UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CIUDAD JUÁREZ
Instituto de Ciencias Sociales y Administración

Departamento de Ciencias Sociales
Maestría en Psicoterapia Humanista y Educación para la Paz
SISTEMA NACIONAL DE POSGRADOS CONAHCYT

"Intervención Gestalt que promueve la inteligencia emocional y fomenta el manejo de estrés en trabajadores del sector maquilador en Ciudad Juárez"

Tesis que para obtener el grado de Maestra en Psicoterapia Humanista y Educación para la Paz

Por

Rocío León Bustillos

Becada por el Consejo Nacional de Humanidades Ciencia y Tecnología

CVU 1236687

Dirección de Tesis

Dra. María del Consuelo Cervantes Muñoz

Ciudad Juárez, Chihuahua 14 de agosto de 2025

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CIUDAD JUÁREZ
Instituto de Ciencias Sociales y Administración
Departamento de Ciencias Sociales
Maestría en Psicoterapia Humanista y Educación para la Paz
Sistema Nacional De Posgrados CONAHCYT

"Intervención Gestalt que promueve la inteligencia emocional y fomenta el manejo de estrés en trabajadores del sector maquilador en Ciudad Juárez"

Tesis que para obtener el grado de Maestra en Psicoterapia Humanista y Educación para la Paz

LGAC: Psicoterapia Gestalt Humanista

Por

Rocío León Bustillos
Matricula 229160 / CVU 1236687

Dirección de Tesis
Dra. María del Consuelo Cervantes Muñoz
ORCID 0000-0002-0464-8889

Comité Lector
Dr. Mario Martín Astorga Olivares
Dr. Jorge Ramón Lozano Martínez
Mtro. Gilberto Solís Sánchez

Ciudad Juárez, Chihuahua 14 de agosto de 2025

SINODO

Presidente: Dr. Francisco Antonio Calderón González

Secretario: Dr. Jorge Ramón Lozano Martínez

Vocal I: Mtro. Gilberto Solís Sánchez

Vocal II (Suplente): Dr. Mario Martín Astorga Olivares

Agradecimientos

Gracias al Sistema Nacional de Posgrados del CONAHCYTC por la beca brindada para la realización de la Maestría.

A mi familia; Mauricio, Javier y Victoria, porque son la razón que motiva.

A la Universidad Autónoma de Ciudad Juárez y a los docentes que contribuyeron en el desarrollo de mi formación profesional.

A mi directora de Tesis, Dra. María del Consuelo Cervantes Muñoz por el acompañamiento tan apropiado que se hizo presente en cada momento de duda, sobre todo, por siempre escucharme.

A mis compañeros de clases, por compartir tantos momentos de aprendizajes.

Dedicatoria

Para Cristian Antonio Almaraz León, por guiarme para comprender.

Índice

Resumen III
Abstract IV
Introducción 1
Estrés y Síntomas 6
Antecedentes 10
Antecedentes Internacionales 10
Antecedentes Nacionales 12
Antecedentes Locales 13
Marco Teórico 15
Terapia Gestalt 15
Psicoterapia Grupal 19
Inteligencia Emocional 20
Estrés 22
Estrés Laboral *24*
Justificación 26
Pregunta de Investigación 28
Hipótesis de Trabajo 28
Objetivos 28
Objetivo General *28*
Objetivos Específicos *28*
Metodología 30
Tipo de Estudio 30
Participantes 31
Criterios de Inclusión *31*
Criterios de Exclusión *31*
Técnicas e Instrumentos para la Recolección de la Información 31

Técnica de Entrevista *32*
Instrumentos de Evaluación *32*
Procedimiento para la Intervención Psicoterapéutica 33
Lugar de la Intervención 33
Consideraciones Éticas 33
Estrategia de Recolección de la Información 34
Cuadernillo de Trabajo *34*
Diario Personal *35*
Grabación de Audio *36*
Análisis de la Información 36
Intervención Psicoterapéutica 37
Procedimiento *37*
Cronograma *37*
Programa de Intervención 38
Resultados 41
Características Demográficas de los Participantes 41
Reporte Previo al Proceso Terapéutico 42
Reporte Previo de los Niveles de Estrés *42*
Reporte Previo de los Niveles de Inteligencia Emocional *43*
Factores Relacionados con el Estrés *43*
Factores Relacionados con la inteligencia Emocional *47*
Reporte Posterior al Proceso Terapéutico 49
Reporte Posterior de los Niveles de Estrés *49*
Reporte Posterior de los Niveles de Inteligencia Emocional *50*
Factores Relacionados con el Estrés *50*
Factores Relacionados con la Inteligencia Emocional *54*
Identificación de Aprendizajes Durante el Proceso Sesión a Sesión 55
Identificación de Aprendizajes más Significativos del Proceso Terapéutico 64

Análisis de la Información Mediante el Programa ATLAS.ti 69
Discusión de Resultados 72
Limitaciones del Estudio 78
Conclusiones 79
Referencias 83
Anexos 91
Anexo 1 Carta de Consentimiento Informado 91
Anexo 2 Datos personales 92
Anexo 3 Cuestionario de Estrés Laboral 93
Anexo 4 Cuestionario de Inteligencia Emocional TMMS-24 94
Anexo 5 Aprobación por parte del Comité de Ética en la Investigación (CEI) 95
Anexo 6 Programa de intervención 96

Tablas

Tabla 1 38
Tabla 2 40
Tabla 3 41
Tabla 4 42
Tabla 5 43
Tabla 6 44
Tabla 7 45
Tabla 8 45
Tabla 9 46
Tabla 10 47
Tabla 11 48
Tabla 12 48

Tabla 13 49

Tabla 14 50

Tabla 15 51

Tabla 16 52

Tabla 17 52

Tabla 18 53

Tabla 19 53

Tabla 20 54

Tabla 21 55

Tabla 22 56

Tabla 23 58

Tabla 24 60

Tabla 25 62

Tabla 26 64

Tabla 27 65

Tabla 28 66

Tabla 29 67

Tabla 30 68

Tabla 31 69

Figura

Figura 1 71

Resumen

Las emociones y el estrés se encuentran y se manifiestan de diferente manera en cada persona y dependiendo del entorno en el que interactúan con otras personas, uno de estos es el laboral, en el cual suelen permanecer 8 horas o más. El objetivo de este trabajo es describir el impacto de una intervención psicoterapéutica Humanista-Gestalt que promueve el desarrollo de la inteligencia emocional y fomenta el manejo del estrés dentro de un entorno laboral del sector maquilador en ciudad Juárez. Estudio cualitativo con alcance descriptivo. en un grupo de tres mujeres y un hombre. El enfoque es fenomenológico con diseño experimental. Los instrumentos de evaluación utilizados son el Cuestionario de Estrés Laboral y el cuestionario de Inteligencia Emocional TMMS-24. Los resultados muestran que los participantes reconocen los síntomas personales de estrés, comprenden y regulan en mayor medida las emociones, incrementan la percepción, comprensión y regulación emocional. Se encontró que el entorno familiar y laboral son identificados como entornos de mayor estrés. Se concluye que la intervención psicoterapéutica influye de manera positiva en la promoción y desarrollo de inteligencia emocional y contribuye en el fomento del manejo del estrés percibido.

Palabras clave: Estrés; Emociones; Humanista; Gestalt; Inteligencia emocional.; Entorno laboral.

Abstract

Emotions and stress are found and manifested differently in each person and depending on the environment in which they interact with others, one of which is the workplace, where they usually spend 8 hours or more. The objective of this work is to describe the impact of a Humanistic-Gestalt psychotherapeutic intervention that promotes the development of emotional intelligence and encourages stress management within a work environment in the maquiladora sector in Ciudad Juárez. This is a qualitative study with descriptive scope, conducted with a group of three women and one man. The approach is phenomenological with an experimental design. The evaluation instruments used are the Work Stress Questionnaire and the Emotional Intelligence Questionnaire TMMS-24. The results show that participants recognize personal symptoms of stress, better understand and regulate emotions, and increase perception, understanding, and emotional regulation. It was found that the family and work environments are identified as the most stressful environments. It is concluded that psychotherapeutic intervention positively influences the promotion and development of emotional intelligence and contributes to the management of perceived stress.

Keywords: Stress; Emotions; Humanistic; Gestalt; Emotional intelligence; Work environment.

Introducción

En el presente apartado se da a conocer la problemática del estrés dentro de la cultura social y laboral, así como algunas de sus manifestaciones físicas y psicológicas que afectan a las personas. El estrés se encuentra presente en cada uno de los entornos en los que se desenvuelven e interactúan las personas. Sin embargo, a pesar de que se puede percibir estrés en diversos entornos para una misma persona, es un tema que culturalmente se ha normalizado sin considerarlo una problemática grave. Hablar de estrés, para algunas personas puede resultar irrelevante, debido a que no se observa la necesidad de abordar algo que es común dentro de la sociedad.

El estrés no es una invención reciente, ha sido y es parte de la naturaleza humana. De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud [OMS] (2023) define el estrés como un estado de inquietud o tensión mental creado por una situación difícil. Proviene de los diversos entornos en los que la persona interactúa, puede funcionar como mecanismo de defensa y adaptación ante diversas situaciones de vida. Barrio et al. (2006) mencionan que al manifestar un estado alto de ansiedad sin llegar a ser intenso, funciona como una respuesta adaptativa para el organismo y contribuye al afrontamiento de una situación que se perciba e interprete como peligrosa, además, prepara el organismo para lograr un buen rendimiento y enfoque de atención en la tarea.

Cada persona reacciona de una manera particular de acuerdo con el tipo de estrés que percibe y con su propia experiencia en el manejo de situaciones estresantes. El estrés se puede clasificar como positivo o negativo. Arrabal (2019) denomina distrés al estrés negativo, el cual se caracteriza por ser un nivel de estrés excesivamente elevado que produce bloqueos y

problemas de salud en las personas que lo manifiestan. Por otro lado, el eustrés (estrés positivo) es un nivel óptimo y necesario de estrés que permite que la persona se sienta creativa y con la capacidad de llevar a cabo un objetivo establecido o asignado. En los procesos, situaciones o entornos estresantes, la interpretación personal, juega un rol crucial debido a que conduce a reproducir reacciones y acciones de afrontamiento basadas en experiencias previas derivadas de situaciones similares y de aprendizajes pasados. Las situaciones que causan estrés son algo cotidiano, sin embargo, no es únicamente un escenario de estrés lo que se genera, sino que existen repercusiones emocionales y físicas que afectan la salud y bienestar de una persona. Calixto (2022) explica que se generan sensaciones de miedo y enojo cuando el cerebro no entiende las emociones que se perciben, y al tener altos niveles de estrés se libera cortisol (hormona del estrés), la cual afecta y disminuye la actividad inmunológica, generando más enfermedades. Para una persona que vive en estrés constante, que no entiende y atiende el estrés y las emociones que se perciben, se puede generar una mayor cantidad de malestares y enfermedades que a su vez generan estrés por padecimientos.

Aunado a lo anterior, Rodríguez (2016) señala que en la actualidad el estrés se considera como una fatiga mental que ocurre debido a exigencias mayores a las que se pueden tolerar. El agotamiento tanto físico como mental, pueden provenir de una sobrecarga emocional que es probable que la persona experimenta como pesadez, que al no tener una forma de relajación o regulación efectiva puede derivar en problemas de salud graves, con síntomas como náuseas, dolores de cabeza, insomnio, tensión física, modificación en los hábitos alimenticios, sensación de cansancio físico e incluso sentirse exhausto (Ovejero, 2006). En la vida cotidiana, las sintomatologías antes mencionadas no son tomadas en cuenta como una problemática grave que se derive de un estado de estrés latente, debido a que son

estados de malestar normalizados, que suelen atenderse de forma separada, y no como un conjunto de síntomas del estrés emocional. Lo que podría derivar en padecimientos crónicos que resulten incapacitantes tanto física como emocionalmente.

De acuerdo con el Manual Diagnóstico y Estadístico de los Trastornos Mentales [DSM-5], bajo situaciones de estrés agudo la persona "puede tener una incapacidad persistente para sentir emociones positivas como alegría, satisfacción o emociones asociadas con la intimidad, la ternura o la sexualidad, y puede experimentar emociones negativas como el miedo, la tristeza, la ira o la vergüenza" (American Psychiatric Association, 2014, p. 283). Además, el estrés agudo puede afectar a la persona que lo padece en los diversos entornos en los que se desenvuelve día a día, entre ellos esta uno en particular, el entorno laboral, debido a que, en este, se pasa un mayor promedio de horas al día.

En el entorno laboral mexicano, existe una amplia variedad de trabajos, uno de ellos es el organizacional de la maquiladora, presente en México desde hace décadas y forma parte fundamental del desarrollo económico del país. Gómez (2004) menciona que, en la década de los ochenta, la industria maquiladora fue impulsada por las autoridades mexicanas, reconocido como el medio principal de inserción internacional para la economía del país, siendo los estados fronterizos los que cuentan con mayor industria maquiladora, en comparación con estados del centro del país. Quedando como una herramienta de modernización dentro de la estructura de producción en México. Esta industria ha sido parte del recurso de ocupación de una gran cantidad de personas y provee un ingreso seguro para muchas familias desde hace más de 50 años. En estos años se ha sistematizado un ritmo de trabajo estándar para aquellos que buscan esta opción o fuente de salario fijo.

De las diversas fuentes de empleo en el país, la industria maquiladora es una parte importante en la economía, y central en el desarrollo económico del estado de Chihuahua y en específico de Ciudad Juárez. De acuerdo con el Instituto Nacional de Estadística y Geografía [INEGI] (2024), a través de la Encuesta Mensual de la Industria Manufacturera, en México existe un total de 5,171 establecimientos activos que se consideran como una Industria Manufacturera, Maquiladora y Servicios de Exportación (IMMEX) que otorgan empleo a 2,908,065 personas en total a nivel nacional. Chihuahua cuenta actualmente con 481 establecimientos activos en total en todo el estado, posicionando a la entidad en el tercer lugar a nivel nacional por la cantidad de empresas que se dedican a la manufactura y compite con los estados de Baja California y Nuevo León. Específicamente, Ciudad Juárez tiene el 66.73% del total de estas IMMEX, lo que equivale a 321 fábricas de manufactura y maquiladora, solamente en esta ciudad.

El total de personal ocupado en el estado de Chihuahua es de 427,787 empleados, es el estado en el que existe una mayor cantidad de personas que dependen de la industria maquiladora y de exportación para obtener un salario de ingreso fijo. En específico, Ciudad Juárez otorga este tipo de empleo a 291,574 personas de manera directa e indirecta. Lo que posiciona a la ciudad en el primer lugar en el estado, por la cantidad de empleados que dependen de las IMMEX.

Del personal que se contrata directamente, en Ciudad Juárez existe un total de 291,574 personas trabajando en las diversas empresas que hay en la localidad, de las cuales 258,628 corresponden a obreros y técnicos, mientras que un total de 32,946 empleados trabajan en mandos medios y cargos administrativos. El 8.8% del total de los empleados en este campo organizacional, trabaja bajo un cargo administrativo en las IMMEX. Este grupo de

trabajadores se enfrentan a múltiples factores estresantes, que interfieren con su capacidad de trabajo y desempeño. Arias (2012) menciona que, en el área laboral, la problemática de la salud mental es compleja, debido a las diversas variables psicosociales que interactúan. En específico, el estrés y malestar que experimentan no proviene únicamente del entorno laboral, sino que se encuentran ligados a entornos y situaciones externas como: circunstancias familiares, personales, de salud, sociales y todo aquello que forma parte del trabajador en su vida diaria.

Se ha observado que, en la cultura occidental, suele ser difícil tener la confianza de expresar emociones, sobre todo en aquellos entornos en los que se tiene la creencia que hablar acerca de emociones, es un signo de debilidad, lo que dificulta que la persona exprese de manera asertiva sentimientos que se pueden relacionar con factores estresantes percibidos. Olarte (2017) menciona que, con el tiempo estas creencias se convierten en una barrera psicológica y social que interfieren en el crecimiento personal. Debido a que se convierten en una manera de interpretar lo que ocurre en el mundo, lo que puede llegar a repercutir en el momento de expresar emociones y necesidades que se encuentren ligadas al bienestar emocional, surgiendo una limitante en la capacidad de la regulación emocional e incrementando el estrés personal.

De acuerdo con datos del Instituto Mexicano del Seguro Social [IMSS] (2023), en México el 75% de los empleados padecen fatiga por estrés laboral, superando a países como China y Estados Unidos. Dentro del sector laboral de las IMMEX, a nivel administrativo o en mandos medios, es común normalizar el estrés que conlleva realizar un trabajo dentro de ese nivel o en esa categoría, debido a los constantes cambios que se presentan dentro del entorno organizacional. Los cambios suelen afectar al empleado que se encuentra sometido

a la presión por mostrarse más competitivo entres sus iguales, obtener resultados favorables desde el puesto de trabajo que muchas veces se solicitan de manera inmediata, por ejemplo, generar cambios que aumenten la eficiencia de la productividad o realizar una mejora del proceso, sin contar con los recursos humanos y económicos suficientes para realizar la tarea asignada.

Peiro y Rodríguez (2008) mencionan que estos cambios y procesos pueden generar consecuencias adversas en la salud y el bienestar de los trabajadores, generando afectaciones a la salud y la eficacia en el desempeño laboral dentro de las organizaciones. Lucatero y Gaxiola (2019) señalan que los cambios en el mercado de trabajo tienen como consecuencia presentar un entorno laboral precario y se manifiesta de manera importante entre los trabajadores mexicanos.

Con cifras obtenidas a nivel mundial por medio de una encuesta sobre las emociones, LaMotte (2021) menciona que, de los 116 países que se estudiaron, al menos en el 50% hay un incremento del estrés y 190 millones de personas en el mundo experimentan un estrés significativo, esto en comparación con años anteriores.

Estrés y Síntomas

A nivel nacional al tomar en cuenta el nivel de bienestar general subjetivo, según datos del INEGI (2021) obtenidos mediante la Encuesta Nacional de Bienestar Autorreportado, acerca de cómo influyen aspectos de la vida personal, familiar, laboral y social en el nivel de bienestar subjetivo de la población adulta en México, se identificó que 19.3% de la población adulta tiene síntomas de ansiedad severa, mientras que el 31.3% revela síntomas de ansiedad mínima o en algún grado. En el entorno local, se encontró que la

población juarense presenta los indicadores de ansiedad en un 35% en hombres adultos y 36% en mujeres adultas (González et al., 2017).

Gutiérrez y Viloria-Doria (2014) mencionan que, en un entorno laboral, los empleados que se encuentran estresados suelen enfermarse con mayor frecuencia, existe poca motivación y suelen ser menos productivos, trabajando desde una postura negativa en la organización. Se puede argumentar que el estrés es fácil detectar cuando se manifiestan los primeros síntomas y se genera una atención que permita la regulación del estrés percibido, sin embargo, esta sintomatología suele no tomarse en cuenta como consecuencia de un estrés presente, incluso, se puede confundir con otro tipo de enfermedad o afectación física, estas señales terminan pasando por desapercibidas como producto del estrés percibido, pero no reconocido.

Peiro y Rodríguez (2008) mencionan que una situación se vuelve estresante cuando la persona no tiene el control sobre las exigencias que suelen ser altas y provenientes del entorno. Para Barrio et al. (2006) el estrés no se manifiesta únicamente en personas con exigencias agobiantes y de alta responsabilidad, se puede presentar de igual manera en funcionarios, obreros, maestros y estudiantes, y la forma de afrontar no solo depende de las características que se identifiquen del estresor, sino de aquellos recursos con los que cuenta y que permitan la superación de la situación.

