

INSTITUTO TECNOLÓGICO Y DE ESTUDIOS SUPERIORES DE OCCIDENTE

Departamento de Administración, Economía y Mercadología

Apuesta: Economía solidaria y trabajo digno

Programa

Desarrollo de competencias para la gestión de micro, pequeñas y medianas empresas

PROYECTO DE APLICACIÓN PROFESIONAL (PAP)

ITESO, Universidad
Jesuita de Guadalajara

PAP 3F09 Gestión del Cambio, del Talento Humano y la Efectividad Organizacional**Gestión de la Cultura Organizacional a través del Desarrollo de Habilidades Blandas
en una Empresa de Transportes****Presentan**

Programas educativos y Estudiantes

Lic. en Administración de Empresas y Emprendimiento. Inés Alarcón Echeverri

Lic. en Psicología. Daniela García de León Lizárraga

Lic. en Relaciones Industriales y Estrategias de Recursos Humanos. Sofía Alejandra
Trujillo Rojas

Profesor PAP:

Juan Carlos Flores Organista

Carlos Reynoso Núñez

Tlaquepaque, Jalisco, 1 de diciembre del 2022

ÍNDICE

<i>Presentación Institucional de los Proyectos de Aplicación Profesional</i>	3
<i>Resumen</i>	5
<i>1. Ciclo participativo del Proyecto de Aplicación Profesional</i>	6
1.1 Entendimiento del ámbito y del contexto	6
1.2 Caracterización de la organización	8
1.3 Identificación de la(s) problemática(s)	10
1.4. Planeación de alternativa(s).....	13
1.5. Desarrollo de la propuesta de mejora	23
1.6. Valoración de productos, resultados e impactos	34
<i>2. Productos</i>	41
<i>3. Reflexión crítica y ética de la experiencia</i>	43
3.1 Sensibilización ante las realidades	43
3.2 Aprendizajes logrados.....	46
3.3 Aprendizajes de la retroalimentación de los directivos	48
<i>4. Bibliografía y otros recursos</i>	50
5. Anexos	51
Anexo 1: Taller 1 Presentación.....	51
Anexo 2: Diagnóstico inicial	52
Anexo 3: Conociéndome a través de mi nombre	53
Anexo 4: Diario emocional.....	54
Anexo 5: Presentación	55
Anexo 6: Casos prácticos	56
Anexo 7: Dominó de las emociones	57
Anexo 8: Presentación	58
Anexo 9: Ahorcado	59
Anexo 10: Test de estrés.....	60
Anexo 11: Presentación	61
Anexo 12: Fotografías de los diferentes talleres.....	62
Anexo 13: Diagnóstico individual.....	63

REPORTE PAP

Presentación Institucional de los Proyectos de Aplicación Profesional

Los Proyectos de Aplicación Profesional (PAP) son experiencias socio-profesionales de los alumnos que desde el currículo de su formación universitaria- enfrentan retos, resuelven problemas o innovan una necesidad sociotécnica del entorno, en vinculación (colaboración) (co-participación) con grupos, instituciones, organizaciones o comunidades, en escenarios reales donde comparten saberes.

El PAP, como espacio curricular de formación vinculada, ha logrado integrar el Servicio Social (acorde con las Orientaciones Fundamentales del ITESO), los requisitos de dar cuenta de los saberes y del saber aplicar los mismos al culminar la formación profesional (Opción Terminal), mediante la realización de proyectos profesionales de cara a las necesidades y retos del entorno (Aplicación Profesional).

El PAP es un proceso acotado en el tiempo en que los estudiantes, los beneficiarios externos y los profesores se asocian colaborativamente y en red, en un proyecto, e incursionan en un mundo social, como actores que enfrentan verdaderos problemas y desafíos traducibles en demandas pertinentes y socialmente relevantes. Frente a éstas transfieren experiencia de sus saberes profesionales y demuestran que saben hacer, innovar, co-crear o transformar en distintos campos sociales.

El PAP trata de sembrar en los estudiantes una disposición permanente de encargarse de la realidad con una actitud comprometida y ética frente a las disimetrías sociales. En otras palabras, se trata del reto de “saber y aprender a transformar”.

El Reporte PAP consta de tres componentes:

El primer componente refiere al ciclo participativo del PAP, en donde se documentan las diferentes fases del proyecto y las actividades que tuvieron lugar durante el desarrollo de éste y la valoración de las incidencias en el entorno.

El segundo componente presenta los productos elaborados de acuerdo con su tipología.

El tercer componente es la reflexión crítica y ética de la experiencia, el reconocimiento de las competencias y los aprendizajes profesionales que el estudiante desarrolló en el transcurso de su labor.

Resumen

El nombre del Proyecto de Aplicación Profesional es Gestión de la Cultura Organizacional a través del Desarrollo de Habilidades Blandas en una Empresa de Transportes. En este documento se plasma la experiencia de intervención dentro de la organización.

El proyecto surge de la detección de necesidades por parte de la empresa, donde a través de una reunión del Equipo PAP, junto con Dirección General y Líder de Talento Humano, se transmiten con el fin de crear una alternativa que permita mitigar los efectos de estas necesidades.

A partir de la definición de la alternativa, se plantea como objetivo general el gestionar la cultura organizacional a través del desarrollo de habilidades blandas y fomentando la misma con valores, como el respeto y la empatía.

El alcance del trabajo en el periodo escolar de otoño 2022, es brindar talleres de capacitación, enfocados en el desarrollo de habilidades blandas, al personal de las áreas de: Talento Humano, Administración, Mantenimiento, Innovación + Desarrollo, Logística y Atención a Clientes.

Con el fin de alcanzar el objetivo del PAP, se realizó una planeación de los talleres de capacitación, estructurando los temas a abordar, los contenidos y actividades específicas. Se realizaron 4 talleres de capacitación que se impartieron a 4 grupos distintos.

Los productos entregados a la empresa fueron: los talleres de capacitación en un formato estructurado, un reporte de diagnóstico sobre el alcance e impacto de los talleres impartidos y un reporte ejecutivo donde se presentaba el proceso de intervención junto con sus resultados.

1. Ciclo participativo del Proyecto de Aplicación Profesional

El PAP es una experiencia de aprendizaje y de contribución social integrada por estudiantes, profesores, actores sociales y responsables de las organizaciones, que de manera colaborativa construye sus conocimientos para dar respuestas a problemáticas de un contexto específico y en un tiempo delimitado. Por tanto, la experiencia PAP supone un proceso en lógica de proyecto, así como de un estilo de trabajo participativo y recíproco entre los involucrados.

1.1 Entendimiento del ámbito y del contexto

Cada persona tiene su propia cultura, de la misma manera las organizaciones tienen culturas específicas. Chiavenato (2009) señala la cultura organizacional como un conjunto de hábitos y creencias, que han sido establecidas por medio de normas informales, valores, actitudes y expectativas compartidas por los miembros de la organización; orientan el comportamiento cotidiano y dirigen sus acciones. En resumen, la cultura refleja cómo es que la organización funciona y cómo se comportan las personas dentro de ella.

La cultura organizacional cuenta con seis características principales: regularidad de los comportamientos observados, normas, valores dominantes, filosofía, reglas y clima organizacional. Las características se presentan en distintas medidas y pueden presentar polémica dentro de la organización.

La cultura organizacional permite fortalecer los lazos laborales que existen dentro de las organizaciones, esto genera un sentimiento de identidad, que a su vez fomenta un mayor desempeño entre los integrantes de la misma. El impacto que tiene la cultura en el desempeño organizacional ha impulsado a muchas empresas e instituciones a transformar su cultura.

Generar un cambio a la cultura no es sencillo, debido a que la cultura organizacional contiene distintas características, que pueden ser visibles o no visibles. Si bien el transformar la cultura organizacional pudiera requerir de una transformación a los aspectos visibles: normas,

filosofía y reglas. Desarrollar la parte invisible, conformada por valores y creencias, sería clave en el proceso. A su vez, la modificación en lo invisible sería reflejado en aquellos aspectos visibles.

Según Barnard (2016), los valores en una empresa son un código de normas sociales, explícitas e implícitas que regula cómo los colaboradores deberían de actuar y comportarse en la organización. Esto se tiene que llevar a la práctica, no solamente por escrito, si no en las interacciones de los colaboradores. Es una parte difícil, ya que cada individuo pudiera interpretar los valores de forma distinta, por lo tanto, se tiene que llevar a ser un ritual.

El conocer como los colaboradores adquieren conocimiento y habilidades, así como la forma en la que actúan y se comportan, da oportunidad a reconocer qué los motiva y encontrar la forma de mitigar la resistencia entre los usuarios y lograr generar un cambio. Esto es muy importante dentro de una empresa pues da medios para motivar una cierta conducta organizacional, implementar valores y así, permear la cultura de la empresa acorde a lo establecido.

Dentro de las organizaciones, el método más común de entrenamiento es la capacitación. Según Chiavenato I. (2001) es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos. El proceso de capacitación puede llevarse a cabo mediante la impartición de talleres.

Un taller, según Campo (2015) es un espacio en el cual las personas que participan realizan actividades específicas con el fin de impulsar las habilidades. La estructura del taller se compone de tres partes:

- Introducción: establecimiento del marco teórico.
- Acción: actividades a realizar, conversaciones.
- Cierre: evaluación y conclusiones.

Para lograr la efectividad de un taller se requiere que los participantes demuestren una actitud de interés hacia el material y lo que se aprenderá. Además, es importante que los participantes tengan conciencia de que se aprenderán nuevas cosas, o se pondrán en práctica, por lo que es sumamente importante estar dispuesto al cambio.

Ahora bien, entendiendo lo que implica la cultura organizacional y la importancia de los valores y creencias, seguido de la manera en la que podemos modificarla a través del proceso de capacitación y la impartición de talleres. La capacitación se convierte en una herramienta clave para modificar conductas organizacionales e impulsar los procesos de mejora.

La transformación de una cultura organizacional implica temas de conducta organizacional, donde a medida que la persona en lo individual es capaz de desarrollarse a través de la modificación de conductas y las buenas prácticas, la cultura organizacional tomará otro rumbo, cayendo en un desarrollo organizacional y una eficiencia de procesos dentro de la organización.

1.2 Caracterización de la organización

La empresa cuenta con más de 6 años de experiencia ofreciendo servicios de alta calidad, de transportación en autobuses, camiones, sprinter, suburban, vans y automóviles para traslados Ejecutivos, Turísticos y Empresariales.

