la comunicación dentro de los espacios de trabajo que les permita avanzar en las tareas provocando un distanciamiento con el otro. En este momento, se deja de ver a los compañeros como personas con necesidades, emociones y sentimientos. Por esta razón, partiendo de que el trabajador reconozca sus emociones y sus experiencias, será más fácil acercarse y ver al otro con una mirada más humanizada, generando desde la honestidad de quienes son, un vínculo real de persona a persona que ayude al bienestar laboral mejorando también el clima organizacional que se ve afectado de manera positiva o negativa con la participación de todos.

En esta subcategoría se pone el acento en cómo nos se validan los trabajadores desde la mirada del otro, cómo se genera una red de personas y entre personas en el momento que se abren a la experiencia del otro y también lo que validan, observan con claridad aquello que los une como personas y no lo que muchas veces por cuestiones estructurales los separa como trabajadores, en favor del bienestar laboral de todos.

Para muchas personas el clima organizacional tiene mucha importancia y el vivirse en un contexto donde las relaciones interpersonales no son las mejores se va

alejando de esa percepción de bienestar en el contexto laboral. A decir de Rogers (2014), el avance a estadios de mayor bienestar laboral se logra a través de las experiencias que surgen a partir de las relaciones interpersonales y del entorno que las rodea. Por eso, en esta subcategoría lo más importante es validar cómo se puede construir una mejor experiencia, fortaleciendo las relaciones y por ende mejorando el clima de la organizacional. En seguida un fragmento de una persona que participó en el taller: “Nos damos cuenta de que tenemos muchas virtudes y que somos capaces, que a lo mejor estando laboralmente no lo decíamos. Hay veces que no nos vemos a nosotros mismos, pero los demás se dan cuenta” (I.G. Cuarta sesión, 2021)

Generar espacios en los contextos organizacionales donde las personas se permitan compartir, validar y visibilizar emociones, donde se puedan establecer canales de comunicación respetuosos y que inviten a que las personas establezcan vínculos profundos es una labor importante para el logro del bienestar laboral. E inclusive, es el primer paso en la búsqueda de mejores relaciones y un mejor clima organizacional. En este sentido, Familiar Arteaga hace mención de lo siguiente:

Las emociones generan y se generan en los vínculos del individuo con la sociedad, por lo que, las emociones dan sentido y orientación en el mundo, es decir, toda experiencia emocional, es resultado de la interacción directa o indirecta con el otro (Familiar-Arteaga, 2018, p.11)

Autoras como Hoshchild y Cervantes (citadas en Familiar-Arteaga, 2018) entienden las emociones como una situación relacional, donde la emoción parte del vínculo, la interacción o la relación y vuelve a mí, en ese vaivén entre uno o varios generando procesos y experiencias emocionales como resultado de las relaciones interpersonales. Enseguida se muestra cómo puede ser tomado el hecho de que entre compañeros puedan compartir las virtudes que ven en los otros, cómo esas emociones cambian la perspectiva, la experiencia y pueden mejorar las relaciones:

Tantas características me hicieron sentir emocionada, porque hay veces que uno no está acostumbrado a recibir cosas agradables. Se trató de

decirnos puras cosas bonitas acerca de lo que pensamos del otro, me gustó y me hizo sentir muy emocionada (CH.P. Tercera sesión, 2021)

En el relato anterior, la persona hizo hincapié en la importancia de las emociones en esta construcción de mejores relaciones laborales y el logro del bienestar laboral de la persona. Es posible afirmar que, las personas están ávidas de ser vistas como tal por el otro, y que también los enriquece ver al otro como su igual, con situaciones de vida similares, con necesidades parecidas, pero existe poco tiempo y espacios donde pueden vivirse y verse más allá de ese compañerismo, de verse muchas veces por encima de las responsabilidades, a continuación, se muestra otro relato:

Siempre es bueno escuchar cómo te ven o cómo te perciben los demás, de alguna forma te das cuenta de cómo estás haciendo las cosas, si las estás haciendo bien o no, y si es como tú quieres que te perciban, o no (L.M. Tercera sesión, 2021)

La importancia de que exista una buena comunicación entre las personas y se formen verdaderos grupos, va más allá de las personas. En ocasiones, están inmersos en organizaciones que no facilitan la conformación de esos vínculos, muchas veces las dinámicas propician el uso de caretas de las personas para pertenecer a la organización y esto impide se establezcan buenas relaciones sin reconocer que también van haciendo más difícil el logro de mejores climas organizacionales y que el hecho de que sí se logren estas relaciones sanas, facilitará la transformación que se pueda vivir un verdadero bienestar laboral de la organización desde las entrañas. Al respecto, Soto (2019) menciona que es posible poner en marcha profundas transformaciones en la persona y en su conducta, así como en la diversidad de relaciones humanas, y en los planes de acción y la estructura de las organizaciones.

Después de detenerse en la propia persona, en el otro, en la emoción que lo une con el otro, la comunicación que permite entender al otro y sentirse comprendido, es posible pasar al logro de la honestidad, a tener una relación más congruente con el otro y potenciar a los involucrados, partiendo de la conciencia de la propia persona. Enseguida se muestra el relato de una persona que participó en el taller:

Para tener una comunicación más honesta necesitamos ser honestos con nosotros mismos. Yo prefiero ser más franco, más honesto y pues quien te acepte así, pues, es con quien te vas a llevar bien. Yo creo que si eres honesto contigo como eres, pues vas a comunicarte mejor con cualquier persona (AB. Quinta sesión, 2021)

En síntesis, el desarrollo personal se construye basado en el reconocimiento de la interacción que existe entre la emoción, la sensación, la toma de decisiones y la manera en que se conjuntan estos aspectos en la experiencia que vive el trabajador. Cuando se logra establecer una correcta relación entre estos aspectos, es posible crear conciencia de nosotros mismos y en este caso *una conciencia emocional* entendida como la asociación entre percibir las emociones personales, en términos del sentimiento y su capacidad expresiva, con la habilidad para comprenderlas y regularlas (Páez y Castaño, 2019). La conciencia emocional supone conocer las emociones propias y de otros, lo cual requiere observarse a sí mismo y a los demás. En consecuencia, se produce una comunicación adecuada y congruente. Mediante este tipo de comunicación se favorece el establecimiento de relaciones más auténticas con los demás, permeando en el ámbito laboral y generando cambios en la manera en que los equipos se organizan, realizan su trabajo y se comunican para alcanzar sus objetivos. Este cambio de actitud en las personas generará nuevas aportaciones a la construcción de un ambiente laboral cada vez más agradable y favorecerá la creación de una cultura en la que predomine la preocupación por las personas que integran la comunidad laboral (Soto, 2019).

La postura de esta subcategoría es reflexionar sobre el hecho de poner todas las cartas que tiene el contexto organizacional en busca de un bienestar laboral en favor de todos. En este caso, un primer paso es reconocer a la persona, y hacerlo desde todas las miradas, partiendo desde la persona que se reconoce a sí misma como tal, haciéndose consciente de su propia experiencia en favor de su bienestar. Por otra parte, reconocer a la persona desde el ámbito relacional considerando a los compañeros como personas y el movimiento positivo que ocurre en cada uno cuando el otro me reconoce a mí como persona, como al compartir situaciones similares, condiciones que los involucran y acercamientos más humanos y

empáticos, se pueden establecer relaciones y vínculos que generen un clima organizacional más favorable para el bienestar laboral en este caso del grupo.

Por último, reconocer a la persona dentro de su contexto organizacional con esas características inherentes que posicionan como tal, aunado con las implicaciones que las impactan de muchas maneras y reconocer a la persona desde la responsabilidad que le implica a la organización, al ser el dador de contexto, de condiciones físicas, emocionales y sociales, para generar espacios en la organización donde se comience a observar a sus colaboradores como personas con toda la complejidad que esto significa y abiertos a posibilitar entornos que los acerquen más a su bienestar laboral y con esto provocar un mejor desarrollo para el clima organizacional, para la persona y por ende para la misma organización y sus objetivos.

Categoría 3. La resignificación emocional en los trabajadores, el regreso a la persona

Como se ha visto a lo largo de estas categorías, el mundo del trabajo en la sociedad actual está cada vez más enfocado hacia el mercado, la competencia y el logro de metas; generando una dinámica de deshumanización en los entornos laborales, caracterizada por la competitividad, el individualismo, relaciones fracturadas entre los trabajadores y sus jefes inmediatos, entre otros aspectos.

En esta dinámica laboral el trabajador comienza a perderse de vista a sí mismo como ser humano, conteniendo su emocionalidad, sin reconocer que las emociones le permiten conectarse con los demás y consigo mismos. La expresión emocional es un medio para escucharse y validarse, también es un camino hacia la autorrealización. Por ello, es fundamental que el mismo trabajador dentro de ese espacio laboral reconozca sus emociones como dadoras de conocimiento de su experiencia y al mismo tiempo, pueda resignificarlas para dar paso a un trabajador que reconoce su valía de manera consciente y responsable de su propio bienestar dentro y fuera de su espacio laboral.

Las emociones en el trabajo, sus efectos y su gestión cada día toman mayor importancia. En ocasiones, las emociones pueden ser consideradas como positivas o negativas, pero inminentemente se convierten en parte importante del trabajo y de lo que significa para la persona, sobre todo cuando se busca gestionar ese hecho a favor de la persona o de la organización y la implicación que estas emociones tienen en el trabajo, por eso es importante posicionar las emociones en el contexto laboral de manera que abone al desarrollo del trabajador como persona.

En esta categoría se desarrolla cómo los trabajadores administrativos de una institución financiera reconocen sus emociones y las resignifican. Se pudo hacer la distinción principalmente de dos etapas en las que se vivió al grupo de manera general, por lo que esta categoría se dividirá en dos subcategorías:

3.1. Reconociendo la sabiduría de mis emociones y su localización: soy y siento.

3.2. Resignificación de mis emociones

Estas dos subcategorías están interrelacionadas entre sí, de modo que parecen estar entrettejidas. La primera, el reconocimiento de sus propias emociones describe la información que este reconocimiento nos puede otorgar, también se enfoca en la localización de las emociones en el organismo y cómo esto se convierte en una respuesta a su entorno laboral; mientras que la segunda ahonda en cómo se le puede dar un nuevo significado a la experiencia vivida a partir de la validación de la propia experiencia y de la ajena, estableciendo mejores relaciones laborales y mejores experiencias en el entorno laboral.

3.1. Reconociendo la sabiduría de mis emociones y su localización: soy y siento

Se parte de considerar que las emociones son relacionales, construyéndose a partir del otro y del entorno, y también mostrando la relevancia que tiene el tema de las emociones dentro de los grupos en este caso grupos de trabajo. En este sentido, Barceló (2003) señala que, el área relacional del grupo se corresponde con el sentir experiencial de la persona. Es el pecho y el corazón del grupo, el centro del cuerpo

del grupo, el lugar donde suceden las emociones y los sentimientos, el lugar donde suceden las palpitaciones grupales. Esta idea de grupo se corresponde con los grupos de trabajo porque los trabajadores comparten un espacio laboral, espacio donde no es fácil que identifiquen y se permitan hablar de sus emociones. Así lo expresan en el siguiente relato.

Gracias por darnos la oportunidad de conocer esta parte que no conocíamos, de voltearnos a ver y de aprender a expresarnos de una mejor manera, ya que nos sirve a todos como grupo para seguir fortaleciendo la confianza y las relaciones con cada uno (L.M. Quinta sesión, 2021)

De acuerdo con el relato, las emociones también amalgaman la relación laboral y la relación interpersonal en los grupos de trabajo, incluso las emociones ayudan a fortalecer o no, ambientes de confianza, porque se enmarcan en un contexto particular, más humano, más personal y van quitando ciertos muros que en los ambientes laborales son fáciles de usar según los dinamismos de la organización. De manera paradójica, las emociones tienden a ser más que muros, puentes que llevan a los trabajadores a su condición de humano. Al respecto, Enríquez-Rosas (2008) sostiene que las emociones son clave para entender los dinamismos de la sociedad, atribuye a las emociones, la propiedad de generar vínculos entre la intimidad individual y la social, por lo que, entender las emociones de un sujeto también ofrece comprensiones respecto al mundo social en el que se encuentra.

La importancia de reconocer las emociones trasciende la persona ya que se dan cuenta de lo que sienten y de la manera en la que se relacionan con los compañeros en este caso de trabajo. Para algunas personas es muy complicado hablar sobre emociones en el contexto laboral, es de inicio muy difícil detenerse y reconocer sus propias emociones, verse a sí mismos con mayor conciencia de su experiencia tanto en el plano físico como emocional, aquí el siguiente relato de una de las personas que participaron en el taller:

L.M. Si te pones a pensar, en lo que sientes, cómo lo sientes, ya no lo tomas como `ya me enojé y ya´, ya dices a ver me enoje, pero paso esto, sentí

esto, fui de una etapa a otra etapa y también es mucho más fácil para ver cómo lo vas a resolver o que vas a hacer.

El reconocimiento de las emociones también implica un proceso de reflexividad, un proceso continuo que los lleve a relacionar la emoción con las posibles causas y efectos, obliga a las personas a detenerse en ellos mismos y enfocarse en su propia experiencia, el reconocimiento de esa emoción también brinda información de lo que resulta ser mejor para la toma de decisiones. Enseguida comparto otro relato de los participantes del taller:

Te pones a pensar realmente o detenidamente qué es lo que sientes, cómo lo sientes, en dónde lo sientes y te das cuenta de que es más difícil aún expresarlo, porque dices ¿cómo lo hago?, ¿en qué momento lo sentí? ¿En qué momento lo viví?, ¿en qué momento pasó?, ¿a poco sentí todo esto? es de lo que yo me he dado cuenta (L.M. séptima sesión, 2021)

Tras este relato se puede apreciar cómo para las personas el hecho de detenerse en ellos y validarse los hace vivir de manera más consciente. De manera que, las emociones se convierten en un camino que da cuenta de la experiencia, los coloca en el mundo con una mirada más completa de cómo se viven, de cómo se desarrollan en su contexto, de cómo su experiencia los conforma y cómo el detenerse les permite vivirse de manera diferente, de manera consciente. De acuerdo con Bericat (2000) las experiencias emocionales tienen tal poder que dejan una huella que condiciona las presentes y futuras reacciones del individuo. En esta línea de pensamiento, Cervantes (2016) sostiene que, el impacto causado por las emociones es lo que imprime la pauta a su actuar en la vida cotidiana, la que, además, será un reflejo de quién es cada uno, cuáles son sus anhelos y en qué enfoca su aprecio.

Hablar sobre las emociones es hablar de un proceso de respuesta física y psicológica ante un evento, pero también se encuentran impregnadas del contexto cultural y social (Familiar-Arteaga, 2018). El momento en el que se percatan los trabajadores de la institución financiera de la emoción y del impacto que este tiene en su cuerpo, fueron descubriendo sus respuestas corporales a eso que sentían, a

esos detalles que antes podrían parecer imperceptibles, así como qué tanta información les comenzó a dar, de cómo estaban viviendo su experiencia ya sea en el contexto personal como laboral.

