

# Construyendo un lugar de trabajo saludable en la Universidad Cooperativa de Colombia, Campus Pasto

María Fernanda Pantoja Benavides

Wendy Yasmín Torres Bustamante

Psicólogas practicantes

Universidad Cooperativa de Colombia

Universidad Mariana

## Resumen

El presente estudio tuvo como objetivo, apoyar y mejorar los procesos de bienestar psicosocial con los empleados pertenecientes a la Universidad Cooperativa de Colombia Campus Pasto. Para ello fue necesaria la aplicación de una entrevista estructurada compuesta por 19 preguntas dirigidas al Área de Comunicaciones y al Comité primario, lo cual permitió identificar aquellas necesidades psicológicas que presentan los colaboradores y que se ven reflejadas en su productividad, eficacia y eficiencia. Se realizó estrategias que permitieron optimizar el bienestar de las personas, en tres talleres: el primero de ellos, encaminado a brindar estrategias que le permitieran al trabajador conocer las emociones; así mismo, se implementó un puesto en donde se proporcionaba información acerca de la regulación emocional y las estrategias existentes, para que los individuos las aplicaran en su cotidianidad. Por último, se dio paso al taller que trabajó el concepto de asertividad e importancia del 'No', en donde se explicó a los participantes que saber decir 'No', es una habilidad que se conoce como asertividad.

**Palabras clave:** emociones, inteligencia emocional, respuestas emocionales.

## Introducción

El presente artículo se basa en el bienestar laboral dirigido a los colaboradores de la Universidad Cooperativa de Colombia (UCC), Campus Pasto, con el fin de mejorar y fortalecer los lugares de trabajo, optando por el cumplimiento de las expectativas de los integrantes de la organización, ya que se encontró ciertas fallas en la implementación de escucha activa y asertividad, carga laboral y expresión de emociones.

Con base en lo anterior, surgió la necesidad de realizar ejercicios, actividades y talleres para obtener un nivel superior en cuanto al bienestar, y así mejorar el lugar de trabajo de la comunidad UCC. El proyecto se focalizó en la comunicación y convivencia entre compañeros, pues según Nápoles (citado por Moyano, 2014), la interacción que existe entre los colaboradores permite intercambiar emociones, necesidades, prácticas, motivaciones y convenios con las acciones o reglamentos del comportamiento. De esta manera existen factores que influyen en el bienestar del colaborador con su organización, como vínculos interpersonales, experiencias adquiridas en el transcurso del desempeño laboral, y la probabilidad de conseguir un desarrollo individual y profesional del colaborador con su organización, pues "el estudio de la calidad de vida laboral constituye uno de los retos más importantes dentro de las organizaciones debido a que es un elemento que garantiza la productividad de todo tipo de empresas" (Gómez, 2010, p. 226).

Por consiguiente, es importante rescatar que el tema tratado generó impacto en la UCC de Pasto, debido a que en la actualidad la sociedad se caracteriza por exigir que las personas sean eficientes, eficaces y que su trabajo esté orientado hacia el logro. Estas directrices que marcan las bases de la sociedad y sus ideales, ponen el listón muy alto a los profesionales, de los que se espera los mejores resultados en el menor tiempo posible; por tal razón, dichas circunstancias hacen que exista una sociedad competitiva que lucha por superarse y mejorar cada día, prestando los mejores servicios y de la máxima calidad posible, pero, a pesar de los beneficios que estos ideales proporcionan a la comunidad, también se debe tener en cuenta las desventajas y problemáticas que de esto se deriva.

A nivel organizacional, es lógico pensar que una empresa competitiva debe tener profesionales cualificados que trabajen y presten un servicio de calidad, volcando todo su potencial y capacidades en la organización, para que ésta funcione correctamente. Por tanto, el hecho de mantener habilidades que representen altos niveles de calidad a la organización es desgastante, causando de esta manera malestares físicos y emocionales en el trabajador, por la cantidad de responsabilidades que acumula, generando estrés y diversidad de problemáticas, afectando así su funcionalidad, tanto dentro como fuera de la empresa.

Teniendo en cuenta lo anterior, es necesaria la revisión teórica de conceptos como: emociones, regulación emocional, tipos de respuesta emocional e inteligencia emocional, dada su importancia a la hora de trabajar sobre el bienestar de los trabajadores.