Misión. Sumamos talento para deleitar la experiencia en el traslado de personas.

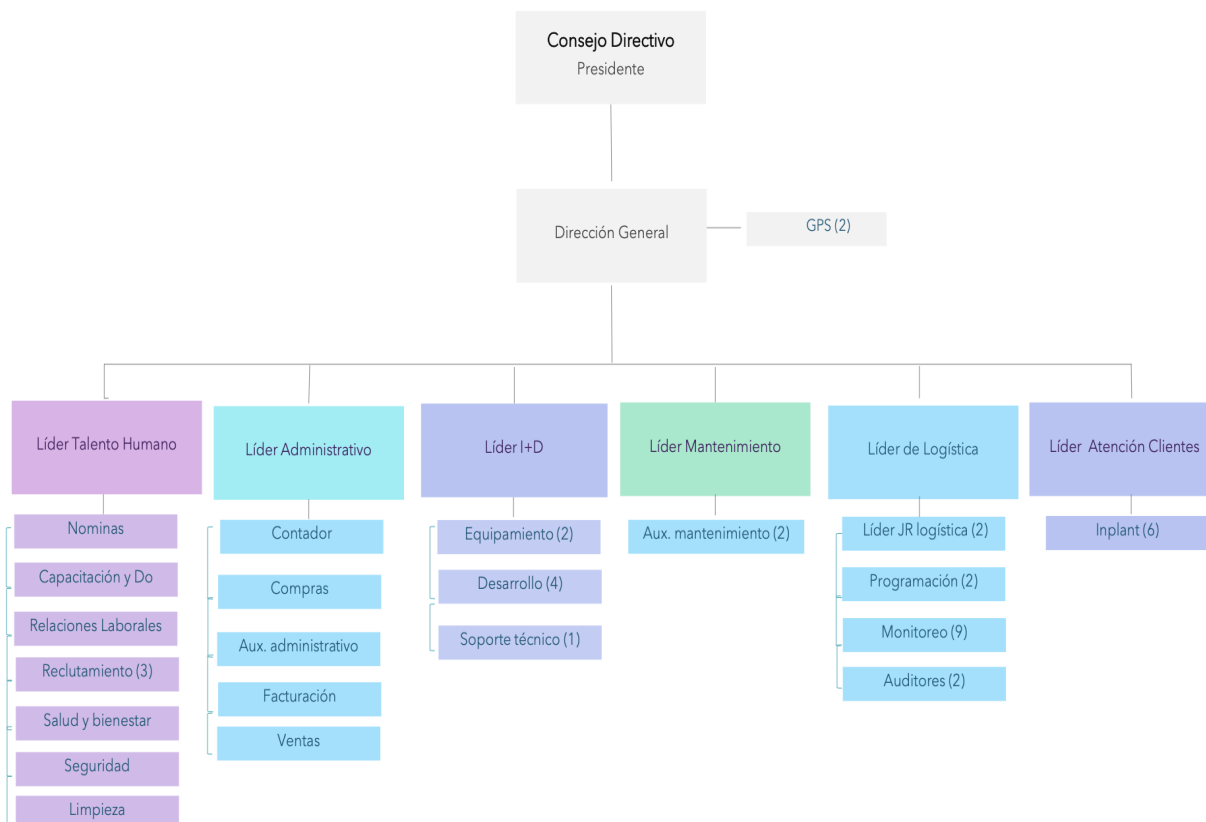
Visión. Ser referente nacional en el transporte de pasajeros a través de un servicio diferenciado.

Valores

- Seguridad
- Vocación por el servicio

- Honestidad e integridad
- Innovación
- Disciplina financiera
- Compromiso

Organigrama



La estructura organizacional inicia con el Consejo Directivo donde se encuentran los fundadores, debajo de este se posiciona la Dirección General, quien tiene a su cargo las cinco áreas principales de la empresa: GPS, Talento Humano, Administrativo, Innovación y Desarrollo (I+D), Mantenimiento, Logística y Atención Clientes.

El área de Logística y Atención a Clientes concentra la parte de operaciones, dentro de la Logística se encuentran los líderes de logística, programación, monitores y auditores. Por otro lado, el área de Atención a Clientes tiene a su cargo Inplant, quienes tienen como función principal la atención a clientes en cada una de las empresas a las que se les presta servicio.

En el área Administrativa, se gestiona todo lo relacionado con documentos de las unidades y la administración general de la organización. El área integra la contabilidad, compras, facturación y ventas que se encarga de todos los servicios especiales. El área de Talento Humano se encarga de la gestión del recurso humano: reclutamiento, capacitación y desarrollo organizacional (DO), nómina, relaciones laborales, salud y bienestar, seguridad, además tiene a su cargo el área de limpieza y los servicios generales de la organización.

Por su parte, el área de I+D se encarga de todos los temas relacionados con tecnología, se integra por: equipamiento, desarrollo y soporte técnico. El área gestiona los programas que se manejan internamente, así como los sistemas de mantenimiento preventivo y correctivo. Asimismo, se cuenta con el área de Mantenimiento y el área de GPS encargada del rastreo de unidades.

1.3 Identificación de la(s) problemática(s)

El primer encuentro con la empresa fue una junta en sus instalaciones. En esta reunión estuvo presente la Directora General y la Líder de Capital Humano, así como el equipo PAP. Durante esta sesión, se habló acerca de la empresa: su origen, integración, organización, desarrollo y funcionamiento en torno a objetivos. Tras conocer la empresa, se compartieron aquellas problemáticas que se desarrollan en torno al capital humano.

Se plantearon algunas situaciones cotidianas que se viven dentro de la organización, la primera de ellas giraba en torno a la demanda y presión del trabajo. Se mencionó que en varias ocasiones sucedía que los operadores de transportes tenían reacciones poco respetuosas y explosivas hacia los clientes, o bien hacia los mismos colaboradores, debido al alto estrés que maneja el puesto. A pesar de que se reproducía principalmente en operadores, monitores y coordinadores, los demás puestos también eran propensos a estos niveles de estrés. Esto había provocado problemas graves a la organización, como el vetar a un chofer de otorgar el servicio con clientes importantes o problemas internos con los equipos de trabajo.

Por otro lado, se mencionaba una situación latente dentro de la empresa, en la que los operadores utilizaban un lenguaje sumamente coloquial, el cual caía en la descortesía y en la falta de respeto. Esto podría provocar incomodidad hacia los demás colaboradores, o bien, hacía el mismo cliente. Sumado a esto, se plantea el tema de respeto a la autoridad y las reglas. Se mencionó lo complicado que era que los colaboradores respetaran a los líderes y a las reglas planteadas por la empresa, las cuales se cuestionaban, omitiendo su cumplimiento.

Finalmente, una de las problemáticas resaltadas fue el tema de acoso y discriminación. La plantilla de operadores se conforma, principalmente, por hombres. Esto constituye un estereotipo interno el cual en ocasiones recae en cierta discriminación. Además, se mencionó una situación donde uno de los operadores no permitió que una usuaria bajara de la unidad, cayendo en un tema de acoso hacia la usuaria y con ello, la violencia de género.

Como resultado de la entrevista, podemos identificar la problemática, la cual se centra en el manejo del estrés, el respeto, la autoridad y el acoso. Esta problemática, impacta directamente en las relaciones interpersonales, el clima laboral y el desempeño de la empresa hacía el mismo cliente.

A través de la problemática identificada, se derivan temas específicos que permiten abordar los temas principales de una manera más integral y buscando mitigar el problema desde su raíz. La inteligencia emocional como herramienta para el manejo de emociones y

desarrollo de las relaciones interpersonales. El respeto juega un papel muy importante para alcanzar una convivencia sana, desde la perspectiva de la autoridad, la diversidad y la violencia de género. Se entienden estos temas de la siguiente manera:

- Manejo de estrés. De acuerdo con Barrio (2006), el estrés es una respuesta adaptativa del cuerpo que nos ayuda a afrontar una situación nueva, nos prepara para estar en estado de alerta y a focalizar la atención en la tarea. Puede desencadenar síntomas cognitivos, físicos y conductuales.
- No existe un listado fijo acerca de los modos o estrategias de afrontamiento para el manejo del estrés. Sin embargo, se pueden realizar tareas muy diversas que activan o favorecen los factores desencadenantes del estrés. Ya sea, control de los factores ambientales, control de los factores psicoemocionales y control de los factores biológicos. Asimismo, las tareas de respiración rítmica, actividad física, contacto con el agua, cambio de la rutina, entre otros. Para llegar a manejar el estrés, es fundamental el desarrollo de una inteligencia emocional, que a su vez requiere del conocimiento propio para identificar cuál herramienta es la que se adapta a nuestro cuerpo y pensamientos.
- Inteligencia emocional. Según Goleman (2017), la inteligencia emocional es la capacidad de reconocer las emociones tanto propias como ajenas y de gestionar nuestra respuesta ante ellas. La podemos definir como el conjunto de habilidades que permiten una mayor adaptabilidad de la persona ante los cambios. Determina la capacidad potencial de que dispondremos para el aprendizaje de habilidades prácticas basadas en cinco elementos: la conciencia de uno mismo, la motivación, el autocontrol, la empatía y la capacidad de relación.
- Autoridad. La autoridad es activa y tiene posibilidades de cambiar el entorno. Permite manipular y cambiar en función del propio interés, sin oposición del destinatario. El sujeto relevante, con autoridad, tiene que hacer las acciones que considere adecuadas

para lograr el objetivo. La autoridad requiere una relación, no es individual, sino social. Posicionarse es difícil, es encontrar el balance adecuado entre la opinión y el orden, sin caer en el peligro de lo desapercibido. (Tahull, 2013)

- Respeto. El respeto es un valor que permite a las personas aceptar, apreciar y valorar las cualidades del semejante y de sus derechos. Nos impulsa a relacionarnos con los demás con amabilidad y consideración, cuidando el entorno que nos rodea.
- Diversidad. Diversidad, según Agreda (2016), es la diferencia o la distinción en las personas, cada ser es inherente y diverso. Cada persona posee peculiaridades y características que lo hacen diferente a los demás.
- Violencia de género. Es una de las formas más claras de la desigualdad, subordinación y relaciones de poder. Es el tipo de violencia que se basa y se ejerce por la diferencia subjetiva entre los sexos. Se sufre por el simple hecho de ser mujer y las víctimas son mujeres de cualquier estrato social, nivel educativo, cultural o económico.