Yo experimento mis sensaciones casi siempre con el corazón, sean buenas o sean malas yo siento que el corazón se me va a salir. Si es algo que quiero remediar, que haya cometido algún error, inmediatamente mi corazón empieza a palpar rapidísimo. Puedo decirte que mis emociones las experimento totalmente con el corazón. Palpita muy fuerte, tanto con buenas o malas. Empieza con pum, pum, pum (CH.P. segunda sesión, 2021)

Tras estas líneas se muestra cómo las emociones son ese puente del ser humano, que conecta su mundo interior con los agentes externos y como se empieza a interpretar eso que les está sucediendo, las emociones se convierten en el lenguaje que permite darles paso a los significados de las experiencias, ponerle nombre a lo que tuvo impacto en su vivencia. Al respecto, Bericat (2000) expone que las emociones son procesos subjetivos, que tienen una relación intrínseca con los fenómenos sociales de donde se desprende el interés por la naturaleza social de estas.

Las personas, añade Bericat (2000), experimentan la vida a través de las emociones, pues la emoción es la conciencia corporal de la relevancia que tiene algún suceso natural o social, y de esta manera regulan su relación con el mundo, es decir, las emociones conllevan la valoración de un suceso a través del organismo.

Conclusión

A partir de lo que se detalla en líneas anteriores es posible afirmar que el hecho de identificar y reconocer las emociones de las personas en sus contextos laborales es la pieza angular en donde dialogan y coexisten de una manera integrada y entrelazada, el organismo, la persona y la manera en que se vive en su entorno laboral y en el que este tiene un impacto en su vida interior. De esta manera, la localización de la emoción, el hecho de identificarla en el organismo y darle un

nombre a esa emoción constituye un reconocimiento de la persona como un ser sintiente que vive, expresa y siente aquello que el clima organizacional oculta, niega e invisibiliza mediante a la convivencia diaria.

No hay que perder de vista que, las emociones, la persona y la organización se entremezclan diariamente, desde circunstancias muchas veces que no se hacen tan conscientes en distintos niveles de involucramiento, por ello, es necesario poner atención en la manera que la organización y la persona se reconfiguran mediante los distintos diálogos, una de estas vertientes es sin duda, las emociones de los trabajadores, pero también está la convivencia diaria, así como las normas y reglas de la organización, que se convierten en conjunto en ese clima organizacional que es quien alimenta esa experiencia de la persona traducida en emociones y en la que él también está involucrado, haciendo un ciclo donde la organización, la persona y la manera de vivirse cimientan ese bienestar laboral del que se ha estado hablando.

3.2. La resignificación de mis emociones

Esta segunda categoría se basa en la posibilidad de resignificar las emociones dotándolas de nuevos significados. Luego de que los trabajadores reconocieran sus emociones, de localizarlas en su organismo e identificar que, en ocasiones, son una forma de responder ante el cansancio, el estrés y la incomodidad que generan los ambientes de trabajo conflictivos, les dieron otros significados, entre ellos, la oportunidad para detenerse, escucharse y cuidarse.

En esta subcategoría se puntualiza en la resignificación emocional porque no basta con saber qué sienten los trabajadores o en qué circunstancias, sino que, se trata de dotar a las emociones de nuevos significados luego de pasar por un proceso reflexivo en el cual, reconozcan situaciones que les ayuden a reinterpretar sus experiencias, sus acciones y sus emociones.

Profundizando más en el tema, Gómez y Cervantes (en prensa) sostienen lo siguiente con respecto al proceso que conlleva la resignificación: La resignificación

es un proceso que le precede la reflexión y al que le antecede la gestión emocional por parte del sujeto. De acuerdo con Hochschild (1979), la gestión emocional involucra la identificación y reconocimiento de estas, además, atiende su emoción dirigiéndola de la manera que considera como adecuada o con apego a las normas sociales. La resignificación emocional es un proceso complejo porque implica el reconocimiento y apropiación de las emociones bajo el marco de nuevos sentidos y significados (Gómez y Cervantes, en prensa).

Parte del proceso de resignificación emocional inicia con la validación de sí mismos y de sus compañeros como personas, lo que les permite establecer relaciones personales desde la autenticidad haciendo referencia a la actitud que contempla Rogers (2012) como:

La disposición interna a estar abiertos a la experiencia, percatarnos y comunicarla. Significa que el nivel de la experiencia, el de la conciencia y el de la comunicación son congruentes, forman una unidad. Soy lo que experimento, me doy cuenta de la experiencia y comunico lo que siento si es persistente en la relación (p. 138).

La comprensión, la responsabilidad y el respeto, esto es posible notarlo en el siguiente diálogo:

I.G. Realmente no soy de las personas que dice mucho, pero últimamente, sí he dicho más cosas, que no me agradan o cosas que hay que hacer. Antes, no era una persona que dijera mucho en cuanto a cosas relevantes o no relevantes.

Facilitadora: Y eso, ¿cómo te ha hecho sentir? El decirlo.

I.G. Bueno, en ciertas cosas está chido porque se liberan muchas emociones hacia tu persona y tratas de no caer en esos mismos errores.

Facilitadora: Te sirve para escucharte y para mejorarte.

I.G. Sí, y también el hecho que puedo escuchar a los demás, a lo mejor en forma de broma, pero ya sabemos que todos nos llevamos bien y que tenemos defectos y virtudes.

En las líneas mostradas se observa el hecho de que se reconocen como personas, las cuales no tienen que hacer todo bien, que pueden cometer errores y sobre todo los coloca en una situación de aprecio a sí mismos y al otro, la expresión emocional los libera, evidencia de una resignificación. Las emociones les permiten salir de la prisión en las que el entorno laboral los coloca y los invita al encuentro del otro, a la persona que es el otro, a ese lugar de unión en esa humanidad y se pueden ver también cuando el otro los ve. Al respecto, Familiar Arteaga (2018) no es el único que expone que toda experiencia emocional resulta de la relación y el vínculo con el otro, ya sea directa o indirectamente, defienden que la emoción surge como una situación relacional, donde ambas partes se ven afectadas de distintas maneras y esto genera procesos y experiencias emocionales como resultado de las relaciones interpersonales.

Al colocar esa corresponsabilidad que le corresponde a la organización, podemos hablar de esa posibilidad en la que las organizaciones pueden contribuir para que dentro de los espacios laborales que inviten al encuentro del otro, la importancia de crear espacios de convivencia donde los trabajadores puedan expresar lo que sienten, y que esto a su vez, puede permearse hacia la conformación de un clima organización donde el trabajador se reconozca a sí mismo como persona y haga lo mismo hacia sus compañeros de trabajo.

Esto permite una convivencia con mayor congruencia, aceptación y comprensión empática entre los trabajadores. Asimismo, que sean organizaciones que en su filosofía y compromiso con sus colaboradores se permita la expresión de las emociones y no solo de las que resultan ser parte del servicio también esas emociones que los hacen seres humanos más allá de su actividad, es fundamental en el proceso de humanización del clima laboral. En especial, en entornos donde la emocionalidad forma parte del trabajo en la organización.

Como ya se mencionó al inicio de esta subcategoría de la resignificación, esta es un proceso, que parte del hecho de que el trabajador luego de reconocer sus emociones transite hacia la resignificación emocional y para que este proceso se pueda dar es necesario que el clima laboral así lo permita, pues implica la creación

de un ambiente de trabajo que parta de incorporar las emociones como constitutivas del ser humano y no solo como un aspecto mercantilizable, y es tan necesario que este mismo proceso de dar un nuevo significado a la experiencia, puede ser parte poco a poco de mejorar ese clima organizacional, convirtiéndose en un ciclo que abone al bienestar laboral de todos los agentes involucrados y a todas las personas involucradas.

Conclusión

Seguirá siendo de suma importancia que los trabajadores puedan detenerse en sus propias emociones para que generen una mayor conciencia de su experiencia y una visión humana de ellos mismos y de las personas con las que se relacionan en su entorno laboral. El hecho de que no solo se vean como trabajadores, sino que se asuman como personas con el derecho de expresar sus emociones, favorece los entornos laborales como espacios donde las personas se pueden vivir desde la congruencia y la empatía, encontrando validación a partir de las experiencias propias, pero también de las que se van generando como grupo.

El ámbito laboral no está exento de propiciar estados emocionales que tienen un impacto profundo a nivel corporal, psicológico, físico y muchas veces decisivos y trascendentales en la vida de las personas, tanto con la interacción con los compañeros, como consigo mismos, por lo que es importante la expresión de las emociones entre las personas en sus ámbitos laborales, esto para que se puedan desarrollar de una manera integral, buscando un bienestar laboral mayor, con entornos laborales más sanos.

El entorno laboral es una oportunidad para crecer a partir de aquello que los trabajadores viven desde su experiencia particular y compartida, pero también es un espacio donde pueden generar lugares de comprensión, de escucha, de empatía, entre los mismos trabajadores propiciando mejores relaciones, y un vínculo que también apoye un bienestar laboral común y una resignificación de esas vivencias y emociones.

Categoría 4: Alternativas para crear espacios de trabajo humanizados

Esta categoría trata de visibilizar la oportunidad y responsabilidad que tienen las organizaciones de generar espacios de trabajo más humanizados, donde el trabajo sea una nueva oportunidad para establecer vínculos, sentido de pertenencia y un verdadero compromiso por parte de los colaboradores, quienes deban ser considerados como personas; donde la escucha de las necesidades de los trabajadores sea una práctica continua de la organización y el espacio de trabajo facilite el desarrollo de potencialidades a partir de sentirse valorados, pues esto se traduce de manera recíproca en un valor intangible para que estas organizaciones sumen a sus objetivos pero también a la persona, su desarrollo, su compromiso y su bienestar para el crecimiento y generación de valor no solo de quienes la integran sino del ente humano y saludable que puede llegar a ser la organización.

En el desarrollo de la categoría podremos ver de manera más clara la importancia de estas herramientas para humanizar a las organizaciones, pues en ocasiones sucede que los trabajadores no se sientan valorados ni escuchados en la organización. Esta categoría se divide en las siguientes 2 subcategorías:

4.1 El dinero es importante, pero el salario emocional me hace sentir persona

4.2 Organizaciones que generan valor y compromiso, ven y escuchan a las personas

4.1. El dinero es importante, pero el salario emocional me hace sentir persona

Una de las preocupaciones de las que más se habla es que las personas tengan cierto bienestar dentro de su organización, y de retribuir su trabajo mediante el ingreso económico, el cual definitivamente es importantísimo, y esencial bajo el esquema capitalista en el que vivimos. Sin embargo, en una realidad social sobre todo como la que vivimos en esta época, con ciertas características que surgen a partir de esta pandemia ocasionada por el COVID-19 y economías inestables, se

abren espacios para descubrir nuevas formas o plantearnos nuevos caminos para que las personas se encuentren bien dentro de su trabajo.

Esto va más allá de solo tener un ingreso económico que se considere bueno, hoy en día adquiere mayor sentido e importancia el denominado “*salario emocional*” el cual es considerado como: “aquellas experiencias que también aportan al desarrollo e integración de la persona” (Novelo, 2018, p.72). De acuerdo con Novelo (2018), el salario emocional es una búsqueda por encontrar aquello que retribuye a las personas más allá de los ingresos económicos por su trabajo, a decir de Puyal (2008 citado en Novelo, 2018), “este término engloba cualquier forma de compensación, retribución, contraprestación no monetaria que recibe un empleado a cambio de su aportación laboral” (p.129). Este mismo autor señala que el “salario emocional” habrá de estar basado en necesidades personales para que sea de impacto para el empleado (Novelo, 2018, p.72).

Enseguida se muestra un extracto del taller en el que se puede apreciar todo lo que representa su labor para este trabajador, y cómo para él es importante sentirse reconocido a partir de la valoración de su esfuerzo, ya que la retribución económica es otra manera de hacer sentir que su trabajo es importante para la organización, pero no es la única y no siempre se explicita el reconocimiento hacia su dedicación, su esfuerzo, sus capacidades y todo aquello que los posiciona en las organizaciones para las que trabajan:

Sí, la verdad es que no es tanto el tema de, ahí te van \$100.00 por tu entusiasmo, sino que, realmente sepan que lo hacemos. El hecho de dar nuestro ser por hacer, no que te lo paguen con dinero, sino que lo reconozcan (I.G. Cuarta sesión, 2021)

A veces las compensaciones económicas no son las únicas necesidades que tienen los trabajadores y con ello no alcanzan a retribuir todo lo que la persona aporta y brinda, algunos empleadores o tomadores de decisiones pueden considerar que los trabajadores realizan actividades como parte de su rol dentro de la organización, ya que en estas acciones va implícita también muchas veces su razón de ser, su

sentido de pertenencia, el compromiso, y sobre todo, la valoración que hace la organización de ellos como trabajadores, considerándolos como parte fundamental de la misma y no como un engranaje más de una maquinaria que debe funcionar para cumplir con objetivos concretos. Se pone el énfasis en la organización porque el taller se enfocó en trabajadores administrativos, quienes reciben un salario por su trabajo, pero desde la mirada del bienestar laboral y desde el Desarrollo Humano, el trabajador es una persona que puede buscar un crecimiento personal por medio de su trabajo.

Se retoma la definición etimológica del salario, la cual proviene del *latin salarium* y significa la 'suma que se daba a los soldados para que se compraran sal' (diccionario Oxford languages, 2021). La definición de "salario" hace referencia a algo que en la época era considerado de mucho valor tanto por quien lo otorga como por quien lo recibe, por tanto con una mirada más actual se debe tomar en cuenta que se debe apostar porque las personas puedan tener una retribución a su labor con aquello que hoy consideran de suma importancia, ser considerados de manera integral, por eso la importancia de poner sobre la mesa de discusión el tema del salario emocional, ya que este puede compensar no solo el esfuerzo, también los posiciona como personas integrales y con un reconocimiento de todo eso que ponen en su labor, los hace sentir vistos. El salario emocional hace que sus necesidades particulares también sean atendidas y puedan sentirse más humanos, y con un acompañamiento de persona a persona en su contexto laboral.

Una de las ventajas de saber que el bienestar laboral es un trabajo de los involucrados, es que cada una de las partes se puedan hacer responsables desde lo que puede hacer en favor de sí mismos, así pues la organización tiene muchas herramientas en este caso una de las más destacadas es el salario emocional, que puede poner en favor de las personas que integran la organización espacios más humanos que se traduzcan en personas más comprometidas, donde puedan encontrar crecimiento y un mayor desarrollo y bienestar para la organización y las personas.

En este sentido, Hurtado, (2013 citado en Novelo, 2018), propone otras opciones para promover el “salario emocional”, como la claridad de roles y responsabilidades, la comunicación clara y fluida con el líder, otorgar libertad para la realización de actividades, la participación en la toma de decisiones y el trabajo en equipo. Promover salarios emocionales y una alta calidad de vida laboral, por parte de las empresas, ayuda a que las personas, en sus espacios de trabajo, encuentren la satisfacción de sus necesidades personales, no solo las básicas, como el sustento y la seguridad, sino las de crecimiento personal y profesional (Novelo, 2018, p.34-35).

En la organización el salario económico es importante, al igual que la claridad en la comunicación, el cumplir las promesas, el tener un acercamiento a las necesidades y a los agentes que motivan a las personas dentro de la organización para contribuir a su compromiso y bienestar. Enseguida comparto otro extracto del taller donde se puede observar la importancia del tema económico, y la desmotivación ante la falta de comunicación porque los trabajadores no supieron las razones por las cuales no recibieron un bono, y ante la desesperanza de no haberlo tenido, lo consideran como una promesa no cumplida. En ocasiones, la compensación económica es otro tipo de diálogo, un termómetro para que la persona sepa cómo está siendo valorado su esfuerzo y resultados.