Visto desde otra perspectiva, en un punto de indiferencia hacia la salud física y mental, la persona no atiende la raíz de sus problemáticas, sino que desvía la atención del origen de su estrés y lo asocia a uno o varios de los entornos en los que interactúa, esto puede ocurrir debido a que la persona no ha logrado desarrollar una Inteligencia Emocional (IE) amplia, que le permita detectar y atender sus propias necesidades emocionales y lograr una

regulación emocional requerida de acuerdo a la situación que se presente. Por otra parte, se ha visto que la aplicación de la IE dentro de un entorno laboral suele tener un impacto positivo en los empleados que cuentan con la habilidad de atender y regular las emociones percibidas.

Silva (2020) refiere que, la IE es una habilidad de las más importantes que las personas necesitan para prosperar, y que en México ha tenido un avance en el reconocimiento de la importancia de un entorno laboral en el que haya empatía, y valorar la IE como un recurso personal que ayuda a la regulación del estrés. Sin embargo, este avance no se ha presentado de una manera regular en el entorno organizacional. Además, refiere que en México las organizaciones necesitan entendimiento acerca de que el recurso humano que se emplea son seres humanos que tienen necesidades emocionales.

Teniendo en cuenta lo antes mencionado, es importante recordar que los factores estresantes no provienen de un solo elemento o entorno y se asimilan de una forma particular para cada persona. Además, se debe considerar que algunas personas no tienen las herramientas que le permitan desarrollar la IE para afrontar las situaciones en las que se presenten necesidades que requieren de una regulación emocional, por lo tanto, se debe evaluar la situación con respecto a la calidad de vida de las personas con las que se busca trabajar. A partir de un plan y de una propuesta que sea adecuada para promover la IE y el manejo de emociones en pro de mantener un nivel de estrés que sea manejable, procurando el bienestar personal, que permita a los empleados tener una mejor calidad de vida.

Además, y considerando datos de programas implementados para la reducción o manejo de estrés, Gabriel et al. (2019) tras la revisión de diversas intervenciones aplicadas para la búsqueda de la relación entre el estrés y la ansiedad, con la salud física, y la eficacia de los programas aplicados, concluyeron que los programas de intervención psicológica son

eficientes e influyen en la salud física y mental de una persona, y que las personas que reportan bajos niveles de ansiedad o estrés, cuentan con un buen estado de salud que beneficia el bienestar personal.

Para la implementación de una intervención psicoterapéutica que permita la regulación del estrés y el desarrollo de IE, a continuación, se presentan los antecedentes de estudios encontrados para el abordaje y regulación del estrés en el entorno laboral de la industria maquiladora.

Antecedentes

A continuación, se presenta una serie de estudios que se relacionan con el manejo y regulación de estrés en entornos organizacionales, desde diversos métodos de implementación. Dentro de los estudios que se han realizado previamente, se encontraron los siguientes datos:

Antecedentes Internacionales

Álvarez et al. (2017) en la investigación *Incidencia de la aplicación de algunas técnicas de Programación Neurolingüística en la motivación laboral y productividad del personal del área de confección de la Maquila Internacional de Confección,* que consistió en un estudio con enfoque cuantitativo, en el cual se realizó un procedimiento de cinco fases, siendo la cuarta fase en la que se realizó la intervención de cuatro sesiones con técnicas de PNL, con el objetivo de indagar el posible cambio motivacional de los empleados dentro de la empresa Maquila Internacional de Confección (MIC), en la ciudad de Medellín, en una población de 22 personas, con las cuales se buscó afianzar las relaciones interpersonales entre los compañeros de trabajo, mejorar la actitud frente al trabajo, proveer técnicas de resolución de conflictos, mejorar la comunicación e incrementar el sentido de pertenencia, para lograr obtener mejores niveles de productividad y buen desempeño laboral, en las cuatro sesiones se trabajó el rapport, encuadre, reencuadre y calibración, recurso de relajación, anclaje, inducción y visualización. Los resultados mostraron que, en la implementación de técnicas de PNL aplicadas a el personal seleccionado, mejoraron la eficiencia, la productividad, la calidad y la motivación laboral de los empleados participantes.

Cardona y Trejos (2020) en la investigación *Estudio cualitativo del aprendizaje experiencial para equipos de trabajo organizacional,* que consistió en un estudio cualitativo con enfoque cuasiexperimental, con fundamento en la teoría humanista, el trabajo en equipo y la educación experiencial. Se realizó con grupos preformados experimental y control, se aplicó una pre y posprueba. Se realizó una observación a los participantes por medio de informantes clave. La información obtenida se sometió a un proceso de triangulación para dar credibilidad. La aplicación del programa se llevó a cabo con un grupo de 49 trabajadores hombres y mujeres entre los 25 y 40 años, de una empresa dispensadora de medicamentos en la ciudad de Pereira, Colombia. Se buscó trabajar con las dimensiones de: objetivo común, sinergia, reconocimiento, rendimiento, relaciones interpersonales y flexibilidad. Los resultados muestran que hubo una mejora en las problemáticas interpersonales, de comunicación y la falta de consenso, así como una mejora en la disminución del estrés laboral y solución de problemas emergentes de desarrollo humano. Se muestra un incremento en la felicidad y la calidad de vida laboral y personal de los trabajadores, el clima organizaciones y productividad.

Oblitas et al. (2017) en la investigación *Incidencia de Mindfulness y Qi Gong sobre el estado de salud, bienestar psicológico, satisfacción vital y estrés laboral*, que consistió en un estudio cuantitativo, pre-experimental con un solo grupo. La sesión se implementó en dos sesiones, en las que se aplicaron técnicas de mindfulness y qi gong a un grupo de 52 trabajadores del área administrativa de la Universidad de la Costa, con la finalidad de evaluar los cambios en las puntuaciones del estado de salud, bienestar psicológico, satisfacción vital y estrés laboral. Los resultados mostraron que se encontraron mejorías significativas en el estado de salud en cinco de los ocho indicadores: salud general, la energía, actividades

domésticas, eficiencia y disminución de dolor. Se presentaron cambios significativos y positivos en los indicadores de bienestar psicológico: apertura, autoestima, adaptación, claridad y confianza. Se reportó que, en el factor de satisfacción vital, se mejoró en forma notable los factores de salud y productividad, mientras que el factor de apoyo social no presento variación.

Gómez (2021) en la investigación titulada *Autodominio basado en la programación neurolingüística para la reducción del estrés laboral,* se implementó un programa para determinar la efectividad de la programación neurolingüística en la reducción del estrés laboral. La muestra estuvo conformada por treinta trabajadores, con edades entre los 26 y 35 años, pertenecientes a la gerencia de la administración tributaria de un municipio en Perú. La intervención tuvo una duración de dos meses, en los que se aplicaron siete sesiones de intervención psicológica de noventa minutos. Se determinó que los participantes buscaban reducir el estrés en diversos niveles identificados. Se implemento un pretest, seguido de la intervención con técnicas de PNL, terminando con un post test. Los resultados mostraron que en un inicio todos los participantes presentaron estrés laboral, al finalizar la intervención y con base en la medición del estrés laboral, solo se reportó estrés laboral en 37% de los participantes, por la tanto se concluyó que el programa basado en técnicas de PNL para reducir el estrés laboral fue efectivo para el 63% de los trabajadores a nivel administrativo.

Antecedentes Nacionales

Martín (2022) en la investigación realizada y titulada *Wellness Corporativo: el impacto de un programa piloto de wellness en la disminución del estrés laboral en Merit Medical Tijuana, Baja California*, en la que implementó un programa de actividad física a los 49 participantes pertenecientes a áreas administrativas de soporte: administración,

mandos medios y directivos de la empresa maquiladora Merit Medical, en los que se detectaron altos índices de estrés laboral, por medio de la Escala de Desgaste Ocupacional (EDO), esta aplicación se realizó antes y después del programa. Las actividades que se llevaron a cabo durante un periodo de tres meses, con una duración de 10 minutos por sesión de lunes a viernes, consistieron en una meditación guiada o mindfulness, estiramientos a base de yoga y gimnasia laboral. Los resultados obtenidos por medio de la EDO, aplicada después de la participación en las actividades del programa, demostraron cambios positivos de manera general en los participantes, un declive en los niveles de desgaste ocupacional, una mejora en la conciliación de sueño nocturno, así como mejoras en el estado de ánimo, energía y concentración posterior a las actividades de manera inmediata.

Antecedentes Locales

Gaytán (2019) en una investigación titulada *Manejo del Síndrome de Burnout en empleados de la industria maquiladora en Ciudad Juárez*, se implementó un programa de intervención individual psicoeducativa, en el cual se buscó reducir el agotamiento emocional y cinismo, y el incremento de eficacia, para el manejo del síndrome de Burnout con enfoque cognitivo conductual, la cual constó de seis sesiones con una duración de 90 minutos cada una, la intervención se realizó en tres fases; aplicando un pretest (fase uno) y pos-test (fase tres) del instrumento Maslach Burnout Inventory para la medición del síndrome, en la fase dos se realizó la intervención antes mencionada, la población fue de tres personas únicamente, con cargos administrativos en una empresa maquiladora, por lo que el diseño fue cuasi experimental y el método fue de estudio de caso. Los resultados obtenidos fueron evaluados en cada uno de los participantes, obteniendo una disminución relevante en el

agotamiento, mientras que el cinismo mostró indicadores altos y medios, manteniendo una eficacia en niveles altos y medios. Se pudo llegar a la conclusión y verificación de que las mujeres tienen una mayor propensión a generar el síndrome de Burnout, la limitante en este estudio fue el tamaño de la muestra, lo que hace que la obtención de datos no sea estadísticamente significativa.

Los resultados obtenidos en las intervenciones mencionadas, muestran la relevancia de implementar estrategias de afrontamiento del estrés e inteligencia emocional, que permitan a las personas del sector laboral de las IMMEX, desarrollar la capacidad de entender sus emociones y poder canalizarlas de una forma adecuada, adquirir herramientas a través de una intervención psicoterapéutica basada en los principios de la psicoterapia Gestalt, con la finalidad de regular los niveles de estrés percibidos, y que además les resulte de utilidad en otros aspectos de su vida cotidiana al enfrentar diferentes situaciones estresantes con una sobre carga emocional.

Para identificar algunos aspectos que son importantes tomar en cuenta para el desarrollo de un plan de intervención orientado a la promoción de la IE en el área laboral, a continuación, se plantea el marco teórico que guiará el proceso de intervención.

Marco Teórico

En el presente apartado se menciona que la psicoterapia Gestalt es un enfoque que se centra en la consciencia del momento presente y la integración de todo aquello que ocurre en el momento del aquí y el ahora, alienta a que la persona ponga atención a los pensamientos, emociones y sensaciones del momento presente. Se incluyen las perspectivas de diversos teóricos en el abordaje del estrés y la inteligencia emocional.

Terapia Gestalt

La terapia Gestalt forma parte del grupo de terapias basadas en la psicología humanista. De acuerdo con Villegas (1986) la psicología humanista considera que la persona puede ser influenciada por el entorno, así como por la experiencia de vida, pero esto no limita la capacidad de elegir acciones que considere más convenientes, de acuerdo con las necesidades identificadas. El humanismo tiene como principio fundamental la tendencia de autorrealización del organismo, estos recursos provienen del autoconocimiento y autocomprensión, para el desarrollo del potencial humano a nivel físico, mental, afectivo, social y espiritual.

Por otra parte, Rogers (1992) establece que, en la psicoterapia humanista, los principios se basan en la autenticidad, la aceptación incondicional y la empatía por parte del terapeuta, cómo base para crear una relación que permita a la otra persona ser auténtico y tenga autoaceptación por cada uno de los aspectos y características que lo definen y que identifica en sí misma, permitiéndole alcanzar el desarrollo del potencial, mejorando la manera de relacionarse con otras personas.

La terapia Gestalt tiene como característica centrarse en la persona y el desarrollo del potencial personal. Con el trabajo del aquí y el ahora Laura Perls (1992/2004), se enfoca en el presente de quien acude a terapia, dejando de tener un enfoque en el pasado, así como en el futuro, que resultan imprecisos. La teoría menciona que el ser humano percibe como un todo aquel fenómeno que ocurre en su ambiente, dándole un significado de acuerdo con la manera en que lo organiza, esto ocurre gracias al proceso de percepción, que de igual manera permite que el ser humano pueda comprenderse a sí mismo y su entorno y lo que ocurre en ellos (Perls, 1976).

Para la terapia Gestalt, el individuo se encuentra en un cambio constante (Perls, 2004), con el fin de sobrevivir en cada uno de los entornos en los que interactúa, estos cambios se producen por la interacción de la persona con el medio ambiente, el cual es amplio en cuestión de experiencias percibidas y la cantidad de sujetos que interactúan con él, como resultado de esa interacción tan extensa, se puede generar una incapacidad para atender sus propias necesidades, debido a que busca estar bien con los demás antes que buscar el propio bienestar emocional. Para Zinker (2003) la terapia Gestalt es un encuentro existencial entre personas que permite generar un avance hacia una mayor conciencia de sí misma, en la que aprende a apropiarse de sus experiencias, permite tener conciencia de las necesidades y buscar la satisfacción de estas y asumir la responsabilidad por sus decisiones y acciones.

Para Fogarty et al. (2016) el objetivo en la terapia Gestalt es desarrollar el darse cuenta y promover la toma de consciencia acerca de lo que necesite la persona, se basa en lo que existe en el momento presente, en lugar de lo que debería de existir (Perls, 2004). Se busca que la persona reconozca sus propias emociones y sensaciones, aceptando cada una de ellas

cuando se presentan, sin reprimir ninguna, siendo positivas y negativas, dando pie a aceptar que la capacidad de percepción se encuentra presente.

Yontef (1995) plantea que el propósito de una intervención Gestalt radica en fomentar el desarrollo del potencial humano; que tiene como objetivo desarrollar el darse cuenta y la conciencia plena de la persona, mediante una relación dialogal, en la que se considera todo el contexto que forma parte de cada participante, aplicando técnicas expresivas que contribuyan a generar autoconocimiento en la persona.

La terapia Gestalt se enfoca en el aquí y ahora del momento presente (Perls, 1976; Spagnuolo, 2011), para trabajar en el aquí y ahora de la persona, Fogarty et al. (2019) mencionan que el terapeuta debe atender la experiencia inmediata de la persona, apoyando en la aceptación y profundización del darse cuenta, de la situación actual que se comparte, en lugar de buscar que se cambie. Para Perls et al. (1951/2003) en la terapia Gestalt, la regulación del estrés se aborda como un proceso de contacto consciente en el que la persona puede reconocer en el aquí y el ahora cómo experimenta su estrés, con el objetivo de transformar su relación con él y no como una técnica para controlar los síntomas o suprimirlo.

Para implementar una intervención con enfoque Gestalt, se considera el trabajo en el aquí y ahora, con el objetivo de promover un recurso de autoapoyo que permita ser un medio para que la persona resuelva los problemas que se manifiestan en el momento presente, y aquellos desafíos que se presenten en el futuro (Perls, 1976). Dentro de la práctica gestáltica se señala con importancia el tener una actitud desde la presencia, la conciencia y la responsabilidad, Naranjo (1999) comenta que estos aspectos son actitudes del terapeuta gestáltico, el cual reconoce y acepta la naturaleza de la persona tal y como es, sin necesidad

de que el objetivo de la terapia sea el cambio forzado. Esta aceptación, permite que la persona se muestre espontáneamente sin miedo a ser él mismo, de igual manera, refiere que el terapeuta respeta el estado actual de la persona, no intenta cambiarlo o a sus creencias, y en el momento de expresión o de falta de control, el terapeuta toma el momento para crear el darse cuenta acerca de los impulsos expresados, buscando que la persona se responsabilice por ellos.

En el desarrollo del darse cuenta, Fogarty et al. (2019) plantean que el terapeuta debe utilizar lo que emerge en el proceso terapéutico para ofrecer experimentos que contribuyan a generar el darse cuenta de lo que sucede en el momento presente. Por otra parte, esta oportunidad de realizar experimentos es un método de intervención que promueven el darse cuenta y se valora el aprendizaje de la persona. Zinker (2003) señala que el experimento puede generar descubrimientos, aprendizajes o cambios saludables, y esto ocurre cuando las personas se involucran en el proceso terapéutico, generando constantemente un autodescubrimiento y aceptación de lo que es en el presente.

Para que una persona se involucre de manera profunda en el proceso terapéutico, el rapport es una pieza fundamental para que la terapia logre el beneficio de su función. Mohl (2006) refiere que el rapport se implica en el contacto que surge entre dos personas y se caracteriza por el respeto y la confianza entre ambos, es necesario para que el diálogo tenga éxito. Además, el rapport es uno de los aspectos teóricos que integra la técnica de la relación dialogal, siendo la espontaneidad y la relación dialogal existencial Yo-Tú.

Por su parte, Fogarty et al. (2019) refieren que la relación dialogal se cumple cuando el terapeuta responde en el proceso sin emitir juicios acerca de lo que la persona comparte y es, y contribuye en crear la condición que permita una expresión personal que tenga mayor

efecto para el desarrollo del potencial. Uno de los aspectos de la relación dialogal, es la espontaneidad, y Spagnuolo (2011) señala que en el método gestáltico se aceptan que las cosas sucedan en el aquí y ahora, permitiendo que la persona cree soluciones que le resulten adecuadas para su propia vivencia.

Otro de los aspectos teóricos que integran a la relación dialogal, es la relación dialogal existencial yo-tú. De acuerdo con Naranjo (1999) este aspecto promueve que en la relación terapéutica se permita la autenticidad y aceptación de ambos en el proceso de contacto, da la posibilidad de que uno y otro digan lo que piensan y puedan pensar con libertad, sin manipulaciones y juicios. En esta relación que surge, en la que existe aceptación y no se emiten juicios, la persona puede aceptar aspectos que considera malos o negativos, integrarlos y vivir plenamente reconociendo y aceptando cada una de las características que lo definen, incluso, las que rechaza de sí misma.

Psicoterapia Grupal

La intervención que se realiza en grupo tiene la ventaja de generar más aprendizajes, de acuerdo con Spagnuolo (2011), Fritz Perls en la década de los 60´s, reconoció que la psicoterapia grupal ofrece mayores ventajas sobre el aprendizaje personal, debido a que existen elementos o situaciones de experiencias que se comparten y pueden resonar en algunos miembros del grupo. También menciona que cuando se habla de un grupo, es entender que la Gestalt que surge en el grupo emerge de las experiencias y creatividad en conjunto de cada uno de los participantes presentes, de manera que estas experiencias forman parte de un proceso de autorregulación como organismo tanto individual como grupal.

Inteligencia Emocional

La Inteligencia emocional (IE) forma parte de la experiencia cotidiana de toda persona. Calixto (2022) menciona que entre más se conocen las emociones, se tiene un mejor control de conductas emotivas, se proporciona más atención y se impide formar tensión, generando maduración para contener emociones. Conocer las emociones básicas y la manera en la que se manifiestan en el organismo, permite identificar la emoción presente, entender lo que está ocurriendo y atender de una manera eficaz la situación actual. Colaborando en el desarrollo de la IE Muñoz (2009) plantea que la emoción es la conciencia inmediata y permite la integración acerca de lo que ocurre entre el organismo y el entorno, al identificar la emoción, surge la acción para llegar a la satisfacción de la necesidad, lo que permite generar nuevas formas de contacto con el entorno y de acuerdo con Perls (1976) favorece al desarrollo personal y permite adquirir inteligencia emocional.

Se considera que la IE proviene de las ideas de Rogers (como se cita en Manrique, 2015) y las ideas del budismo, se presentan en los años sesenta en occidente, teniendo como significado que la persona debe desarrollar la capacidad de motivación personal, poder mantenerse firme en su forma de actuar, atender sus frustraciones y lograr un control de impulsos, ser empático, tener confianza en los otros, etc.