1.4. Planeación de alternativa(s)

Tras identificar la problemática, se busca mitigar y reducir sus efectos. Se determina como una solución a esta situación la impartición de talleres de capacitación en habilidades blandas, considerando los temas antes mencionados.

Con el fin de enfocar y centralizar los talleres de capacitación, durante la segunda reunión con la empresa, se llevó a cabo la selección de temas en conjunto con la Líder de Talento Humano y el equipo PAP, esto con el fin de decidir cuál sería el contenido concreto que se abordaría y de qué manera se haría.

La línea del taller de capacitación busca una modificación en el comportamiento de los colaboradores a través del desarrollo de la inteligencia emocional, mediante el autoconocimiento, como herramienta para gestionar las emociones y entablar relaciones

interpersonales desde el respeto y la empatía. Asimismo, los valores de la empatía y el respeto como recurso para la mitigación de la discriminación y violencia de género.

En los Proyectos PAP anteriores, se impartieron ciertos talleres de capacitación, dentro de los cuales la empresa menciona aspectos a mejorar. El primero de ellos se dirige a la necesidad de la empresa de medir el impacto real de las capacitaciones. Considerando esto, hemos decidido implementar una herramienta de diagnóstico que nos permite evaluar el alcance concreto de dichos talleres.

A manera de cuestionario se aplicará un diagnóstico inicial relacionado con los temas que se abordarán durante todas las sesiones del taller. El mismo diagnóstico, se aplicará nuevamente al finalizar con el taller de capacitación. El objetivo de esta herramienta, es que, a través de las respuestas de los asistentes, podamos identificar el avance obtenido, así como la adquisición de habilidades y de conocimientos a partir de los temas vistos durante cada sesión de la capacitación.

Se determina como objetivo general del proyecto el gestionar la cultura organizacional a través del desarrollo de habilidades blandas y fomentando la misma de valores, como el respeto y la empatía. A su vez, se plantean los siguientes objetivos específicos:

- Desarrollar habilidades blandas para la autogestión y el autoconocimiento.
- Brindar herramientas para el manejo de las relaciones interpersonales y laborales dentro de la empresa.
- Fomentar y transmitir valores para la sana convivencia.

El taller de capacitación consta de cuatro sesiones, completamente ligadas entre sí. Las sesiones se impartieron dos veces a la semana, durante dos semanas. Esto significa, que cada sesión se impartió cuatro veces a cuatro grupos distintos: grupo A, grupo B, grupo C y grupo D. Los grupos se conformaron de 20 integrantes aproximadamente, por lo que el taller se impartió a aproximadamente 80 colaboradores.

A continuación, se describe el contenido de los talleres.

Tabla 1

Actividades que se realizaron en el taller 1

TALLER 1				
Objetivo: Brindar información y concientizar al personal sobre la importancia de la inteligencia emocional, mediante el autoconocimiento, con el fin de generar herramientas y habilidades para un buen manejo de emociones.				
Actividad	Objetivo	Recursos y Contenido	Materiales	Minutos
Presentar (ver anexo 1)	Introducimos al grupo.	Conectar computadora	Computadora Bocinas Auxiliar	5
Lista	Registrar la asistencia de los participantes.	Tomar lista (Ver anexo 12) Hacer etiquetas de nombres Presentar equipo	Etiquetas blancas Plumón negro	5
Diagnóstico	Diagnosticar donde nos encontramos.	Introducción, diagnóstico (Ver anexo 2) Contestar diagnóstico	Hoja de diagnóstico (25 hojas) Plumas	10
Actividad de integración	Integrar al grupo	2 ruedas de 10 personas cada una	Lista de preguntas	10
Reflexión				5
Video	Introducir al tema.	Presentar video Autoconocimiento	Video descargado	5
Autoconocimiento	Presentar el concepto.	¿Qué es? Beneficios ¿Cómo me conozco?		10
Conociéndome a través de mi	Identificar virtudes y áreas de oportunidad.	Cualidades Virtudes Áreas de oportunidad	Hojas Plumones y plumas	10

nombre (ver anexo 3)				
Reflexión	Compartir actividad (3 personas)	Autoconocimiento y emociones		3
Inteligencia Emocional	Presentar concepto.	¿Qué es? Emociones Importancia en trabajo Toma de decisiones Respeto		10
Video		Presentar video de emociones	Video descargado	2
¿Qué emoción siento?	Identificar las emociones en un escenario específico.	Presentación de escenarios	Escenarios	5
Reflexión		Emoción vs. Estado de ánimo		5
Diario Emocional	Trabajar en la identificación de emociones en la vida diaria.	Entrega de bitácora semanal (Ver anexo 4)	Hojas de Diario Emocional (25)	5

Nota. Taller elaborado por colaboradoras de PAP otoño 2022 en la empresa de transportes.

Tabla 2*Actividades y su descripción realizadas en el taller 2*

TALLER 2				
Objetivo: Definir qué son los sentimientos, aprender a reconocerlos, identificarlos y diferenciarlos de las emociones. Reforzar el manejo de las emociones y dar a conocer herramientas para el manejo del estrés.				
Actividad	Objetivo	Recursos y Contenido	Materiales	Minutos
Introducción	Bienvenida e introducción al Taller 2 (ver anexo 5)	Emoción vs. Sentimiento Manejo de emociones Estrés y manejo	Computadora Bocina Adaptador	5
Lista y nombres	Registrar la asistencia de los participantes.	Listas de asistencia	Lista de asistencia (2) Etiquetas blancas Plumón negro	5
Recapitulación	Recordar lo visto en el Taller 1.	¿Qué vimos en el taller? ¿Cómo les fue con la tarea? ¿Qué identificaron?	Diario emocional	5
Dominó	Identificar las emociones y sentimientos en cada situación.	Actividad en equipos de 3 personas (Ver anexo 7)	Dominó de sentimientos (5 juegos)	15
Emoción vs. Sentimiento	Identificar las diferencias entre los conceptos.	¿Qué es una emoción? ¿Qué es un sentimiento? Diferencias Escala de intensidades	Presentación	10
Globo	Visualizar el mal manejo de las emociones.	Inflar un globo hasta que reviente o bien reventarlo con un alfiler. Reflexión	Globos Alfileres	5

Meditación	Identificar corporalmente donde se manifiesta la emoción.	¿Dónde siento la emoción?	Guión Música relajante Bocina	5
Pelotas	Identificar las manifestaciones corporales de las emociones.	Enojo Alegría Tristeza Reflexión	Pelotas	5
Manejo de emociones	Conocer técnicas para el manejo de emociones.	Técnicas adaptativas y no adaptativas.	Presentación	10
Armando una casa	Compartir la experiencia.	Manejo del estrés. Frustración. Reflexión	Legos (4 cajas)	15
Estrés	Definir el estrés con sus consecuencias y brindar herramientas para su manejo.	Manejo Herramientas Consecuencias	Presentación	10

Nota. Taller elaborado por colaboradoras de PAP otoño 2022 en la empresa de transportes.

Tabla 3*Actividades y su descripción realizadas en el taller 3*

TALLER 3				
Objetivo: Definir la diversidad y la discriminación reconociéndonos como seres individuales con diferencias. A través de esto, lograr una sana convivencia estableciendo límites y reforzando el valor de la empatía.				
Actividad	Objetivo	Recursos y Contenido	Materiales	Minutos
Introducción	Bienvenida e introducción al Taller 3. (ver anexo 8)	Manejo del estrés Diversidad Empatía Respeto	Computadora Bocina Adaptador	5
Lista y nombres	Registrar la asistencia de los participantes e identificar los nombres.	Listas de asistencia	Lista de asistencia (2) Etiquetas blancas Plumón negro	5
Recapitulación	Recordar lo visto en el Taller 2.	¿Qué vimos en el taller?		5
Meditación	Entrar en un estado de reflexión y conciencia.	Saborea el chocolate No lo juzgues ¿Cómo se siente en tu boca?	Chocolates	5
Test de Estrés (Ver anexo 10)	Reconocer las situaciones que estamos viviendo y que nos podrían generar estrés.		Test de estrés	5
Reflexión	Reconocer el origen del estrés que vivimos.	Meditación como herramientas de manejo Consecuencias	Guía de meditación y música	5

El ahorcado (Ver anexo 9)	Reconocer situaciones donde hemos discriminado al otro.	Situaciones de discriminación.	Lista de preguntas Hojas blancas con ahorcado	10
Reflexión				5
Diversidad	Reconocer la diversidad que nos rodea.	¿Qué es diversidad? Tipos de diversidad ¿Qué es discriminación?	Presentación	10
Video	Concientizar sobre la empatía	Video Reflexión	Computadora y bocina	5
Empatía	Definir el concepto y cómo desarrollarlo.	¿Qué es la empatía? ¿Cómo desarrollo la empatía?	Presentación	10
Da un paso al frente	Concientizar que todos hemos o estamos pasando por situaciones diferentes	Listado de situaciones		10
Reflexión				5
Límites	Definir qué es un límite y para qué nos funciona.	¿Qué son los límites? Tipos de límites ¿Cómo los pongo? ¿De qué me sirve? Autoridad	Presentación	5

Nota. Taller elaborado por colaboradoras de PAP otoño 2022 en la empresa de transportes.

Tabla 4*Actividades y su descripción realizadas en el taller 4*

TALLER 4				
Objetivo: A través de la identificación de los conceptos en torno al sexo, género y diversidad sexual, así como las actitudes y creencias culturales en torno al machismo, crear espacios de respeto, libres de acoso y fundamentados en el consentimiento y la sana convivencia.				
Actividad	Objetivo	Recursos y Contenido	Materiales	Minutos
Introducción	Bienvenida e introducción al Taller 4 (ver anexo 11)	Respeto Diversidad de género y acoso	Computadora Bocina Adaptador	5
Lista y nombres	Registrar la asistencia de los participantes e identificar nuestros nombres	Lista de asistencia	Lista de asistencia (2) Etiquetas blancas Plumón negro	5
Recapitulación	Recordar lo visto en el Taller 3	¿Qué vimos en el taller?		5
Actividad	Caso leído y preguntas	Hojas con el caso y preguntas Reflexión		10
Respeto	¿Qué es respeto para ti? Importancia del respeto en el trabajo	Presentación	Computadora	5
Video	Estereotipo	Videos	5 videos	15
Estereotipo	Que ellos busquen que es, hacer definición de qué es juntos	Presentación	Computadora	5

Diversidad de género	Diferencia entre género y sexo Orientación sexual Diversidad sexual	Presentación	Computadora	5
Feminismo y Machismo	Definiciones claras	Presentación	Computadora	5
Consentimiento y acoso	Video y definición	Videos	3 videos	15
Violentometro	Herramienta	Presentación y hojas	Violentometro	5
Recapitulación final	Compartir todos y enlazar aprendizajes	Compartir cada quien		5
Diagnóstico de cierre	Analizar qué fue lo que se aprendió y las experiencias.	Hojas de diagnóstico individual (Ver anexo 14) y de el diagnóstico final. (ver anexo 2)	Hojas con diagnóstico	5

Nota. Taller elaborado por colaboradoras de PAP otoño 2022 en la empresa de transportes.