Es complicado porque cada vez existe la emoción de que ahora sí habrá aumento –salarial- y al final no te lo dan, entonces el asimilarlo y aceptarlo. Yo digo que son palabras y acciones que van de la mano y pues tienes que asimilar que no, no fue. Ultimadamente tenemos que sacar la chamba con o sin este beneficio que esperábamos y pues es asimilar ¿no? Pues no fue lo que yo quería, pero hay que echarle ganas porque la chamba tiene que salir (CH.P. Cuarta sesión, 2021)

De acuerdo con el relato anterior, el dinero es importante eso no está en discusión, pero, lo significativo para algunos trabajadores es establecer una comunicación

directa con sus jefes inmediatos donde se les hagan saber algunas decisiones de temas que no llegaron a concretarse, por ejemplo, las razones por las cuales no recibieron el aumento económico. En este caso, la implementación de estrategias orientadas a una mejor comunicación podría disminuir la incertidumbre y el malestar entre los trabajadores, pues es fundamental que los trabajadores puedan expresar sus emociones y a la manera en que pueden sentirse reconocidos y tomados en cuenta. En muchas ocasiones, lo que buscan los trabajadores es expresar su sentir respecto a la manera en que se viven en el trabajo.

Con ello, se busca hacer conciencia de las oportunidades que tienen las organizaciones de hacer sentir personas a sus integrantes, de realmente establecer una relación con un compromiso de ambas partes, ver el salario emocional como una herramienta que se puede ajustar de acuerdo con cada persona, y que se traduzca en un nuevo diálogo donde tengan la oportunidad de decirle a las personas “nos importas más allá de tu trabajo, nos importa que también estés bien” y que las personas puedan sentir que eso que implica su labor es bien recibido, que vale y valoran lo que hace, generando una sinergia positiva donde el resultado sea un mayor compromiso también a las necesidades de esa misma organización humana, esa misma organización que genera un valor intrínseco en cada retribución de persona a persona.

A manera de conclusión, es posible afirmar que el salario económico es una retribución por el trabajo realizado, pero el salario emocional es un puente entre la valoración del trabajo y la persona que lo realiza. Es necesario reconocer que el trabajo va más allá de una actividad de compraventa de fuerza o de tareas intelectivas, sino que forma parte del desarrollo integral de las personas y de la búsqueda de su bienestar. En especial, cuando se trata de trabajadores administrativos en una organización, pues, algunos de ellos aspiran a hacer carrera en su profesión y en el lugar de trabajo. En este sentido, la actividad laboral les ayuda a reivindicarse como personas que ponen esfuerzo, además, por medio de su trabajo le otorgan valor a aquello que llevan a cabo día con día en la organización.

4.2. Organizaciones que generan valor y compromiso, ven, escuchan y comunican a las personas

A la par de la retribución económica se encuentra la emocional, y muchas veces el que en una organización, sobre todo los tomadores de decisiones, se den a la tarea de escuchar las necesidades de las personas que están en sus equipos de trabajo podría permitirles seguir un camino más claro, en un camino más humanizado frente a los colaboradores y en pro de las personas y la organización, en palabras de Nicolás (2011 citado en Novelo, 2018), es establecer condiciones para que exista una comunicación efectiva entre los pares y superiores.

Esto último, es sostenido de igual modo por Hurtado (2013 citado en Novelo, 2018): el “salario emocional” también se traduce en tener una comunicación clara y fluida con el líder, así como otorgar libertad para la realización de actividades (Novelo, 2018, p.72-73). Para saber cómo se sienten los trabajadores, a veces se requiere de un ejercicio de proximidad con el otro y a veces, simplemente detenerse a ver, a escuchar y a validar el esfuerzo que hacen las personas en sus espacios de trabajo.

En este sentido, es poner en favor de la organización al Desarrollo Humano o por lo menos algunas de sus herramientas para estar presentes frente al otro como personas, con es el Enfoque Centrado en la Persona, con las actitudes que Rogers pondera como primordiales para que se establezca cualquier relación, una herramienta es la escucha activa que implica no solo escuchar lo que se dice sino captar lo que va más allá de las palabras, referente a esto Barceló (2012) logra entenderla más allá de un proceso, por lo que la concibe como la atención que se presta a lo íntimo de las personas, y en este proceso darse la oportunidad de observar de un modo contemplativo, y otra actitud importante es la empatía que también es una más de las condiciones que favorecen la relación de ayuda, Rogers (2012), se refiere a esta actitud como el tener un acercamiento a la vivencia del otro como si esta fuera propia, apoyando así a establecer relaciones y soluciones con

una aceptación distinta al que podría tener un jefe con sus colaboradores. Enseguida se muestra la necesidad de una persona sentirse validada y saber cómo mejorar su labor para tener un crecimiento personal.

Es importante que me digan qué está hecho y qué me falta, o sea, reconocirme hasta dónde llegué. Si yo le digo a esa persona `hasta aquí estás bien, pero de aquí en adelante corrige esto´, creo que las cosas funcionarían mejor, a nada más decir `no, está mal, ve y corrígelo´. Yo sé que es parte del aprendizaje de cada uno de nosotros. Pero a veces, sí tendría que ser de la manera correcta para que uno se sienta mejor. Reconoce algo, no necesariamente será hasta que lo concluyas, pero en parte o en el transcurso, decir, `ah mira le entendiste aquí, ahora hay que hacer esto´ y te sientes satisfecho (I.G. Cuarta sesión, 2021)

Para ver y escuchar a las personas primero debe existir una comunicación eficaz y asertiva con dos pilares importantes, el primero está sostenido en todo lo que la organización quiere que sepan de ella: políticas, valores, objetivos y metas. El segundo pilar es aquello que es importante saber de las personas que integran la organización, para generar esos espacios de confianza, y se pueda ofrecer realmente lo que las personas necesitan. Una comunicación donde todos participen, donde puedan saber con claridad el rumbo a seguir, lo que es importante para la organización, lo que esperan de las personas, pero también lo que las personas pueden esperar de la organización. En este sentido, Chiavenato (2009) menciona la importancia de la comunicación para que cualquier organización pueda funcionar de la mejor manera, ya que estos son los vínculos que entrelazan a todos los integrantes de una organización y son fundamentales para su funcionamiento cohesionado y congruente (Chiavenato, 2009, p.305)

En esa búsqueda de las organizaciones en generar ese valor en su esencia y filosofía debe estar consciente del valor de generar esa buena comunicación, con

la que también es posible afianzar el compromiso de las personas que la integran mediante estrategias que permitan ver, escuchar y validar a las personas.

Una buena comunicación es la pieza angular para poder trazar un camino a seguir en la generación de los vínculos que sostienen las relaciones entre compañeros y el logro real de los objetivos individuales y colectivos.

Es importante destacar que de acuerdo con Chiavenato (2009) cuando se estudia la interacción humana y los métodos para cambiar o influir en el comportamiento dentro de las organizaciones, la comunicación es el primer objeto de análisis. Es un área en la que cualquier persona puede lograr avances para ser más eficiente y mejorar sus relaciones interpersonales o con el mundo externo. También es el punto donde se presenta la mayoría de los malentendidos y conflictos entre dos o más personas, entre miembros de un grupo, entre grupos y en la organización como sistema (Chiavenato, 2009, p.306). En este sentido se muestra un extracto del taller donde se aprecia la poca claridad en la información y la falta de comunicación lo cual hace notoria esa inconformidad:

¿No nos merecemos al menos ese empujoncito? por así decirlo –refiriéndose al aumento salarial prometido-. Creo que esa parte sí fue algo injusto, no sabemos por qué no llegó el aumento, no sabemos si realmente fue a todos en general o solamente a nosotros (I.G. Cuarta sesión, 2021)

Partiendo de este fragmento del taller, muchas veces las personas buscan una mejora sustancial en la remuneración económica, pero a veces el desgaste de las personas dentro de su espacio de trabajo ocurre al no tener una comunicación clara, al no tener respuestas a sus inconformidades o simplemente porque no existe confianza para hablar de las necesidades personales, y como ya mencionamos, muchas veces para las personas es más importante sentir que se les escucha. Siguiendo esta línea, Téllez (2011 citado en Soto, 2019), considera que los factores psicosociales que participan en la interacción de las personas, la comunicación, la

manera en que se reconoce al empleado, las formas en que se incita a un mejor desempeño y el respeto por la dignidad de los empleados son consideradas de gran importancia, en algunos casos representan mayor valor que los factores económicos o administrativos.

La comunicación puesta a favor de las personas dentro de la organización no solo establece mejores resultados teniendo una claridad en las acciones, también mejora los espacios de trabajo saneando el clima laboral y generando vínculos más fuertes, permitiendo a las personas mostrar y compartir ideas en relación con sus necesidades, y en ese camino despertar una energía de apertura, de congruencia y realmente el establecer relaciones personales afectivas que sumen valor a una organización que permita ver a sus colaboradores como tales. En esta línea Barceló (2003) menciona lo siguiente: pocos grupos dedican momentos específicos a intentar hacer más transparente su área de relaciones personales afectivas. Y sin embargo en esta área relacional se genera la mayor parte de la energía grupal, de tal manera que si un grupo crece en comunicación y transparencia en este ámbito tiene muchísimas probabilidades de incrementar su bienestar, su creatividad y su eficacia (Barceló, 2003, p. 81). A continuación, se muestra un relato donde las deficiencias en la comunicación generan sensaciones de enojo, impotencia y frustración en algunos trabajadores:

Sí, como frustración, con ganas de gritar por qué no nos dieron el aumento si realmente cumplimos. No sucedió. O sea, fue como esa parte de enojo puede quererlo de que todos los expresáramos de la mano de la misma manera, pero expresarlo (I.G. Cuarta sesión, 2021).

Este relato muestra cómo toda persona dentro de una organización es importante para el cumplimiento de metas y objetivos, aquí se puede ver esa vulnerabilidad con la que muchas veces se viven dentro de la organización al no sentirse vistos ni escuchados, muchas veces se puede observar cómo se da por hecho a la persona dentro de las organizaciones consideradas como un recurso, y el hecho de detenerse la organización a ver a las personas desde otra perspectiva es el primer paso para que las organizaciones comiencen a diferenciarse unas de otras.

Partiendo de esto Barceló (2003) hace mención de lo siguiente: “Tratar a la persona como recurso, es decir; como objeto, es preocupante y abrumador, es un desconsideración hacia la dignidad inherente a todo ser humano (p. 42).

No perder de vista que las personas dentro de cualquier organización no dejan de ser personas, es el inicio a una nueva cultura dentro de la misma organización, ver que las personas son el corazón de la parte viva y dinámica de cualquier empresa es el inicio para la búsqueda de organizaciones que generan valor y compromiso, organizaciones que ven y escuchan a las personas, organizaciones que están desarrollando herramientas para innovar y ser más flexibles frente a una realidad que demanda de todos un mayor compromiso con el cambio de mentalidad, con el cambio hacia mejores prácticas en cualquier ámbito.

La búsqueda de alternativas para crear espacios de trabajo humanizados es una responsabilidad de todos, hoy en día posicionar a la persona como tal debería ser un recordatorio del propio valor, de las capacidades y de la dignidad frente a un mundo que exige con vehemencia más consumo, más ganancias, más competencia, que muchas veces se pagan con una depreciada calidad de vida, el bienestar y la salud emocional de las personas.

Generar, promover, y construir a poco esos espacios de personas y para personas, será pues esa contraparte saludable que busque un desarrollo integral para todos, donde la persona pueda dar a la organización todas sus potencialidades, sabiendo que la organización está pensando también en ella como ese agente que lo diferencie, que el trato de la persona como esa parte viva de la misma lo potencie aún más en un ganar ganar de las partes involucradas.

Lo más nutricional de esta categoría es la pertinencia de poner en favor de la organización las bondades del Desarrollo Humano. En este caso ver la pertinencia del Desarrollo Humano en las organizaciones desde el hecho que puede resultar disruptivo para la inercia que llevan las organizaciones de tener la oportunidad de detenerse a mirarse a sí mismo y al otro, sin embargo comienza a partir de esto para así poder generar cimientos en esta búsqueda en la humanización de las organizaciones, ya que cualquier meta, crecimiento y objetivo que se quiera lograr,

si no se sustenta en esos espacios humanizados, y sobre todo en este contexto actual poco a poco tendrán menor impacto a nivel individual, organizacional y finalmente social.

Retomando exclusivamente al salario emocional, este sienta sus bases en esas bondades del Desarrollo Humano, al centrarse en la persona y voltear a ver al otro, en escuchar esas necesidades que se pueden traducir al atenderlas en bienestar, y en usar esa mirada más humana al otro poder ver al otro como único, con sus particularidades pero también con esas potencialidades que se ponen en favor de sí mismo y de la organización, ese salario emocional tan escuchado pero hoy retomado desde el desarrollo humano nos permite que se pueda ver a las personas dentro de sus espacios de trabajo y se pueda comunicar desde una perspectiva más comprensiva, para facilitar los procesos que se viven a nivel organizacional, con esa empatía que pone en favor también el DH se puede fortalecer esta humanización en las organizaciones, ya que el salario emocional existe desde hace tiempo, pero al utilizar estas herramientas del Desarrollo Humano lo hace de manera más profunda, clara y particular para cada persona de acuerdo también a la organización y su contexto.

Conclusiones

Para iniciar esta reflexión se parte de las condiciones de las personas que participaron en el taller, del hecho de que se buscaba que los trabajadores pudieran reconocer sus emociones para que pudieran resignificarlas y ponerlas a favor de su propio bienestar. Es importante hacer saber que se trata de trabajadores administrativos en una organización privada enfocada al sector servicios donde muchas veces las mismas personas tienden a no manifestar esas emociones no solo porque no las identificaban sino también por el hecho de que la organización y su clima organizacional se encuentra en dinámicas que no permiten el hecho de validar las emociones, Asimismo, se mostró la intrincada vinculación entre las emociones, la persona y las organizaciones donde hay una indisociabilidad entre estos aspectos en el camino hacia el bienestar laboral y la humanización de las

organizaciones. a partir de esto empezar a ver que es necesario reconocer las emociones, y la implicación que tienen estas y su validación en la humanización de las personas y de las organizaciones.

Respecto a la primera categoría, el tema del olvido de las emociones y necesidades fue el punto de partida para identificar el posicionamiento en el contexto laboral de quien se vive dentro de esos espacios, con la pregunta ¿soy máquina o persona? Donde se resalta en cómo la misma dinámica en las organizaciones y amalgamada con el clima laboral permea la manera en que los trabajadores se perciben a sí mismos y se viven en el entorno laboral cotidiano; provocando que, relacionarse entre ellos mismos, y entre ellos y el trabajo los separe de la persona que son, asumiéndose como seres que pueden y deben expresar emociones pertinentes para la organización como la alegría, pero no para la persona, es decir, no se permite sentir ni expresar la frustración, el cansancio y la impotencia que genera el clima laboral, lo que no permite a las personas detenerse para saber cómo se viven en la organización, ni están acostumbrados a tomarse el tiempo para saber que emociones sienten o cómo reaccionan a ciertas circunstancias a nivel laboral. Esta separación entre la manera como se vive el trabajador muestra un escenario de deshumanización que coloca al trabajador y él se coloca a sí mismo como un engranaje en la estructura de la organización.

El hecho de contar con espacios laborales humanizados requiere de dos aspectos. Por una parte, el clima organizacional, donde se provea de un espacio donde se les reconozca como persona. Por otra parte, retomar a la propia persona para que pueda atenderse, y verse a sí mismo como tal, antes de poner los resultados, su labor o sus dinámicas laborales por encima de sus necesidades básicas, que son las que le permiten ser y estar de mejor manera. Al verse como personas entregadas o responsables también se convierten en actores principales de su propio olvido.