Por su parte, Mayer y Salovey (1997, como se cita en Gutiérrez e Ibáñez, 2017) acuñaron el término para definir la IE, refieren que, esta permite tener las capacidades para percibir, valorar y expresar las emociones con exactitud, acceder y generar sentimientos que faciliten el pensamiento, atender la emoción y el conocimiento emocional, regular las emociones y promover el crecimiento emocional e intelectual. La IE es una variedad de

recursos con los que cuenta una persona, que utiliza por medio de la interpretación que le da a sus emociones y sensaciones, le permite generar un autoconocimiento acerca de su estado actual y atender sus propias necesidades, propiciando una autorregulación emocional, por ende, puede atender de una manera oportuna las situaciones en las que se encuentre con factores que le resulten incómodos o estresantes.

Por otra parte, el término de IE varía de acuerdo con el autor que se tome en cuenta, para Fernández y Ramos (2011) es la habilidad de las personas para percibir, usar, comprender y manejar las emociones, esta definición se centra en que la persona requiere de poder identificar cada una de las emociones que se presentan en su día a día. Por otro lado, fue Goleman (2019) quien popularizó el termino de IE, definiéndola como la capacidad con la que cuenta el ser humano para reconocer los sentimientos propios y los de las demás personas, al mismo tiempo que se entiende la manera de manejarlos de una forma adecuada.

La persona que desarrolla la inteligencia emocional cuenta con el recurso de poder identificar las emociones y sensaciones que se derivan de la interacción que ocurre con el entorno. De acuerdo con Antoni y Zetner (2014) existen cuatro emociones básicas que todas las personas vivencian de manera interna y que son parte del desarrollo psíquico de cada ser humano. Estas emociones son miedo, tristeza, alegría y enojo, las cuales se manifiestan en cada uno de los entornos en los que las personas crecen, se desarrollan, trabajan o socializan.

Al respecto, Muñoz (2009) comenta que las sensaciones son de larga duración, pero de menor intensidad y son el proceso inicial de detección y codificación de la energía del ambiente, esto tiene que ver con el contacto que surge del organismo y su propio ambiente,

mientras que las emociones desde la Gestalt, son la consciencia inmediata de lo que ocurre entre el organismo y el entorno, son de corta duración, pero de mayor intensidad y tiene como finalidad buscar la satisfacción de una necesidad, depende de la reacción corporal y la evaluación de la situación, mientras que los sentimientos son más específicos y de mayor duración.

El modelo de IE de Mayer et al. (2004) incluye cuatro habilidades, la primera es la habilidad para percibir las propias emociones y de los otros, la segunda habilidad es manejar las emociones para la toma de decisiones, la tercera habilidad es conocer las emociones y la cuarta es la habilidad de regular las emociones propias y de los demás.

Una persona que cuenta con el recurso de la IE puede identificar la sensación y atiende la emoción en el momento que se identifica, incluso, cuando estas se perciben de manera intensa y que causan un sentimiento de molestia. Las personas que se encuentran con una sobrecarga emocional y un estrés laboral suelen tener una mayor dificultad para poder atender y regular las emociones. De acuerdo con Goleman y Cherniss (2005) la IE en el trabajo, puede mejorar la eficiencia, compromiso, estado de ánimo, salud del empleado, trabajo en equipo, etc., y otras áreas que son parte de un contexto laboral.

Estrés

Determinar un solo factor estresante es imposible, debido a la diversidad de las interacciones que ocurren durante la vida de una persona, puede existir más de un entorno en el que una persona perciba el o los elementos que contribuyen a generar niveles y tipos de estrés diversos. Para Salama (2008) en la Gestalt, a pesar de que el estrés se percibe de un

modo diferente para cada persona, no se puede excluir a todos aquellos factores en el ambiente que tienen una influencia a nivel personal, se entiende que los componentes que son necesarios para el estrés son: el ambiente, el pensamiento y la respuesta física, sin que sea necesario seguir ese orden. Lazarus y Folkman (1984) plantean el modelo de afrontamiento del estrés que se centra en cómo la persona evalúa y responde al desafío que se presenta. Para esto, se cuenta con una evaluación primaria en la que se determina si la situación es relevante para los objetivos propios, y una evaluación secundaria en la que se evalúa con más detalle la situación de estrés, centrando la atención en las propias capacidades para hacer frente al estrés que se percibe, determinando las estrategias de afrontamiento disponibles de acuerdo con sus propios recursos. Las estrategias de afrontamiento pueden ser centradas en el problema, que implica abordar directamente el problema, o pueden ser centradas en la emoción, centrándose en regular las emociones que se asocian a la situación estresante.

El estrés no se puede eliminar, ya que tiene una función para la supervivencia. Para Arrabal (2019) el estrés es necesario, sobre todo en situaciones en las que se percibe un peligro y la persona reacciona atacando, huyendo o se queda paralizada, el enfoque en el estrés no es en la cantidad o la intensidad, sino en la manera en la que la persona lo gestiona. La IE permite que la persona atienda y regule las emociones, si se tiene en cuenta que las emociones y el estrés están en todos y cada uno de los entornos en los que las personas interactúan, implementar el recurso de la IE dentro del entorno organizacional puede tener una influencia positiva y de mayor eficacia.

Estrés Laboral

Dentro de un entorno laboral, el estrés es un elemento natural, debido a las problemáticas que surgen en este contexto en el que una persona interactúa con otras por más de 8 horas y se encuentran trabajando con distintas exigencias laborales. El estrés es una respuesta física y emocional, ocurre cuando las exigencias dentro del entorno organizacional son mayores o superan las capacidades, recursos y necesidades de la persona. López (2021) menciona la funcionalidad del estrés en el organismo, sin embargo, cuando se perciben tareas o demandas que resultan estresantes durante mucho tiempo, se afectan los mecanismos de adaptación, generando distrés o estrés negativo.

Barradas et al. (2018) mencionan que el estrés produce consecuencias en distintos niveles del sistema de respuesta fisiológica, a nivel cognitivo y motor, también señalan que el estrés laboral individual que se manifiesta dentro de las áreas laborales tiene consecuencias negativas dentro de la empresa, llegando a afectar la salud de la organización. Goleman y Cherniss (2005) explican que, para un trabajo de calidad y eficacia, se requiere que los miembros del equipo de trabajo hayan logrado implementar una pauta de cooperación y colaboración entre ellos, igualmente, mencionan que las emociones son una influencia en los miembros de un equipo, y que se relaciona con la manera en que trabajan juntos.

Dolores et al. (2023) concluyen que el estrés laboral tiene una influencia significativa y lineal en el desempeño de los empleados. El estrés percibido dentro del entorno laboral es regulado de manera diferente por cada persona. Barradas et al. (2018) afirman que cuando las demandas laborales se ajustan a las capacidades, conocimiento y estado de salud de un empleado específico, el estrés tiende a disminuir y puede volverse estimulante, permitiéndole tener avances en su trabajo y recibir mayor apoyo por sus compañeros de trabajo.

De acuerdo con lo expresado en párrafos anteriores, se contempla que el estrés y las emociones son un elemento constante en cada persona y su interacción con los entornos en los que participa. Prestar atención al estrés y las emociones que surgen por el constante contacto con otros organismos, permite identificar estados emocionales y estresantes, que se reconocen como parte de algo que surge de manera natural. Por medio de una intervención con enfoque humanista y Gestalt, se busca en los participantes el desarrollo del potencial en beneficio para generar un bienestar psicosocial general. A continuación, se presenta la justificación del estudio, la cual se comparte en el siguiente apartado.

Justificación

El interés por investigar sobre la IE y el estrés que presentan trabajadores de las IMMEX surge ante el hecho de que cada día se le exige más al ser humano, se le pide ser multifuncional, tener estabilidad económica, ser autónomo, buen padre o buena madre, cumplir con aspectos sociales y laborales, tener capacidades extraordinarias para solucionar todas las problemáticas que se presentan en su vida diaria. Estas exigencias buscan ser cubiertas en medida de lo posible, creando un estrés general para la persona que busca satisfacer todos los requerimientos que la sociedad impone, al igual que las metas personales y de acuerdo con los roles que ejercen en los diversos entornos, que son parte de la vida de cada uno de ellos.

En el estado de Chihuahua, Ciudad Juárez es el municipio que cuenta con la mayor población de empleados laborando para las IMMEX. Por lo que se busca conocer cuáles son los niveles de estrés y el nivel de inteligencia emocional en trabajadores de este sector organizacional, así como el impacto que puede tener una intervención psicoterapéutica Gestalt que se enfoca en promover el desarrollo de la inteligencia emocional, orientado a identificar y atender las cuatro emociones básicas, con el propósito de fomentar el manejo y la regulación del estrés percibido por un grupo de empleados que laboran en las IMMEX.

La intervención de la presente investigación busca realizar y promover un programa con enfoque humanista, mediante un proceso psicoterapéutico Gestalt, en el que se trabaje el desarrollo de la inteligencia emocional que permita al trabajador obtener los recursos intrapersonales para lograr una regulación del estrés percibido. Pretende generar una consciencia acerca de la importancia de conocer, comprender y regular las emociones que se presentan en el aquí y el ahora, con el fin de lograr que aquellos participantes que se

encuentren con niveles de estrés altos obtengan las herramientas para lograr una autorregulación emocional, ante las situaciones percibidas como estresantes.

Se espera que el programa tenga un impacto positivo para las personas en el entorno laboral dentro del sector organizacional maquilador y que aquellos trabajadores en esta industria logren identificar los factores o situaciones estresantes, que puedan comprender las emociones que se presentan ante estas circunstancias, implementen el recurso generado dentro de la intervención y opten por una canalización asertiva, adecuada y positiva de dichas manifestaciones emocionales.

Mediante un programa estratégico de intervención que consta de seis sesiones en las que se tiene el objetivo de trabajar en el aquí y ahora para el autoconocimiento, identificación y manejo de emociones para la autorregulación organísmica, desde una perspectiva humanista y con enfoque Gestalt, así como el desarrollo de la inteligencia emocional, con la finalidad de promover la regulación del estrés y contribuir a la salud mental en un entorno laboral, contemplando la NOM-035-STPS-2018 (Secretaría del Trabajo y Previsión Social, 2019) que tiene como propósito establecer los elementos para identificar, analizar y prevenir los factores de riesgo psicosocial que pueden llegar a provocar trastornos de ansiedad no orgánicos, del ciclo de sueño- vigilia, de estrés grave y de adaptación, así como para promover un entorno organizacional favorable en los centros de trabajo, en el que se promueve el sentido de pertenencia de los trabajadores de la empresa.

Se pretenden conocer los resultados que se obtengan de la aplicación de la escala de Inteligencia emocional TMMS 24 y del cuestionario de Estrés Laboral, para la detección de los posibles cambios que se produzcan después de la implementación de la intervención, con la finalidad de implementar el diseño del programa en diversas empresas maquiladoras e

industrias laborales en las que el ritmo de trabajo sea similar o que se presenten las problemáticas de estrés entre los empleados.

Teniendo en cuenta los antecedentes con el tema de estudio, surge la siguiente pregunta de investigación:

Pregunta de Investigación

¿Cómo influye una intervención psicoterapéutica Gestalt en la inteligencia emocional y el manejo del estrés en un entorno laboral en trabajadores de la industria maquiladora en Ciudad Juárez?

Hipótesis de Trabajo

Una intervención psicoterapéutica Gestalt promueve la inteligencia emocional y fomenta el manejo de estrés laboral en trabajadores de la industria de manufactura, maquiladora y servicios de exportación en Ciudad Juárez.

Objetivos

Objetivo General

Describir el impacto de una intervención psicoterapéutica Gestalt diseñada para promover la inteligencia emocional y fomentar el manejo del estrés en el entorno laboral de los trabajadores de la industria maquiladora en Ciudad Juárez.

Objetivos Específicos

1. Conocer los niveles de estrés y de inteligencia emocional en un grupo de trabajadores en un entorno laboral de la industria maquiladora en Ciudad Juárez.

2. Diseñar e implementar una intervención psicoterapéutica Gestalt que promueve la inteligencia emocional y fomenta el manejo de estrés en un entorno laboral en un grupo de trabajadores de la industria maquiladora en Ciudad Juárez.
3. Conocer y registrar las respuestas de un grupo de trabajadores derivadas de una intervención psicoterapéutica Gestalt que promueve la inteligencia emocional y fomenta el manejo de estrés en un entorno laboral de la industria maquiladora en Ciudad Juárez.
4. Analizar y describir los efectos de la intervención psicoterapéutica Gestalt que promueve la inteligencia emocional y fomenta el manejo de estrés en un entorno laboral de la industria maquiladora en Ciudad Juárez.

Metodología

En este apartado se describen el tipo de estudio, las características de los participantes con sus criterios de inclusión y de exclusión, las técnicas e instrumentos para la recolección de la información y los procedimientos para la intervención terapéutica, lugar de la intervención, las consideraciones éticas, la estrategia para la recolección de la información, el procedimiento de análisis de la información, el procedimiento para la intervención psicoterapéutica, el cronograma de aplicación del programa de intervención y el programa de intervención.

Tipo de Estudio

Este estudio es cualitativo, con alcance descriptivo. La investigación cualitativa se caracteriza por ser un proceso en el que, quien investiga reporta de manera descriptiva la información recabada sobre los problemas humanos (Ito y Vargas, 2005). De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud la metodología cualitativa, es una aproximación que permite que los propios actores describan y analicen su comportamiento (World Health Organization, 2004). Además, se conduce en un ambiente natural, en el que los significados se extraen de los datos, analiza múltiples realidades subjetivas, no tiene una secuencia lineal y contextualiza el fenómeno (Hernández Sampieri et al., 2014).

Es descriptivo, a causa de que tiene como objetivo recopilar y describir la información acerca de las características, propiedades, aspectos y dimensiones de las personas (Esteban, 2018). El diseño de la investigación es no experimental, en virtud de que se observa el fenómeno tal y como se da en el contexto natural, en las situaciones existentes, sin ser provocadas ni manipuladas por el observador (Agudelo et al. 2008). Es de tipo

fenomenológico porque se inserta en el área humanista. El interés es comprender las abstracciones subjetivas de los fenómenos empíricos mediante las palabras de quien lo vive (Husserl, 1982).

Participantes

Los participantes fueron cuatro personas, que contaban con la mayoría de edad y laboraban dentro del sector organizacional de las IMMEX, seleccionadas de forma aleatoria, por un tipo de muestra por convivencia (Hernández Sampieri et al., 2014).

Criterios de Inclusión

Hombres y mujeres, mayores de 18 años, que se encuentran laborando dentro de las IMMEX, con participación voluntaria, que realizan un trabajo superior al de operador, en mandos medios y personal administrativo. Firmar el consentimiento informado (Anexo 1) de autorización para el uso de la información generada y aceptación por parte de los participantes.

Criterios de Exclusión

Personal que no se encuentra trabajando en las IMMEX, que está bajo tratamiento psiquiátrico y/o psicológico, o con alguna condición médica que le impida acudir.

Técnicas e Instrumentos para la Recolección de la Información

Para el diagnóstico base y la recolección de la información, se emplearon los instrumentos que se describen a continuación.

Técnica de Entrevista

Se realizó una entrevista basada en una serie de preguntas para recopilar datos personales de los participantes. (Anexo 2)

Instrumentos de Evaluación

Cuestionario de Estrés Laboral. Para el presente trabajo se emplea la versión validada en población mexicana del *Cuestionario de Estrés laboral* publicado por la Organización Internacional del Trabajo-Organización Mundial de la Salud (OIT-OMS) integrado por 25 reactivos agrupados en siete áreas que mide estresores organizacionales, que se relacionan al clima organizacional (ítems 1, 10, 11, 20), estructura organizacional (ítems 2, 12, 16, 24), territorio organizacional (ítems 3, 15, 22), tecnología (ítems 4, 14, 25), influencia del líder (ítems 5, 6, 13, 17), falta de cohesión (ítems 7, 9, 18, 21) y el respaldo del grupo de trabajo (ítems 8, 19, 23), presenta una confiabilidad de 0.9218 y se obtuvo con el método Alpha de Cronbach. El instrumento tiene como finalidad detectar estrés laboral y la capacidad de predecir las fuentes de riesgos psicosociales (Medina et al., 2007). (Anexo 3).

Cuestionario de Inteligencia Emocional TMMS 24. Se presenta en una versión que consta de 24 reactivos con una escala de tipo Likert de 5 puntos: 1 totalmente desacuerdo, 2 algo de acuerdo, 3 bastante de acuerdo, 4 muy de acuerdo y 5 totalmente de acuerdo, evalúa las dimensiones de atención a las emociones, claridad y regulación emocional, presenta una fiabilidad alta para cada dimensión: percepción a=0.90; claridad a=0.90 y regulación a=0.86 (Angulo y Albarracín, 2018). (Anexo 4).

Procedimiento para la Intervención Psicoterapéutica

Se generó un contacto inicial con la líder del área administrativa de una empresa de servicios de exportación. Se compartió de manera verbal el objetivo y la finalidad del programa de Intervención psicoterapéutica Gestalt que promueve la inteligencia emocional y fomenta el manejo de estrés laboral en trabajadores de las IMMEX en Ciudad Juárez.

Se obtuvo la aprobación por parte del Comité de Ética en la Investigación (CEI). (Anexo 5).

Se generó el acuerdo para implementar la intervención dentro de las instalaciones de la empresa, se asignaron los participantes voluntarios y se definió el horario disponible para ausentarse de las actividades laborales.

Lugar de la Intervención

El programa de intervención (Anexo 6) se llevó a cabo en Ciudad Juárez, Chihuahua, en un entorno organizacional dedicado a los servicios de exportación para diferentes maquiladoras y otras empresas dentro de la localidad. Se utilizaron las instalaciones de la empresa, dentro de un horario laboral matutino.

Consideraciones Éticas

Se obtuvo la aprobación del proyecto por parte del Comité de Ética en la Investigación (CEI) mediante la Resolución CEI-2024-1-1173, el 22 de febrero de 2024**.** El trabajo realizado y la intervención psicoterapéutica se enmarcó en las siguientes consideraciones éticas del Código Ético del Psicólogo (Sociedad Mexicana de Psicología, 2009), centralmente del capítulo dos, apartado “competencia y honestidad del psicólogo”, los artículos 2, 5, 8, 12. Del apartado de “calidad de la valoración y/o evaluación psicológica” se

siguen los artículos 16 y 27. En el apartado de “calidad de las intervenciones psicológicas se emplean los artículos 30 y 36. Del apartado de “comunicación de los resultados considera los artículos 50, 52, 53 y 55, para el apartado de “confidencialidad de los resultados” los artículos 61, 68 y 69 son los tomados en cuenta. Dentro del capítulo cuatro, que se refiere a las relaciones que establece el psicólogo, en el apartado de “relación de autoridad” los artículos 71, 72, 73, 74 y 75 para esta intervención, mientras que el apartado de “relaciones duales o múltiples” son los artículos 81, 85 y 90. Dentro del apartado de “consentimiento informado” se contemplan los artículos 118, 121, 122, 127 y 130. Finalmente, para el apartado de “confidencialidad” se emplean los artículos 134, 136 y 137.

Estrategia de Recolección de la Información

Con la finalidad de recolectar y registrar la información de la intervención psicoterapéutica, se implementaron las siguientes herramientas: cuadernillo de trabajo, diario personal y grabación de audio. La evidencia se obtuvo de diversas fuentes de información, dos de ellas se obtienen durante las sesiones de intervención, correspondiendo al cuadernillo de trabajo y la grabación de audio. El diario personal se entregó en la sesión número uno, recogiéndose en la sesión número seis.

A continuación, se presenta la descripción de cada una de las herramientas de recolección que se emplearon durante la intervención psicoterapéutica.