### Emociones

Las emociones que experimentan los seres humanos son esenciales para su relación con el otro, en los diferentes contextos y fenómenos sociales; son definidas como procesos que se activan cuando el organismo detecta algún peligro, amenaza o desequilibrio, con el fin de poner en marcha los recursos a su alcance para controlar la situación (Fernández, Abascal y Palmero, 1999, citados por Greco, Morelato e Ison, s.f.). Por otra parte, Kamper (1987, citado por Bericat, 2012) define la emoción como una “compleja y organizada predisposición a participar en ciertas clases de conductas biológicamente adaptativas caracterizada por unos peculiares estados de excitación fisiológica, sentimientos o estados afectivos, un peculiar estado de receptividad, y una peculiar pauta de reacciones expresivas” (pp. 1-2); es decir, las emociones tienen componentes que permiten reaccionar a estímulos proporcionados por el medio y, por ende, lograr adaptarse a él. En este sentido, las emociones son clasificadas en primarias, las cuales son las “respuestas universales, fundamentalmente fisiológicas, evolutivamente relevantes y biológica y neurológicamente innatas. Por el contrario, las *secundarias*, que pueden resultar de una combinación de las primarias, están muy condicionadas social y culturalmente” (Bericat, 2012, p. 2).

Por lo anterior, es relevante mencionar que las emociones son propias del ser humano; sin embargo, cada persona experimenta una emoción de forma particular; su respuesta a dicha emoción depende exclusivamente de sus experiencias, su aprendizaje y la situación en la cual se proporciona. Así, las emociones son conocidas como bá-

sicas y, entre ellas están: el miedo, la sorpresa, la ira, la alegría y la tristeza (Asociación Española contra el Cáncer, s.f.).

### Regulación Emocional

La perspectiva cognitiva conductual frente al tema de regulación emocional se enfoca en “la capacidad para modular la respuesta fisiológica relacionada con la emoción, la implementación de ciertas estrategias para dar una respuesta ajustada al contexto y la organización de estas estrategias para lograr metas a nivel social” (Thompson, 1994, citado por Vargas y Muñoz-Martínez, 2013, p. 227). Es decir, un individuo, al autorregular sus emociones adecuadamente, permite que exista “un funcionamiento social efectivo al iniciar, mantener, modular o cambiar la ocurrencia, intensidad o duración de estados afectivos internos y procesos fisiológicos relacionados con la emoción” (Luna, 2010, citado por Vargas y Muñoz-Martínez, 2013).

La regulación emocional permite estar abierto a los sentimientos positivos y negativos; además, incrementa la habilidad de participar o distanciarse de una emoción; de igual manera, de manejar reflexivamente las emociones propias y ajenas, gestionando cómo son transmitidas y cómo dejar que las ajenas no afecten al sujeto en sí mismo (Ayuso, 2016). Lo anterior, enfocado a la aplicación en el ámbito laboral, facilita comprender y manejar asertivamente situaciones que suscitan dentro de las organizaciones y, a su vez, crear un clima laboral saludable.

### Tipos de respuestas emocionales

Según Lang (1995, citado por Díaz, 2013), las respuestas emocionales pueden ser consideradas como “una reacción multidimensional que se manifiesta en tres sistemas distintos de respuesta: cognitivo o subjetivo, fisiológico o somático y conductual o motor” (p. 13). Esto permite identificar y describir con más precisión los fenómenos emocionales. Se dice que, en cierta medida, estos sistemas son independientes y que dependen exclusivamente del individuo.

**Componente cognitivo.** Se refiere a aquellos “pensamientos, ideas e imágenes de carácter subjetivo –anticipaciones, preocupaciones– así como su influencia sobre las funciones superiores: Atención, Memoria, Aprendizaje” (Cano- Vindel, 1997, citado por Díaz, 2013, p. 13).

**Componente fisiológico.** Se define como los cambios orgánicos que son producidos gracias a los diferentes estados emocionales; es decir:

...se relacionan con un incremento de la actividad del sistema nervioso autónomo, somático y endocrino, dando lugar a cambios en otros sistemas [como el] respiratorio, [...] cardiovascular, [...] gastrointestinal, [...] dermatológico [...] neuromuscular [...] y neurovegetativo. Estos cambios tienen una manifestación irregular, dependiendo de la fuerza de la emoción o estímulo y preparan al organismo para iniciar de forma rápida y efectiva una acción que puede ser de huida o de enfrentamiento. (Simons, Detenber, Roedema y Reiss, 1999, citados por Díaz, 2013, p. 14).