1.5. Desarrollo de la propuesta de mejora

Taller 1: Inteligencia emocional

El taller se planeó durante la semana 6. A partir de la semana 7, se impartió el taller los días 27 y 29 de septiembre al grupo A y B. Los días 4 y 6 de octubre se impartió a los grupos C y D. La duración del taller fue de 1 hora y media, iniciando el taller a las 9:30 a.m. y hasta las 11:00 a.m. A cada uno de los talleres asistieron un promedio de 10 personas de los 20 asistentes que se tenían programados. Los asistentes pertenecían a la línea de mandos medios y bajos de los distintos departamentos de la empresa.

En este taller se impartieron 4 temas: autoconocimiento, inteligencia emocional, emociones y respeto. A lo largo del taller se abordó cada uno de los temas, comenzando con la

definición de los conceptos, acompañado de una explicación del tema y reforzando lo aprendido a través de alguna actividad.

En el primer taller, **grupo A**, que se impartió el día martes 27 de septiembre los participantes mostraban una buena actitud y participación ante lo que se exponía, hacían preguntas y comentaban acerca de sus experiencias o lo que sabían sobre los distintos temas. Se mostraron muy atentos, sobre todo en el tema de las emociones. Las respuestas a las diferentes dinámicas fueron muy positivas.

Por otro lado, el grupo B y C tuvieron un poco de complicaciones. El **grupo B** mostraba demasiada energía y con ello, dispersión por lo que era complicado mantener el orden y centrar la atención en el taller. A partir de esta situación, decidimos hacer cambio de lugares entre los participantes, modificando el acomodo. Esto dio un resultado muy positivo debido a que fue posible mantener el orden durante todo el taller.

En el **grupo C** el taller fue todo lo contrario al grupo B; la participación era muy limitada y el grupo mostraba una actitud apática hacia la sesión. Por ello, decidimos dejar de hacer la participación voluntaria y hacerla de una manera directa para poder compartir experiencias e ir logrando animar al grupo. En cuanto al grupo D, la experiencia fue positiva y era un grupo similar al Grupo A, nos encontramos con una activa participación y buena actitud.

La primera actividad que se llevó a cabo, tenía como objetivo la integración. Esta actividad permitió “romper el hielo”, ya que, al ser asesoras externas era necesario relajar el ambiente para alcanzar los resultados esperados. La dinámica (imagen 2) permitió que los asistentes estuvieran en una actitud positiva y participativa. Las preguntas se enfocaron en conocernos unos a otros, iban llevando desde aspectos externos, como el color o la comida favorita, hasta aspectos más internos y personales como quién es la persona más importante en su vida. Esto ayudó a que reflexionaran y tocáramos fibras sensibles en algunos de los participantes, que a su vez permitió desarrollar una actitud receptiva hacia los temas que veríamos a continuación.

Cuando explicamos los temas los participantes se mostraron receptivos y mostraron particular interés en saber la función de cada una de las emociones. Hicieron varias preguntas al respecto y se mostraban curiosos por aprender más.

En conclusión, del primer taller, tuvimos muy buena respuesta de los participantes sobre todo en el interés por los temas. Las personas preguntaban mucho y estuvieron, en general, sumamente atentos y receptivos a la información y las herramientas que les brindamos.

Imagen 2

Taller Inteligencia Emocional



Nota. Dinámica grupal.

Taller 2: Manejo de emociones

La planeación del taller 2 se llevó a cabo durante la semana 8. El taller se impartió los días 11, 13, 18 y 20 de octubre. La duración de cada sesión fue de 1 hora y media, iniciando a las 9:30 a.m. y finalizando a las 11:00 a.m. A cada uno de los talleres asistieron un promedio de

12 personas de los 20 asistentes que se tenían programados. Los asistentes pertenecían a la línea de mandos medios y bajos de los distintos departamentos de la empresa.

En este taller se impartieron los temas de: diferencia entre emoción y sentimientos, manejo de las emociones, estrés y manejo de estrés. A lo largo del taller se abordó cada uno de los temas, comenzando con la definición de los conceptos, acompañado de una explicación del tema y reforzando lo aprendido a través de alguna actividad.

Durante las sesiones se mostraron muy interesados en cada uno de los temas. Se podía ver que los participantes se sentían más cómodos, debido a que no era la primera vez que nos veíamos. A partir de la experiencia del taller 1 y la excelente respuesta a las dinámicas, decidimos hacer este taller más dinámico buscando adaptarnos y con ello mejorar el desarrollo de conocimiento y habilidades. Se llevaron a cabo 5 dinámicas distintas, acompañadas de su respectiva reflexión para lograr hilarlas con el contenido.

El taller inició con una breve recapitulación de lo que se vio durante la primera sesión. Asimismo, se recogió la bitácora de emociones, una actividad que se llevaron a casa en el taller 1. Muy pocos asistentes realizaron la actividad, sin embargo, los que la hicieron compartieron la experiencia de haberla hecho y los resultados positivos que obtuvieron por ello pues les permitió identificar sus emociones y reflexionar acerca de ellas.

La segunda actividad fue resolver un dominó en equipos, con el fin de identificar los sentimientos y emociones según la situación que se presentaba en el juego. Los equipos se conformaron de 3 o 4 integrantes, esto permitió que la actividad fuera muy positiva. Al momento de resolver el dominó, se cuestionaban entre sí y planteaban situaciones personales donde se enfrentaban hacia cierto sentimiento o emoción. El trabajo en equipo hizo que la actividad adquiriera un nuevo enfoque, alcanzando la reflexión personal, así como el aprendizaje colaborativo.

La tercera actividad consistió en salir del aula de capacitación, colocarnos en un círculo e inflar un globo. A través de la reflexión, llevamos a los asistentes a visualizar una emoción

como un globo, reconociendo cómo podría explotar si no se manejaba de manera adecuada a través de la inteligencia emocional. Esta actividad ayudaba a cambiar de contexto y movilizar al grupo, algunos de ellos venían de turnos pesados, por lo que les ayudó a despertar y poner más atención. En esta actividad se reían y divertían mucho porque al explotar el globo varios colaboradores se asustaban. Al volver al aula de capacitación, el grupo se encontraba más receptivo y despierto.

La cuarta actividad fue una meditación guiada donde el objetivo era identificar corporalmente las emociones. Posteriormente, se les dio una breve explicación de los beneficios de la meditación, brindándoles herramientas para que puedan hacerla en su día a día. Compartieron que les gustó mucho esta actividad, lograron identificar corporalmente sus emociones, se sintieron relajados y le dieron valor a la herramienta de meditación.

La quinta actividad que se realizó fue pasar a un colaborador al frente y pedirle que pensara en una situación en la que experimentó alguna emoción en específico, en cada taller se abordaron diferentes emociones. Al tiempo que el colaborador pensaba y recordaba cómo se sentía, se le lanzaban pelotas para que dijera qué era lo que sentía y qué sensaciones le provocaba en su cuerpo. A partir de esto fue mucho más sencillo explicar cómo es que se manifiestan las emociones, las sensaciones corporales que pueden acompañarlas y cómo a través de esto, podemos identificar lo que sentimos.

La sexta actividad de este taller fue en equipos, debían construir una casa con legos, pero las indicaciones eran las siguientes: una persona del equipo era la única que sabía las instrucciones, pero esa persona era muda y tenía que explicar la instrucción mediante señas. La otra persona del equipo tenía que recibir la indicación de la muda y explicarle a una tercera persona, que esta última tenía tapados los ojos, cuál era la indicación. Solamente la persona con los ojos tapados podía construir y agarrar los legos. Esta actividad el propósito era generar estrés en los equipos y hacer consciencia del trabajo en equipo, cosa que con la reflexión que se hizo se logró.

Para finalizar este taller (imagen 3) se dio el tema de manejo del estrés, se habló de lo que es el estrés y de cómo se puede manejar, así mismo se habló acerca de las consecuencias que podría derivar un mal manejo del mismo.

Debido a la experiencia vivida en el taller 1, el Líder de Talento Humano decidió mezclar los grupos B y C, con el fin de lograr una mejor combinación de los grupos y mejorar la participación e integración de los asistentes. Los grupos A y D permanecieron iguales al taller 1.

Imagen 3

Taller Manejo de Emociones



Nota. Dinámica grupal.

Taller 3: Estrés, empatía, diversidad y límites

Este taller se planeó durante la semana 10, de forma regular. Hubo un cambio repentino en la logística de los talleres. Los grupos A y B se juntaron, así como el grupo C y D. Asimismo, el taller iniciaría a partir de las 9:00 a.m., considerando un refrigerio de 15 minutos a las 10:00 a.m. y finalizando la sesión a las 11:00 a.m. Esta decisión fue tomada por parte del Líder de Talento Humano sin notificación previa. El cambio se generó a partir de la baja asistencia a los talleres de capacitación, y con el fin de gestionar de una mejor manera el tiempo de los talleres. A partir de esto, se modificó el cronograma de actividades, quedando de la siguiente manera:

Imagen 4

Cronograma modificado

ETAPAS	SEPTIEMBRE								OCTUBRE								NOVIEMBRE								DIC		
	Sem 4		Sem 5		Sem 6		Sem 7		Sem 08		Sem 09		Sem 10		Sem 11		Sem 12		Sem 13		Sem 14		Sem 15		Sem 16		
	1	6	8	13	15	20	22	27	29	4	6	11	13	18	20	25	27	1	3	8	10	15	17	22	24	29	1
	J	M	J	M	J	M	J	M	J	M	J	M	J	M	J	M	J	M	J	M	J	M	J	M	J	M	J
Primera intervención con empresa																											
Segunda intervención con empresa																											
Entrega de cronograma																											
Primer borrador de diagnóstico																											
Validación y entrega de diagnóstico final a Suma																											
Planeación de general de Talleres																											
Planeación Final de Taller 1																											
Aplicación de diagnóstico a participantes de taller																											
Aplicación de Taller 1																											
Planeación Final Taller 2																											
Aplicación de Taller 2																											
Planeación Final de Taller 3																											
Aplicación de Taller 3																											
Planeación Final Taller 4																											
Aplicación de Taller 4																											
Aplicación de diagnóstico de cierre																											
Cierre y entrega de resultados																											

Nota. Elaboración propia.