Cuadernillo de Trabajo

Se diseñó y elaboró un cuadernillo de trabajo, que recaba los datos personales e información demográfica de cada participante. De igual manera, contiene los siguientes formatos: formato de consentimiento informado, formato del cuestionario de estrés laboral,

formato del cuestionario de inteligencia emocional, formato de preguntas abiertas 1, formato de preguntas abiertas 2 inicio, formato de reglamento de convivencia, formato de tabla de reconocimiento de estrés, formatos de actividades prediseñadas para cada una de las sesiones, formato de preguntas de reflexión para cada una de las sesiones aplicadas, formato de preguntas abiertas 3, y el formato de preguntas abiertas 2 final. El uso e implementación de este cuadernillo de trabajo, tiene la finalidad de conocer datos y características de los participantes, conocer los niveles de estrés e inteligencia emocional, conocer la percepción de los participantes acerca de diversos conceptos relacionados al estrés y las emociones, abordar las actividades asignadas para cada sesión y la secuencia del programa de intervención, recabar información acerca de los aprendizajes obtenidos de cada sesión implementada, así como los aprendizajes obtenidos por la experiencia de participación durante la intervención psicoterapéutica.

Diario Personal

Se adquirió un cuaderno de 80 páginas en blanco, el cual fue entregado a cada uno de los participantes, con la instrucción de implementarlo como un diario en el que escribieran sobre lo que ocurrió en algunos días de su elección, las emociones y sentimientos percibidos durante el día. La implementación y uso de esta herramienta, tuvo como objetivo generar en el participante un reconocimiento de sus emociones percibidas y descritas por ellos mismos, para generar una sensibilización y consciencia acerca de los estados emocionales identificados.

Grabación de Audio

Se realizó la grabación de cada una de las sesiones del programa de intervención, efectuadas en el espacio asignado por la empresa colaboradora. Se hizo uso del teléfono personal para grabar durante cada sesión, este procedimiento, fue previamente aprobado de manera verbal y por escrito por cada uno de los participantes. El objetivo consistió en recolectar información expresada manera verbal por los participantes, que cumpla con el propósito de sustentar y responder a la presente investigación.

Análisis de la Información

Debido a que es un estudio cualitativo, con alcance descriptivo y de tipo fenomenológico, que intenta describir experiencias, percepciones y comprensiones de las situaciones y realidades de las personas, se utilizó la técnica de análisis de la información categorial temático para el análisis de la información obtenida en el transcurso de la intervención psicoterapéutica. Es un método que permite reducir y organizar una gran cantidad de información y datos en categorías significativas, para identificar, analizar e interpretar patrones de ocurrencia en información clave. La frecuencia con la que se presentan las unidades de datos puede tener una relevancia importante para el análisis de la información, en las que se pueden destacar elementos o temas que merecen atención Vázquez-Sixto (1996, como se cita en Gómez y Lima, 2024).

Una vez obtenida la aprobación del proyecto por parte del Comité de Ética en la Investigación (CEI) mediante la Resolución CEI-2024-1-1173, el 22 de febrero de 2024. Se procedió a la implementación del programa de intervención psicoterapéutica.

Intervención Psicoterapéutica

Procedimiento

Se compartió con la gerencia de la empresa contactada el objetivo y la finalidad de la intervención psicoterapéutica Gestalt que promueve la inteligencia emocional y fomenta el manejo del estrés en trabajadores de la industria maquiladora en Ciudad Juárez.

Se estableció el contacto con las y los participantes interesados, se dio a conocer la dinámica del programa psicoterapéutico y la duración de las sesiones. Se procedió a la firma del consentimiento informado (Anexo 1). Se aplicó el *Cuestionario de Estrés laboral OIT-OMS* (Anexo 3). Se utilizó el *Cuestionario de Inteligencia Emocional TMMS 24* (Anexo 4). Se realizó una presentación en la que se consideran los conceptos de estrés e inteligencia emocional, así como los síntomas asociados al estrés. Se llevó a cabo el proceso para la intervención psicoterapéutica, basada en algunas actividades y estrategias del libro *Desarrolla tu inteligencia emocional* de Pablo Fernández Berrocal y Natalia Ramos Diaz (Fernández y Ramos, 2011) que tiene como propósito ayudar a desarrollar y practicar habilidades emocionales, a través de ejercicios prácticos y de aplicación sencilla, centrándose en seis habilidades emocionales que se consideran el eje de la inteligencia emocional: atención y percepción de las emociones, conocimiento de las emociones, regular las emociones, percepción emocional interpersonal, comprender a los demás a través de la empatía.

Cronograma

A continuación, se muestra la calendarización de los pasos que se dieron para la implementación de la intervención (tabla 1).

Tabla 1

Cronograma de aplicación del programa de intervención

Actividad	Septiembre 2023	Octubre 2023	Noviembre 2023	Diciembre 2023	Enero 2024	Febrero 2024	Marzo 2024
Presentar ante el Comité de Bioética							
Aceptación por parte del Comité							
Difusión de información de la intervención							
Primer contacto							
Sesión 1 y 2							
Sesión 3, 4, 5 y 6							

Fuente: elaboración propia

Programa de Intervención

El programa de intervención (tabla 2) se realizó en un total de seis sesiones, efectuándose una sesión por semana, con una duración de 3 horas en promedio como tiempo máximo. Las sesiones se implementaron en el siguiente orden: en la sesión número uno, se realizó un ejercicio de presentación grupal, con el objetivo de establecer un rapport, generar confianza y conocimiento sobre algunas de las características de los participantes, así como para la obtención del consentimiento informado (anexo 1), y los cuestionarios de estrés laboral (anexo 3) e inteligencia emocional (anexo 4). Se continuó con la proyección de una presentación de power point, que tuvo como objetivo dar a conocer y analizar los conceptos de estrés e inteligencia emocional, se compartieron los síntomas que se relacionan al estrés. Se comunicaron las características de los tipos de estrés.

La sesión número dos se enfocó en la atención y percepción de las emociones, teniendo como objetivo analizar el mundo emocional de cada participante y los entornos en que interactúa y las emociones que percibe e identifica que suelen ser de mayor frecuencia. La sesión número tres tiene como título “conocimiento de las emociones en el aquí y ahora”, tuvo como objetivo que el participante generara un mayor conocimiento y comprensión de las emociones que se manifiestan en el momento presente.

En la sesión número cuatro, nombrada “regular las emociones y recursos personales de afrontamiento”, se buscó promover el proceso de identificación, regulación y atención de las emociones, así como la elección personal de la respuesta ante estímulos emocionales. En la sesión número cinco, nombrada “comprender a los demás: empatía”, se buscó como objetivo principal generar la comprensión y empatía por el compañero, a través de una escucha activa por medio de los sentidos.

Por último, en la sesión número seis, se aplicó la escala de estrés laboral e inteligencia emocional, para conocer los cambios efectuados en la puntuación de ambas escalas, así como la aplicación de un formato de preguntas abiertas, para conocer la experiencia percibida de cada participante dentro del proceso de intervención.

Tabla 2

Programa de intervención

Sesión	Nombre	Objetivo	Duración
1	Presentación ante el grupo de participantes, establecer y conformar grupo, generar rapport	Establecer y conformar grupo, generar rapport Conocer el nivel de estrés laboral percibido y de inteligencia emocional	2 horas 30 minutos
2	Atención y percepción de las emociones	Establecer un conocimiento consciente de los entornos en los que experimenta emociones y cuáles son las que son de mayor frecuencia	2 horas 40 minutos
3	Conocimiento de las emociones en el aquí y ahora.	Generar un conocimiento y comprensión acerca de las emociones que manifiesta, así como la distinción entre cada una de ellas, para lograr una integración de los sentimientos identificados	3 horas
4	Regular las emociones. Recursos personales de afrontamiento	Desarrollar la capacidad de identificar, regular y atender las emociones positivas y negativas.	2 horas 45 minutos
5	Comprender a los demás: empatía.	Mejorar la capacidad para comprender a otros individuos desarrollando aquellas destrezas emocionales relacionadas con la empatía.	2 horas 38 minutos
6	Aplicación de post test, aprendizajes obtenidos y cierre de intervención	Aplicar las pruebas de estrés laboral y de inteligencia emocional. Escucha de aprendizajes obtenidos durante la intervención.	1 hora 26 minutos

Fuente: elaboración propia

Para las sesiones de la uno a la cinco, se usaron los formatos de preguntas de reflexión, con el fin identificar los aprendizajes de cada sesión. Las preguntas fueron “¿Qué aprendí de mí?” “¿Cómo me hace sentir lo que aprendí?” “Lo que aprendí me sirve para…” “¿Lo que aprendí cambió mi manera de pensar respecto a el manejo que hago de las situaciones que me estresan?”, las respuestas obtenidas se muestran en el apartado de resultados.

Resultados

Este apartado muestra los resultados obtenidos a través de la intervención psicoterapéutica implementada dentro del entorno organizacional de las IMMEX. Se presentan las características de los participantes, la percepción del estrés y de la inteligencia emocional previa y posterior al proceso terapéutico y los aprendizajes más significativos.

Características Demográficas de los Participantes

En la tabla 3 se muestran las características demográficas de los participantes en el estudio, identificados como S1, S2, S3 y S4. Con edades entre los 34 y 47 años. La mayoría desempeñan un cargo administrativo, trabajan en el turno matutino y presentan estudios de nivel medio.

Tabla 3

Características demográficas de los participantes

Características	Participantes			
	S1	S2	S3	S4
Edad	42	47	34	38
Puesto que desempeña	Administrativo	Supervisor administrativo	Administrativo	Documentador
Antigüedad laboral	7 años	7 años	2 años 9 meses	6 años
Turno	1er	1er	1er	2o
Horario de trabajo	08:30-17:30	8:00- 17:00	9:00-18:00	11:00-20:00
Nivel de estudios	Licenciatura trunca	Preparatoria	Preparatoria	Técnico
Estado civil	Soltera	Viuda	Soltera	Casado
Cantidad/hijos	1	2	2	2
Género	Femenino	Femenino	Femenino	Masculino

Fuente: elaboración propia

Reporte Previo al Proceso Terapéutico

Reporte Previo de los Niveles de Estrés

Para conocer los niveles iniciales de estrés e IE se aplicó el *Cuestionario de Estrés Laboral OIT-OMS* a cada uno de los colaboradores. Se les solicitó que respondieran los cuestionarios facilitados de acuerdo con su propia precepción.

Las respuestas emitidas por los participantes relacionados con el estrés laboral se muestran en la tabla 4. De acuerdo con los niveles de estrés que se determina en la escala de estrés laboral, los participantes experimentan bajos niveles de estrés laboral, aun por debajo de la sumatoria mínima <90,2.

Tabla 4

Niveles de estrés laboral previo al proceso terapéutico

Dimensiones	Puntuación de los participantes			
	S1	S2	S3	S4
Clima organizacional	12	9	7	14
Estructura organizacional	11	8	13	21
Territorio organizacional	6	5	7	5
Tecnología	9	5	7	8
Influencia del líder	11	8	13	16
Falta de cohesión	8	7	7	14
Respaldo del grupo	7	5	9	8
Total	64	47	63	86

Fuente: elaboración propia

Reporte Previo de los Niveles de Inteligencia Emocional

Para conocer los niveles iniciales de IE se aplicó la *Escala de Inteligencia Emocional TMMS-24* a cada uno de los colaboradores. Se les solicitó que respondieran los cuestionarios facilitados de acuerdo con su propia precepción.

Las respuestas emitidas por los participantes relacionados con los niveles de IE, se muestran en la tabla 5. De acuerdo con los niveles y factores de IE, los cuatro colaboradores prestan poca atención a las emociones, S2 y S4 cuentan con una adecuada claridad de las emociones percibidas, mientras que S1 y S3 deben mejorar la compresión de estas. En el factor de regulación de emociones, S3 debe mejorar la regulación de emociones, S1, S2 y S4 cuentan con una adecuada regulación de emociones.

Tabla 5

Niveles de inteligencia emocional previo al proceso terapéutico

Dimensiones	Puntuación de los participantes			
	S1	S2	S3	S4
Percepción	16	20	14	18
Comprensión	18	27	23	26
Regulación	28	30	23	26

Fuente: elaboración propia

Factores Relacionados con el Estrés

Para conocer y describir los factores asociados con el estrés en los participantes del estudio, se utilizaron las respuestas de los colaboradores, recolectadas en un reporte pre-post a la intervención, mediante un formato de preguntas abiertas para identificar las respuestas

en la definición y percepción del estrés. Se les solicitó que identificaran cuáles son los factores que relacionan con el estrés.

En el sondeo inicial (tabla 6) de identificación del estrés en los inicios del proceso terapéutico, ante la pregunta: ¿Cómo define el estrés? Las respuestas emitidas por los participantes consideran de manera homogénea que el estrés se asocia con aspectos emocionales (angustia, estado alterado y desesperación), cognitivos (mente, saber y pensamientos), físicos (dolor en el cuerpo) y funcionales (insomnio).

Tabla 6

Definición de estrés según los participantes previo al proceso terapéutico

Participante	¿Cómo define el estrés?
S1	Angustia, dolor de cabeza y cuello, insomnio.
S2	Estado alterado de nuestra mente y cuerpo.
S3	La sensación de desesperación de no poder hacer o saber algo.
S4	Una situación que toma mi tiempo, pensamiento en ocasiones dolor de alguna parte del cuerpo.

Fuente: elaboración propia

En el sondeo inicial (tabla 7) de identificación de factores que son vistos como estresantes, en los inicios del proceso terapéutico, ante la pregunta: ¿Cuáles considera que son sus factores estresantes? Las respuestas en general de los participantes consideraron que los principales factores estresantes que identificaron se relacionan al contexto laboral (trabajo, pendientes, falta de tiempo), la economía (dinero) y salud física (padecer alguna enfermedad). Otros factores que identificaron se relacionan con el contexto familiar (algún peligro que pueda sufrir la familia), con el contexto social (ambiente) y personal (pensar mucho).

Tabla 7

Factores estresantes previo al proceso terapéutico

Participante	¿Cuáles considera que son sus factores estresantes?
S1	Tener atrasos en mi trabajo, dinero y enfermedad.
S2	Peligro que puedan sufrir mis hijas y hermano. Padecer alguna enfermedad.
S3	Pensar mucho.
S4	Ambiente, ruido, personas, amontonamiento, falta de tiempo, economía, pendientes.

Fuente: elaboración propia

En el sondeo inicial (tabla 8) de identificación de factores reconocidos con el estrés personal, en los inicios del proceso terapéutico, ante la pregunta: ¿Cómo identifica el estrés en su persona? En general los participantes identificaron el estrés personal con síntomas físicos (dolor de cabeza, dolor muscular), con una afectación en la funcionalidad (insomnio, cansancio), con impotencia (no poder solucionar problemas). Uno de los participantes refiere no identificar síntomas de estrés.

Tabla 8

Identificación de estrés previo al proceso terapéutico

Participante	¿Cómo identifica el estrés en su persona?
S1	Dolores de cabeza, insomnio y dolor muscular.
S2	Siento mi estrés controlado.
S3	Dolores de cabeza y cansancio.
S4	No encuentro la solución al problema que me causa estrés.

Fuente: elaboración propia

En el sondeo inicial (tabla 9) de identificación de los síntomas asociados al estrés percibidos, en los inicios del proceso terapéutico, ante la pregunta: ¿Cuáles síntomas ha tenido por causa del estrés? En general, los participantes identifican haber presentado síntomas por causa de estrés asociados a molestias físicas (dolor de cabeza, muscular, estómago y tic nervioso) y de funcionalidad (insomnio, falta de dinero).

Tabla 9

Síntomas de estrés percibidos previo al proceso terapéutico

Participante	¿Cuáles síntomas ha tenido por causa del estrés?
S1	Dolores de cabeza, insomnio y dolor muscular.
S2	Falta de salud. Falta de dinero.
S3	Dolor de cabeza y temblor en el ojo.
S4	En ocasiones dolor de cabeza o estómago.

Fuente: elaboración propia

En el sondeo inicial (tabla 10) de factores asociados a la regulación del estrés, en los inicios del proceso terapéutico, ante la pregunta: Cuando se encuentra estresado ¿De qué manera atiende o regula el estrés? Los participantes identifican que la regulación del estrés se busca a través de ejercicios de respiración, estrategias de distracción como escuchar música, ir de compras, paseo, fumando o pidiendo ayuda.

Tabla 10

Regulación de estrés previo al proceso terapéutico

Participante	Cuando se encuentra estresado ¿De qué manera atiende o regula el estrés?
S1	Respirando profundo, escuchando música o saliendo con mi hija.
S2	Trato de consentirme con algo que me guste (comida, ropa, paseo).
S3	Distrayéndome en algo.
S4	Tranquilizándome, fumando, pidiendo ayuda.

Fuente: elaboración propia

Factores Relacionados con la inteligencia Emocional

Para conocer y describir los factores asociados con la inteligencia emocional en los participantes del estudio, se utilizaron las respuestas de los colaboradores, recolectadas en un reporte pre-post a la intervención psicoterapéutica, mediante un formato de preguntas abiertas para identificar las respuestas en la definición y percepción de la inteligencia emocional. Se les solicitó que respondieran qué es lo que entienden por inteligencia emocional.

En el sondeo inicial (tabla 11) de definición de inteligencia emocional en los inicios del proceso terapéutico, ante la pregunta: ¿Qué es la inteligencia emocional para usted? Los participantes consideran que la inteligencia emocional se define como la forma en la que manejan las situaciones emocionales, así como los estados de ánimo, la manera en que identifican y asimilan sentimientos.

Tabla 11

Definición de inteligencia emocional previo al proceso terapéutico

Participante	¿Qué es la inteligencia emocional para usted?
S1	La forma en cómo podemos manejarnos al momento de sentir enojo, estrés, impotencia, etc.
S2	El conjunto de los estados de ánimo de una persona.
S3	Poder enfrentar e identificar los sentimientos y asimilarlos.
S4	La manera en que una situación nos pone emocional y cómo lo manejamos.

Fuente: Elaboración propia

En el sondeo inicial (tabla 12) de factores asociados con la atención emocional en los inicios del proceso terapéutico, ante la pregunta: ¿De qué manera presta atención a sus emociones? Los participantes refieren que prestan atención a sus emociones pensando acerca de cómo se sienten física y mentalmente en alguna situación. El participante S3 reconoce que no presta atención a sus emociones.

Tabla 12

Atención emocional previo al proceso terapéutico

Participante	¿De qué manera presta atención a sus emociones?
S1	A veces me regaño a mí misma, o me digo cosas buenas según sea el caso. Vergüenza ahora por mi letra en una prueba importante.
S2	Le prestó atención a cómo me siento anímicamente en cuerpo y mente.
S3	No lo hago.
S4	Pensando cómo me siento y qué es lo que me pone en esa situación.

Fuente: elaboración propia

Reporte Posterior al Proceso Terapéutico

Reporte Posterior de los Niveles de Estrés

Para conocer los niveles de estrés laboral posteriores a la intervención terapéutica de estrés, se aplicó el *Cuestionario de Estrés Laboral (OIT-OMS)* a cada uno de los colaboradores. Se les solicito que respondieran los cuestionarios facilitados de acuerdo con su propia precepción.

Las respuestas emitidas por los participantes relacionados con el estrés laboral se muestran en la tabla 13. De acuerdo con los niveles de estrés que se determina en la escala de estrés laboral, los participantes experimentan bajos niveles de estrés laboral, aun por debajo de la sumatoria mínima <90,2.