**Componente conductual.** Se describe como:

Los componentes observables de la conducta y exteriorización de las emociones. Se manifiesta en conductas de afrontamiento o evitación, encontrándose entre ellos la expresión facial y otros procesos de comunicación no verbal, y la comunicación verbal de tipo emocional o expresión de sentimientos. Son el resultado de la actividad subjetiva y fisiológica. (Díaz, 2013, p. 14).

### **Inteligencia emocional**

Dentro de la psicología es importante incluir un concepto que ha suscitado gran interés para su estudio e intervención en diferentes campos: el de la Inteligencia Emocional (IE) (Danvila y Sastre, 2010), el cual se remonta a la década de los noventa, pues se consideró que tener un elevado coeficiente intelectual (CI) no era garantía de éxito personal y profesional, especialmente en las organizaciones o empresas, puesto que éstas poseen diferentes características en cuanto a su entorno y formas de desarrollo, es decir, a la velocidad con la que ocurren los cambios tecnológicos, económicos, sociales, etc., y esto exige en las personas ciertas habilidades y conductas adaptables a los cambios (Tejjido, s.f.).

En el año 1990, Salovey y Mayer (citados por Tejjido, s.f.) introdujeron el término de IE, definiéndola como “la habilidad de manejar los sentimientos y emociones, discriminar entre ellos y utilizar estos conocimientos para dirigir los propios pensamientos y acciones” (p. 15); años después, los mismos autores establecieron una definición más completa: “la capacidad de percibir con exactitud, valorar y expresar emociones; la capacidad de encontrar y/o generar sentimientos cuando éstos faciliten el pensamiento y la capacidad de comprender y regular las emociones para promover el crecimiento emocional e intelectual” (p. 15).

Por otra Parte, Goleman (1995, citado por García-Fernández y Giménez-Mas, 2010) define la IE como “la capaci-

dad de reconocer nuestros propios sentimientos y los de los demás, de motivarnos y de manejar adecuadamente las relaciones” (p. 45). Es decir, Goleman tiene en cuenta la capacidad de autorreflexión, con el fin de identificar y regular las emociones de forma adecuada, y, por otra parte, la habilidad para reconocer lo que los demás piensan y sienten a través de la empatía, asertividad, comunicación no verbal, etc. (Mesa, 2015). Desde esta perspectiva, Goleman manifiesta que todos los seres humanos se encuentran dotados por dos mentes: una que piensa y otra que siente; entre ellas interactúan y buscan equilibrarse para llevar una vida estable (Ayuso, 2016); por lo tanto, decide plantear cinco áreas o componentes de la IE: Conciencia de sí mismo, Autorregulación emocional, Habilidades sociales, Motivación y Empatía (Bolaños, Bolaños, Gómez y Escobar, 2013).

### **Metodología**

El estudio se asume desde un método de estudio y acción de tipo cualitativo. Se centra en fortalecer el desempeño de una organización y la experiencia en su vida laboral y personal, con la ayuda de un orientador, un agente de cambio o catalizador que aporte ideas para que la organización patrocinadora defina y solucione sus respectivos problemas; por ende, este método se basa en que los grupos colectivos a investigar, pasen de ser ‘objeto’ de estudio, a ‘sujeto’ protagonista de la investigación, controlando e interactuando acciones y propuestas a lo largo del proceso, y necesitando una implicación y convivencia del personal técnico investigador en la comunidad a estudiar. El método es pertinente y acorde para abordar el diagnóstico de prácticas de gestión humana, con el fin de conocer la perspectiva de los colaboradores, mediante la realización de una entrevista estructurada compuesta por 19 preguntas dirigidas al área de comunicaciones y al comité primario, con la cual se busca información pertinente sobre aquellas necesidades que desde psicología se pueda apoyar, teniendo en cuenta los resultados arrojados para poder abordar estrategias, como el taller de regulación emocional en donde se brindó estrategias que permitieran la identificación, designación, expresión y evaluación de emociones que sean fundamentales dentro y fuera del contexto laboral.

### **Resultados**

Cabe señalar que Restrepo y López (2013) mencionan que el bienestar laboral le permite al colaborador experimentar un estado de satisfacción en donde la mente se encuentra activa, manifestando acciones, emociones o conductas determinadas por la concordancia entre sus

facultades, necesidades y expectativas, y las oportunidades que el medio le brinda.