El taller 3 se impartió los días martes 25 y jueves 27 de octubre de 9:00 a.m. a 11:00 a.m. con un descanso de 15 min de 10:00 a.m. a 10:15 a.m. A cada uno de los talleres asistieron un promedio de 20 personas. Los asistentes pertenecían a la línea de mandos medios y bajos de los distintos departamentos de la empresa.

Los temas seleccionados para este taller fueron: estrés, manejo de estrés, diversidad, discriminación, empatía y límites. En este taller se impartieron actividades para reforzar el tema del estrés y su manejo, asimismo el taller buscaba abordar cada uno de los temas,

comenzando con la definición de los conceptos, acompañado de una explicación del tema y reforzando lo aprendido a través de alguna actividad en torno a la introspección y reflexión.

Fue un taller muy dinámico, ya que había muchas dudas acerca de la diversidad y de la discriminación, pudieron aterrizar el tema en su vida cotidiana, por lo que pudieron comentar mucho acerca de situaciones en las que estos temas estuvieron presentes. Se preguntaban y al darse cuenta de estas situaciones, decían que estaban abiertos al cambio lo cual se lograba el objetivo del taller. También, surgieron dudas acerca de los límites enfocados en la empresa, preguntaban cómo podían poner los límites con sus subordinados, ya que lo habían intentado mucho y no lo lograban.

La primera actividad consistió en hacer mindfulness con un chocolate. Las meditaciones en general eran de su agrado, ya que podían tomarse un tiempo para respirar y para ellos mismos. El segundo grupo comentó que fue muy rápido y que les hubiera gustado que la duración fuera un poco más larga, se les invitó que lo hicieran de forma más habitual.

La segunda actividad consistió en entregar un test de estrés, que consistía en palomear en el listado, aquellos factores que situaciones presentes en su vida diaria que pudieran estar generando estrés. Eran situaciones de la vida cotidiana, pero que regularmente no identificamos como factores que podrían estar generando estrés en nuestras vidas. Hubo mucha participación y reflexión acerca del manejo del estrés en ciertas áreas de la vida.

La tercera actividad era acerca del juego de “ahorcado”, durante el juego se decían oraciones que tenían alguna actitud de prejuicio y discriminación, por ejemplo: “si veo a alguien tatuado, me cambio de acera por miedo a que me haga algo”. Si alguna vez habías pensado de esta manera o actuado de acuerdo a la oración debías unir los puntos. Esta actividad fue retadora, ya que, aunque era personal, nadie más lo veía, fue difícil que aceptaran que se juzga a las personas por su apariencia, discapacidad, entre otras cosas. Muchas personas dejaron en blanco la hoja, sin embargo, creemos que permitió una reflexión personal. Al final, el objetivo

era reconocer que todos tenemos prejuicios, discriminamos y somos discriminados, reconocerlo es el primer paso para generar un cambio y mejorar en este aspecto.

La cuarta actividad fue llamada “dar un paso al frente”. Esta actividad (imagen 5) se llevó a cabo con los ojos cerrados y formando una línea, colocando a todos a la misma altura. Se leían oraciones de situaciones que podrían hacernos sentir vulnerables, así como diferentes, si la persona se identificaba, debía dar un paso al frente. Esta actividad fue muy satisfactoria, pues nos permite empatizar con los demás y con nosotros mismos. La empatía se desarrolla con las personas con las que convives diariamente y aunque parezca que son diferentes, tienen problemas similares. Fue una de las actividades favoritas de los colaboradores.

Imagen 5

Taller Inteligencia Emocional



Nota. Dinámica grupal.

Taller 4: Estereotipos y acoso

El taller 4 se impartió los días martes 1 y jueves 3 de noviembre a partir de las 9:00 a.m. finalizando a las 11:00 a.m. con un refrigerio de 10 minutos. A cada uno de los talleres asistieron un promedio de 20 personas. Los asistentes pertenecían a la línea de mandos medios y bajos de los distintos departamentos de la empresa.

En este taller se impartieron 4 temas: los estereotipos, el acoso, la diversidad de género, el feminismo y el machismo. A lo largo del taller se abordó cada uno de los temas, comenzando con la definición de los conceptos, acompañado de una explicación del tema y reforzando lo aprendido a través de algún material visual.

Fue un taller diferente a los que se habían impartido con anterioridad, los temas a tratar eran sumamente importantes, sin embargo, eran susceptibles a generar controversia y polémica. La participación en este taller fue limitada, tanto de parte de los asistentes como de la nuestra, queríamos evitar desviar los temas o generar debates por diferencia de opiniones. Se procuró ser directas y puntuales. Con ayuda de material visual, como videos, se le dio más profundidad a los temas a través de los ejemplos y con ello, ser más claras con los contenidos.

La primera actividad fue acerca de los estereotipos, se proyectaron 5 videos cortos en los que se mostraba diferentes tipos de estereotipos. No se les mencionó el tema previamente, con el fin de que ellos pudieran sacar la conclusión acerca de este. Se platicó un poco acerca de los videos, de lo que observamos en los videos y la experiencia personal sobre los estereotipos, su origen y transmisión a través de la sociedad y la familia.

La segunda actividad era hablar acerca de la diversidad de género, se dio una breve explicación de qué es sexo y género, qué es la orientación y diversidad sexual, así como qué es el machismo y el feminismo. El contenido se limitó a información y definiciones concretas, pero se aclararon todas las dudas. La mayoría de las dudas iban dirigidas al machismo y feminismo, sobre las creencias acerca del "movimiento radical" y cómo se le "resta" importancia a los hombres.

La tercera actividad fueron videos acerca del consentimiento y acoso. Los vídeos dieron mucha claridad en el tema y las mujeres se mostraron muy reflexivas, sobre todo en el segundo día del taller. Las mujeres afirmaban con la cabeza, pero no hablaron mucho de situaciones concretas.

En la cuarta actividad se les entregó una hoja con el violentómetro, con el fin de identificar y reconocer las distintas formas de violencia que hay, a cuáles se encuentran expuestos, o bien aquellas que se están reproduciendo. Se dieron muchos ejemplos para poder entender las formas, así como énfasis en la poca tolerancia que debe haber hacia la violencia.

La quinta actividad fue la recapitulación, diagnóstico y evaluación. La recapitulación concentró todos los temas vistos durante las 4 sesiones, logrando relacionarlos entre sí y creando un hilo coherente sobre la razón de ser de cada uno de los temas vistos. Esto se realizó con la participación de todos los asistentes. Por último, hubo un diagnóstico (imagen 6) y una evaluación que se les pidió contestar. El diagnóstico era la herramienta de conocimientos finales, para medir el impacto de los talleres. Mientras que la evaluación, calificaba nuestra participación, observaciones sobre los talleres, áreas de mejora en contenidos y exposiciones, así como comentarios generales.

Imagen 6

Taller Inteligencia Emocional



Nota. Dinámica individual

1.6. Valoración de productos, resultados e impactos

Taller 1: Inteligencia emocional

Al concluir el taller 1, se obtuvieron resultados muy positivos. Los participantes mostraron comprensión sobre los talleres impartidos y los contenidos. A partir del diagnóstico final, se observa que hubo una mejora en los conocimientos sobre el autoconocimiento y las emociones. Asimismo, el desarrollo de habilidades para manejar y lograr mejores resultados en los conflictos en el área laboral y personal, esto a partir de la inteligencia emocional y el reconocimiento de emociones.

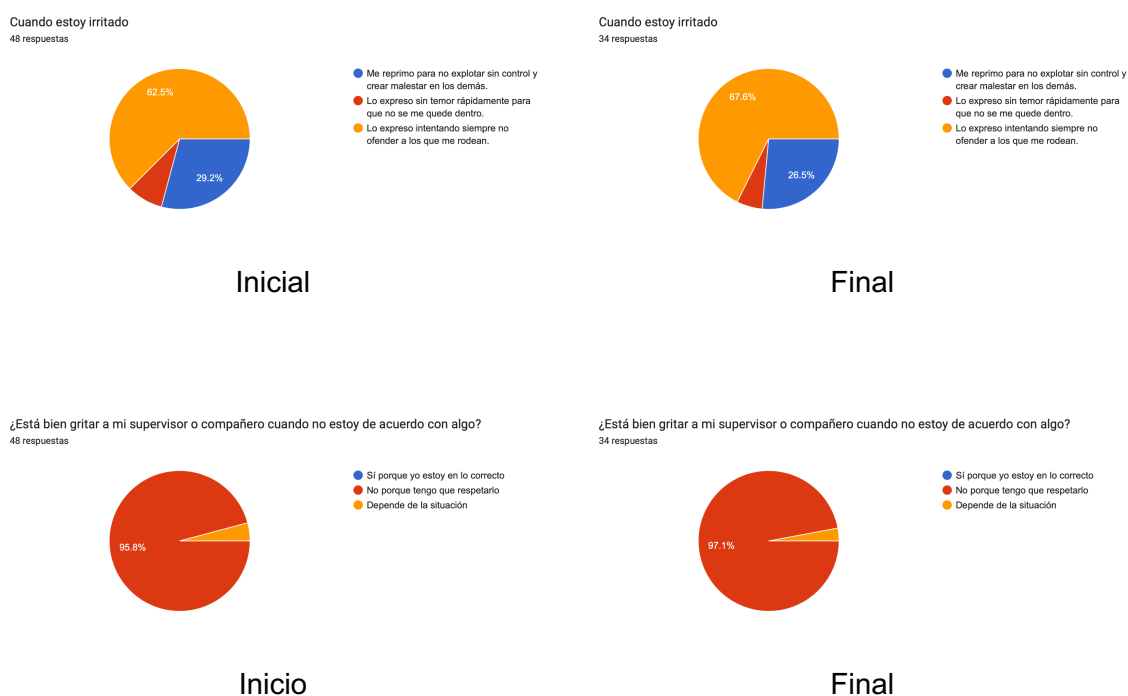
Taller 2: Manejo de emociones

El taller 1 permitió abrir conocimiento y conciencia para abordar los temas del taller 2, enfocado en el manejo de emociones y el estrés. El objetivo del taller era lograr diferenciar las emociones y los sentimientos, así como identificarlos en lo individual, con el fin de lograr

manejarlos. En un inicio los conceptos no eran muy claros y se percibía un poco de confusión, sin embargo, gracias a las actividades y a la participación de los colaboradores quedó mucho más claro el tema. El diagnóstico final (imagen 7) mostró una mejora en el manejo de las emociones

Imagen 7

Diagnóstico manejo de emociones



Nota. Resultados

Taller 3: Estrés, empatía, diversidad y límites

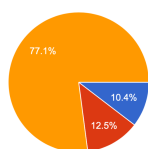
A medida que avanzábamos en los talleres, se reflejaba la conciencia de los asistentes y los conocimientos que se iban desarrollando. Al ser sesiones ligadas, la comprensión de un tema previo permitía la conciencia y entendimiento del siguiente tema. Sin duda, los aprendizajes y experiencias iban creciendo conforme pasaban los talleres. El taller 3 se enfocó en estrés, respeto, empatía y diversidad. El autoconocimiento y la inteligencia emocional, fueron claves para continuar con este taller. Resultó muy satisfactorio este taller, pues la

vulnerabilidad y apertura de los participantes permitió desarrollar el valor de la empatía y el respeto, o al menos sembrar una semilla sobre ellos. Asimismo, el tema de límites permitió recalcar su importancia para la sana convivencia, situándose en una realidad laboral como las reglas y la autoridad. Esto se vio reflejado en el diagnóstico final (imagen 8).