Se puede afirmar que, en la actualidad, las dinámicas organizacionales ya están direccionadas para que el trabajador no se detenga en su experiencia y al mismo tiempo, la misma persona en su espacio laboral no se permite detenerse en y sus emociones, llevando a la realidad los imaginarios donde no puede enfermarse, no

puede sentir más allá de lo que pueda permitir la organización, son la base de la deshumanización de los espacios de trabajo.

Lo antes mencionado se relaciona mucho con el objetivo de que los trabajadores reconozcan la manera en que viven sus emociones en el entorno laboral, hacer conciencia en que las emociones no solo son parte de la persona sino también del trabajo. No solo es importante para la persona sino también para la misma organización, ya que al hacerse consciente de esto también genera dinámicas que favorezcan la experiencia en el entorno laboral traducido en bienestar para la persona y para el logro de metas y objetivos de la organización.

En la categoría número 2 “El bienestar laboral comienza con el reconocimiento de la propia persona” resulta una pieza clave para dar cuenta de la importancia de cada involucrado en el bienestar laboral de su persona, comenzando por el hecho de detenerse para generar conciencia y reflexión en la propia experiencia, para nombrar aquello que siente, de vivir de otra manera aquello que vive y así acercarse a ese reconocimiento de sus necesidades de sus propias emociones, mismas que dan cuenta de cómo se vive la persona en esa experiencia en su entorno laboral, siendo el inicio de ese camino hacia el bienestar y tomando en cuenta uno de los objetivos específicos, que era que los trabajadores nombren y reconozcan las emociones que viven en el trabajo, esto con el fin de validarse en primer lugar y en segundo, transmitir sus necesidades emocionales a quien pueda tomar decisiones y acciones en favor de su experiencia, siendo participe no solo de su experiencia sino de esa responsabilidad por mejorarla y acercarse a su propio bienestar.

Asimismo, se pudo el ver a los grupos de trabajo en el ámbito relacional y en sus contextos laborales con la capacidad de identificarse unos con otros y reconociéndose como personas, desde la honestidad para mostrarse como personas y mirar al otro con sus múltiples diferencias, pero sobre todo con similitudes sustanciales. También los participantes reconocieron la importancia de validarse unos con otros para establecer mejores vínculos, mejor clima en las organizaciones y por ende el hecho de la búsqueda de bienestar para todos. En esta categoría se pudo observar la comunicación y la honestidad como caminos que

sostienen esos vínculos reales entre personas en los espacios de trabajo y entre las personas.

Por último el eje donde se visibiliza a la persona dentro de su contexto laboral y esa completa responsabilidad de la organización al ser el dador de contexto, teniendo injerencia no solo en la generación de espacios donde se puedan ver a los colaboradores como personas, y también en el hecho de poder ser el espacio donde se pueda vivir un estilo de comunicación que permita que el clima organizacional sea también participe y pieza principal de ese bienestar laboral en donde todos son parte activa y donde todos hacen que se cree pero también que se transforme esos espacios laborales en búsqueda de ser espacios más sanos para las personas y la misma organización.

Como se mencionó en los resultados, particularmente en la categoría 3, el ámbito laboral no está exento de propiciar estados emocionales que tienen un impacto profundo a nivel corporal, psicológico, físico y muchas veces decisivos y trascendentales en la vida de las personas. Por eso es importante detenerse en la sabiduría y la información que les permiten prestar atención a las emociones que viven los trabajadores en sus espacios de trabajo, reflexionar en la calidad y en lo que conlleva esta experiencia laboral en las vidas de cada persona. Ya que, al atender esas experiencias emocionales poco a poco vuelve la humanidad perdida por la inercia y por el ambiente laboral que los empuja a continuar sin cuestionarse la manera de vivirse en el trabajo.

Pasar por la conciencia de la propia experiencia no solo trae consigo la oportunidad de vivirse mejor, también de ver la situación con otra mirada, en la categoría 3 “La resignificación emocional en los trabajadores, el regreso a la persona” se pudo apreciar esa bondad. La oportunidad no solo de vivirse a conciencia, como se planteó el objetivo, sino de reconocer de manera consciente esas emociones para resignificar la experiencia y facilitar el bienestar laboral. También aportar nuevos valores y significados a una misma experiencia, a partir de toda la información que

proporcionan las emociones, las cuales los posicionan como personas, y los regresan al punto de partida que es verse como tales en un entorno laboral, pero no dejando de lado eso que son y que sienten antes que ser trabajadores.

Ver la experiencia desde una mirada más humana, más cercana y nutricia para cada trabajador, es la oportunidad para resignificar sus propias emociones, dándole paso a un nuevo diálogo entre lo que siente y lo que se vive, para que, desde el reconocerse como personas se pueda acercar a su bienestar.

Esto se relaciona con la reflexión de la categoría 4 *Alternativas para crear espacios de trabajo humanizados*, donde fue posible dar cuenta de las oportunidades que tienen las organizaciones para generar espacios humanizados, y dinámicas que permitan detenerse a ver a los trabajadores como personas. También, las ventajas que esto trae con mayor peso en esta realidad actual, donde las organizaciones generan mayor valor también con esas alternativas que hacen y que dan confianza al interior y al entorno en los que están inmersos. Una organización sensible y humana que considere el salario emocional como una estrategia y una posibilidad de reinventarse se posiciona también con una mirada preparada para los cambios que se están viviendo.

Se pudo retomar también la importancia del aspecto económico para las personas en sus espacios de trabajo, pero también se pudo observar la pertinencia de las herramientas y habilidades que da el Desarrollo Humano puesto en favor de las organizaciones para que las personas se sientan mejor en sus trabajos, más importantes y con un grado de compromiso distinto.

Organizaciones que generan valor y compromiso, ven y escuchan a las personas es el título de la cuarta categoría donde las bases del Desarrollo Humano se ponen a favor de la experiencia de las personas en sus espacios laborales, esto mediante esos salarios emocionales, esas retribuciones que son a la medida de la persona, centrándonos en ella y en la posibilidad de las organizaciones de ver a cada persona

con sus propias capacidades, pero también con sus necesidades únicas, generando la oportunidad al atenderlas de traducir esa responsabilidad que se tiene para mejorar el bienestar, con el hecho de ver a las personas, de escuchar realmente sus necesidades y solo así con esa atención generar un mayor valor en el corazón de la misma organización.

Las personas al sentirse validadas, visibilizadas y atender sus necesidades personales y emocionales, pueden lograr de mejor manera un ganar ganar donde se potencie de mejor manera el logro de los objetivos y de las metas que al final del día tanto peso tiene en las organizaciones, pero que al tener de pilar este sentido humanizante pueden verse frutos más trascendentales.

Mirar de manera clara que las personas son el corazón de la parte viva y dinámica de cualquier empresa, es el inicio para la búsqueda de organizaciones que generan valor y compromiso, organizaciones que ven y escuchan a las personas, organizaciones que están utilizando herramientas en favor de una realidad cambiante, que exige mayor flexibilidad y un enfoque más humano y más abierto compensando las condiciones abrumadoras del mercado, que si bien no se trata de cambiar el fin, sí es menester cambiar las maneras de llegar a él mirando a las personas como tal y entregándoles condiciones más favorables para todos y así contar con personas más satisfechas y con mayores niveles de compromiso a este nuevo estilo de organizaciones.

[Aportes al Desarrollo Humano](#)

Los resultados mostrados en la intervención realizada a trabajadores administrativos en una organización privada, donde se colocó el tema de las emociones como eje central del bienestar laboral en los trabajadores aporta al campo del Desarrollo Humano que, en el proceso de humanización en las propias organizaciones participa el trabajador a partir de compartir sus necesidades emocionales porque tiene que ver con el desempeño y en cómo se vive en ese espacio laboral. Es importante considerar el contexto de la organización, ya que el

hecho de que los trabajadores expresen sus necesidades emocionales requiere reconocer que las emociones con parte inherente de las personas y constituyen una expresión de la vida en la organización.

Asimismo, el bienestar laboral está relacionado con el salario emocional, mismo que sienta sus bases en las herramientas del Desarrollo Humano, y el enfoque centrado en la persona, pues consiste en tomar en cuenta las emociones del trabajador y la manera en que se vive en la organización en el día a día. Para ello, la escucha activa y la comprensión empática son herramientas fundamentales para que las organizaciones planifiquen estrategias donde se reconozca al trabajador como persona. En especial, porque el trabajador puede considerar su labor como parte de esa autorrealización de vida, y muchas veces la respuesta se encuentra en el salario emocional, el cual es una respuesta a las necesidades de bienestar de las personas en las organizaciones.

Propuestas para mejorar el taller

- Que la facilitadora no trabaje directamente con sus compañeros a los que impartirá el taller.
- Una estructura más pequeña del taller, con temas más detallados para buscar profundidad.
- Hacer entrevistas a cada participante previo al taller para saber si están abiertos a la experiencia de manera real y saber qué es lo que los mueve a entrar a compartir parte de su experiencia de vida y sobre todo sus emociones.
- Dar más espacios de receso.
- Asegurarme desde el inicio que todos sepan la dinámica y el tipo de relación que se establece, así como las reglas a las que el mismo grupo llegue en favor del espacio de confianza que se busca.

Referencias

- Barceló, Bartomeu. (2003) *Crece en grupo. Una aproximación desde el Enfoque Centrado en la Persona*. España: Desclée de Brouwer.
- Bedoya, C. y García M. (2015) Efectos del miedo en los trabajadores y la organización, Grupo Humanismo y Gestión, Facultad de Ciencias de la Administración, Universidad del Valle, Cali, Colombia, 60-70. En: <https://www.redalyc.org/pdf/212/21244782006.pdf>
- Bedoya, M. Posada, D. Quintero, M. Gutiérrez, J. y Zea D. (2016). Factores influyentes en el bienestar de los individuos en un contexto laboral. *Psicología, psicoanálisis y conexiones*. pp. 1-9. En: <https://revistas.udea.edu.co/index.php/Psyconex/article/view/326978/20784204>
- Cano, Agustín. (2012). La metodología de taller en los procesos de educación popular. En Rev. Latinoamericana de Metodología de las Ciencias Sociales. Vol 2, No, 2, Pp. 22-51. En: <http://www.extension.fmed.edu.uy/sites/www.extension.fmed.edu.uy/files/La-metodologi%CC%81a-de-taller-en-los-procesos-de-educacio%CC%81n-popular.pdf>
- Carretero, M. (2004). Estilos de gestión de un grupo de supervisión de facilitadoras del desarrollo humano en grupos de mujeres del Cerro del Cuatro. Tesis de maestría no publicada, ITESO, Tlaquepaque, Jalisco, México. Pp. 1 -36.
- Casillas, R. (2018) *Relaciones humanas en el ámbito laboral de una institución financiera*. Trabajo de obtención de grado. Maestría en Desarrollo Humano. Tlaquepaque, Jalisco: ITESO. En: <https://rei.iteso.mx/handle/11117/5797>

- Castaño, J. y Páez, M. (2020). Calidad de vida laboral percibida y competencias emocionales asociadas en profesionales jóvenes. *Informes Psicológicos*, 20(2), pp. 139-153. En: [http:// dx.doi.org/10.18566/infpsic.v20n2a10](http://dx.doi.org/10.18566/infpsic.v20n2a10)
- Contreras, F. Espinosa, J. Hernández, F. Y Acosta, N. (2013). Calidad de vida laboral y liderazgo en trabajadores asistenciales y administrativos en un centro oncológico de Bogotá (Colombia) *Psicología desde el Caribe*, 30 (3), pp. 569-590. En: <https://www.redalyc.org/pdf/213/21329176007.pdf>
- Cruz, J. (2018) La calidad de vida laboral y el estudio del recurso humano: reflexión sobre su relación con variables organizacionales. *Revista científica, pensamiento y gestión*. (45), 58-81. En: <http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/pensamiento/article/view/10617>
- Familiar-Arteaga, A. (2018). *El servicio de calidad emocional en la hotelería: un estudio de caso*. Trabajo de obtención de grado, Maestría en Psicoterapia. Tlaquepaque, Jalisco: ITESO. En: <http://hdl.handle.net/11117/5766>
- García, L. y Carretero, M. (2018). Intervenir desde la perspectiva de Desarrollo Humano. Ponencia en el foro *Intervenir en Desarrollo Humano*. Maestría en Desarrollo Humano. ITESO
- Gobierno de México (2020) *Covid-19* En: <https://coronavirus.gob.mx/covid-19/>
- Gómez, E. y Alatorre, F. (2014). La intervención socioeducativa. Cuando se juega en la cancha del otro. *En Rev. Sinéctica*, No. 23. Pp. 1-17. Tlaquepaque, Jalisco, ITESO. En: <https://rei.iteso.mx/handle/11117/2597>
- Gómez, R. (2010) Una metodología de intervención social. Aplicación práctica de la relación de ayuda desde el método de trabajo social. En Documento de Trabajo Social. No. 47, 168-183.
- Hermosa-Rodríguez A. (2018), Características laborales y compromiso con el trabajo: Explorando el Bienestar Laboral, *Estudios de Administración*, 20-31 En: <http://web.a.ebscohost.com.ezproxy.iteso.mx/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid>

=4&sid=1b682638-eb59-4d94-af63-d1cb519e59fd%40sessionmgr4007

Instituto Nacional de Estadística y Geografía [INEGI] (2019). Consultado el 16 de abril de 2020 Investigación: Motivos de pérdida de empleo. Recuperado de <https://www.inegi.org.mx/programas/enoe/15ymas/>

Instituto Mexicano del Seguro Social [IMSS] (2020). Consultado el 16 de abril de 2020 Investigación: Estrés Laboral. Recuperado de: <http://www.imss.gob.mx/salud-en-linea/estres-laboral>

Leal, F. (2009). Sobre la disociación entre marco teórico y datos empíricos. En Rev. Espiral, Estudios sobre estado y sociedad. Sección teoría y debate. 15(45), 9-41.

León, M. (2019). Programa de bienestar emocional para disminuir el estrés laboral en trabajadores de un Puesto de Salud de Nuevo Chimbote, 2019, pp. 1-89. En: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/44411/Le%c3%b3n_CMP%20-%20SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Lietaer, G. (1997) Capítulo 1: Autenticidad, congruencia y transparencia. En Brazier, D. (1997) Más allá de Carl Rogers. PP. 25-42. Bilbao: Desclée de Brouwer

Lorenzo, M. González, R. Avilés E., y Del Valle B. (2017). Diseño, construcción y validación de una escala para medir la eficacia y beneficios de los programas de bienestar en el trabajo. *Informes Psicológicos*, 17(2), 93-105. <https://doi.org/10.18566/infpsic.v17n2a05>

Martínez, M. (2006). "Fundamentación Epistemológica del Enfoque Centrado en la Persona". *POLIS, Revista Latinoamericana*, 5 (15).