Tabla 13

Niveles de estrés laboral posterior al proceso terapéutico

Dimensiones	Puntuación de los participantes			
	S1	S2	S3	S4
Clima organizacional	13	6	12	12
Estructura organizacional	10	4	12	14
Territorio organizacional	8	5	7	6
Tecnología	8	4	7	7
Influencia del líder	11	9	12	13
Falta de cohesión	9	5	9	13
Respaldo del grupo	8	5	8	10
Total	67	38	67	75

Fuente: elaboración propia

Reporte Posterior de los Niveles de Inteligencia Emocional

Para conocer los niveles de IE posteriores a la intervención terapéutica, se aplicó la *Escala de Inteligencia Emocional TMMS-24* a cada uno de los colaboradores. Se les solicitó que respondieran los cuestionarios facilitados de acuerdo con su propia precepción.

Las respuestas emitidas por los participantes relacionados con los niveles y factores de IE, se muestran en la tabla 14. De acuerdo con los niveles y factores de IE relacionados con la atención los cuatro participantes prestan poca atención a sus emociones. En el factor de comprensión, S2 y S3 tienen una adecuada comprensión de sus emociones, mientras que S1 y S4 requieren de una mejora en la comprensión emocional. Con el factor relacionado a la regulación de las emociones, los cuatro participantes tienen una adecuada regulación de las emociones.

Tabla 14

Niveles de inteligencia emocional posterior al proceso terapéutico

Dimensiones	Puntuación de los participantes			
	S1	S2	S3	S4
Percepción	16	16	22	21
Comprensión	20	33	26	22
Regulación	29	32	25	31

Fuente: elaboración propia

Factores Relacionados con el Estrés

Para conocer y describir los factores asociados con el estrés en los participantes, se utilizaron las respuestas de los colaboradores, recolectadas en un reporte post a la intervención, mediante un formato de preguntas abiertas para identificar los cambios que se

presentan en la definición y percepción del estrés. Se les solicitó que identificaran cuáles son los factores que relacionan con el estrés. A continuación, se muestran las respuestas obtenidas.

En el sondeo post intervención (tabla 15) de la identificación del estrés por los participantes hace referencia al aspecto físico dolor cuello y espalda. Así como, a las respuestas en las que definen el estrés como síntomas identificados relacionados al estrés, tipo de afrontamiento ante situaciones estresantes, como algo que no se puede controlar y el estrés como un elemento natural del ambiente.

Tabla 15

Definición de estrés según los participantes posterior al proceso terapéutico

Participante	¿Cómo define el estrés?
S1	Por lo regular, como algo que me hace un nudo en el estómago o dolor tanto en espalda y cuello, pero que de alguna manera te hace buscar una solución.
S2	El estrés lo defino cómo yo reaccione a situaciones buenas o malas en la vida cotidiana.
S3	Como algo que no podemos controlar.
S4	El estrés es una situación que no podemos evitar, está en todo, ambiente, clima, personas.

Fuente: elaboración propia

En el sondeo post intervención (tabla 16) de la identificación de factores que son vistos como estresantes por los participantes hace referencia a factores estresantes en entornos específicos, para tres de los cuatro participantes se encuentran mayormente relacionados con el entorno laboral y familiar. Otros factores estresantes que identificaron se relacionan al contexto social (tráfico, personas) y el clima.

Tabla 16

Factores estresantes posterior al proceso terapéutico

Participante	¿Cuáles considera que son sus factores estresantes?
S1	El trabajo, mi casa y mi hija.
S2	Trabajo y familia
S3	El tráfico, el trabajo y las personas.
S4	Familia, sociedad y clima.

Fuente: elaboración propia

En el sondeo post intervención (tabla 17) de factores identificados con el estrés personal, los participantes hacen referencia al aspecto físico (dolor de cuello, espalda, cabeza, dolores en general) y al aspecto funcional (insomnio).

Tabla 17

Identificación de estrés posterior al proceso terapéutico

Participante	¿Cómo identifica el estrés en su persona?
S1	Dolor de cuello y espalda, insomnio y un hueco en el estómago.
S2	Identifico un estrés un poco alto con mi familia, en lo laboral he aprendido a controlarlo.
S3	Con dolores.
S4	No puedo pensar claramente, me duele la cabeza, quiero fumar, me cierro y no sé qué hacer.

Fuente: elaboración propia

En el sondeo post intervención (tabla 18) de identificación de los síntomas asociados al estrés percibidos, los participantes identifican síntomas percibidos asociados al estrés con dolor (de cabeza, muscular, estomacal, falta de salud).

Tabla 18

Síntomas de estrés percibidos posterior al proceso terapéutico

Participante	¿Cuáles síntomas ha tenido por causa del estrés?
S1	Dolor de cuello y espalda, insomnio y un hueco en el estómago.
S2	Dolor de estómago.
S3	Muchos dolores en todo el cuerpo.
S4	Dolor de cabeza, cuello, dolor en la boca del estómago, ansiedad.

Fuente: elaboración propia

En el sondeo post intervención (tabla 19) de factores asociados a la regulación de estrés, los participantes atienden o regulan el estrés a través de ejercicios de respiración, relajación, distracción y analizando la situación. El participante S3 reconoce que no atiende o regula el estrés que percibe.

Tabla 19

Regulación de estrés posterior al proceso terapéutico

Participante	Cuando se encuentra estresado ¿De qué manera atiende o regula el estrés?
S1	Respirando, viendo alguna serie o película, escuchando música.
S2	Calmándome y analizando la situación, siempre pienso “todo pasa”.
S3	De ninguna manera.
S4	Tratando de relajar el cuerpo caminado

Fuente: elaboración propia

Factores Relacionados con la Inteligencia Emocional

Para conocer y describir los factores asociados con la inteligencia emocional en los participantes del estudio, se utilizaron las respuestas de los colaboradores, recolectadas en un reporte post a la intervención, mediante un formato de preguntas abiertas para identificar los cambios en la definición y percepción de la inteligencia emocional. Se les solicitó que respondieran que es lo que entienden por inteligencia emocional.

En el sondeo post intervención (tabla 20) acerca de la definición de inteligencia emocional, los participantes expresan que la inteligencia emocional ocurre a partir de la identificación de las emociones buenas y malas presentes, y responder desde una consciencia emocional para la toma de decisión.

Tabla 20

Definición de inteligencia emocional posterior al proceso terapéutico

Participante	¿Qué es la inteligencia emocional para usted?
S1	La forma de identificar y tratar nuestras propias emociones.
S2	Es un conjunto de emociones buenas y malas en mi vida.
S3	Identificar lo que sentimos y poder trabajar desde ello.
S4	Saber qué siento y usarlo para tomar decisiones.

Fuente: Elaboración propia

En el sondeo post intervención (tabla 21) en factores asociados con la atención emocional, los participantes expresan poner atención a las emociones en el momento en que se presentan, a través de la atención, identificación y análisis de sensaciones en determinadas situaciones personales.

Tabla 21

Atención emocional posterior al proceso terapéutico

Participante	¿De qué manera presta atención a sus emociones?
S1	En ocasiones es en el momento en que alguna se presenta.
S2	Presto atención analizando cómo me siento físicamente y en mi mente y corazón.
S3	Identificando qué quiero sentir por quién y si es que quiero que eso me afecte.
S4	Analizando cómo me siento ante una situación.

Fuente: elaboración propia

Identificación de Aprendizajes Durante el Proceso Sesión a Sesión

Para conocer y describir los aprendizajes en los participantes del estudio, obtenidos durante cada sesión, se utilizaron las respuestas de los colaboradores, recolectadas por medio de un formato de preguntas abiertas de reflexión. Estas son: ¿Qué aprendí de mí? ¿Cómo me hace sentir lo que aprendí? ¿Para qué me sirve lo que aprendí? ¿Lo qué aprendí cambió mi manera de pensar respecto al manejo que hago de las situaciones que me estresan? Este formato se aplicó en las sesiones de la uno a la cinco, al finalizar las actividades de la intervención psicoterapéutica, para identificar los aprendizajes obtenidos sesión a sesión.

En el sondeo de identificación de aprendizajes (tabla 22) al finalizar la sesión número uno, ante la pregunta 1 (P1) ¿Qué aprendí de mí? Los participantes refieren que hay mayor autoconocimiento, identificación y tipo de estrés. Ante la pregunta 2 (P2) ¿Cómo me hace sentir lo que aprendí? Los participantes comentan sentirse tranquilos y confundidos con respecto a lo que aprendieron de sí mismos. Ante la pregunta 3 (P3) ¿Para qué me sirve lo que aprendí? Los participantes refieren la utilidad de generar un mayor conocimiento de sí

mismos, así como mejorar la convivencia con los diversos entornos personales, identificar las emociones y generar afrontamiento de estrés. Ante la pregunta 4 (P4) ¿Lo que aprendí cambió mi manera de pensar respecto a el manejo que hago de las situaciones que me estresan? Los participantes refieren haber generado un aprendizaje en la aceptación, adaptación y manejo del estrés, un conocimiento personal y trabajar las emociones.

Tabla 22

Aprendizajes Sesión 1

Presentación ante grupo, establecer rapport				
	P1	P2	P3	P4
S1	Que puedo llegar a conocerme más a mí misma, así como poder trabajar mejor mis emociones.	Bien, tranquila y curiosa a la vez.	Poder conocerme mejor.	Un poco, sí.
S2	Aprendí que yo tengo estrés positivo y negativo al cual puedo transformarlo	Me hace sentir conocerme a mí misma por dentro	Mejorar mi convivencia en todos los entornos de mi vida	Sí, estoy aprendiendo a saber mejorarlas, sabiendo que sí se puede transformar el estrés.
S3	Que estoy muy estresada.	Confundida	Saber por qué siento lo que siento	Un poco
S4	Que algunas molestias son por estrés. Que el estrés puede ser positivo.	Siento que debo enfocarme en las cosas que me estresan para evitar tener malestares.	Para buscar eso que me estresa y poder eliminarlo.	Sí, debo sacar el estrés y expresarlo.

Fuente: Elaboración propia

En el sondeo de identificación de aprendizajes (tabla 23) al finalizar la sesión número dos, ante la pregunta 1 (P1) ¿Qué aprendí de mí? Los participantes refieren haber aprendido estrategias de canalización del estrés, que las emociones se encuentran presentes, pero se les presta poca atención y un enfoque en aquello que se quiere y se necesita. Ante la pregunta 2 (P2) ¿Cómo me hace sentir lo que aprendí? Los participantes refieren sentir bienestar por los aprendizajes, así como una mejora en la toma de decisiones y responsabilidad. Ante la pregunta 3 (P3) ¿Para qué me sirve lo que aprendí? Los participantes mencionan que el aprendizaje obtenido influye en el autoconocimiento, relajación y canalización de emociones en la vida cotidiana y la regulación de estrés. Ante la pregunta 4 (P4) ¿Lo que aprendí cambió mi manera de pensar respecto a el manejo que hago de las situaciones que me estresan? Las respuestas emitidas por los participantes refieren de manera afirmativa que existe un cambio en la manera de afrontar el estrés percibido por medio de la relajación, en la responsabilidad de cubrir las necesidades y una canalización del estrés físico. De manera general, los participantes refieren haber aprendido estrategias para manejar el estrés (respiración, concentración), así mismo existe un reconocimiento general de la necesidad de canalizar el estrés. Los participantes refieren un autocontrol y responsabilidad en la toma de decisión.

Tabla 23

Aprendizajes Sesión 2

Atención y percepción de las emociones				
	P1	P2	P3	P4
S1	Que puedo canalizar mi estrés por medio de la respiración, concentración y desahogo.	Bien, tranquila.	Aprender a conocerme, relajarme y canalizar emociones.	Sí, por lo menos creo que puedo intentar relajarme estando en ese punto.
S2	Aprendí a enfocarme en lo que quiero, en lo que necesito y centrarme en mis emociones	Me siento más tranquila, me siento más decidida en mis cosas personales y laborales.	Poder llevar una mejor relación en lo que es mi vida cotidiana.	Sí cambió, ya que de hoy en delante no perderé el tiempo queriendo, me enfocare en elegir lo que quiero y necesito.
S3	Canalizar y/o enfocar el estrés	Bien	Llevarlo a cabo en un futuro.	Sí.
S4	Que a diario tengo emociones, pero no les presto mucha atención, que debo enfocarme más en las prioridades, que mis momentos felices son porque estoy enfocado en mi aprendizaje.	Siento que debo buscar la forma de hacer las cosas mejor.	Enfocarme en lo que tengo que hacer, que eso me ayuda a dejar el estrés de lado.	Sí, debo buscar la forma de canalizar el estrés hacia fuera de mí.

Fuente: Elaboración propia

En el sondeo de identificación de aprendizajes (tabla 24) al finalizar la sesión número tres, ante la pregunta 1 (P1) ¿Qué aprendí de mí? Los participantes refieren haber aprendido cualidades y características de sí mismos, que se relacionan a la interacción con otras personas y diversos entornos. Ante la pregunta 2 (P2) ¿Cómo me hace sentir lo que aprendí? Las respuestas emitidas por los participantes refieren que existe un bienestar por el

aprendizaje obtenido, de igual manera se percibe ansiedad. Ante la pregunta 3 (P3) ¿Para qué me sirve lo que aprendí? Los participantes mencionan que la utilidad de los aprendizajes obtenidos se percibe a nivel personal y en los diversos entornos en los que interactúan, así como generar cambios significativos personales. Ante la pregunta 4 (P4) ¿Lo que aprendí cambió mi manera de pensar respecto a el manejo que hago de las situaciones que me estresan? Los participantes identifican un cambio positivo en la atención, regulación y canalización del estrés percibido. De manera general hay mayor aprendizaje de autoconocimiento y mejorar la calidad de vida, manejo de estrés de manera más efectiva, control y consciencia en la gestión de emociones y situaciones estresantes.

Tabla 24

Aprendizajes Sesión 3

	Conocimiento de las emociones en el aquí y el ahora			
	P1	P2	P3	P4
S1	Que me gusta y disfruto recordar lo que me causo alegría.	Contenta y nostálgica a la vez.	Conocerme más a mí misma y a los demás.	Sí, creo que debo canalizarlo mejor.
S2	Que yo doy y recibo amor muy a mi manera diferente a toda la gente.	Me siento que aprendo más de mis sentimientos o pensamientos que no descubría.	Tener una mejor vida ya sea familiar, laboral o de pareja, toda mi vida en su entorno.	Sí la cambió porque yo soy la que elijo lo que me estresa y yo debo elegir tener soluciones.
S3	Que le temo mucho a equivocarme.	Ansiosa	Pensar en alguna solución y/o meditación para concentrar mis ideas.	Sí.
S4	Que soy muy relajado, porque no estoy todo el día pensando en los problemas y que debo enfocarme más en el presente.	Que me ayuda a priorizar mis actividades.	Sobre llevar el día a día sin tanto estrés y dejar de pensar en lo que puede ser.	Sí, porque llevar mis sentimientos más controlados y no estresarme tanto.

Fuente: Elaboración propia

En el sondeo de identificación de aprendizajes (tabla 25) al finalizar la sesión número cuatro, ante la pregunta 1 (P1) ¿Qué aprendí de mí? Los participantes refieren que hay mayor atención en las emociones percibidas y la importancia e influencia de las emociones en la toma de decisiones. Ante la pregunta 2 (P2) ¿Cómo me hace sentir lo que aprendí? Refieren tener bienestar y tranquilidad, así como una mayor necesidad de aprendizaje para la regulación de las emociones. Ante la pregunta 3 (P3) ¿Para qué me sirve lo que aprendí? Los

participantes mencionan que la utilidad del aprendizaje obtenido reside en la atención en las emociones percibidas y la influencia de estas en la toma de decisiones. Ante la pregunta 4 (P4) ¿Lo que aprendí cambió mi manera de pensar respecto a el manejo que hago de las situaciones que me estresan? Los participantes refieren un aprendizaje en el autoconocimiento emocional que influye en la toma de decisiones. S3 se encuentra en el proceso de conectar las emociones con el estrés.

Tabla 25

Aprendizajes Sesión 4

	Regular las emociones. Recursos de afrontamiento			
	P1	P2	P3	P4
S1	Que tengo múltiples emociones en la semana.	Bien y tranquila.	Pensar mejor las cosas.	Sí, analizar o canalizar cada emoción.
S2	Que tengo sensaciones en mi cuerpo y mente, las cuales hay veces no nos damos cuenta y no podemos deducir que hacer	Tranquila y aprendo a saber tomar con calma todo tipo de reacción en mí.	No tomar las cosas que pasan en mi vida a lo loco, saber analizar lo que pasa o puede pasar a mi alrededor	Sí, para no tomar decisiones sin antes haber analizado mi tristeza, felicidad y estrés. Siempre esperar a estar mis sentidos antes de decidir cualquier sentimiento
S3	Identificar las emociones en mi cuerpo y mis reacciones.	Con ganas de saber más y aprender a controlar mis sentimientos.	Ponerle un nombre a las emociones que tengo y siento.	Aun no conecto las emociones con el estrés.
S4	Que no debo tomar decisiones cuando estoy eufórico, debo pensar más la situación y analizar.	Bien, porque ahora pensaré más las cosas antes de reaccionar.	La toma de decisiones.	Sí, porque me doy cuenta de que en ocasiones no analizo cómo me siento y tomo decisiones siendo visceral, debo analizar mi situación emocional para una mejor decisión.

Fuente: Elaboración propia

En el sondeo de identificación de aprendizajes (tabla 26) al finalizar la sesión número cinco, ante la pregunta 1(P1) ¿Qué aprendí de mí? Los participantes refieren haber aprendido a reconocer cualidades y características sobre si mismos que no tomaban en cuenta. Ante la

pregunta 2 (P2) ¿Cómo me hace sentir lo que aprendí? Las respuestas emitidas generan un bienestar personal y mayor seguridad en las decisiones y aumento en la empatía. Ante la pregunta 3 (P3) ¿Para qué me sirve lo que aprendí? Los participantes refieren una utilidad del aprendizaje respecto al incremento de auto valoración, manejo de relaciones sociales y laborales, mejora en la comunicación, la paciencia y el autoanálisis. Ante la pregunta 4 (P4) ¿Lo que aprendí cambió mi manera de pensar respecto a el manejo que hago de las situaciones que me estresan? Los participantes expresan haber generado un autoconocimiento personal relacionado con las fortalezas y cualidades auto percibidas, la elección de sensaciones y bienestar. La mayoría de los participantes expresan tener empatía, en la respuesta de S4, expresa que el aprendizaje obtenido contribuye a tener tolerancia ante situaciones que causan una frustración.

Tabla 26

Aprendizajes Sesión 5

	Comprender a los demás: empatía			
	P1	P2	P3	P4
S1	Que tengo más fortalezas de lo que creía, que puedo sentir empatía por gente que me ha fallado o hecho algo.	Me hace sentir muy bien el saber que me pueden ver con fortalezas.	Valorarme un poco más.	Sí, puedo elegir sentirme bien conmigo misma e ignorar todo lo que pueda hacerme mal.
S2	Aprendí que yo decido cuando tenga empatía por otra persona y que no es bueno ni malo sentirla, yo decido lo que sea bueno para mí.	Me hace sentir más decidida en lo que yo elijo para estar bien	Poder llevar una mejor vida laboral, social y evitar problemas.	No cambió mi manera de pensar porque aprendí a elegir lo bueno para mí.
S3	Que soy inteligente y analítica, que tengo empatía y que puedo verme bien, aunque me sienta enferma.	Agradable y pensativa.	Seguir adelante sin detenerme. Que tengo que comunicar cuando me siento enferma.	Elegir cómo es que me quiero sentir.
S4	Que tengo fortalezas que no había analizado, los compañeros están atentos a lo que hago.	Me hace sentir bien, a ser más empático con los demás, tolerante.	Tener más paciencia, ver, analizar más mis características, ser más auto analítico.	Tener más tolerancia hacia los demás, lo que me estresa y no frustrarme.