Imagen 8

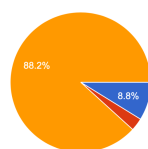
Diagnóstico estrés, empatía, diversidad y límites

Cuando un superior me da una indicación, conforme a las reglas y operación de la empresa, con la que no estoy de acuerdo yo...
48 respuestas



Inicial

Cuando un superior me da una indicación, conforme a las reglas y operación de la empresa, con la que no estoy de acuerdo yo...
34 respuestas



Final

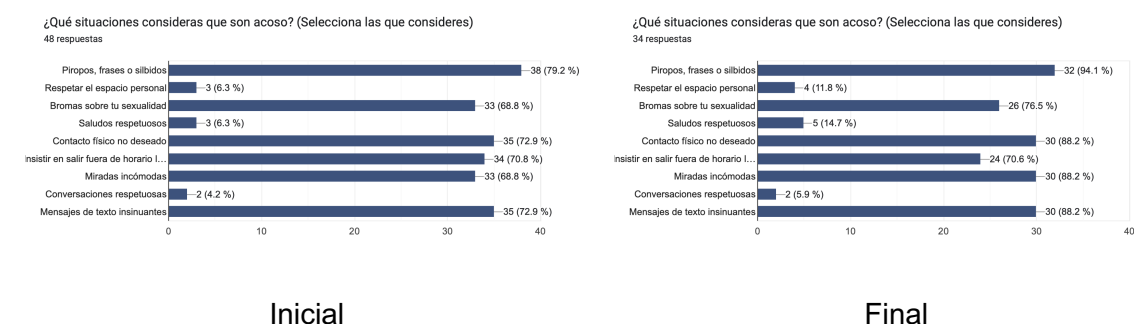
Nota. Resultados

Taller 4: Estereotipos y acoso

El taller 4 fue una dinámica peculiar, los temas fueron sumamente específicos y claros. Debido a que los temas a tratar eran sumamente polémicos, queríamos evitar un debate, o bien un conflicto más grave. Por ello, nos limitamos a presentar temas y materiales visuales de apoyo, con el fin de reflexionar e informar. El diagnóstico final (imagen 9) presentó un resultado excelente, ya que se muestra un incremento en identificar señales o muestras de acoso y eso era uno de los grandes objetivos del proyecto, y específicamente del taller.

Imagen 9

Diagnóstico estereotipos y acoso



Nota. Resultados

Tabla 5

Descripción de preparación te talleres para empresa de transportes.

	¿Qué se planeó?	¿Qué se hizo?	¿Qué resultó?
Taller 1	Se planeó presentar los temas de autoconocimiento, inteligencia emocional y de las emociones. Se planearon diferentes actividades donde se ponen en práctica los conocimientos presentados y después de cada actividad, recuperar y poner en común con el grupo las reflexiones.	Al llegar al escenario se prepararon los materiales para poder empezar a impartir el taller. Primero se pasaron las listas y todos nos pusimos etiquetas con nuestros nombres para poder identificarnos. Dimos una breve explicación de lo que se iba a hacer ese tiempo en la empresa de transporte y nos presentamos. Después empezamos con el tema y complementamos con las actividades.	Se obtuvo un resultado positivo, ya que demostraron entendimiento sobre el tema al finalizar el taller. Se mostraron entusiastas al hacer las actividades, principalmente en la actividad número 1 que consistía en la integración del grupo, el autoconocimiento y conocer a los compañeros de una manera más profunda.

Taller 2	<p>Se planeó hacer una recopilación de lo que se vio en el primer taller junto con la actividad que se dejó de tarea. Se creó un dominó en el cual se busca identificar las emociones y los sentimientos. Después se explica cuál es la diferencia entre sentimiento y emoción. Se hacen diferentes actividades para hacer énfasis en los temas vistos. Concluyendo con el manejo del estrés.</p>	<p>En el taller 2, al inicio se hizo una recapitulación de lo que se vio en el taller pasado. También, se preguntó cómo les había ido en la bitácora que se llevaron a sus casas. Después se empezó con el tema y se hicieron las actividades correspondientes.</p>	<p>En el taller hubo mucha participación de parte de los colaboradores, quedando satisfechas de los resultados. Las actividades fueron de gran ayuda para que entendieran el tema. Se presentaron asistentes que tienen horarios de noche, los cuales se mostraron activos y con atención en todo el taller.</p>
Taller 3	<p>Se planeó una meditación guiada para el grupo, donde se hace énfasis en concientizar el hoy y el ahora. Se va a entregar un test sobre el estrés para cerrar el tema. Además, se hará una actividad en de reflexión sobre la discriminación. Se hablará sobre la empatía y cómo la desarrollamos, abonamos con una</p>	<p>En este taller se inició también con recapitulación de los temas anteriormente vistos, esto permitía tener un hilo de continuidad. Se hicieron las actividades de mindfulness, un paso al frente y ahorcado de prejuicios. El cual hacía que fuera un taller dinámico y que pudieran relacionar los temas con la cotidianidad de la vida.</p>	<p>En el taller 3 hubo cambios de último momento, sin embargo, se obtuvo buen resultado. En tema de discriminación fue difícil aterrizar en las acciones de cada uno, sin embargo, se llevaron la reflexión. Compartieron que con las actividades se dieron cuenta de lo importante que es la empatía en todos los</p>

	<p>actividad vulnerable para crear impacto. Se hablará de los límites y de la importancia de ellos.</p>		<p>ámbitos. También, se les hizo la actividad de mindfulness y lo tomaron como una herramienta que se podía aplicar en su vida cotidiana.</p>
Taller 4	<p>Recapitulación inicial de los temas vistos previamente. Se entrega una hoja con diferentes casos en los que los participantes tienen que definir qué es lo que faltó en cada situación, para después compartir. Se da la definición de respeto. Se proyectan 5 videos de los estereotipos y después se da la definición de ésta. Se da la explicación de género y sexo, orientación sexual y diversidad sexual. Se explica el machismo y el feminismo. Se muestran videos de acoso y consentimiento. Se concluye con el violentómetro. Se hace</p>	<p>En el taller 4 se vieron muchos videos, ya que los temas eran bastante polémicos, dando pie al debate. Los videos y los temas se presentaron de una manera clara y concreta. Al finalizar se les dio un diagnóstico y una evaluación para poder medir el nivel de conocimiento de los temas, así como, sobre el nivel de satisfacción de los talleres (que se podía mejorar, que les gustó, qué les parecieron los temas y el tiempo etc.).</p>	<p>El resultado fue diferente a los demás talleres, pero de igual forma positivo. Los temas quedaron claros y en la evaluación algunas personas mencionaron querer saber más sobre estos. Asimismo, en el diagnóstico se reflejaron avances significativos en el reconocimiento de acoso. Al finalizar la sesión se mostraron agradecidos y satisfechos con las sesiones.</p>

	una recapitulación final de todos los talleres y de los aprendizajes adquiridos.		
--	--	--	--

Nota: Datos descritos por estudiantes de PAP otoño 2022.

2. Productos

Tras la intervención en la empresa de transportes se entregaron los siguientes productos:

Tabla 6

Descripción y objetivos del producto “estructura del taller”.

Producto	Descripción	Objetivo
Estructura de Taller	Se entregó un archivo electrónico donde se encuentra la estructura de los talleres en formato de tabla. Los temas de los talleres son: autoconocimiento, manejo de emociones, estrés, respeto, empatía y diversidad, estereotipos y acoso.	Brindar las herramientas creadas a la empresa para que en un futuro las puedan consultar y utilizar con sus colaboradores.

Nota: Datos descritos por estudiantes de PAP otoño 2022.

Tabla 7

Descripción y objetivos del producto “reporte de diagnóstico”

Producto	Descripción	Objetivo
Reporte de Diagnóstico	Se entregó un archivo digital donde se encuentran los reactivos del diagnóstico aplicado al inicio y final del taller	Conocer e identificar el alcance e impacto de los talleres impartidos.

	<p>de capacitación, esto junto con los resultados obtenidos de las evaluaciones de impacto.</p> <p>Estructurado con un resumen de los resultados, los reactivos y gráficas de los resultados.</p>	
--	---	--

Nota: Datos descritos por estudiantes de PAP otoño 2022.

Tabla 8

Descripción y objetivos del producto "reporte ejecutivo"

Producto	Descripción	Objetivo
Reporte Ejecutivo	<p>Archivo electrónico donde se encuentra de manera estructurada mediante un resumen de lo que se realizó a lo largo del semestre. Seguido del cronograma, actividades realizadas y por último lo que se recomienda o sugiere a la empresa.</p>	<p>Rescatar la información y los resultados obtenidos durante toda la intervención a la empresa.</p>

Nota: Datos descritos por estudiantes de PAP otoño 2022.

3. Reflexión crítica y ética de la experiencia

El RPAP tiene también como propósito documentar la reflexión sobre los aprendizajes en sus múltiples dimensiones, las implicaciones éticas y los aportes sociales del proyecto para compartir una comprensión crítica y amplia de las problemáticas en las que se intervino.