Mearns, D. y Thorne, B. (2003). Capítulo 10. Supervisión en la terapia centrada en la persona: facilitación de la congruencia (Elke Lambers)

Millán, A. García-Álvarez, D. y López, M. (2014). Efecto de la inteligencia emocional y flujo de trabajo sobre estresores y bienestar psicológico: análisis de ruta en

- docentes. *Revista Colombiana de Psicología*, 23(1), 207-228. En: <http://web.a.ebscohost.com.ezproxy.iteso.mx/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=5&sid=760753fe-bae0-4976-905a-c1374e5aefda%40sdc-v-sessmgr01>
- Moreira, V. (2001) "La fenomenología como articulación entre la teoría y práctica en psicología". En Moreira (2001). *Más allá de la persona*. Santiago de Chile. Universidad Santiago de Chile.
- Moreno B. Gálvez, M. Rodríguez R. y Garrosa E. (2010) Emociones y salud en el trabajo: análisis del constructo "trabajo emocional" y propuesta de evaluación. Universidad Autónoma de Madrid, España, 63-74 En: <http://web.a.ebscohost.com.ezproxy.iteso.mx/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=6&sid=29697124-e7dc-4b7a-ab80-74030f29e9fd%40sdc-v-sessmgr02>
- Muñoz Polit, M. (2012). *Una Hipótesis Humanista Sobre La Emoción* (1ª ed., pp. 10-30). México: Proyecto Espiral.
- Novelo, P. (2018). *Las condiciones laborales y el potencial humano Una estrecha relación*. Trabajo de obtención de grado. Maestría en Desarrollo Humano. Tlaquepaque, Jalisco: ITESO. En: <https://rei.iteso.mx/bitstream/handle/11117/5487/Novelo-Medina%20Paulina.%20Las%20condiciones%20laborales%20y%20el%20potencial%20humano.%20Una%20estrecha%20relacio%cc%81n.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Organización Mundial de la Salud. (2020). *Preguntas y respuestas sobre la enfermedad por coronavirus (COVID-19)*. En: https://www.who.int/es/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public/q-a-coronaviruses?qclid=Cj0KCQiAh4j-BRCsARIsAGeV12APbm4luGapbH-joblwm1UU_fyDuNI2q02Nz5YjVzJ7oztQggNO24aAvaKEALw_wcB
- Pacheco, G. (1993). La intervención comunitaria. Espacios de expresión y cambio social. En Rev. Renglones, No. 26. Pp. 14-19. Tlaquepaque, Jalisco. En:

https://rei.iteso.mx/bitstream/handle/11117/1575/26_renglones26eltemagera_rdpacheco.pdf?sequence=2

Porras, N y Parra D. (2019). La felicidad en el trabajo: entre el placer y el sentido. *Equidad y Desarrollo* (34), 181-197. En: <https://doi.org/10.19052/eq.vol1.iss34.9>

Rogers, C. (2006). *El proceso de convertirse en persona*. México. Paidós.

Rogers, C. (2012) *El Proceso de convertirse en persona*. México. Paidós. (Original publicado en 1964).

Secretaria del Trabajo y Previsión Social [STPS] (2020). Consultado el 16 de abril de 2020, investigación: Norma oficial mexicana NOM-035-STPS, factores de riesgo psicosocial en el trabajo. Identificación, análisis y prevención. En: https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5541828&fecha=23/10/2018

Soto, C. (2019). *La facilitación de los procesos de comunicación en la organización. Una contribución desde el Desarrollo Humano al logro de la satisfacción laboral*. Trabajo de obtención de grado. Maestría en Desarrollo Humano. Tlaquepaque, Jalisco: ITESO. En: <https://rei.iteso.mx/bitstream/handle/11117/5818/Desarrollo%20humano%20para%20la%20satisfacci%c3%b3n%20laboral.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

Tudor, K y Worrall, M. (2004) Chapter 1. Person-Centred Philosophy and Theory in the Practice of Supervision. En *Freedom to Practise. Person-centred approaches to supervision*. PCC Books. UK

Vanaerschot, G. (1997) Capítulo 2: La empatía como proceso dinamizador de los diversos microprocesos dentro del cliente. En Brazier, D. (1997) *Más allá de Carl Rogers*. PP. 47-66. Bilbao: Desclée de Brouwer.

Anexos

Entrevista para el acercamiento a las necesidades de la población

PUNTO	RESPUESTA
1. Población	Persona de entre 25 y 50 años, que tenga un año laborando dentro de una organización Mexicana con dos años mínimo de constituida, sexo indistinto, con disposición a compartir su experiencia laboral y quiera atender mejoras personales y laborales.
2. Propósito	Saber si realmente es importante para el trabajador atender y validar sus emociones, o entender qué punto los fortalecería más dentro de la organización para potenciar sus habilidades.
3. Escenario	Tracsa
4. Guía: De 5 a 8 preguntas tomando en cuenta tus preguntas a la realidad	¿Cómo te sientes en la empresa? ¿Cómo te sientes al desempeñar tu trabajo? Cuando se te presentan conflictos laborales situaciones laborales estresantes, ¿cómo las tratas en tu trabajo? ¿Qué tipo de situaciones son las que te generan más satisfacciones dentro de tu trabajo? ¿Cómo manejas ese tipo de situaciones? ¿Qué tipo de situaciones son las que te generan más malestar dentro de tu trabajo? ¿Cómo manejas ese tipo de situaciones? ¿Cómo expresas tus emociones en tu trabajo? ¿Hay algunas emociones que sean más recurrentes últimamente al estar en el trabajo? ¿Es fácil para ti reconocer lo que sientes? ¿En la empresa hay algún programa o espacio que ayude a entender y mejorar eso que sientes?

	¿Qué tipo de apoyo recibes? ¿Sientes que te sirve? ¿La empresa te apoya de alguna manera cuando tienes problemas o dificultades en tu vida diaria? ¿Qué tipo de apoyo recibes? ¿Te sirve? ¿Cuentas con herramientas para resolver problemas en las relaciones con tus compañeros de trabajo? ¿Con quién y cómo compartes lo que vives en tu entorno exterior o familiar en tu área de trabajo? ¿Cuándo presentas actitudes o dificultades difíciles en las relaciones con tus compañeros, cómo las resuelves? ¿Qué te sucede cuando puedes expresar lo que sientes en tu trabajo? ¿Qué beneficios tendría el poder expresar tus emociones dentro de tu trabajo? ¿Cómo sería tener el bienestar laboral en tu trabajo? ¿Hay algo que la empresa podría hacer para que sintieras que te desarrollas de mejor manera? ¿Cómo defines tu experiencia laboral en esta empresa?
5. ¿qué tienes que tomar en cuenta o qué tienes que cuidar al acercarte a la población? (De 5 a 7 puntos)	Establecer confianza Cuidar mi implicación Ir con una mirada neutra y con ganas de conocer No inducir respuestas Ser empática Disposición total de mi tiempo a favor de que me comparta su experiencia

Formato de reporte de la entrevista - observación IDI I

1. Datos generales

Título del trabajo:	Entrevista
Nombre del estudiante:	Ana Cecilia Mora Argüelles
Fecha de entrevista-Observación :	19 de Marzo 2020
Nombre del entrevistado (si aplica):	Yazmin
Escenario o lugar de la entrevista – observación:	Departamento de mi entrevistada
Población:	Persona de entre 25 y 50 años, que tenga por lo menos un año laborando dentro de una organización Mexicana, con dos años mínimo de constituida, sexo indistinto, con disposición a compartir su experiencia laboral y quiera atender mejoras personales y laborales.
Nombre de la organización o grupo (si aplica):	

Propósito (el que elaboraste en la clase colectiva del 10 de marzo y que recibiste retroalimentación de tu profesora): Indagar acerca de la importancia que tienen las personas que laboran en la organización, para atender y validar sus emociones.

2. Desarrollo de la entrevista – observación

¿Cuál ha sido tu experiencia dentro de la organización? que me podrías compartir de cómo te has sentido estoy más de 6 años dentro de la organización? ¿Cuál ha sido tu experiencia dentro de ella?

Sabes que, hay mucha rotación de personal, entonces vives con incertidumbre todo el tiempo, porque no sabes si la que sigue pues eres tú, la mayoría no son como un, ya no me sirves gracias bye, lamentablemente es una empresa que es muy dada a buscar la manera en la que tú te vayas, buscar la manera en la que tú ya no estas a gusto, tú ya te vas, tu arréglatelas como puedas, a mí no me dejes caer esto y tan tan, entonces, mucha de la gente que yo he conocido que se fue se fue así, de y ya no aguanto, el ambiente laboral se pudo tan tenso, que se están intentando certificar en un buen lugar para trabajar, desde hace como 4 años y no han podido, siempre es como mal y mal, cuando hacen las juntas de comunicación una de las cosas que la gente siempre reclama es el sueldo, y cada que quieres un aumento de sueldo es que más estás haciendo? Entonces creo que es cuando lamentablemente te acostumbras en donde estas, igual sabes lo que haces, dominas tu trabajo y llegas a lo mejor a esa zona de confort, pero no es como que digas me siento súper feliz, no.

Lo que trato de rescatar es, que te vives día a día, enfrentándote a muchos H conflictos dentro de la organización, ¿Cómo los enfrentas? ¿Hay alguna manera de poder decir tus emociones a tu jefe? ¿de poder tener herramientas para decirlo, cuando tienes un conflicto como vives el conflicto dentro de tu organización? Sabes es complicado, porque el área en la que estoy es chiquita, somos como 10 y 6 los que estamos juntos, entre esos digamos el dueño, el socio mayoritario de la empresa, que casi nunca esta, es muy curioso porque él dice que cuando necesitemos algo que ahí está, pero muchas veces no piensan en lo que la gente quiere o necesita, o sea hasta que, ya le moviste todo y si algo no te pareció entonces dime como le vamos a hacer, digo las cosas son así, o sea las cosas se van a hacer así, solo que podemos hacer para que te adaptes un poquito a eso. El jefe directo es muy raro porque a veces es muy accesible y a veces es muy tajante y como yo tengo más tiempo que él, y se vuelve una lucha de poderes, o sea él se pone en el plan de no porque tengas más que yo puedes más que yo y yo soy de que no porque seas mi jefe vas a poder más que yo, o sea si me gritas te grito y a mí no me importa que rango tengas aquí.

Con lo que escucho y trato de entender es, no hay herramientas para decir que siento porque lo que quieres es que salga el trabajo entonces mientras yo diga que sí y saque el trabajo no va a ser un problema para ti

Exacto

Y por otra parte me imagino ¿no hay el cómo resolver un problema con tu jefe?

No, porque imagina la penúltima vez que me fui de vacaciones, el problema es que caía en los últimos días de mes, a mí lo que me molesto es, que ni siquiera es un a ver cómo le hacemos para que te vayas, es un no te puedes ir, entonces cuando tratas de llegar a un acuerdo esto ya se cero o sea ya n puedes, porque te gana esa parte de ser humano impulsivo, de córreme si quieres, pero cuando dices ya analice mi puesto que tanto conozco y tanto trabajo entonces voy a hacer tu trabajo y me encargo de decirle, oye ya hable con alguien externo y esa persona me va hacer el favor de esperarme a que yo regrese, sin embargo cuando yo hago eso él ya había hablado con el dueño para decirle que yo le había gritado y la lucha de poderes, y tal, entonces, no es la mejor manera correcta de expresarme pero pues al final del día ya me exprese, ya le y llega el dueño y su primera impresión tampoco es como el porqué, ¿Por qué te sientes así? entonces él ya llega con la información del otro, reprochar tu actitud, entonces le dije él te conto lo que provoco para que nos hagan eso pues, a veces yo escucho de otras áreas se estaban peleando igual con el mismo jefe porque, no sé si sea por la actitud del jefe de primero estamos a la defensiva y ya después vemos alternativas.

Entre ustedes como los compañeros ¿Cuál es la relación? como se llevan entre ustedes?

Yo me llevo muy bien con todos y trato porque trabajo con todos al final del día, sin embargo, pues es de personalidades no.

Te siento como que vives a diario muchas emociones, como muy intenso por cómo me lo compartes, ¿tienes claro cuáles son las emociones que más vives en tu trabajo?

Creo que la que más vivo es la frustración, me frustra que no hagan las cosas a tiempo, que los tengan que estar carrereando, porque no somos niños de kínder, entonces me frustra mucho que parezcamos todos niños chiquitos cuando en realidad todos somos personas mayores, entonces es desesperantes que seamos personas se supone maduras, y que todo se vuelva como una vecindad, todos cotorreando nadie sacando el trabajo, pero cuando hay cierre todo urge para ayer, entonces lo que más vivo yo creo es la frustración, tal cual.

Entonces por todo lo que escucho antes, ¿No puedes expresar esa frustración?

No claro que no, porque entonces ellos lo ven como que soy una persona conflictiva soy una persona complicada. Es difícil porque tú no eres así, y ellos confunden esto, con actitud de servicio, porque no apoyas lo que ellos decidan de manera deliberada.

Por ejemplo, a cada rato tenemos las mismas juntas, siempre piden las mismas soluciones, que nunca se llevan a cabo.

¿En esas juntas se ven cosas personales? No nunca, nunca. O sea, a lo mejor nos enteramos entre nosotros, pero es raro que los escuches hablando de temas personales.

¿Te has vivido en un tema personal o de salud en donde ellos te tengan que apoyar? ¿O no has vivido eso? No, fíjate que hasta eso son muy dados a que, cuando tú les dices, por ejemplo conmigo son muy dados a que ellos me consideran conflictiva, entonces cuando ya a lo mejor me rebasaron las emociones, que ellos no conocen por lo que yo traiga detrás de, entonces a lo mejor es cuando el jefe de todos o sea ya el dueño me va llamar y me va decir que está pasando, te veo así, o sea con el trabajo no hay problema pero no te veo bien, entonces puede que tú ya digas, hace tres meses me paso tal cosa, o hace dos semanas me paso tal cosa, y entonces él es de es que saben que si les pasa algo pueden venir, pero no!!! Cuando ya no necesitas el apoyo.

Antes de tu jefe directo, ¿había mejor comunicación con quien estaba en su lugar???

No, si existía, con quien yo tenía mucha mejor comunicación, por su personalidad, porque era muy dado a llegar y buenos días y te platicaba de su vida y daba pie a que tu platicaras algo de tu casa y acá no se presta tanto y mi jefe actual no es una persona mala simplemente no tiene tacto, le enseñaron a mandar no a pedir.

Digo son muchas vertientes, como te piden las cosas, la poca empatía a lo mejor la educación que el recibió, ¿Cuál sería un primer camino para encontrar una solución, o sea no se la comunicación, que se preocupara por tus emociones, si a lo mejor en esos momentos de estrés tu pudieras decirle, que de todo eso, podría ser el inicio de un camino a sanear toda esta relación, que crees que sería el primer punto a trabajar? Fíjate que lamentablemente necesitaríamos trabajar desde arriba porque te digo no es malo.

Al no encontrar como el apoyo de la organización, ¿tú has encontrado en ti, medios para desahogarte, para continuar al día siguiente, para platicarle a alguien, aunque no sea dentro de tu organización? ¿Cómo has hecho para equilibrar eso que tú necesitas, porque creo que lo necesitas? Sí, creo que en realidad me la vivo pegada en whats app con mis amigas empezando por ahí, o como somos un corporativo, hay personas fuera de la empresa, con la empresa hermana que yo me llevo muy bien entonces son con los que hablo o me puedo desahogar, siempre me agarro de las otras personas de empresas hermanas que si me apoyan.

Bajo este contexto y no solo este, el de toda tu experiencia laboral ¿Para ti que es bienestar laboral, para ti? Bienestar laboral... creo que es ya hasta complicado encontrarlo porque ya me iría por todo lo que no tengo, es empezando por la comunicación, pero una comunicación aparte de asertiva que sirva de algo, la confianza en tu equipo de trabajo tanto personal como profesional, que digas todos somos unos profesionales y esto tiene que salir, y si cada uno hiciera de su parte en el tiempo que lo debe hacer, pues habría menos problemas, menos confusiones, para mi empezando por la comunicación, la confianza y terminando por los sueldos, por valorar a la gente que tienes, con compensación económica, y salario emocional, un gracias un buen trabajo oye súper bien lo resolviste y que bueno.