Fuente: elaboración propia

Identificación de Aprendizajes más Significativos del Proceso Terapéutico

Para finalizar el programa de intervención, en la sesión número seis se aplicó un formato de preguntas abiertas que se orientan a conocer los aprendizajes de mayor significado para los participantes, así como la experiencia que percibieron durante la intervención psicoterapéutica. El formato contiene las preguntas: 1. ¿Qué fue lo que más me gusto? 2. anote que fue lo que menos le gusto de la intervención. 3. ¿Qué fue o es lo más significativo

para usted dentro de la experiencia de participación? 4. ¿Ha notado o percibido algún cambio después de haber participado y conocido los temas compartidos? 5. ¿Hubo alguna actividad que le propicio un cambio significativo? ¿Cuál? Las respuestas emitidas por los participantes se presentan a continuación.

En el sondeo de identificación de los aprendizajes de los participantes en el proceso terapéutico (tabla 27) ante la pregunta ¿Qué fue lo que más me gustó? Los participantes refieren un aprendizaje relacionado con el autoconocimiento, capacidad para analizar los sentimientos, conocer e identificar las emociones, así como un reconocimiento del estrés y los síntomas que se relacionan a este.

Tabla 27

Aprendizajes significativos del proceso terapéutico

Respuestas de aprendizajes significativos del proceso terapéutico				
Pregunta 1	S1	S2	S3	S4
¿Qué fue lo que más me gusto?	Me gustó que pudiese analizar un poco mejor la forma en cómo me siento, me falta trabajar un poco más en lograr aplicarlo en el momento, aunque en ocasiones sí lo he logrado.	Me gustó ser más abierta y saber elegir mis sentimientos	Conocer mis emociones, identificarlas, saber y entender que el estrés afecta mi cuerpo, aprender a leerlo.	Tratar de conocer todas las emociones y sentimientos, poder identificarlos

Fuente: elaboración propia

Para conocer lo que menos le gustó del programa de intervención, ante la pregunta 2, las respuestas emitidas por los participantes fueron (tabla 28) Los participantes destacan los factores que no fueron de su agrado, relacionado a la exposición dentro del grupo, dificultad

con la expresión emocional por escrito, duración de la intervención, así como la baja cantidad de actividades de relajación.

Tabla 28

Aprendizajes significativos del proceso terapéutico

Respuestas de aprendizajes significativos del proceso terapéutico				
Pregunta 2	S1	S2	S3	S4
Anote qué fue lo que menos le gusto de la intervención	El haber llorado frente a todo un día.	Que no se expresarme en un diario y no poder describir bien mi vida diaria en el cuaderno de ejercicios	Que duró muy poco tiempo	Nada, pero pienso que tal vez pudieran tener más actividades de relajación

Fuente: elaboración propia

Ante la pregunta 3 ¿Qué fue, o es lo más significativo para usted dentro de la experiencia de participación? Las respuestas emitidas (tabla 29) por los participantes expresan que los elementos significativos dentro de la intervención se relacionan con el apoyo grupal, la capacidad de elección y control sobre las reacciones hacia con los demás.

Tabla 29

Aprendizajes significativos del proceso terapéutico

Respuestas de aprendizajes significativos del proceso terapéutico				
Pregunta 3	S1	S2	S3	S4
¿Qué fue o es lo más significativo para usted dentro de la experiencia de participación?	La forma en cómo compartimos todos nuestras experiencias y sentimientos en ciertas cosas, y el cómo es que te ven o te dicen tus fortalezas que uno mismo no ve o cree que no las tiene.	Que aprendí a elegir para bien o para mal sobre mi vida	La comprensión y el impulso para hacer un cambio en el día a día.	Tomar la decisión de elegir qué hacer ante el estrés, verlo desde el yo elijo, si la situación me va a estresar o no, a ver las señales para tener más empatía con los demás

Fuente: elaboración propia

Ante la pregunta 4 ¿Ha notado o percibido algún cambio después de haber participado y conocido los temas compartidos? Las respuestas emitidas por los participantes (tabla 30) que los cambios percibidos se asocian en el autoconocimiento y autoanálisis, implementación de cambios y autorregulación emocional. Así mismo se refiere un aprendizaje en el afrontamiento del estrés.

Tabla 30

Aprendizajes significativos del proceso terapéutico

Respuestas de aprendizajes significativos del proceso terapéutico				
Pregunta 4	S1	S2	S3	S4
¿Ha notado o percibido algún cambio después de haber participado y conocido los temas compartidos?	Sí, puedo analizarme un poco mejor y empezar a ver qué es lo que realmente quiero hacer.	Sí he notado cambio en mi ante situaciones tanto familiares como laborales.	A prestar atención a mi cuerpo y que los dolores no son algo normal, son una llamada de atención.	Sí, trato de no dejarme llevar por la emoción del momento, analizo más las situaciones, trato de sobre llevar el estrés sin que afecte mis actividades

Fuente: elaboración propia

Ante la pregunta 5 ¿Hubo alguna actividad que le propició un cambio significativo? Las respuestas emitidas por los participantes expresan (tabla 31) que las actividades que propiciaron un cambio significativo dentro del proceso, se asocian actividades que permiten la expresión, el análisis y sensibilización emocional, atención y darse cuenta sobre el estrés que se percibe.

Tabla 31

Aprendizajes significativos del proceso terapéutico

Respuestas de aprendizajes significativos del proceso terapéutico				
Pregunta 5	S1	S2	S3	S4
¿Hubo alguna actividad que le propició un cambio significativo? ¿Cuál?	El del árbol fue una de ellas, pero también el hablar sobre algún sentimiento que, por lo general, tienes oculto en algún lado.	Me gustó la actividad de las fotografías ya que analicé la vida en sí.	En donde se habló de qué nos causa estrés y que las personas no nos hacen enojar, y saber qué tipo de estrés tenemos y cómo se llama.	Respirar profundo, tranquilizar mi cuerpo, analizar como esta mi cuerpo físicamente

Fuente: Elaboración propia

Las respuestas obtenidas en los diversos formatos utilizados se analizaron con base en el contenido y significado expresado por cada participante. Dicha información fue sintetizada en el programa Atlas Ti, con la finalidad de buscar la influencia del programa de intervención.

Análisis de la Información Mediante el Programa ATLAS.ti

A continuación, se explica la relación entre los principales elementos del diagrama presentado en la figura 1.

La figura 1 muestra un diagrama de relaciones entre los diversos conceptos asociados con el estrés (rojo), la inteligencia emocional (azul) así como las diversas influencias que se generan como parte del proceso de intervención (amarillo) y el reconocimiento de una emoción presente (rosa). A partir del análisis de la información recabada realizado mediante el programa ATLAS. Ti, se identifican tres rutas asociadas claras.

La primera ruta se asocia con el *ambiente y el pensamiento* que son vistos como entornos y factores estresantes y se asocian con una incomodidad emocional, de acuerdo con la experiencia de cada persona. Ante un estrés percibido por medio de los síntomas generados física o emocionalmente, que al prestar atención a la emoción y expresarla, genera un autoconocimiento.

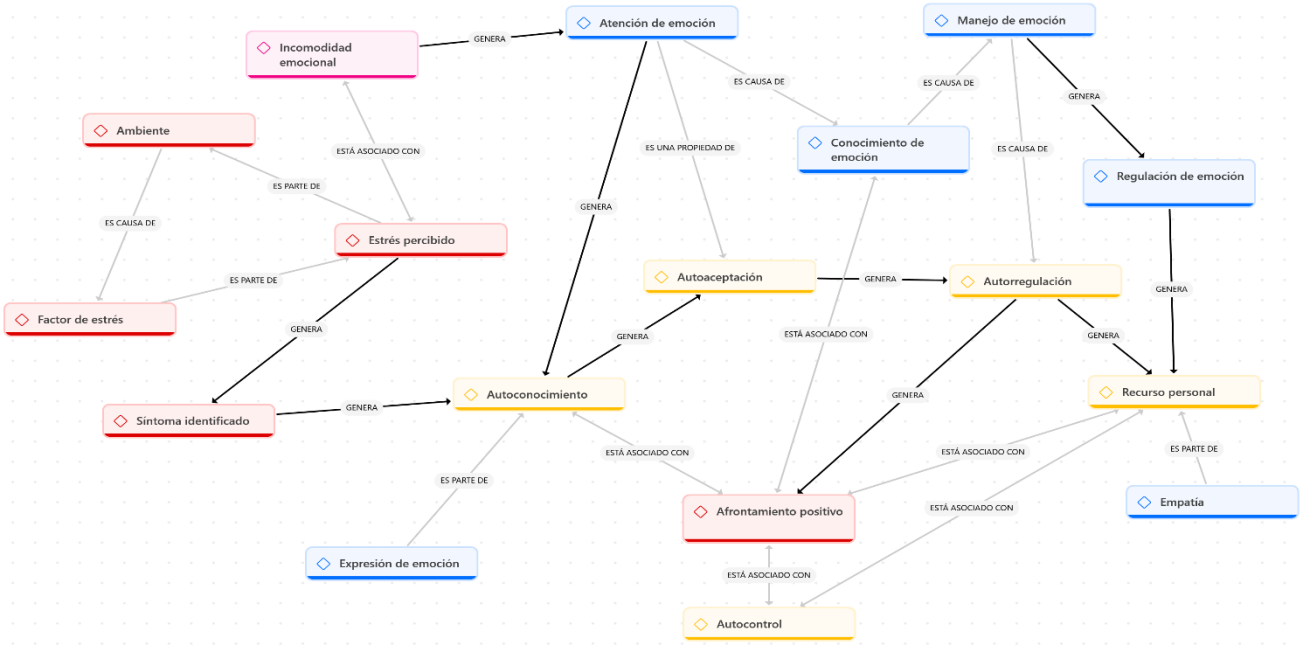
Identificar síntomas permite generar un autoconocimiento del estado físico y emocional actual, esto a su vez genera el reconocimiento y la autoaceptación de lo que ocurre, generando una autorregulación y afrontamiento positivo que se vuelve parte de un recurso personal.

En cuanto a la segunda ruta que se relaciona con la *atención emocional,* prestar atención a la emoción en el estrés percibido presente, permite conocer y regular la emoción. El conocimiento y manejo de los estados emocionales favorecen al proceso de autorregulación. A su vez, la capacidad de regulación emocional es vista como un recurso personal que se asocia al autocontrol en el afrontamiento positivo del estrés.

La tercera ruta tiene que ver con el *manejo de emociones,* en el proceso constante de prestar atención a las emociones, se identifica y se conoce con mayor facilidad el estado emocional actual, causando un manejo de emociones y generando una regulación emocional, que deriva en un recurso personal. Experimentar y reconocer el manejo de emociones en el presente, favorece el proceso de autorregulación, incrementando los recursos personales de afrontamiento.

Figura 1

Resultados del análisis de la información mediante el programa ATLAS. Ti



Fuente: elaboración propia

Los resultados presentados son el producto de la intervención terapéutica Gestalt. A continuación, se presenta la discusión de los resultados.

Discusión de Resultados

En el presente apartado se muestra el argumento del cumplimiento de los objetivos específicos, del objetivo general y la respuesta a la pregunta de investigación.

Para conocer los niveles pre y post intervención de estrés laboral en los participantes, se aplicó la *Escala de Estrés Laboral OIT-OMS*, la cual indica que una puntuación de <90,2 se considera un bajo nivel de estrés. En la aplicación pre-intervención los participantes S1, S2, S3 y S4 se encuentran por debajo del mínimo de acuerdo con la escala, los empleados no perciben un gran nivel de estrés laboral. En la aplicación de la escala posterior a la intervención los participantes S1 y S3, incrementaron la puntuación total, mientras que S2 y S4 redujeron la puntuación total en mayor cantidad, quedando por debajo del mínimo. De acuerdo con Salama (2008) el estrés se percibe de manera diferente para cada persona, la influencia de factores externos no puede ser excluida en su totalidad, contemplando los resultados obtenidos, se puede considerar que los factores que tuvieron una influencia sobre los participantes, derivados del ambiente, el pensamiento y la evaluación personal, tienen una variedad constante, así mismo, desde el modelo de Lazarus y Folkman (1984) se puede considerar que la puntuación varía considerando que cada participante evalúa y responde a los desafíos que consideran estresantes de una manera diferente en cada uno.

Para conocer los niveles de IE en cada participante, se aplicó la *Escala de Inteligencia Emocional TMMS 24*, en la cual se observa que los participantes incrementaron su nivel de IE. Cada uno de los participantes muestran cambios en los niveles de puntuación: S1 y S2 comprenden y regulan en mayor medida sus emociones, S3 incrementa la percepción, comprensión y regulación emocional, mientras que S4 aumenta su percepción y regulación emocional.

Para describir el impacto generado en cada participante, se contempla la comparación de las respuestas otorgadas en la sesión número uno y la sesión número seis. En la definición del estrés, inicialmente los participantes lo definen como un estado alterado de la mente (S2) que generan angustia, diversos dolores físicos (S1 y S4) y una sensación de desesperación (S3). En la sesión número 6 los participantes definen el estrés cómo algo que no se puede controlar o evitar (S3 y S4), depende de la reacción que surge ante situaciones positivas o negativas (S2) y que, a pesar de las molestias presentes, se busca la solución (S1). Los participantes reconocen que el estrés es parte habitual de la vida cotidiana, que no se puede evitar y que está en todo, así mismo, dan el reconocimiento y atención a síntomas que se asocian con el estrés a nivel personal, y que solían ser ignorados como tal.

Ante la pregunta ¿Cuáles considera que son sus factores estresantes? Las respuestas iniciales de los participantes se centran en diversos entornos (laboral, economía, salud, pensamiento o ambiente). En contraste con las respuestas de la sesión número seis, cada uno de los participantes identifican específicamente cuáles son aquellos factores estresantes personales, 3 de los 4 participantes (S1, S2 y S3) consideran que el trabajo es un entorno en el que perciben estrés, para S4 el trabajo no es un entorno estresante. Dentro de la amplia variedad de entornos en los que interactúan, los participantes definen cuáles son esos ambientes en los que ellos perciben un estrés más alto, esto permite generar una atención y buscar soluciones.

Inicialmente los participantes identifican el estrés a través de malestares percibidos como dolor de cabeza (S1 y S3), S2 siente un estrés controlado y S4 no encuentra la solución del problema que produce el estrés. En contraste con la sesión número seis, los cuatro participantes identifican de manera personal y especifica los síntomas y características que

les permiten aceptar la presencia del estrés, así como hábitos de respuesta ante situaciones estresantes, S4 expresa de manera concisa que existe dificultad para pensar, presenta dolor de cabeza, consume tabaco y existe un bloqueo para responder ante la situación. Ante una situación que consideran estresante, los participantes generan un autoconocimiento, que les permite identificar cuáles son los síntomas que se manifiestan en cada uno, ante un estado de estrés reconocido.

Para conocer la estrategia de regulación que los participantes emplean ante una situación percibida como estresante, se les preguntó: ¿de qué manera atiende o regula el estrés? Los participantes responden que mediante la respiración (S1) realizando alguna actividad que sirva de distracción (S3) como escuchar música (S1), salir de compras (S2) o con el consumo de tabaco (S4) estas respuestas fueron obtenidas en la sesión número uno. En la sesión número seis, S1 responde que, mediante la respiración y distracción musical o visual, S2 reconoce que responde desde su pensamiento, tratando de calmarse y analizar la situación, S3 reconoce que no realiza alguna estrategia de regulación y S4 mediante una caminata para relajar su cuerpo. Ante las estrategias de regulación del estrés, la mayoría de los participantes aplican técnicas que les resultan de apoyo en el manejo del estrés, uno de ellos, reconoce que no aplica ningún método de regulación, no implementar algún método de regulación y reconocerlo, conduce a la toma de consciencia y responsabilidad respecto al autocuidado. Esto contribuye al desarrollo humano y toma de responsabilidad, de acuerdo con Zinker (2003) la terapia Gestalt es un encuentro existencial entre individuos que permite generar un avance mayor sobre la conciencia de sí mismo, permite tener conciencia de las necesidades y buscar la satisfacción, asumiendo la responsabilidad por sus decisiones y acciones.

Para comprender lo que los participantes definen como IE se les pidió inicialmente que respondieran: ¿Qué es la inteligencia emocional para usted? Las respuestas hacen referencia a la forma en que se manejan los estados emocionales o sensaciones (S1, S2, S3 y S4). En las respuestas de la sesión número seis los participantes definen que la IE es la forma de identificar y utilizar las emociones presentes para la toma de decisiones (S1, S2, S3 y S4) mientras que S2 se refiera a aquellas emociones identificadas como buenas o malas. Los hallazgos respecto a la promoción de la IE sugieren que los participantes definen que la inteligencia emocional es la forma de identificar emociones y sentimientos presentes, positivos y negativos, que ante la toma de decisiones es importante saber qué siente y cómo puede utilizarlo.

Ante la pregunta inicial ¿de qué manera prestan atención a sus emociones? Los participantes responden que ponen atención a la manera en que se percibe el estado de ánimo y físicamente (S1, S2 y S4), S3 menciona que no lo hace. En las respuestas de la sesión número seis, los participantes describen que la atención que prestan a las emociones es cuando se presentan (S1) analizando el estado físico y mental (S2 y S4) y eligiendo el nivel de afectación (S3). Se encuentra que los participantes han utilizado el prestar atención a las emociones que se presentan, a través de un análisis físico y mental. Esta atención permite que uno de los participantes (S3) tome responsabilidad acerca de lo que siente con respecto a otras personas. De acuerdo con Calixto (2022) que menciona que entre mejor se conocen las emociones, las conductas emotivas se controlan de una mejor manera, se impide generar tensión y se genera maduración emocional. Conocer y atender de manera constante las emociones que se identifican, permite que se genere un bienestar en la persona, y en medida

que esto se practica más, se vuelve parte del proceso de autorregulación, se incrementa la IE y se atiende desde un afrontamiento positivo las situaciones presentes.

Al finalizar las sesiones de la uno a la cinco, se buscó conocer qué aprendizaje obtuvieron acerca de sí mismos. Los hallazgos sugieren que, dentro de un clima organizacional del sector maquilador, de manufactura y servicios de exportación, los participantes de este estudio, con labores administrativas, participaron en un proceso de atención, percepción, manejo y regulación emocional para el afrontamiento del estrés, en el que se buscó generar un proceso de sensibilización para la atención emocional, que se llevó a cabo durante seis sesiones. En un entorno en el que constantemente prestaron atención a sus emociones, lograron conocer e identificar sus propias emociones en los entornos que interactúan. Esta información converge con la teoría para el desarrollo de la IE, de acuerdo con la definición de Mayer y Sayer (1997, como se cita en Gutiérrez e Ibáñez, 2017) cuando una persona cuenta con el recurso de la IE, tiene la capacidad para percibir, valorar y expresar las emociones con exactitud.

De acuerdo con el modelo de IE de Mayer, Salovey y Caruso (2004) los participantes generan las cuatro habilidades, la primera es la habilidad para percibir las propias emociones y de los otros, la segunda habilidad es manejar las emociones para la toma de decisiones, la tercera habilidad es conocer las emociones y la cuarta es la habilidad de regular las emociones propias y de los demás.

El modelo de afrontamiento de Lazarus y Folkman (1984) se centra en cómo la persona evalúa y responde al desafío que se presenta, de acuerdo con las estrategias y recursos de afrontamiento con las que cuenta, estas estrategias pueden ser centradas en el problema o en la emoción. Los resultados encontrados, sugieren que los participantes reconocen el estrés

como un elemento natural del entorno, identifican los síntomas que manifiestan y los relacionan de acuerdo con su propia percepción, generando un recurso personal de regulación de acuerdo con las capacidades y limitantes identificadas. López (2021) menciona que reconocer y gestionar el estrés, ayuda a evolucionar, prosperar y generar avances personales, sin dejar de reconocer que un estrés sano es necesario para el cumplimiento de metas.