3.1 Sensibilización ante las realidades

Inés Alarcón Echeverri

A lo largo del semestre me fui dando cuenta de, cómo siempre necesitamos que alguien más nos escuche, de cómo es que muchas veces pensamos, que nadie sabe lo que estamos viviendo ni cómo nos sentimos. Pero la realidad, es que es al revés; la gente sí nos quiere escuchar, nos quiere tratar de entender y además nos quiere ver bien. Me di cuenta que las pequeñas acciones que hago muchas veces para mí no significan mucho, pero para la otra persona lo son todo.

Me di cuenta de que todos en el fondo, queremos lo mejor para los de nuestro alrededor, de diferentes maneras es como lo vamos expresando porque esa es la manera que creemos que es la mejor. Damos por hecho las cosas y no nos cuestionamos cómo estamos realmente. No nos detenemos a hacer conciencia de cómo es que estamos aprovechando cada segundo que estamos viviendo y lo damos por hecho, cuando en realidad deberíamos de estar disfrutando y siendo conscientes de qué es lo que queremos y cómo es que lo estamos logrando.

Puedo decir que previo a este trabajo, no me había puesto a pensar lo que es el trabajo de una empresa que se dedica a transporte de personal, y todas las responsabilidades que implica. Pude hacer el ejercicio de concientizar y de empatizar con las personas que compartí estos meses y ver qué es lo que sienten y cómo lo viven día a día.

Daniela García de León Lizárraga

Durante todo el semestre estuvimos tratando temas delicados como son la empatía, el respeto, la discriminación, entre otros. Y estoy segura de que nunca dejo de aprender de estos temas. Cada vez me voy sensibilizando y aprendiendo de otras realidades, trabajos, familias y este PAP no fue la excepción. Nosotras estábamos para dar los talleres, pero una nunca deja de aprender de los temas y de las opiniones de los demás. Cuando los colaboradores hablaban de como querían mejorar en la empatía y la discriminación, me di cuenta del camino tan largo que hay que recorrer para poder cumplir con todos los requisitos que hacen ser mejor persona y creo que siempre se necesita ese recordatorio.

Yo lo he visto durante toda mi carrera, pero el convivir con gente y ver que se pueden expresar dentro de su ámbito laboral es muy satisfactorio. En psicología se habla mucho de las necesidades de las personas, de la escucha activa, entre otras, pero nada como tenerlo enfrente y más que una está aportando para que crezcan como personas y poder darles herramientas para que mejoren su calidad de vida. Sé que no es mucho, pero quedan muchas ganas de seguir haciéndolo.

También, el poder convivir con personas de otro ámbito profesional como es el de transportes, me hizo darme cuenta que todos los trabajos son complicados y de todo lo que con lleva, que nunca hay que subestimar un trabajo y que siempre existe una persona detrás que puede ser que no vea a su familia lo suficiente o todo el estrés que hay detrás, pero que hay que sensibilizarnos y ser empáticos.

Quedo muy contenta con lo que aprendí tanto personal, como profesionalmente. También el poder reflexionar con mis compañeras acerca de las diferentes situaciones que se presentaban era satisfactorio, porque son de otras carreras y somos de personalidades distintas, entonces nos ayudábamos a aterrizar las situaciones y verlo de diferentes puntos de vista.

Sofía Alejandra Trujillo Rojas

En lo personal, la experiencia PAP me despertó distintas emociones y sentimientos en mi persona. El proyecto se centró en el desarrollo de habilidades blandas dentro de una organización, personalmente, son temas que me apasionan mucho y que creo que son sumamente valiosos para el desarrollo de la persona a nivel individual, empresarial y social. A partir de que es una temática que realmente me gusta, creo que fui capaz de conectar con el proyecto de una manera muy cercana.

Al finalizar el proyecto, fue sumamente satisfactorio escuchar las retroalimentaciones de los asistentes. Las opiniones eran diversas claro, se mencionaban alguna área de oportunidad, que sin duda son fuente de crecimiento y desarrollo personal. Sin embargo, escuchar comentarios como “este contenido me sirvió, en este momento específico, porque la estaba pasando mal”, realmente me llenó de satisfacción. Pensar y darme cuenta de que lo que yo hago, impacta en la vida del otro, y es de una manera positiva, me hizo sentirme plena.

Vivir esta experiencia dentro de la empresa de transportes me permitió identificar aspectos dentro de la cultura organizacional, que podrían ser áreas de oportunidad para mejorar la calidad de vida de las personas. Es bien impactante, como el ser humano dedica prácticamente un tercio del día al aspecto laboral. Pero me parece aún más impresionante, el hecho de que muchas veces no nos sentimos conformes con esta parte y saber que el tiempo es lo más valioso que tenemos, rompe mi esquema.

La experiencia PAP me permitió volver a conectar con aquello que me apasiona de mi profesión, esa suma al mundo a través del enfoque humano dentro de esta industrialización y monetización de la persona, al menos esta es mi creencia y parte de mi misión de vida. Durante esta experiencia, no solamente logré sensibilizarme ante las demás realidades, sino que, hasta cierto punto, me permitió encontrar un reflejo de mi realidad en esta realidad ajena.

3.2 Aprendizajes logrados

Inés Alarcón Echeverri

Durante la mayor parte del semestre preparamos talleres y los dimos a un grupo de personas, cosa que nunca antes en mi vida había hecho. Creo que eso fue uno de los más grandes aprendizajes el planearlos y que quedaran lo mejor posible tanto para que fueran divertidos, pero también que dejaran alguna huella en los participantes.

El trabajo en un equipo multidisciplinario también fue parte sumamente importante, ya que, en la elaboración de los talleres, se necesitaban habilidades que probablemente yo no tenía muy desarrolladas o me faltaba un poco de conocimiento y debido a esto se pudo obtener un resultado muy bueno que dio muchos frutos.

En una parte que sentí como un reto, fue un día que llegamos a la empresa y sin previo aviso hubo un cambio muy grande en los grupos de los talleres; cosa que a mí en un principio me descontroló y me alteré, la manera en la que yo presenté y participé en el taller no sentí que haya sido la mejor. Eso me sucedió en los primeros minutos del taller, pero poco a poco fui mejorando y me fui adaptando al nuevo cambio.

Daniela García de León Lizárraga

El mayor reto que se me presentó en este PAP fue el hablar en público, me paralizó cuando mucha gente me está viendo, pero estoy segura que la práctica es mi mejor aliado y este PAP me ayudó a poder sentir seguridad en mí misma y que si me preparo, lo puedo hacer. Me aportó mucho también en el trabajo en equipo. Yo no soy una persona que le guste trabajar con gente por varias razones, sin embargo, el PAP me ayudó a poder hacer una muy buena mancuerna con mis compañeras y con mis asesores y que el trabajo saliera de manera satisfactoria y mucho mejor que haciéndolo sola.

El preparar talleres me hizo desarrollar creatividad para poder enseñar de una forma divertida y dinámica, tuve que buscar cuales son las mejores actividades para la gente a la que

le voy a presentar el tema y también adaptarme a personalidades, dinámicas, tiempos, lo cual no es algo fácil.

También el adaptarme a situaciones en las que uno no tiene el control, esto se presentó porque es una empresa externa, entonces tenía que adaptarme a sus necesidades y a lo que había en ese momento.

La preparación y organización es una de las habilidades que pude poner en práctica de diferente forma, porque debo tener todo perfecto para el momento en el que voy a preparar el taller, no puedo llegar e improvisar, aunque también se hace porque no se puede anticipar las preguntas o situaciones que se van a presentar, pero si se puede tener todas las herramientas que puedas antes de estar enfrente.

Pude poner en práctica mis conocimientos de psicología en este ámbito profesional, el poder observar comportamientos, dinámicas de grupo, entre otras, pude aportar a cómo se daban los talleres, si hacía falta separar a los grupos o si había que ponerle atención a cierta persona.

Este proyecto PAP fue de mucho crecimiento tanto personal, como profesional.

Sofía Alejandra Trujillo Rojas

A través de esta experiencia obtuve aprendizajes a nivel profesional, social y personal. El primero de ellos es acerca de la planeación de un taller. Personalmente, nunca había realizado una tarea de este tipo y me pareció muy interesante. A partir de una necesidad planteada, lograr este análisis de la problemática donde encontramos sus causas y efectos. A través de esto, es que podemos ser capaces de planear una alternativa y estrategia, es bien importante localizar si queremos mitigar las causas o los efectos y a partir de qué. La selección de alternativa no fue algo aleatorio, fue algo que requirió un análisis y planeación detrás.

Planear un taller no es solamente saber qué contenido se dará, sino que es saber de qué manera se generará un aprendizaje y a través de qué acciones podemos gestionarlo. Este fue el aprendizaje más importante dentro de lo académico y profesional.

Aprender a trabajar en equipo fue algo sumamente importante en mis aprendizajes profesionales y sociales. En lo personal, mis experiencias no habían sido positivas en este aspecto. Sin embargo, me parece que el trabajo en equipo, desde esta nueva experiencia, es algo sumamente enriquecedor en todos los ámbitos. Aprendo de la otra persona, aprendo de mí misma y es un compartir infinito de habilidades y conocimientos, permitiendo el desarrollo de todos los integrantes.

Otro de los aprendizajes fue el manejo de grupos, en lo personal soy una persona extrovertida pero muy penosa. Fue todo un reto para mí, pararme frente a un grupo, sin embargo, debía creerme que yo era capaz de hacerlo. Esto me permitió ganar seguridad y transmitirla. Aprendí y generé esta facilidad de palabra, la naturaleza de desenvolverme y la autoconfianza. En cuanto al manejo, en ocasiones fue complicado, creo que es algo que se desarrolla a partir de la experiencia, sin embargo, el ser dinámico y creativo cuando algo no marchaba bien en las sesiones fue algo que aprendí. Esa sensibilidad para identificar cuándo debe cambiar la dinámica y experimentar.

Finalmente, el aprendizaje personal más importante en esta experiencia PAP, fue aprender a creer en mí. Confiar en mis capacidades, conocimientos y habilidades. Darme cuenta de que, si yo no creo en mí y no proyecto esta seguridad, difícilmente lo demás lo harán. Aprender a confiar en mí misma y a sentirme segura de aquello que yo sé, siempre existirán áreas de mejora, sin embargo, es bien importante saber reconocer las fortalezas y aquello en lo que soy buena. Esto me permitirá desarrollarme de una manera más positiva en todas mis áreas.