¿Crees que, si tú estuvieras dentro de una organización que tuviera comunicación, confianza y en este caso, salario emocional y económico, sería una mejor? Claro ¿Cómo sería? Yo siento que sería una persona mucho más profesional, más motivada, y mucho más productiva, podría tener esa iniciativa para proponer.

¿Qué emoción ha generado en ti, que cosas han generado de manera negativa en ti, esta experiencia dentro de la organización? De la que entre a la que soy ahorita yo no siento que sea una mejor persona, mujer como lo quieras ver, me siento totalmente lo contrario, simple, no era grosera, no era niña bonita, pero me cuidaba más de lo que decía o hacía, yo siempre me gustaba estar arreglada, de repente me noto, y no sientes que seas tú y dices como es que el lugar te ha cambiado a llegar a esto, a ser quien no eres tú.

¿Crees que realmente eres una mujer conflictiva? ¿O crees que te lo han hecho creer? Me lo han hecho creer.

Yaz con ese trabajo, sin ese trabajo, antes y después, ¿¿yaz quién es?? Yaz siempre defiende sus ideales, para bien o para mal en su vida personal, laboral en su vida amorosa o de amistad, siempre va a defender lo que cree, y si creo que algo es injusto voy a defender en algo en lo que yo crea.

¿Si estuvieras en una organización sana, que se preocupa por ti, por tus emociones, por cómo te vives, no crees que esas características que en esta organización son le dan una connotación negativa, se convertirían en positivas? Claro, porque irías de acuerdo a lo que piensa y quiere la organización, pero yo al estar en contra y no tengo los mismos valores de la organización, te conviertes en un enemigo.

Al terminar la entrevista me compartió una frase que le dice su abuelita y con lo que me gustaría cerrar esta entrevista: lo peor que le puede suceder a un ser humano, cuando tiene problemas es que se acostumbre, y yo ya estoy acostumbrada.

RÚBRICA

CONTENIDO	CRITERIOS
Datos personales del entrevistado o del grupo	30 años, género femenino, con más de 5 años dentro de una organización mexicana de logística establecida hace 9 años.
Preguntas y respuestas	¿Cómo te sientes en la empresa? ¿Cómo te sientes al desempeñar tu trabajo?

	Cuando se te presentan conflictos laborales situaciones laborales estresantes, ¿cómo las tratas en tu trabajo? ¿Qué tipo de situaciones son las que te generan más satisfacciones dentro de tu trabajo? ¿Cómo manejas ese tipo de situaciones? ¿Qué tipo de situaciones son las que te generan más malestar dentro de tu trabajo? ¿Cómo manejas ese tipo de situaciones? ¿Cómo expresas tus emociones en tu trabajo? ¿Hay algunas emociones que sean más recurrentes últimamente al estar en el trabajo? ¿Es fácil para ti reconocer lo que sientes? ¿En la empresa hay algún programa o espacio que ayude a entender y mejorar eso que sientes? ¿Qué tipo de apoyo recibes? ¿Sientes que te sirve? ¿La empresa te apoya de alguna manera cuando tienes problemas o dificultades en tu vida diaria? ¿Qué tipo de apoyo recibes? ¿Te sirve? ¿Cuentas con herramientas para resolver problemas en las relaciones con tus compañeros de trabajo? ¿Con quién y cómo compartes lo que vives en tu entorno exterior o familiar en tu área de trabajo? ¿Cuándo presentas actitudes o dificultades difíciles en las relaciones con tus compañeros, cómo las resuelves? ¿Qué te sucede cuando puedes expresar lo que sientes en tu trabajo? ¿Qué beneficios tendría el poder expresar tus emociones dentro de tu trabajo? ¿Cómo sería tener el bienestar laboral en tu trabajo? ¿Hay algo que la empresa podría hacer para que sintieras que te desarrollas de mejor manera? ¿Cómo defines tu experiencia laboral en esta empresa?
Observaciones del entorno	• Se comportó para mi percepción muy bien, diciendo de manera sincera su experiencia, tenía emociones muy fuertes involucradas y creo que me las transmitía de esa misma manera, al hablar de cosas que le molestaban su voz era más fuerte y había momentos que tardaba en responderme al reflexionar en sus acciones y reacciones dentro del trabajo. • Fue en su casa y eso le permitió sentirse también muy cómoda.
Reflexiones sobre tu participación	• En esta entrevista me sentí limitada, no por la formulación de preguntas o la evolución de la

	entrevista como tal, sino por el ambiente en la que ella se encuentra inmersa laboralmente, al terminar me sentí reflexiva ya que lo único que pude hacer fue escuchar una situación muy poco optima pero que ella vive todos los días, mi desempeño no creo que hubiera sido el mejor sin embargo trate al escuchar cosas que no eran ideales, encausarlas al lugar en donde ella próximamente quisiera estar, en que hoy está aprendiendo algo para poder tomar el día de mañana una decisión que la coloque en un lugar que la potencialice no solo como trabajadora sino como mujer y por encima de todo como persona, ¿cómo me desempeñé? Trate de ser genuina y poner mi presencia en favor de la entrevista y la experiencia expuesta. ¿cuáles fueron mis dificultades? Creo que un poquito me implique en las veces que no valoraron mi trabajo y esa impotencia que ella sentía, era difícil ver su emoción sin sentir muchas cosas ¿cuáles mis aciertos? Que ella pudiera diferenciar entre una idea propia o una idea que le hicieron creer al decirle en su trabajo muchas veces que era problemática, ya que sentía que era algo que le dolía y la hacía ser más y ella me externaba que no era así antes de entrar a su trabajo actual.
Comentarios / Reflexión	• Reflexiones sobre: ...la población, sobre la problemática que viven, sobre el objeto del desarrollo humano que en este caso serían emociones y su bienestar laboral, como al no vivirse en un bienestar laboral las emociones experimentadas son mucho más negativas, tanto que despersonaliza a quien las vive, sobre el desarrollo humano y su aporte a esta problemática, creo que tiene todo que ser ya que se mas que desarrollarse, esta falta de valides a las emociones y falta de bienestar laboral, inhibe su desarrollo laboral y personal.
Necesidades detectadas	• ¿Qué necesidades detectas en la población relacionadas con el objeto del DH? Las ganas de ser reconocida, validada, escuchada, respetada y realmente en este caso un trato digno y humano, aquí no solo diría busca su bienestar sino algo más básico, busca recuperar esa dignidad a su trabajo y a su persona, el merecer respeto por el hecho de ser.

2 . Datos generales

Título del trabajo:	Entrevista primer acercamiento
Nombre del estudiante:	Ana Cecilia Mora Argüelles
Fecha de entrevista-Observación:	15 de marzo 2020
Nombre del entrevistado (si aplica):	Alberto
Escenario o lugar de la entrevista – observación:	Casa del entrevistado
Población:	Persona de entre 25 y 50 años, que tenga por lo menos un año laborando dentro de una organización Mexicana, con dos años mínimo de constituida, sexo indistinto, con disposición a compartir su experiencia laboral y quiera atender mejoras personales y laborales.
Nombre de la organización o grupo (si aplica):	

1. **Propósito (el que elaboraste en la clase colectiva del 10 de marzo y que recibiste retroalimentación de tu profesora):** Indagar acerca de la importancia que tienen las personas que laboran en una organización, para atender y validar sus emociones.

2. Desarrollo de la entrevista – observación

¿Cuánto tiempo tienes laborando en esta organización? --- Recién acabo de cumplir un año, la semana pasada, precisamente.

Durante este año ¿cuál ha sido tu experiencia, como lo vives, como te has sentido? Al ser un rol diferente al que desempeñaba, todo ha sido aprendizaje, todo, pero sin embargo me he encontrado con un equipo que está en las mismas condiciones, todos son nuevos en el rubro, entonces nos hemos compenetrado muy bien y entre todos hemos compartido para desarrollarnos.

¿Cuánto tiempo tiene tu organización de establecida?

Aquí en México tiene alrededor de dos años y medio, esta organización es de usa y tiene ya casi 30 años.

Al desempeñar tus labores ¿Cómo te sientes al desempeñar tu trabajo?, ¿cuál es tu sentir al desempeñar tu trabajo?

Siento que tengo cierto compromiso para con mis clientes, es algo que valora mucho mi empresa, porque mi rubro es la ciberseguridad, entonces de alguna manera nosotros tenemos ese compromiso de defender a nuestros clientes de posibles ataques, es algo que me gusta, es algo que sigo aprendiendo, pero soy consciente que me falta mucho.

Cuando se te presentan conflictos laborales en situaciones estresantes, ¿cómo las resuelves/o como se afrontan en tu trabajo?

Yo creo que algo que tienes que entender es cuál es tu posición en la organización, al final de cuentas yo soy el primer punto de contacto con el cliente, y entiendo que hay personas más capacitadas después de mí a las que puedo pedir ayuda, pero, eso no significa que yo no tenga que hacer lo necesario, para resolver un problema activo o de lo contrario coleccionar tanta información posible para yo poder compartir esa información a alguien más capacitado que si pueda resolver el problema, es una constante tener problemas al ser una compañía de seguridad, los ataques no son programados, entonces tenemos que responder en situaciones de urgencia todo el tiempo, sin embargo yo creo que lo más importante es saber tus alcances, pensar fuera de la caja, hacer lo que puedas hacer y de lo contrario solamente coleccionar información y compartirla a alguien que tenga más capacidad.

¿Habría alguna emoción que tú detectes como recurrente en tu trabajo? En tu caso

...

compromiso, pero a la vez entender que voy a hacer lo que pueda y lo que deba hacer al final de cuentas soy solamente una parte del proceso, no siento que sea lo mejor estresarme, evidentemente el cliente siempre va estar presionando porque es su infraestructura y ellos quieren que este todo el tiempo disponible, pero creo que como persona tienes que reconocer tus alcances y tienes que reconocer también cuando lo puedes hacer, cuando no lo puedes hacer y transmitírselo también al cliente porque tampoco te puedes manifestar como alguien incompetente frente al cliente entonces tienes que encontrar esa línea de equilibrio.

¿Siempre has podido ser claro, con tus emociones y ponerlas en favor de tu trabajo? No, no evidentemente no, porque siento que es algo que se desarrolla con la experiencia, podría mencionar al inicio de mi carrera, cuando eres recién egresado y existe una presión, vamos a llamarlo así, sientes la responsabilidad de responder, pero no dimensionas lo que es realmente urgente con lo que no y eso puede generar estrés, ahora lo puedo llamar así, innecesario, entonces siento que es algo que te lo va dando la experiencia, el poder identificar escenarios realmente críticos y cuando no lo son, que para cuando trabajas con clientes para ellos todos los escenarios son críticos, pero tú tienes que ser capaz de discernir cuando es una situación realmente crítica y cuando no.

¿Y esa te la ha dado la experiencia? Esa me la ha dado la experiencia... ¿Más que a lo mejor espacios en tu trabajo? He tenido la fortuna de que prácticamente todas mis compañías tienen una filosofía donde te apoyan de manera integral, pero hay personas que, aunque tengan todo ese apoyo no aprenden después de muchos años a poder encontrar ese punto de equilibrio.

¿Cómo es la comunicación o como consideras que es la relación con tus compañeros de trabajo? Es una relación de cooperación obviamente todos somos diferentes y todos tenemos procesos de aprendizaje diferente, hay personas por citar un ejemplo, necesita mucho la retroalimentación, hay unas personas más autónomas, pero en general siempre hay mucha cooperación, no siempre es así en todos los equipos, siento que también es una situación de humildad, donde

reconozcas que no sabes todo, parte esencial del aprendizaje es preguntar es tener interacción con alguien más, y esa interacción también tiene que venir de tu parte en decir, yo tengo este conocimiento y lo puedo compartir en favor de mis compañeros, he tenido la fortuna que en la mayoría de equipos ha sido así pero no siento que en todos los entornos sea así.

¿Cómo consideras que es la relación con tu jefe inmediato? Es muy buena, siento que al ser una compañía internacional, o al menos de origen americano, el chip en lo mental es muy diferente a lo que yo he escuchado en compañías mexicanas, siempre hay una preocupación latente por cómo está el empleado pero una preocupación genuina, una preocupación ... ¿Así lo vives? Así lo siento, así me lo hacen sentir, y eso a su vez para cualquier persona que tenga cierto nivel de lealtad o de compromiso pues te hace que se lo retribuyas a tu compañía, si a ti te apoyan en situaciones de crisis de manera personal, pues sientes es compromiso donde tú también tienes que retribuir a la compañía.

¿Y ya has vivido ese tipo de escenarios de crisis en tu vida, en donde la organización se involucra y se preocupa por ti?

Si claro, yo creo que de alguna manera somos recursos, pero al menos en las compañías en las que he estado no me ven como un recurso me ven más como un activo de la compañía, al final nosotros somos los activos de la compañía, y ha habido situaciones donde yo he requerido ausentarme, salir temprano o donde yo he requerido llegar tarde, y siempre ha habido flexibilidad, a lo contrario que he escuchado en otras compañías mexicanas, donde si necesitas un permiso para asistir a un festival de tu hijo o una cita médica, te van a hacer pedir ese día de vacaciones, acá no sucede, al final lo único que quieren es que salga el trabajo.

En el día a día ¿hay espacios en donde consideres, que puedes expresar tus emociones dentro del trabajo? Sí, es muy común en este tipo de compañías donde hay juntas recurrentes con tu jefe se les llama one and one, habitualmente cada quince días y en esas juntas no solo se tocan temas laborales, también hay la posibilidad de expresar temas personales, porque de nuevo, ellos se preocupan por cómo está el empleado, al final un empleado que no está cien por ciento en lo mental, no va rendir en lo laboral, entonces, estas juntas son cada quince días sin embargo la mayoría de mis jefes dejan la puerta abierta, a ponerse en contacto con ellos el día que sea posible.

Y entonces para ti ¿qué es bienestar laboral, bajo este contexto que has vivido? Para mí yo creo que no podemos hablar de bienestar laboral sin tener bienestar personal, yo le doy mucha ponderación al bienestar personal por encima del laboral, entonces yo lo que busco es un entorno laboral que me permita tener un bienestar personal y si no lo encuentro para mí eso no es un bienestar laboral, bienestar laboral en resumen sería, un entorno donde yo pueda crecer profesionalmente, que tenga esas oportunidades para crecer profesionalmente, donde tenga espacios para recrearme fuera de la compañía, donde mi jefe entienda que yo tengo necesidades personales, y donde mis compañeros me apoyen de la misma manera, si siento yo todo ese apoyo, yo le podría llamar, todo lo que salga dentro de mi compañía que me

favorezca para mi bienestar personal, si todo eso se cumple, yo le podría llamar bienestar laboral.

¿Hay espacios para el dialogo y las emociones, hay espacios para que te comprendan de manera personal? Si los hay, y yo creo que la manera de promover eso no es únicamente dentro de la empresa, por ejemplo en mi equipo es muy común hacer reuniones fuera de la empresa, donde no se habla de temas corporativos, porque fomentan la colaboración, la integración de un equipo, conocer a tus compañeros literalmente de manera personal, a tu supervisor de la misma manera, siento que todos esos espacios favorecen a que tu conozcas a tus compañeros a tu jefe de manera personal y a la vez ellos de conozcan y por ende conozcan tus necesidades.