De los aprendizajes con mayor significado para los participantes se relacionan el poder conocer, identificar y expresar las emociones y sentimientos sin temor a percibir juicios o críticas. De acuerdo con Rogers (1992) se establece que, en la psicoterapia humanista, los principios se basan en la autenticidad, la aceptación incondicional y la empatía por parte del terapeuta, cómo base para crear una relación que permita a la otra persona ser auténtico y tenga autoaceptación por cada uno de los aspectos y características que lo definen, que identifica en sí misma, permitiéndole alcanzar el desarrollo del potencial humano, mejorando la manera de relacionarse con otras personas. La aceptación incondicional ante los participantes permite que la expresión de las emociones se de en un entorno de confianza, en el que para ellos no se emiten juicios.

Los resultados obtenidos por medio del Atlas.ti muestran que el afrontamiento positivo ante las situaciones estresantes está asociada a tener conocimiento de las emociones, el autoconocimiento y autocontrol. La empatía es parte de un recurso personal presente entre los participantes.

Se manifiesta una relación entre las emociones percibidas y el estrés que perciben los participantes. El ambiente familiar y laboral son factores de estrés identificados por el total de participantes. Ante la aceptación y reconocimiento del estrés percibido, se identifican los síntomas, generando un autoconocimiento acerca de aquellos malestares relacionados al

estrés, formando a su vez un autoconocimiento para el participante, que se asocia a crear un afrontamiento positivo de las situaciones estresantes percibidas.

La emoción presente (incomodidad emocional) identificada, generó una atención en las emociones percibidas por los participantes. Atender, conocer, manejar y regular las emociones identificadas, genera un recurso personal de afrontamiento positivo ante el estrés percibido.

Prestar atención a la emoción presente, genera un autoconocimiento y se asocia a generar un recurso personal de autocontrol asociado al afrontamiento positivo del estrés percibido de los participantes.

Limitaciones del Estudio

Una de las limitaciones del estudio se centra en la cantidad de la muestra, se considera que en un futuro se pueda aplicar el programa a una cantidad de participantes más significativa.

Conclusiones

Para responder a la pregunta de investigación y a la hipótesis de trabajo planteadas al inicio del presente estudio, se pretende demostrar la influencia de la intervención terapéutica Gestalt. En concordancia con los resultados obtenidos se concluye que la intervención psicoterapéutica llevada a cabo en un entorno organizacional maquilador, con participantes de un cargo administrativo, influye de una manera positiva en la promoción y desarrollo de la inteligencia emocional y contribuye en el fomento del manejo del estrés percibido en un entorno laboral.

Los resultados muestran que existe una relación entre el desarrollo de la IE y el manejo del estrés percibido. Los participantes reportaron haber tenido un mayor conocimiento acerca del estrés, cómo se percibe, se identifica y se puede transformar a un estrés positivo. Generan una consciencia más amplia para identificar y definir aquellos factores que son estresantes de manera personal. De manera general los participantes reportan que el entorno laboral y la familia, son dos de los contextos en que perciben mayor estrés, generando como resultado la implementación de recursos de afrontamiento de acuerdo con las cualidades y características de cada uno.

Los resultados demuestran que los participantes reconocen la manifestación del estrés en su persona, por medio de dolores físicos y molestias específicas. La identificación de los síntomas se amplía y se especifica de acuerdo con la percepción y situación de cada uno.

En general los participantes reportan que generan estrategias de regulación de estrés, relacionadas a ejercicios de respiración, relajación, distracción y un análisis de la situación presente. Algunos de los participantes reportan no atender o regular el estrés percibido, esto,

favorece y contribuye al recurso personal de autoaceptación, ante una situación consciente relacionada con la respuesta y regulación ante el estrés.

En los resultados relacionados a la IE, los participantes describen que la inteligencia emocional ocurre a partir de la identificación de las emociones presentes y responden desde una consciencia emocional, expresan poner atención a las emociones en el momento en que se presentan, a través de la atención, identificación y análisis de sensaciones en determinadas situaciones personales.

Los resultados muestran que los participantes expresan haber generado autoconocimiento y una mayor capacidad para trabajar con las emociones personales. Reportan un aprendizaje en la identificación de los diversos tipos de estrés y cuál es el que identifican que se encuentra presente en su vida, generando una aceptación y gestión más efectiva. Así mismo, se encuentra que han generado una mayor atención a las emociones presentes, implementando estrategias de regulación emocional y canalización del estrés.

Los participantes identifican las características personales que les ha permitido generar un autoconocimiento y aceptación de su personalidad. Este proceso contribuye en la mejora de percepción emocional y de sensaciones presentes, utilizando el análisis como un recurso de afrontamiento ante la toma de decisiones. Así mismo, reconocen sus fortalezas y cualidades personales, eligiendo sensaciones que contribuyen a su bienestar. La mayoría de los colaboradores cuenta con el recurso personal de la empatía, uno de ellos mencionó que el aprendizaje obtenido le ha permitido desarrollar una mayor tolerancia ante las situaciones que identifica como frustrantes.

En resumen, los participantes reportan aprendizajes e influencia en el crecimiento personal, mejorando su autoconocimiento, regulación emocional y estrategias de

afrontamiento, lo que contribuye al bienestar integral y una mejor respuesta ante el estrés y las problemáticas diarias.

Los resultados de este estudio destacan la importancia de generar programas que se enfoquen en el desarrollo de la IE, como un recurso personal para contribuir a la aceptación del estrés como un elemento natural del ambiente, que se puede identificar y transformar como parte de un recurso personal. De igual manera se contempla que los factores de estrés se relacionan a diversos entornos personales, que el estrés se percibe e identifica de manera individual y con diferente intensidad para cada participante, sin embargo, la atención, percepción, manejo y regulación de las emociones es un recurso que se implementa en cada uno de los entornos en los que interactúan.

A través de esta investigación se lograron identificar algunos elementos que pueden contribuir como apoyo para futuras investigaciones relacionadas con el tema de IE y manejo de estrés.

Para detectar que los aprendizajes generados, siguen contribuyendo al crecimiento personal y la salud mental, se recomienda aplicar una entrevista semiestructurada a los 3 meses de haber concluido la aplicación de la intervención, con la finalidad de identificar si la promoción de la IE para la regulación del estrés ha generado cambios duraderos y se indague si hubo cambios en el manejo de las situaciones estresantes, así como en la atención constante de las emociones.

Por otro lado, se recomienda que la muestra sea de mayor amplitud, para obtener una mayor cantidad de datos que puedan generalizarse en la población juarense.

Con base en los resultados obtenidos, se recomienda desarrollar, generar y aplicar programas de inteligencia emocional para el manejo de estrés, en personal que se encuentre laborando en entornos organizacionales donde las relaciones humanas sean inherentes al entorno.

Referencias

Agudelo, G., Aigneren, M. y Ruiz Restrepo, J. (2008). Experimental y no-experimental. *La Sociología En Sus Escenarios*, (18). https://revistas.udea.edu.co/index.php/ceo/article/view/6545

Álvarez, D.A., Henao, G.V. y Márquez, A.P. (2017). *Incidencia de la aplicación de algunas técnicas de programación neurolingüística en la motivación laboral y productividad del personal del área de confección de la empresa Maquila Internacional de Confecciones (MIC)*. [tesis de grado, Institución Universitaria de Envigado] Repositorio DSpace http://bibliotecadigital.iue.edu.co/xmlui/handle/20.500.12717/1004

American Psychiatric Association. (2014). Manual diagnóstico y estadístico de los trastornos mentales *DSM-5* (5a. ed.). Editorial Médica Panamericana.

Angulo Rincón, R., y Albarracín Rodríguez, Ángela. (2019). Validez y confiabilidad de la escala rasgo de metaconocimiento emocional (TMMS-24) en profesores universitarios. *Revista Lebret*, (10), 61-72. https://doi.org/https://doi.org/10.15332/rl.v0i10.2197

Antoni, M. y Zetner, J. (2014). *Las cuatro emociones básicas.* Herder.

Arias Gallegos, W. L. (2012). Estrés laboral en trabajadores desde el enfoque de los sucesos vitales. *Revista Cubana de Salud Pública, 38*(4), 525-535. http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21425049004

Arrabal, E. M. (2019). *Gestión del estrés.* Elearning S.L.

Barradas Alarcón, M., Delgadillo Castillo, R., Gutiérrez Serrano, L., Posadas Tello, M., García Andrade, J., López González, J. y Edmundo Denis, R. (2018). *Estrés y Burnout Enfermedades en la vida actual.* Palibrio.

Barrio, J., García, M., López, M., y Bedia, M. (2006). Control de estrés. *INFAD revista de psicología*, 2(1), 429-439. https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=349832312036

Burga, R. (1981). Terapia gestáltica. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 13(1),85- 96. https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=80513106

Calixto, E. (2022). *Un clavado a tu cerebro*. Penguin Random House.

Cardona Triana, C. P., y Trejos Parra, J. J. (2020). Estudio cualitativo del aprendizaje experiencial para equipos de trabajo organizacional. *Revista de Ciencias Sociales (Ve),* XXVI (3), 71-82. Estudio cualitativo del aprendizaje experiencial para equipos de trabajo organizacional (redalyc.org)

Castanedo, C. (2004). *Laura Perls. Viviendo en los límites*. Plaza y Valdés.

Dolores Ruiz, E., Salazar Gómez, J. F., Valdivia Rivera, M. D., Hernández Cárdenas, M. y Huerta Mora, I. R. (2023). Estrés laboral en relación con el desempeño laboral: un caso de estudio. *Revista Academia y Negocios, 9(2), 169-182.* https://doi.org/10.29393/RAN9-13ELEI50013

Esteban, N. N. (2018). Tipos de investigación. [artículo universitario]. Universidad Santo Domingo de Gúzman. https://core.ac.uk/download/pdf/250080756.pdf

Fernández, B. P. y Ramos, D. N. (2011). *Desarrolla tu inteligencia emocional.* Kairós

Fogarty, M., Bhar, S., & Theiler, S. (2019). Development and validation of the Gestalt Therapy Fidelity Scale. *Psychotherapy Research,* DOI:10.1080/10503307.2019.1571688.

https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/10503307.2019.1571688?journalCode=tpsr20

Fogarty, M., Bhar, S., Theiler, S., & O´Shea, L. (2016). What do Gestalt therapists do in the clinic? The expert consensus. *British Gestalt Journal*, 25(1), 32-41. Bgj251press.pdf (friedemannschulz.com)

Gabriel Soriano, J., Pérez-Fuentes, M. D. C., del Mar Molero, M., Tortosa, B. M. y González, A. (2019). Beneficios de las intervenciones psicológicas en relación con el estrés y ansiedad: Revisión sistemática y metaanálisis. *Revista Europea de Educación y Psicología, 12*(2), 191-206. https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=129365934007

Gaytán, M. D. (2019). *Manejo del Síndrome de Burnout en empleados de la industria maquiladora en Ciudad Juárez*. [tesis de maestría, Universidad Autónoma de Ciudad Juárez] http://erecursos.uacj.mx/handle/20.500.11961/5371

Goleman, D. (2019). *Inteligencia emocional. Por qué es más importante que el cociente intelectual*. Penguin Random House Grupo Editorial.

Goleman, D. y Cherniss, C. (2005). *Inteligencia emocional en el trabajo.* Kairos.

Gómez Castro, S. M. (2021). Autodominio basado en la Programación Neurolingüística para la reducción de estrés laboral. *Cátedra Villarreal, 9*(1), 89–101. https://doi.org/10.24039/cv2021911120

Gómez, V. M. (2004). El desarrollo de la industria de la maquila en México. Problemas del desarrollo. *Revista Latinoamericana de Economía*, 35(138), 57-83. https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=11825948004

Gómez Vargas, M. y Lima de Jesús, M. (2024). Relaciones entre la perspectiva de las practicas discursivas y producción de sentidos y el análisis cualitativo de contenido categorial temático. *Revista Latinoamericana de Metodología de la Investigación Social.* 21-34. Maqueta Relmis 27

González, V. M., Castro V. A., y Vidaña G. M. (2017). Indicadores de salud mental en la población de Ciudad Juárez. Juárez. http://cathi.uacj.mx/bitstream/handle/20.500.11961/11092/2019%20Salud%20Mental%20Formato%20de%20reporte%20t%C3%A9cnico.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Gutiérrez M. M., e Ibáñez M. R. (2017). El profesor de educación física y la inteligencia emocional. *International Journal of Developmental and Educational Psychology*, *3*(1),419-424. https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=349853365042

Gutiérrez Strauss, A. M., y Viloria-Doria, J. C. (2014). Riesgos Psicosociales y Estrés en el ambiente laboral. *Salud Uninorte, 30*(1), v-vii. http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81730850001

Hernández Sampieri, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación. (6ta ed.). McGRAW*-HILL.

Husserl, E. (1982). *La idea de la fenomenología*. Cinco Lecciones, trad. de Manuel García-Baró, Fondo de Cultura Económica, México.

Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) (2023). Acercando el IMSS al ciudadano. https://www.imss.gob.mx/salud-en-linea/estres-laboral

Instituto Nacional de Estadística y Geografía (2021). Resultados de la primera encuesta nacional de bienestar autorreportado ENBIARE 2021.

https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/boletines/2021/EstSociodemo/ENBIARE_2021.pdf

Instituto Nacional de Estadística y Geografía (2024). Resultados de la Encuesta Mensual de la Industria Manufacturera EMIM 2024. https://www.inegi.org.mx/app/indicadores/?tm=0#D631850

Ito, M. E. y Vargas, I. (2005). *Investigación cualitativa para psicólogos. De la idea al reporte.* Porrúa. Facultad de Estudios Superiores Zaragoza.

LaMotte, S. (2021). El 2020 fue un año récord para el estrés, especialmente para las madres. CNN. https://cnnespanol.cnn.com/2021/07/21/2020-ano-record-estres-especialmente-madres-trax/

Lazarus, R.S. y Folkman, S. (1984). *Estrés y procesos cognitivos*. Martínez Roca

López, L. (2021). *Cómo vencer el estrés laboral.* Editatum.

Lucatero Villaseñor, A., y Gaxiola Robles Linares, S. C. (2019). Análisis de la precariedad laboral en el Estado de México, 2015. *Revista de El Colegio de San Luis*, *9*(19), 91-123. 2007-8846-rcsl-9-19-91.pdf (scielo.org.mx)

Manrique S. R., (2015). La cuestión de la inteligencia emocional. *Revista de la Asociación Española de Neuropsiquiatría*, *35*(128),801-814. https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=265045386008

Martín, V. C. (2022). *Wellness Corporativo: el impacto de un programa piloto de wellness en la disminución del estrés laboral en Merit Medical Tijuana, Baja California*. [tesis de maestría, Universidad Autónoma de Baja California] https://repositorioinstitucional.uabc.mx/bitstream/20.500.12930/9047/1/TIJ137616.pdf

Mayer, J. D., Salovey, P., y Caruso, D. R. (2004). Inteligencia Emocional: Teoría, Hallazgos e Implicaciones. *Investigación Psicológica, 15*(3), 197–215. http://www.jstor.org/stable/20447229

Medina A.S., Preciado S.M.L. y Pando M.M., (2007). Adaptación de la escala de estrés laboral organizacional para trabajadores mexicanos. *Revista de Salud Pública Nutr*. 2007;8(4):7-10. https://www.medigraphic.com/pdfs/revsalpubnut/spn-2007/spn074f.pdf

Mohl, A. (2006). *El aprendiz de brujo. Manual de ejercicios prácticos de Programación Neurolingüística*. Barcelona, España: Editorial Sirio.

Muñoz, P.M. (2009). *Emociones, sentimientos y necesidades.* México.

Naranjo, C. (1999). *Vieja y Novísima Gestalt*. *Actitud y práctica de un experiencialismo ateórico*. Cuatro Vientos

Oblitas-Guadalupe, L. A., Turbay-Miranda, R., Soto-Prada, K. J., Crissien-Borrero, T. I. T. O., Cortes-Peña, O. F., Puello-Scarpati, M. y Ucrós-Campo, M. M. (2017). Incidencia de Mindfulness y Qi Gong sobre el Estado de Salud, Bienestar Psicológico, Satisfacción Vital y Estrés Laboral. *Revista Colombiana de Psicología*, *26*(1), 99-113. Incidencia de Mindfulness y Qi Gong sobre el Estado de Salud, Bienestar Psicológico, Satisfacción Vital y Estrés Laboral (redalyc.org)

Olarte, R.C. (2017*). Masculinidad y afectividad en el espacio público: la percepción de los varones ante las prescripciones sociales de género. Análisis en una universidad de Tabasco*. [tesis de doctorado, Universidad Veracruzana] Instituto de investigaciones psicológicas. https://cdigital.uv.mx/handle/123456789/47022

Organización Mundial de la Salud. (21 de febrero de 2023). ¿Qué es el estrés? https://www.who.int/es/news-room/questions-and-answers/item/stress

Ovejero, B. A. (2006). *Psicología del trabajo en un mundo globalizado*. Biblioteca nueva.

Peiro, J. M. y Rodríguez, I. (2008). Estrés laboral, liderazgo y salud organizacional. *Papeles del Psicólogo*, 29(1), 68-82. https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=77829109

Perls, F. (1976). *El Enfoque Gestáltico y Testimonios de Terapia*. Editorial Cuatro Vientos

Perls, F., Hefferline, R., y Goodman, P. (1951/2003). *Terapia Gestalt. Excitación y crecimiento de la personalidad humana*. Madrid: Sociedad de Cultura Valle-Inclán. Colección Los Libros del CTP.

Perls, L. (2004). *Living at the boundary* (C. Castanedo, Trans.). Plaza y Valdés. (Trabajo original publicado en 1992).

Rodríguez, C. M. (2016). Tipos de estrés y sus desencadenantes. *Psicología y* Mente, 1. https://psicologiaymente.com/clinica/tipos-de-estres

Rogers, C. (1992*). El proceso de convertirse en persona. Mi técnica terapéutica*. Paidós.

Salama Penhos, H. (2002). *Ciclo Gestalt de Salama y Manual del test de psicodiagnóstico Gestalt de Salama (TPG).* Centro Gestalt de México.

Salama Penhos, H. (2008). *Gestalt de persona a persona*. Alfaomega.

Secretaría del trabajo y Previsión Social (2019). *NORMA Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018*, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención. DOF, 23(10), 2018. https://www.gob.mx/stps/articulos/norma-oficial-mexicana-nom-035-stps-2018-factores-de-riesgo-psicosocial-en-el-trabajo-identificacion-analisis-y-

prevencion#:~:text=La%20NOM%20035%20tiene%20como,en%20los%20centros%20de%20trabajo.

Silva, J. A. (2020). Revisión sistemática de la aproximación de la inteligencia emocional en las empresas mexicanas. *3C Empresa. Investigación y pensamiento crítico*, *9*(1), 109-129. http://doi.org/10.17993/3cemp.2020.090141.109-129

Sociedad Mexicana de Psicología. (2009). *Código ético del psicólogo.* (4ta ed.). Trillas.

Spagnuolo, M. (2011). *El ahora-para-lo-siguiente en psicoterapia. La psicoterapia de la Gestalt contada en la sociedad post-moderna*. Madrid: Asociación Cultural Los Libros del CTP.

Villegas, M. (1986). La Psicología Humanista: Historia, concepto y método. *Anuario de psicología, 34*(1), 9-45. Barcelona: Facultad de Psicología, Universidad de Barcelona.