3.3 Aprendizajes de la retroalimentación de los directivos

Inés Alarcón Echeverrú, Daniela García de León Lizárraga y Sofía Alejandra Trujillo Rojas

El poder escuchar a los directivos dar su retroalimentación siempre es satisfactorio, ya que se toma en cuenta el trabajo arduo que se hizo. Fueron temas delicados y complicados

que se tuvieron que tocar en estos talleres, que siempre es un reto de como se lo va a tomar en cuenta, sin embargo, el que supieran y estuvieran satisfechas con los temas que impartimos, fue muy grato.

Nos falta mucho aprender sobre el cómo dar talleres, y es algo que tenemos presente y que nos dimos cuenta en la retroalimentación, porque nos decían que nos teníamos que preparar más con el conocimiento de los temas, con lo que estamos de acuerdo.

Hubo algunos comentarios que no nos parecieron tan precisos, ya que, no se puso mucha atención en los temas, hablando de las supervisoras de la empresa, pero para eso estamos para aprender y escuchar.

4. Bibliografía y otros recursos

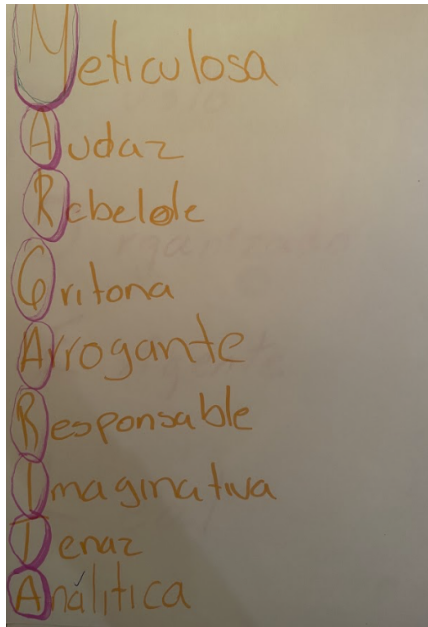
- Barnard, A., Delgado, A. & Voutssas, J. (2016). *Cultura Organizacional y sus efectos en la administración de archivos*. Archivo General de la Nación.
https://iibi.unam.mx/archivistica/InterPARES_3_020617.pdf
- Bedia, M., & Barrio, J.A., & López, M., & García, M.R. (2006). *Control del Estrés*. International Journal of Developmental and Educational Psychology, 2(1),429-439. ISSN: 0214-9877.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=349832312036>
- Bello, E. (2021). *La inteligencia emocional de Daniel Goleman: qué es y cómo desarrollarla*. IEBS. <https://www.iebschool.com/blog/liderazgo-inteligencia-emocional-coach-management/>
- Campo, A. (2015). *Cómo planificar un taller*
https://bideoak2.euskadi.eus/debates/elkarlan2016/Proyecto_18_09.pdf
- Chiavenato, Idalberto. (2001). *Administración de Recursos Humanos*, Quinta edición. Colombia, McGraw-Hill
- Chiavenato, Idalberto. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México: McGraw-Hill.
- Tahull, J. & Montero, Y. (2013) Reflexionando sobre el concepto de autoridad. *RASE*, Vol. 6.
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5644823.pdf>
https://revistasonda.upv.es/2016_Articulo_Miriam%20Ágreda.pdf
https://www.inmujeres.gob.es/servRecursos/formacion/Pymes/docs/Introduccion/02_Definicion_de_violencia_de_genero.pdf

5. Anexos

Anexo 1: Taller 1 Presentación



Anexo 3: Conociéndome a través de mi nombre



Anexo 4: Diario emocional

ENOJO

TRISTEZA

ASCO

I

DIARIO EMOCIONAL

SITUACIÓN	PENSAMIENTO	EMOCIÓN	CONDUCTA
Me atasque en la carretera	Me van a echar por llegar tarde y me quedaré sin trabajo	Miedo	Tocar la bocina del coche y golpear el volante

FELICIDAD
SORPRESA

MIEDO

Anexo 5: Presentación



Anexo 6: Casos prácticos



Alarcón Inés, García de León Daniela, Trujillo Sofía
PAP 3F09

Casos prácticos

1. Alguien tomo mi comida de la cafetería.
2. Mi jefe está de mal humor y me está hablando de una forma grosera.
3. Cuando estaba manejando grité palabras altisonantes y todos me estaban escuchando
4. Había una junta en el trabajo y llegué 1 hora tarde.
5. Un compañero tiene una idea diferente a la mía y por eso le grite.

Anexo 7: Dominó de las emociones

Te dan la noticia de que aceptaron las vacaciones en tu trabajo	DESPRECIO
Confiabas mucho en una persona y de pronto te das cuenta de que te ha engañado	MIEDO

Anexo 8: Presentación



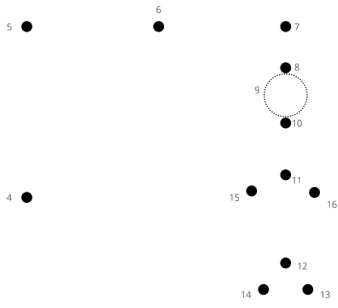
*Estrés, respeto, empatía y
diversidad.*

Taller 3
PAP 3F09

 UNSC Universidad
de Cuenca Alarcón Inés, García de León Daniela, Trujillo Sofia

The slide features a light beige background with abstract, rounded shapes in yellow and reddish-brown. The main title is written in a dark red, cursive font. Below it, the workshop details are in a simple, dark red sans-serif font. The bottom left corner contains the university logo and the names of the presenters.

Anexo 9: Ahorcado

Ahorcado

Anexo 10: Test de estrés

TEDX Universidad
de los Andes

Harvard ManageMentor — HERRAMIENTAS PARA MANEJAR EL ESTRÉS EN EL LUGAR DE TRABAJO	
Lista de verificación sobre los cambios en la vida como elementos estresantes	
<p><i>El cambio, incluso un cambio positivo, genera estrés. A continuación, se indican algunas situaciones comunes de estrés. Marque las que se apliquen a su persona y súmelas para obtener una idea de su actual nivel de estrés y algunas de sus causas. Utilice esta información para seleccionar estrategias que le permitan manejar o disminuir su nivel de estrés.</i></p>	
Cambios personales	
<input type="checkbox"/> Lesión/enfermedad/incapacidad personal	<input type="checkbox"/> Cambio en la situación financiera
<input type="checkbox"/> Embarazo (suyo o de su pareja)	<input type="checkbox"/> Problemas o dificultades sexuales
<input type="checkbox"/> Fin de una relación	<input type="checkbox"/> Dejar de fumar o de usar otra
<input type="checkbox"/> Cambios de vida (como un determinado cumpleaños, menopausia, asistencia a la escuela)	<input type="checkbox"/> Dieta
<input type="checkbox"/> Cambio en la autoestima	<input type="checkbox"/> Conflicto de valores
Otros:	
Cambios familiares	
<input type="checkbox"/> Matrimonio	<input type="checkbox"/> La pareja inicia o termina un trabajo
<input type="checkbox"/> Uno o más miembros de la familia dejan el hogar	<input type="checkbox"/> Enfermedad/convalescencia de un miembro de la familia
<input type="checkbox"/> Nuevos miembros de la familia	<input type="checkbox"/> Muerte de un amigo cercano o familiar
<input type="checkbox"/> Separación/divorcio	<input type="checkbox"/> Tensiones entre padre e hijo
<input type="checkbox"/> Problemas con parientes políticos u otros familiares	
Otros:	
Cambios laborales	
<input type="checkbox"/> Cambio de la carga de trabajo	<input type="checkbox"/> Nuevo supervisor
<input type="checkbox"/> Cambio del sueldo	<input type="checkbox"/> Jubilación
<input type="checkbox"/> Inicio de un nuevo trabajo	<input type="checkbox"/> Cambio del horario
<input type="checkbox"/> Ascenso/descenso de categoría	<input type="checkbox"/> Cambio en la seguridad del trabajo/cesación del trabajo
<input type="checkbox"/> Cambio de relaciones en el trabajo	<input type="checkbox"/> Fusión o adquisición
Otros:	
Cambios ambientales	
<input type="checkbox"/> Desastre natural (terremoto, incendio, inundación)	<input type="checkbox"/> Traslado a un nuevo clima
<input type="checkbox"/> Guerra o conflicto	<input type="checkbox"/> Traslado a una nueva cultura o país
<input type="checkbox"/> Traslado a una nueva casa o departamento	<input type="checkbox"/> Remodelación
<input type="checkbox"/> Traslado a un nuevo vecindario	<input type="checkbox"/> Delincuencia en el vecindario
<input type="checkbox"/> Traslado a una nueva ciudad	
Otros:	

© 2004 Harvard Business School Publishing. Reservados todos los derechos.
Guía para manejar el estrés. Cambridge, MA: Harvard University Health Services, 1996.
Adaptado de "Major Life Changes as Stressors".

Anexo 11: Presentación



Anexo 12: Fotografías de los diferentes talleres



Anexo 13: Diagnóstico individual

Diagnóstico Individual

Hola SUMA

Agradecemos tu participación para responder el siguiente diagnóstico, la honestidad de tus respuestas es muy importante para tu autoconocimiento.

1. Ante situaciones nuevas e inesperadas...

- Análizo la situación e intento adaptarme poco a poco a la novedad.
- Me suelo bloquear y no sé qué hacer.
- Tengo cierto miedo a lo desconocido, pero intento enfrentarme como puedo.

2. Cuando hay un desacuerdo en el trabajo...

- Hago lo posible para alcanzar un acuerdo.
- Evito los conflictos y me voy hasta que el ambiente se relaje.
- Deseo que se respete mi postura y la impongo.

3. Cuando estoy irritado

- Me reprimo para no explotar sin control y crear malestar en los demás.
- Lo expreso sin temor rápidamente para que no se me quede dentro.
- Lo expreso intentando siempre no ofender a los que me rodean.

4. Soy capaz de decirles a otras personas lo que quiero y pienso; evitando usar palabras altisonantes

- Sí
- No

5. ¿Está bien gritar a mi supervisor o compañero cuando no estoy de acuerdo con algo?

- Sí porque yo estoy en lo correcto
- No porque tengo que respetarlo
- Depende de la situación

6. Cuando un colega me pide algo poco razonable puedo decirle "no"; argumentando mi postura

- Sí
- No