RÚBRICA

CONTENIDO	CRITERIOS
Datos personales del entrevistado o del grupo	31 años, género masculino, con antigüedad de 1 año en una empresa relativamente nueva en México, con una cultura organizacional distinta a las empresas Mexicanas.
Preguntas y respuestas	¿Cómo te sientes en la empresa? ¿Cómo te sientes al desempeñar tu trabajo? Cuando se te presentan conflictos laborales situaciones laborales estresantes, ¿cómo las tratas en tu trabajo? ¿Qué tipo de situaciones son las que te generan más satisfacciones dentro de tu trabajo? ¿Cómo manejas ese tipo de situaciones? ¿Qué tipo de situaciones son las que te generan más malestar dentro de tu trabajo? ¿Cómo manejas ese tipo de situaciones? ¿Cómo expresas tus emociones en tu trabajo? ¿Hay algunas emociones que sean más recurrentes últimamente al estar en el trabajo? ¿Es fácil para ti reconocer lo que sientes? ¿En la empresa hay algún programa o espacio que ayude a entender y mejorar eso que sientes? ¿Qué tipo de apoyo recibes? ¿Sientes que te sirve? ¿La empresa te apoya de alguna manera cuando tienes problemas o dificultades en tu vida diaria? ¿Qué tipo de apoyo recibes? ¿Te sirve? ¿Cuentas con herramientas para resolver problemas en las relaciones con tus compañeros de trabajo?

	¿Con quién y cómo compartes lo que vives en tu entorno exterior o familiar en tu área de trabajo? ¿Cuándo presentas actitudes o dificultades difíciles en las relaciones con tus compañeros, cómo las resuelves? ¿Qué te sucede cuando puedes expresar lo que sientes en tu trabajo? ¿Qué beneficios tendría el poder expresar tus emociones dentro de tu trabajo? ¿Cómo sería tener el bienestar laboral en tu trabajo? ¿Hay algo que la empresa podría hacer para que sintieras que te desarrollas de mejor manera? ¿Cómo defines tu experiencia laboral en esta empresa?
Observaciones del entorno	• Lo vi cómodo, con declaraciones positivas, motivado de hacer que las cosas sucedan en su organización, pero poco conectado con sus emociones. • Relajado en su lenguaje corporal, tranquilo y ecuánime.
Reflexiones sobre tu participación	• ¿Qué me paso? Creo que me tope con un escenario ideal y me limito en el sentido de que no sabía por dónde puedo explorar más ¿cómo me sentí? Me sentí bien pero reflexiva al tener que enmarcar mejor la población a la que quería llegar ¿cómo me desempeñé? Bien pero después de revisar observaciones de mi entrevista sé que pude indagar más en que observara sus emociones, no dar por hecho que todo se escuchaba bien. ¿cuáles fueron mis dificultades? Encontrarme con un escenario casi ideal de primera mano. ¿cuáles mis aciertos? Respetar la experiencia del otro tal cual me la transmitía y generar un ambiente de confianza.
Comentarios / Reflexión	• Reflexiones sobre: ...la población, sobre la problemática que viven, sobre el objeto del desarrollo humano (emociones, bienestar laboral). Es aquí donde me vi limitada y con la necesidad de delimitar de una mejor manera mi población, ya que el tema de bienestar estaba cubierto y el de las emociones no pude explorar de una mejor manera, me faltó experiencia.
Necesidades detectadas	• Conectar de manera real con las emociones, con la experiencia que se sale del deber ser, de las emociones que se tienen que pasar rápido para dar

	soluciones y dar resultados, por encima del agobio, el estrés o el enojo.
--	---

Formato de reporte de la entrevista 3 - observación IDI I

1. Datos generales

Título del trabajo:	Entrevista
Nombre del estudiante:	Ana Cecilia Mora Argüelles
Fecha de entrevista-Observación:	21 de marzo 2020
Nombre del entrevistado (si aplica):	Omar
Escenario o lugar de la entrevista – observación:	Video llamada por Skype, casa del entrevistado.
Población:	Persona de entre 25 y 50 años, que tenga por lo menos un año laborando dentro de una organización mexicana, con dos años mínimo de constituida, sexo indistinto, con disposición a compartir su experiencia laboral y quiera atender mejoras personales y laborales.
Nombre de la organización o grupo (si aplica):	Tracsa

Propósito (el que elaboraste en la clase colectiva del 10 de marzo y que recibiste retroalimentación de tu profesora): Indagar acerca de la importancia que tienen las personas que laboran en la organización, para atender y validar sus emociones.

3. Desarrollo de la entrevista – observación

Que no tenía que estar limitado al proponer, no verme limitado al momento de acercarme a un gerente o a un director que la comunicación podría ser igual de relajada, y eso también ha ayudado a poder acercarme un poquito a ellos, pero si o sea cuando entre a tracsa me ayudo a cambiarme el chip de pensar que a veces el que no se abale tu idea no tiene que ser un tema personal sino por mejora del grupo.

¿Entonces la organización misma si te da herramientas para reconocer y expresar emociones en este momento? Si, si si.

Yo sé que estas muy enfocado en este momento a lo laboral, pero pasándote como al lado solamente personal en donde a veces no nos quitamos el chip no, llegamos al trabajo y no nos quitamos el chip de lo personal igual pasa creo que no te quitas el chip personal, se trabaja, entiendes y a lo mejor la idea no es la tuya, pero hay algún recurso en donde bueno, puedo desahogarme y decir, no fue me siento frustrado y puedo compartirlo, ¿puedo expresarlo o me validan esta emoción?

Ok ya te entendí ya te entendí. Pues formalmente no, o sea, digo no hay un espacio lo voy a decir muy literal, imaginemos que existiera, salgamos de la reunión y haya una sesión post reunión emocional, no lo hay, tiene mucho que ver te digo con el jefe inmediato que tengas, si tu jefe inmediato si es un poquito más emocional si te pregunta así como de cómo te sientes, si te parece que es lo mejor, no se quieres salir un rato, porque a veces se promueve eso como que estas como estresado que se yo y pues te sales a fumar, o a una parte en la que hay una fuente y hay muchos árboles alrededor, con algún amigo o compañero de confianza, pero formalmente no hay un espacio para desahogarte o para validar como tú dices esa emoción.

¿Has vivido alguna crisis en lo personal en donde se hubiera involucrado la organización? Algún problema personal en donde tu tengas la facilidad de salirte antes, si tienes una cita salir después, ¿esa empatía hacia tus necesidades? Si eso si lo he tenido por ejemplo el año pasado mi mama tuvo un pequeño accidente y le tuvieron que inmovilizar la rodilla entonces estuve trabajando desde casa, como quince días, y se entendía que no le iba estar dedicando tanto tiempo al trabajo no, para estarla cuidando no, por ese lado si, crisis personal como tal gracias a dios no he vivido este entonces pues por ese lado no tiene que ver mucho con el jefe que tengas, pero sé que la mayoría de áreas son así, si tienes que atender temas personales atiéndelos pero avanza en las responsabilidades, reponlas en trabajo no en horas, eso es lo que se nos pide.

Para ti dentro de este tiempo de experiencia con tracs y a lo mejor con los trabajos anteriores, en tus palabras ¿Qué es bienestar laboral?

Bienestar laboral yo lo conceptualizo con sentirte productivo, sentirte reconocido y también en esta parte del reconocimiento creo que entraría la parte de promovido y bueno también tendría que entrar la preocupación de la organización por tu salud, este entonces con esos 4 aspectos yo definiría el bienestar laboral

Y en este momento en este espacio laboral ¿encuentras estos 4 puntos bien aterrizados y los vives estos 4 puntos?

Mmmm solamente hay uno que no, el que tiene que ver con sentirte productivo, bueno yo soy una persona muy perfeccionista y también soy muy competitiva, entonces actualmente siento y he reconocido que me hacen falta ciertas capacidades técnicas, y para esas capacidades técnicas no hay un espacio formal en el que tracs me brinde esta capacitación, sino que yo la he buscado, yo le dedico

tiempo por ejemplo el día de hoy le voy a dedicar tiempo a esa capacitación técnica que yo sé que me falta, entonces digo que en lo productivo porque esas capacidades técnicas pues te atorán en la chamba y no me hacen sentir al cien productivo, entonces y bueno también la productividad tiene que ver con la respuesta en el caso de mi posición de los gerentes y directores, hay por ejemplo un gerente en específico que me posterga la reuniones, que no contesta mis llamadas, entonces eso afecta mi productividad digo aquí a lo mejor ya llega un problema más grande yo ya lo he escalado, entonces eso también afecta mi productividad pues el hecho de no tener respuesta por parte del gerente y que no hagan acciones concretas con el afecta mi productividad. Digo en ese sentido hemos tomado cursos también en hacer que las cosas pasen, en hacer como las cosas si pasen. La parte del empoderamiento. De los 4 aspectos el de sentirme productivo no está pasando por esa limitante de que no hay un espacio formal para la formación técnica y la falta de respuesta o compromiso de ciertos gerentes hacia los proyectos que tenemos que sacar.

Pero también mencionas digo, la capacitación técnica, ¿¿pero también hay cursos para otras habilidades no?? Entonces sería darles a las capacitaciones un enfoque mucho más técnico???

Ok, es que las habilidades como tú lo mencionabas al inicio las habilidades pueden ser duras y blandas, a veces trasca promueve mucho la capacitación en cuanto a habilidades blandas, pero la capacitación para habilidades duras las deja mucho de lado. O sea imagínate que el curso que recibimos para promover que las cosas pasen tiene que ver con habilidades blandas, pero un curso de marketing digital nadie de trasca me lo brindo, yo lo busque por fuera, yo agendo mis tiempos, saco la chamba y además, digo sé que muchas de las ocasiones si quieres crecer pues tú te tienes que preparar pero mínimo para el puesto que estoy desarrollando no hay un espacio formal para capacitarme entonces digo, yo lo busco yo me preparo, pero si hace falta que trasca lo formalice.

Y dices también mencionas que eres una persona muy competitiva, dentro de esa área en donde son 5 al no recibir capacitación formal en el área técnica, como te consideras en cuanto a desarrollo, estas por encima de la media, o también su experiencia laboral hace que la balanza este en promedio.

Yo creo que hablando específicamente del Mkt digital estoy por debajo de algún compañero, pero hay otras.

Si lo que dices no, puedes solucionar de manera práctica muchas cosas, tienes otras herramientas por encima de otros que son tu fortaleza en este momento. Por eso lado si se balancea.

También me mencionas que es un equipo fuerte y unido, entonces a lo mejor en donde tú eres fuerte haces fuertes al otro y en donde eres vulnerable el oro

te hace fuerte, ¿no? Si exacto eso está sucediendo. **Yo creo que por eso es un área sana como me lo compartes**, si exacto.

Y bueno regresándome un poquito al bienestar, dijiste 4 puntos, no necesariamente tienen que valer lo mismo, ¿qué peso tiene la productividad dentro de ese bienestar?

Este, yo creo que un 40% o sea porque cuando te sientes productivo digo en mi caso muy personal es un factor importante para mí no, a lo mejor otro compañero te puede decir no el 60% me tengo que sentir reconocido no, pero en mi caso yo le doy mucho peso al sentirme productivo porque cuando me siento productivo, alcanzas más las metas que tienes en la chamba, te sientes mejor contigo mismo, puedes dedicarle tu energía a otros proyectos personales que tengas entonces de la productividad se derivan muchas cosas si no me siento productivo llego estresado a mi casa, este, ni siquiera ya tengo cabeza para dedicarle tiempo a otras cosas, yo soy músico tengo un grupo entonces a veces no puedo dedicarle la energía al cien a eso porque ya vengo desgastado de acá entonces el hecho de no ser productivo me afecta muchísimo, entonces le daría un 40, 45% de importancia respecto a los otros aspectos.

Entonces y también escucho entonces el no ser productivo en base a capacitaciones limitadas en el área técnica, claro que desata en ti emociones que no son tan a tu favor ¿verdad?? Si exacto.

RÚBRICA

CONTENIDO	CRITERIOS
Datos personales del entrevistado o del grupo	26 años, género masculino, con más de 5 años dentro de traca, aún se encuentra estudiando la carrera.
Preguntas y respuestas	¿Cómo te sientes en la empresa? ¿Cómo te sientes al desempeñar tu trabajo? Cuando se te presentan conflictos laborales situaciones laborales estresantes, ¿cómo las tratas en tu trabajo? ¿Qué tipo de situaciones son las que te generan más satisfacciones dentro de tu trabajo? ¿Cómo manejas ese tipo de situaciones? ¿Qué tipo de situaciones son las que te generan más malestar dentro de tu trabajo? ¿Cómo manejas ese tipo de situaciones? ¿Cómo expresas tus emociones en tu trabajo?

	¿Hay algunas emociones que sean más recurrentes últimamente al estar en el trabajo? ¿Es fácil para ti reconocer lo que sientes? ¿En la empresa hay algún programa o espacio que ayude a entender y mejorar eso que sientes? ¿Qué tipo de apoyo recibes? ¿Sientes que te sirve? ¿La empresa te apoya de alguna manera cuando tienes problemas o dificultades en tu vida diaria? ¿Qué tipo de apoyo recibes? ¿Te sirve? ¿Cuentas con herramientas para resolver problemas en las relaciones con tus compañeros de trabajo? ¿Con quién y cómo compartes lo que vives en tu entorno exterior o familiar en tu área de trabajo? ¿Cuándo presentas actitudes o dificultades difíciles en las relaciones con tus compañeros, cómo las resuelves? ¿Qué te sucede cuando puedes expresar lo que sientes en tu trabajo? ¿Qué beneficios tendría el poder expresar tus emociones dentro de tu trabajo? ¿Cómo sería tener el bienestar laboral en tu trabajo? ¿Hay algo que la empresa podría hacer para que sintieras que te desarrollas de mejor manera? ¿Cómo defines tu experiencia laboral en esta empresa?
Observaciones del entorno	• Se comportó bien, sin embargo, si tuvimos fallas técnicas con el audio la cámara y la red, sin embargo, se pudo rescatar algo de la entrevista que creo si deja evidencia de lo que el entrevistado vive. • Fue en su casa, pero al ser video llamada no siento que fue en confianza del todo y el sí cuidaba mucho la información que decía, creo que nunca se abrió por completo y de manera natural.
Reflexiones sobre tu participación	• En esta entrevista me sentí bien, pero es la que más trabajo me ha costado, creo que no supe entender o hablar su mismo lenguaje y eso me complico generar preguntas, sentía muy cuidada la información que me compartía y a parte creo que su personalidad es muy lógica matemática y no supe como transmitirle de forma adecuada las preguntas.
Comentarios / Reflexión	• Reflexiones sobre: ...la población, sobre la problemática que viven, sobre el objeto del desarrollo humano que en este caso serían emociones y su bienestar laboral, creo que siente bienestar, pero a medias ya que a lo que él

	pone más peso de su bienestar en este momento comenta que no lo tiene y que aparte de eso que no tiene se desgastan más aspectos de su vida, pero también siento que no ha conectado con esa emoción real y en lugar de ello el nombra productividad a esa necesidad ...
Necesidades detectadas	¿Qué necesidades detectas en la población relacionada con el objeto del DH? Para mi entrevistado sí creo que hay una necesidad de que reconozcan su trabajo, no logra ponerle un nombre, pero si siento que todos sus esfuerzos son encaminados a que reconozcan lo que sabe, lo que hace y lo que piensa.