World Health Organization (2004). Qualitative research for the health programmes. Chapter 3, *Sampling issues in qualitative research*.

Yontef, G. (1995). *Proceso y diálogo en Gestalt. Ensayos de terapia gestáltica*. Cuatro Vientos.

Zinker, J. (2003). *El proceso creativo en la Terapia Guestáltica*. Editorial Paidós.

Anexos

Anexo 1 Carta de Consentimiento Informado

Carta de consentimiento informado

A través de este consentimiento se manifiesta que:

He recibido la invitación para participar de manera gratuita en el proyecto de investigación "**Intervención psicoterapéutica Gestalt que promueve la inteligencia emocional y fomenta el manejo de estrés laboral en trabajadores de la industria maquiladora en Ciudad Juárez",** que tiene como objetivo promover el desarrollo de la inteligencia emocional a través de un programa elaborado con enfoque Humanista y Gestalt, para la regulación y el manejo del estrés laboral en trabajadores de la industria manufacturera, maquiladora y de servicios de exportación.
Mi participación consiste en asistir los sábados durante 6 semanas en el lugar asignado por la empresa, en un horario de 11:00 am. A las 14:30 horas. Iniciando el sábado 17 de febrero del 2024 hasta el sábado 23 de marzo de 2024. Se me ha explicado que en este estudio participaran hombres y mujeres, mayores de 18 años, que se encuentren laborando dentro de la industria manufacturera, maquiladora y de servicios de exportación, que realicen un trabajo superior al de operador, en mandos medios y personal administrativo de la empresa. Los criterios de exclusión se aplican para personas que no se encuentre trabajando en la industria maquiladora, que esté bajo tratamiento psiquiátrico o alguna condición médica que le impida acudir. Se requiere contestar por escrito los instrumentos de medición de inteligencia emocional, estrés laboral y los formatos de evidencias en cada una de las sesiones, y se me ha garantizado que la información escrita, verbal compartida, grabación de audio y fotografías serán utilizadas de forma anónima, solo con fines académicos y para proporcionar los datos y resultados que sean requeridos para la investigación.

Me han explicado que los riesgos que se pueden derivar de los procedimientos son de categoría I, por lo tanto, es una Investigación sin riesgo, sin embargo, de ser necesario, puedo solicitar un proceso psicoterapéutico individual, ya que se contará con una canalización hacia el Centro Universitario de Atención Psicológica (SUAPSI), así como una agenda de psicólogos disponibles para terapia psicológica.

El estudio presenta la importancia de promover la salud mental en las personas que se encuentran laborando dentro del sector maquilador, beneficiando en los participantes la regulación emocional y afrontamiento del estrés, la persona responsable, licenciada Rocío León Bustillos, se compromete a compartir la información derivada de los resultados visualizados al finalizar el proceso de intervención sin que signifique gasto alguno.

Se me ha explicado que mi participación es voluntaria y que puedo abandonar el estudio en el momento que lo desee sin que esto afecte mi relación con la Universidad Autónoma de Ciudad Juárez. Se me ha garantizado que la información que se recabe durante la participación dentro de la intervención será utilizada como parte de la recolección de datos que servirá para la documentación, proceso y resultado de la investigación, todo de manera anónima. Al finalizar el taller podré retirar la hoja de datos personales, de no hacerlo, se retirará el formato de datos personales y se guardará hasta finalizar la utilización de la información. Al finalizar totalmente el trabajo de investigación, se me contactará al correo y número de teléfono proporcionados, para informarme de la finalización de la investigación.

Declaro que todo lo que se ha mencionado en este documento me fue explicado verbalmente.

Con fecha _____ y, habiendo comprendido lo anterior y una vez que se me aclararon todas las dudas que surgieron con respecto a mi participación, acepto participar en el estudio antes mencionado.

Nombre, firma y/o huella digital del/la participante o responsable legal

En caso de sentir vulnerados sus derechos, puede comunicarse con la Dra. Gwendolyne Peraza Mercado y/o la Dra. Fany Thelma Solís Rodríguez, presidente y secretaria del Comité de Ética en la investigación de la UACJ, a los correos gperaza@uacj.mx y fany.solis@uacj.mx

Anexo 2 Datos personales

Datos personales	
1.Nombre o iniciales:	2. Edad:
3.Puesto que desempeña:	4. Empresa:
5. Turno:	6. Antigüedad laboral:
7. ¿Cuál es su horario de trabajo?	
8. ¿Cuánto tiempo extra dedica a su trabajo?	
9. Correo electrónico:	10. No. de teléfono:
11. Lugar de nacimiento:	
12. ¿Actualmente estudia?	13. Tipo de estudio:
14.Nivel de estudios:	
16. Estado civil:	17. Tiene hijos: ¿Cuántos?
18. Género:	
19. ¿En qué tipo de vivienda radica?	
20. ¿Con quién (es) vive?:	
21. ¿Tiene mascotas? ¿De cuál raza?	
22. ¿Cuáles son sus redes de apoyo?	
23. ¿Qué acostumbra a hacer en su tiempo libre?	
24. ¿Practica algún tipo de meditación, ¿cuál?	
25. ¿Realiza alguna actividad física?	¿Cuál?
26. ¿Cuánto tiempo por día o semana dedica a la actividad física?	
27. ¿Tiene algún padecimiento o enfermedad diagnosticada?	¿Cuál?
28. ¿Consume algún medicamento por decisión propia? ¿Cuál?	
29. ¿Acude con algún especialista de salud?	¿Por cuál motivo?
30. ¿Usted considera que padece de estrés?	¿Por qué?
31. ¿Usted considera que tiene inteligencia emocional?	¿Por qué?
En caso de emergencia, ¿A quién se debe notificar?	

Anexo 3 Cuestionario de Estrés Laboral

Nombre o iniciales: …… Edad: …….Fecha: …….

Instrucciones: A continuación, encontrará un cuestionario que servirá para medir el nivel de estrés en su trabajo. Para cada ítem indicara con qué frecuencia la condición descrita es fuente actual de estrés, anotando el número que mejor la describa al lado derecho de cada enunciado:

1 si la condición NUNCA es fuente de estrés.

2 si la condición RARAS VECES es fuente de estrés.

3 si la condición OCASIONALMENTE es fuente de estrés.

4 si la condición ALGUNAS VECES es fuente de estrés.

5 si la condición FRECUENTEMENTE es fuente de estrés.

6 si la condición GENERALMENTE es fuente de estrés.

7 si la condición SIEMPRE es fuente de estrés.

---

1. El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés
2. El que mi supervisor no me respete me estresa
3. El rendirle informes a mis supervisores y a mis subordinados me estresa
4. El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés
5. El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa
6. El que mi supervisor no dé la cara por mí ante los jefes me estresa
7. El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés
8. El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés
9. El que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés
10. El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa me estresa
11. El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés
12. El que la empresa carezca de dirección y objetivos me causa estrés
13. El que mi equipo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés
14. El que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos me estresa
15. El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito me causa estrés
16. El que no respeten a mis supervisores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés
17. El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés
18. El que mi equipo de trabajo me presione demasiado me causa estrés
19. El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me estresa
20. El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa me causa estrés
21. El que mi supervisor no se preocupe por mi bienestar me estresa
22. El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa
23. El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa me causa estrés
24. El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara me estresa
25. El que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa

Anexo 4 Cuestionario de Inteligencia Emocional TMMS-24

Nombre o iniciales: …… Edad: ……. Fecha: ……

Instrucciones: A continuación, encontrará un cuestionario que servirá para medir el nivel de inteligencia emocional. Lea las siguientes afirmaciones sobre sus emociones y sentimientos, seleccione la opción que usted considere describe su situación, marque con una X su elección. No deje respuestas en blanco.

1 si la respuesta es NADA DE ACUERDO

2 si la respuesta es ALGO DE ACUERDO

3 si la respuesta es BATANTE DE ACUERDO

4 si la respuesta es MUY DE ACUERDO

5 si la respuesta es TOTALMENTE DE ACUERDO

1	Presto mucha atención a los sentimientos	1	2	3	4	5
2	Normalmente me preocupo por lo que siento	1	2	3	4	5
3	Normalmente dedico tiempo para pensar en mis emociones	1	2	3	4	5
4	Pienso que merece la pena prestar atención a mis emociones	1	2	3	4	5
5	Dejo que mis sentimientos afecten a mis pensamientos	1	2	3	4	5
6	Pienso en mi estado de ánimo constantemente	1	2	3	4	5
7	A menudo pienso en mis sentimientos	1	2	3	4	5
8	Presto mucha atención a como me siento	1	2	3	4	5
9	Tengo claros mis sentimientos	1	2	3	4	5
10	Frecuentemente puedo definir mis sentimientos	1	2	3	4	5
11	Casi siempre sé cómo me siento	1	2	3	4	5
12	Normalmente conozco mis sentimientos sobre las personas	1	2	3	4	5
13	A menudo me doy cuenta de mis sentimientos en diferentes situaciones	1	2	3	4	5
14	Siempre puedo decir cómo me siento	1	2	3	4	5
15	A veces puedo decir cuáles son mis emociones	1	2	3	4	5
16	Puedo llegar a comprender mis sentimientos	1	2	3	4	5
17	Aunque a veces me siento triste, suelo tener una visión positiva	1	2	3	4	5
18	Aunque me sienta mal, procuro pensar en cosas agradables	1	2	3	4	5
19	Cuando estoy triste, pienso en todos los placeres de la vida	1	2	3	4	5
20	Intento tener pensamientos positivos, aunque me sienta mal	1	2	3	4	5
21	Si doy demasiadas vueltas a las cosas, complicándolas, trato de calmarme	1	2	3	4	5
22	Me preocupo por tener un buen estado de animo	1	2	3	4	5
23	Tengo mucha energía cuando me siento feliz	1	2	3	4	5
24	Cuando estoy enfadado (a) intento cambiar mi estado de ánimo	1	2	3	4	5

Anexo 5 Aprobación por parte del Comité de Ética en la Investigación (CEI)

UACJ | Universidad Autónoma de Ciudad Juárez

Comité de Ética en la Investigación

Resolución CEI-2024-1-1173

Ciudad Juárez, Chihuahua, a 22 de febrero de 2024

Rocío León Bustillo
Mtra. Maria del Consuelo Cervantes Muñoz
Presente.

El Comité de Ética en la Investigación (CEI), después de recibir las recomendaciones atendidas del protocolo de investigación CEI-2023-2-130, denominado "Intervención psicoterapéutica Gestalt que promueve la inteligencia emocional y fomenta el manejo de estrés laboral en trabajadores de la industria maquiladora en Ciudad Juárez", resolvió:

Dictamen favorable

Atentamente
"Por una vida científica
Por una ciencia vital"

Dra. Gwendolyne Peraza Mercado
Presidente del Comité de Ética en la Investigación

Dra. Fany Thelma Solis Rodríguez
Secretaria del Comité de Ética en la Investigación

c.c.p. Archivo.

Anexo 6 Programa de intervención

Sesión	Objetivo	Duración	Instrumentos	Procedimiento	Producto de la sesión
1. Presentación ante el grupo de participantes, generar rapport	Presentación ante el grupo de participantes, explicar el motivo de la intervención, entregar consentimiento informado, aplicación de pretest. Generar un primer acercamiento y contacto ante el grupo para conocerlos por nombre mediante una dinámica de presentación y establecer un rapport adecuado Identificar la percepción de los participantes acerca de los conceptos de estrés e inteligencia emocional Establecer reglas de convivencia para llevar a cabo la intervención Conocer los entornos que son fuente de estrés para los participantes, así como la intensidad con la que	2 horas 30 minutos	Consentimiento informado. Escala de estrés laboral. Escala de inteligencia emocional TMMS 24 Formato de preguntas abiertas Formato de reglas de convivencia grupal. Formato de reconocimiento de estrés Formato de preguntas de aprendizaje y reflexión. Cuaderno en blanco	Presentación y primer acercamiento ante los participantes, se informa acerca del objetivo de la intervención, la duración y el tiempo que se empleara para la participación en la intervención. Se entregará el consentimiento informado Se aplicará la Escala de estrés laboral y la escala de inteligencia emocional TMMS 24 Se entrega cuaderno en blanco para utilizar como una herramienta de diario emocional Se entregará el formato de preguntas abiertas Se establecen las reglas de convivencia para llevar a cabo cada una de las sesiones.	Consentimiento informado firmado por cada participante. Escala de estrés laboral e inteligencia emocional contestadas. Rapport adecuado con los participantes. Formato de preguntas abiertas contestadas Formato de reglas de convivencia, propuestas por los participantes. Conocer a los participantes por nombre. Formato contestado de preguntas de aprendizaje y reflexión personal

	experimentan y perciben el estrés. Diario emocional para la sensibilización y reconocimiento de las emociones que se perciben en el día a día Obtener respuestas acerca de aprendizajes obtenidos al finalizar la sesión			Se proyecta presentación de Power point para concientizar acerca del estrés Se entrega el formato de reconocimiento de estrés Se entrega el formato de preguntas de aprendizaje y reflexión personal	
2. Atención y percepción de las emociones	Analizar el mundo afectivo personal y los entornos en los que interactúa. Desarrollar una conciencia más profunda acerca de los entornos en los que interactúa y las emociones que experimenta en cada uno de ellos. Identificar las características agradables y desagradables del entorno laboral, así como la emociones que perciben en este.	2 horas 40 minutos	Formato ¿Cómo me siento el día de hoy? Formato de Atención y percepción de las emociones en los entornos propios Ejercicio 1: ¿Qué sentí durante la semana? Actividad: lo que más me gusta de mi trabajo Formato de preguntas de aprendizaje y reflexión personal	Responder la pregunta ¿Cómo me siento el día de hoy? Marcar con una X los entornos en los que interactúa. Ejercicio 1: se les pide recordar las emociones que han sentido durante los últimos días, en diversos entornos, recordar la mayor cantidad de días que le sea posible y escribir que fue lo que sintió, en cual entono ocurrió y lo que hizo ante la situación Describir aspectos agradables y	Se busca que cada participante desarrolle una conciencia más profunda de su vida emocional. Generar una conciencia acerca de que tanto se les ha prestado atención a las emociones percibidas recientemente, en el pasado y a las emociones pasadas en general. Formato contestado de preguntas de aprendizaje y

				desagradables del entorno laboral.	reflexión personal
				Se entrega el formato de preguntas de aprendizaje y reflexión personal	Producto de evidencia creada por los participantes.
3. Conocimiento de las emociones.	Generar un conocimiento y comprensión acerca de las emociones que manifiesta, así como la distinción entre cada una de ellas, para lograr una integración de los sentimientos identificados en el presente	3 horas	Formato ¿Cómo llegas el día de hoy? Ejercicio 1: puedo escribir los versos más tristes. Ejercicio 2: imágenes y emociones. Se utiliza un formato de escala de emociones.	Se les pide responder la pregunta ¿Cómo me siento el día de hoy? Práctica 1: se escuchan dos poemas y se les pide expresar lo que siente con sus propias palabras, seleccionando cinco o seis palabras que describan su sentir, incluso físicamente. Práctica 2: Se muestran imágenes diferentes, cada participante debe marcar con una X en la escala de emociones dicotómicas, en la que se encuentra la opción de felicidad, ira, miedo y tristeza, de acuerdo con la emoción que identifica en sí mismo al visualizar cada una de las imágenes.	Se busca conseguir que los participantes conozcan y comprendan sus emociones, que pueda distinguir las emociones unas de otras, entiendan la evolución de sus estados emocionales y que puedan integrar lo que sienten dentro de su pensamiento. Que los participantes logren captar las emociones complejas al escuchar poemas y observar imágenes, conociendo los cambios emocionales que se perciben por diferentes estímulos externos.

			Ejercicio 3: emociones en los entornos personales Formato de preguntas de aprendizaje y reflexión personal	Se responden cuatro preguntas en las que se pregunta cuál es el o los entornos en los que mayormente identifica la emoción de alegría, tristeza, enojo y miedo, respondiendo porque lo considera de esa manera Se entrega el formato de preguntas de aprendizaje y reflexión personal	Que los participantes identifiquen las emociones que se manifiestan en los entornos en los que interactúa. Formato contestado de preguntas de aprendizaje y reflexión personal Producto de evidencia creada por los participantes
4. Regular y atender las emociones. Recursos personales de afrontamiento	Desarrollar la capacidad de identificar, regular y atender las emociones positivas y negativas. Identificar los recursos personales en situaciones emocionales	2 horas 45 minutos	Formato ¿Cómo me siento el día de hoy? Ejercicio 1: ¿Qué hago cuando me siento…? Ejercicio 2: Mis recursos	Se les pide responder la pregunta ¿Cómo me siento el día de hoy? Ejercicio 1: Se les pide pensar acerca de lo que hacen y piensan cuando sienten enojo, alegría, tristeza, miedo y estrés recordando una situación en la que hayan manifestado estas emociones, para escribir en una hoja el pensamiento y la acción que realizan. Ejercicio 2: Respondiendo a las preguntas de ¿Qué elijo y	Se pretende conseguir que los participantes generen y desarrollen la capacidad de identificar, regular y atender las emociones positivas y negativas que perciben Identificar los “deberías” Formato contestado de preguntas de aprendizaje y

			Formato de preguntas de aprendizaje y reflexión personal	quiero hacer cuando estoy enojado, triste, alegre, con miedo y estrés? se analizan los recursos personales y las posibles redes de apoyo con las que cuentan, tratando de visualizar la decisión de acción ante la emoción o situación presente. Se entrega el formato de preguntas de aprendizaje y reflexión personal	reflexión personal Producto de evidencia creada por los participantes
5.Comprender a los demás: empatía.	Mejorar la capacidad para comprender a otros individuos desarrollando aquellas destrezas emocionales relacionadas con la empatía.	2 horas 38 minutos	Formato ¿Cómo me siento el día de hoy? Ejercicio 1: descubre a tu compañero. Árbol de cualidades Formato de preguntas de	Se les pide responder la pregunta ¿Cómo me siento el día de hoy? Ejercicio 1: se les pide que se pongan en parejas, se colocan uno frente al otro, cada uno debe observar con atención y describir lo que percibe a través de los sentidos en la otra persona, de igual manera debe anotar y describir lo que reconoce que percibe de manera interna, que es provocado por la pareja que está observando, explicando las sensaciones que percibe, mientras que el compañero	Que los participantes mejoren la capacidad para comprender a los demás participantes a través de la empatía. Generar una conciencia acerca de cómo las ideas, pensamientos y valoraciones del entorno pueden distorsionar la información que se recibe de otra persona. Formato contestado de preguntas de aprendizaje y

			aprendizaje y reflexión personal	describe las características del Árbol de cualidades Se entrega el formato de preguntas de aprendizaje y reflexión personal	reflexión personal Producto de evidencia creada por los participantes.
6. Aplicación de post test, aprendizajes obtenidos y cierre de intervención.	Conocer por medio de las pruebas si hubo algún cambio en los datos obtenidos por medio del post test. Escucha de aprendizajes obtenidos durante la intervención, agradecimiento, cierre y despedida.	1 hora 26 minutos	Escala de estrés laboral. Escala de inteligencia emocional TMMS 24 Formato de aprendizaje y experiencia por la participación en la intervención	Se inicia aplicando la escala de estrés laboral. Se aplica la escala de inteligencia emocional TMMS 24 Se comparte el formato de preguntas abiertas relacionadas con el aprendizaje y la experiencia dentro de la intervención. Se entrega formato de preguntas para identificar la percepción de los participantes acerca de los conceptos de estrés e inteligencia emocional Agradecimiento por la participación de cada uno, despedida y cierre.	Escala de estrés laboral y escala de inteligencia emocional contestada. Retroalimentación por parte de los participantes. Formato de preguntas abiertas Producto de evidencia creada por los participantes. Cuaderno diario personal