Formato de reporte de la entrevista 4 - observación IDI I

2. Datos generales

Título del trabajo:	Entrevista
Nombre del estudiante:	Ana Cecilia Mora Argüelles
Fecha de entrevista-Observación:	24 de marzo 2020
Nombre del entrevistado (si aplica):	Alejandro
Escenario o lugar de la entrevista – observación:	Entrevista en el departamento del entrevistado.
Población:	Persona de entre 25 y 50 años, que tenga por lo menos un año laborando dentro de una organización mexicana, con dos años mínimo de constituida, sexo indistinto, con disposición a compartir su experiencia laboral y quiera atender mejoras personales y laborales.
Nombre de la organización o grupo (si aplica):	

Propósito (el que elaboraste en la clase colectiva del 10 de marzo y que recibiste retroalimentación de tu profesora): Indagar acerca de la importancia que tienen las personas que laboran en la organización, para atender y validar sus emociones.

4. Desarrollo de la entrevista – observación

RÚBRICA

CONTENIDO	CRITERIOS
Datos personales del entrevistado o del grupo	35 años, género masculino, con 6 años y medio dentro de una organización dedicada a la manufactura de partes de automóviles.
Preguntas y respuestas	¿Cómo te sientes en la empresa? ¿Cómo te sientes al desempeñar tu trabajo? Cuando se te presentan conflictos laborales situaciones laborales estresantes, ¿cómo las tratas en tu trabajo? ¿Qué tipo de situaciones son las que te generan más satisfacciones dentro de tu trabajo? ¿Cómo manejas ese tipo de situaciones? ¿Qué tipo de situaciones son las que te generan más malestar dentro de tu trabajo? ¿Cómo manejas ese tipo de situaciones? ¿Cómo expresas tus emociones en tu trabajo? ¿Hay algunas emociones que sean más recurrentes últimamente al estar en el trabajo? ¿Es fácil para ti reconocer lo que sientes? ¿En la empresa hay algún programa o espacio que ayude a entender y mejorar eso que sientes? ¿Qué tipo de apoyo recibes? ¿Sientes que te sirve? ¿La empresa te apoya de alguna manera cuando tienes problemas o dificultades en tu vida diaria? ¿Qué tipo de apoyo recibes? ¿Te sirve? ¿Cuentas con herramientas para resolver problemas en las relaciones con tus compañeros de trabajo? ¿Con quién y cómo compartes lo que vives en tu entorno exterior o familiar en tu área de trabajo? ¿Cuándo presentas actitudes o dificultades difíciles en las relaciones con tus compañeros, cómo las resuelves? ¿Qué te sucede cuando puedes expresar lo que sientes en tu trabajo? ¿Qué beneficios tendría el poder expresar tus emociones dentro de tu trabajo? ¿Cómo sería tener el bienestar laboral en tu trabajo?

	¿Hay algo que la empresa podría hacer para que sintieras que te desarrollas de mejor manera? ¿Cómo defines tu experiencia laboral en esta empresa?
Observaciones del entorno	• Se comportó para mi percepción muy bien, diciendo de manera sincera su experiencia, tenía emociones muy fuertes involucradas y creo que me las transmitía de esa misma manera, al hablar de cosas que le molestaban su voz era más fuerte y había momentos que tardaba en responderme al reflexionar en sus acciones y reacciones dentro del trabajo. • Fue en su casa y eso le permitió sentirse también muy cómoda.
Reflexiones sobre tu participación	• En esta entrevista me sentí limitada, no por la formulación de preguntas o la evolución de la entrevista como tal, sino por el ambiente en la que ella se encuentra inmersa laboralmente, al terminar me sentí reflexiva ya que lo único que pude hacer fue escuchar una situación muy poco optima pero que ella vive todos los días, mi desempeño no creo que hubiera sido el mejor sin embargo trate al escuchar cosas que no eran ideales, encausarlas al lugar en donde ella próximamente quisiera estar, en que hoy está aprendiendo algo para poder tomar el día de mañana una decisión que la coloque en un lugar que la potencialice no solo como trabajadora sino como mujer y por encima de todo como persona, ¿cómo me desempeñé? Trate de ser genuina y poner mi presencia en favor de la entrevista y la experiencia expuesta. ¿cuáles fueron mis dificultades? Creo que un poquito me implique en las veces que no valoraron mi trabajo y esa impotencia que ella sentía, era difícil ver su emoción sin sentir muchas cosas ¿cuáles mis aciertos? Que ella pudiera diferenciar entre una idea propia o una idea que le hicieron creer al decirle en su trabajo muchas veces que era problemática, ya que sentía que era algo que le dolía y la hacía ser más y ella me externaba que no era así antes de entrar a su trabajo actual.
Comentarios / Reflexión	• Reflexiones sobre: ...la población, sobre la problemática que viven, sobre el objeto del desarrollo humano que en este caso serían emociones y su bienestar laboral,
Necesidades detectadas	• ¿Qué necesidades detectas en la población relacionada con el objeto del DH?

Formato para la construcción de categorías

Maestría en Desarrollo Humano.

Materia: IDI I

Fecha: 10 de Abril 2020

Estudiante: Ana Cecilia Mora Argüelles

Paso 3. Extractos de la entrevista	Paso 4. A qué se refiere, cuál es la palabra o frase que muestra el extracto de la entrevista	Paso 5. Necesidades que detecto	Paso 6. Nombre de la categoría	Paso 7. Información que me puede ayudar a fundamentar
Vives con incertidumbre todo el tiempo, porque no sabes si la que sigue pues eres tú (E1, 19 de marzo, 2020).	Incertidumbre ante un posible despido/ ante quedarse sin trabajo/ miedo a tener que salir del trabajo.	Necesidad de conservar su trabajo	Sobrevivencia en la organización	Tasa de desempleo (INEGI)
Lamentablemente es una empresa que es muy dada a buscar la manera en la que tú te vayas, buscar la manera en la que tú ya no estas a gusto, tú ya te vas (E1, 19 de marzo, 2020)	Desilusión por la salida obligatoria del empleado	Necesidad de que la empresa se haga responsable en los despidos cuando el trabajador no está plenamente convencido de irse de la organización		
Se vuelve una lucha de poderes (E1, 19 de marzo, 2020)	Ausencia de respeto en el ámbito laboral y personal.	Necesidad de un trato más digno y justo.		
El ambiente laboral se puso tan tenso (E1, 19 de marzo, 2020).	Ausencia de bienestar laboral	Ambiente saludable (...), cultura organizacional sana...	Ambientes organizacionales	Tasa de deserción en México y colaboradores felices Revista RH.
Lo peor que le puede suceder a un ser humano, cuando tiene problemas es que se acostumbre, y yo ya estoy acostumbrada (E1, 19 de marzo, 2020).	Entrar en una zona cómoda, en un mal ambiente laboral.	Necesidad de ampliar su panorama y conocer opciones laborales sanas.		

Parte del bienestar laboral es que las personas tengan calidad de vida y esa calidad de vida también se traduce en tiempo para la persona. (E4, 24 de marzo, 2020).	Poca oportunidad de equilibrar la vida personal con la vida laboral.	Necesidad de una mejor calidad de vida.	poco sanos, una desventaja competitiva, tener personas felices con calidad de vida y bienestar laboral es el nuevo reto para las organizaciones.	Bienestar de los colaboradores, grado de prioridad para la empresa. Investigación revista RH
Yo creo que no podemos hablar de bienestar laboral sin tener bienestar personal, bienestar laboral en resumen sería, un entorno donde yo pueda crecer profesionalmente, donde tenga espacios para recrearme fuera de la compañía, donde mi jefe entienda que yo tengo necesidades personales, y donde mis compañeros me apoyen de la misma manera. (E2, 15 de marzo, 2020).	Importancia en la búsqueda del equilibrio entre la vida personal y laboral.	El desarrollo integral de las personas como valor importante en la búsqueda de su bienestar laboral.		
Cuando tratas de llegar a un acuerdo esto ya se cerró o sea ya no puedes, no sé si sea por la actitud del jefe, de primero estamos a la defensiva y ya después vemos alternativas (E1, 19 de marzo, 2020).	Canales de comunicación cerrados.	Necesidad de una comunicación asertiva y efectiva.	Un líder cercano es un agente determinante para el buen desarrollo de las personas dentro de la organización.	INEGI Motivos de abandono del empleo
Siento hasta cierto punto una barrera no sé si creada por mí o creada por él, pero siento que existe una barrera entre los dos aunque sé que me tiene confianza (E4, 24 de marzo, 2020).	Comunicación limitada, que no permite una relación más allá de lo laboral que le dé más confianza.	Necesidad de un vínculo más fuerte con su jefe.		
Entonces cuando ya no se realmente las opciones que tengo, se me cierra la vista, es cuando me puedo acercar a él, solamente en lo laboral. (E5, 29 de marzo, 2020).	Una relación estrictamente laboral.	Necesidad de poder confiar más en su líder.		
Sentir demasiado estrés, por tres principales entradas, desconocimiento a los procesos que se manejaban,	El estrés, como emoción recurrente en un ámbito laboral poco sano.	Necesidad de poder manejar las emociones negativas como el	El estrés, un agente desfavorable para la salud de las	INEGI, IMSS

el miedo a las personas que no conocía de otras áreas que atacaban y la presión que sentía por parte de mi jefe directo (E4, 24 de marzo, 2020).		estrés para dar mejores resultados.	personas y la salud organizacional.	
Desafortunadamente tuve que tomar conciencia de esto, de manera negativa tuve consecuencias en mi salud (E4, 24 de marzo, 2020).	El estrés como factor de riesgo laboral.	Necesidad de condiciones propicias que reduzcan el riesgo de salud en el trabajo, que detona el estrés.		
Sentirme productivo no está pasando por esa limitante de que no hay un espacio formal para la formación técnica y la falta de respuesta o compromiso de ciertos gerentes hacia los proyectos que tenemos que sacar. (E3, 21 de marzo, 2020).	Se siente limitado al no tener la capacitación adecuada y apoyo que requiere en una organización demandante.	Necesidad de mayor capacitación técnica.	La capacitación técnica, una herramienta útil no solo para la competencia interna, sino para el desarrollo integral de la persona.	INEGI, exigencias del trabajo.
Yo soy una persona muy perfeccionista y también soy muy competitiva, entonces actualmente siento y he reconocido que me hacen falta ciertas capacidades técnicas. (E3, 21 de marzo, 2020).	Cualidades que pondera como primordiales.	Necesidad de validación a esas cualidades.		
Otras prestaciones adicionales como pueden ser el hacer sentir al empleado como parte de la organización, tener sistemas de capacitación y de crecimiento completos y correctos que hagan sentir a la gente que llevan una guía. (E4, 24 de marzo, 2020).	Búsqueda de salario emocional y un plan claro de carrera que le permita su desarrollo integral.	Necesidad de claridad en el tema de desarrollo profesional, reconocimiento y validación.		
Esta situación que vivimos ahorita, hemos sentido como mucha impotencia de ver que no somos escuchados (E5, 29 de marzo, 2020).	Falta de empatía por parte de los altos mandos.	Necesidad de ser escuchada.	La importancia que tiene para las personas poder conectarse con sus emociones, poder	INEGI, IMSS, OMS, REVISTAS DE R.H.

Es que para mí la comunicación es todo, ser escuchado y que realmente te escuchen, tener una comunicación asertiva, que tengas esa confianza, no solamente en lo laboral pero que si tengas esa apertura de la comunicación emocional. (E5, 29 de marzo, 2020).	Ausencia de espacios de dialogo donde se pueda generar una relación de respeto y confianza donde puedan comunicar problemas laborales y emocionales.	Necesidad espacios y canales donde se puedan comunicar sus problemas y emociones.	transmitir sus emociones, y sobre todo poder ser escuchados y validados dentro de su organización, y como esto también resulta beneficioso para la productividad de la organización.	
De repente me noto, y no siento que seas tú y dices, como es que el lugar te ha cambiado a llegar a esto, a ser quien no eres tú (E1, 19 de marzo, 2020).	Despersonalización al estar en un ambiente organizacional poco sano	Necesidad de conectar de nuevo con ella.		

Forma de consentimiento informado

Título: EL RECONOCIMIENTO DE LAS EMOCIONES EN LOS TRABAJADORES PARA FACILITAR EL BIENESTAR LABORAL.

Propósito

Este trabajo tiene la finalidad de que las personas en su entorno laboral puedan detenerse para reconocer la manera en que viven sus emociones, poder resignificarlas y facilitar con ello su bienestar laboral e integral.

Se invitan personas, hombres y mujeres que laboran dentro de una empresa financiera, personas entre 30 y 50 años de edad, con disposición para atender mejoras personales y laborales, con al menos un año laborando en la organización y en el área, con ánimos de querer equilibrar su vida profesional con las demás áreas significativas de su vida, sobre todo en búsqueda de validar su experiencia a favor de un mayor desarrollo y bienestar como individuo dentro y fuera de su ámbito laboral para participar en el taller denominado *La sabiduría de mis emociones* dentro de una organización financiera en el área administrativa.

Riesgos

Ningún riesgo esperado para los participantes.

Beneficios

Ningún beneficio esperado para los participantes.

El beneficio primario de este proyecto será obtener información que permita la mejor comprensión de los modos de intervención desde el Desarrollo Humano para:

1. Que los trabajadores reconozcan y nombren las emociones que viven en el trabajo.
2. Que hagan consciente el reconocimiento de esas emociones para resignificar la experiencia y facilitar el bienestar laboral.
3. Que puedan obtener herramientas para una mejor comunicación y mayor sinergia entre el grupo ya establecido.
4. Que las personas comiencen a explorar y conocer sus necesidades, ya sean laborales, emocionales, físicas etc.
5. Que las personas se detengan a observar qué es lo que los motiva y les da sentido dentro y fuera de su vida laboral.

Participación y Retiro Voluntario

La participación es totalmente voluntaria. Usted tiene el derecho para negarse a participar de este proyecto. Si decide participar y cambia de opinión se puede retirar en cualquier momento.

Confidencialidad

Los hallazgos se resumirán y serán informados en un reporte académico. Los participantes serán identificados con el uso de pseudónimos, los nombres reales no aparecerán en ningún registro, ni cualquier otro dato que permita la identificación de los participantes. Las grabaciones de las entrevistas serán guardadas bajo llave y en un dispositivo electrónico. El encargado de esta información será la alumna, junto con el director del proyecto Dra. Ana Araceli Navarro Becerra y estarán disponibles

por un lapso de tres años para académicos y alumnos del programa que justifiquen el acceso a los datos.

Procedimientos

El taller se llevará a cabo de manera virtual por medio de la plataforma zoom, los días martes de 7:00 pm a 9:30 pm

Personas de Contacto

Llame a Ana Cecilia Mora Argüelles al 3313975446 y a Araceli Navarro Becerra 3311855003 si existen preguntas acerca de sus derechos como participante.

Recibirá una copia de esta forma de consentimiento informado para que se quede con ella. Si está dispuesto a participar de este proyecto, por favor firme abajo.

GRACIAS

Gracias a mi madre por su amor infinito, a mi padre por su confianza que me fortalece, a mi hermano por ser ese vínculo con mi tribu y a mi esposo por regalarme la oportunidad de hacer nuestro propio hogar, un lugar seguro, amoroso y consciente, gracias familia y red de apoyo (amigos), por darme las alas para tener las ganas de buscarme, encontrarme y amarme, en los dolores y en las resignificaciones, agradecida siempre.