En este orden de ideas, se realizó un diagnóstico mediante la recolección de información a través de la observación no participante y una entrevista estructurada compuesta por 19 preguntas dirigidas al Área de Comunicaciones y al Comité primario, con el objetivo de buscar información pertinente sobre aquellas necesidades que se puede apoyar desde psicología. A continuación, se presenta las preguntas realizadas a las personas que participaron en el estudio:

Tabla 1. *Modelo de entrevista estructurada*

1. ¿Cuánto tiempo lleva en la organización?	11. ¿Ha sido cambiado de cargo?
2. ¿Conoce usted la Misión, Visión y los Valores de la UCC?	12. ¿Cómo se sintió cuando cambió de cargo?
3. ¿Cómo se identifica usted con la Misión, Visión y los Valores de la UCC?	13. ¿Cómo se evidencia la cultura de la organización?
4. ¿De qué manera cree usted que se refleja la Misión, Visión y los Valores de la UCC?	14. ¿Qué problemáticas respecto a las relaciones interpersonales y laborales percibe usted en su área de trabajo y en la organización?
5. ¿Cómo se ha sentido al trabajar en una organización que es dirigida a nivel nacional?	15. ¿Qué papel desempeña para usted, la colaboración de sus compañeros de trabajo, cuando surge una situación problemática?
6. ¿Cómo son las relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo?	16. ¿Cómo se relacionan sus superiores con usted?
7. ¿Cómo es la comunicación entre usted y sus compañeros?	17. ¿Siente el respaldo de sus superiores en las labores que desempeña?
8. ¿Ejerce su profesión dentro de su cargo laboral?	18. ¿Qué actitud asume usted cuando imparte directrices a sus empleados?
9. ¿Cómo se siente con lo que hace?	19. ¿Cómo reacciona (o resuelve) usted cuando se presenta un conflicto con sus superiores?
10. ¿Cómo se siente cuando hay cambios en la organización?	

La entrevista hizo posible evidenciar que el personal que hace parte del Comité primario y del Área de Comunicaciones, cuen-

ta con un tiempo promedio de permanencia en la Institución de cuatro años y cuatro meses aproximadamente; la mayoría tiene conocimiento de la Misión y la Visión institucional y, en su totalidad, se encuentran identificados con ellas, pues consideran que son coherentes con el rol de cada uno y con las expectativas personales y profesionales de quienes hacen parte de la comunidad educativa. Sumado a esto mencionan que se relacionan con el modelo educativo crítico con enfoque por competencias y con los valores que se fomenta dentro de ella. Además, manifiestan que la Misión y la Visión se ven reflejadas en cuanto al desarrollo humano de los colaboradores, con las estrategias empleadas para fortalecer el bienestar laboral y el crecimiento personal y profesional de los estudiantes.

En cuanto a su sentir sobre el trabajo en la UCC, dirigida desde dirección nacional, algunos empleados refieren que están cómodos y satisfechos, pues su trayectoria dentro de la organización les ha permitido reconocer y mane-

jar el funcionamiento de los procesos que se lleva a cabo; sin embargo, otros empleados afirman que no están de acuerdo con algunas decisiones que se toma, pues según su criterio, algunas deberían ser autónomas, con el fin de facilitar el tiempo y el trabajo a desarrollar. De igual manera, en torno a las relaciones con sus compañeros de trabajo, comentan que buscan ser cordiales, amables y respetuosos, pues se quiere que todos crezcan como profesionales, siendo facilitadores de dicho crecimiento; además, refieren que el Campus Pasto de la UCC se caracteriza por tener un buen ambiente laboral y relaciones interpersonales adecuadas, ya que ponen en práctica canales de comunicación propicios cuando hay dificultades o carga laboral; no obstante, la falta de tiempo para la realización de tareas genera un ambiente tenso que, en ocasiones, no es fácil de manejar.

Los profesionales que trabajan en el campus universitario

se sienten satisfechos con su cargo, a pesar de los cambios que ocurren ocasionalmente; de hecho, han cambiado de cargo, ya sea por voluntad propia o porque así lo requieren los administrativos, pero esto no afecta significativamente su desempeño, aunque es importante mencionar que a veces el ambiente laboral se ve afectado por críticas destructivas y eso genera cierta indisposición por parte del equipo de trabajo; además, la comunicación también sufre algún percance por información transmitida de forma errónea. Sumado a esto, una problemática evidente es la falta de personal y, a su vez, la falta de tiempo para la realización de las actividades, factor que suele ser desgastante por cuanto requiere un esfuerzo adicional para el cumplimiento de las metas.

Como resultado del diagnóstico, se ubicó necesidades relacionadas con una escucha activa empática y asertiva en todas las áreas y dependencias, dado que las áreas de psicología y Gestión humana centran su ruta de atención prioritaria en atender aquellas necesidades y problemáticas inmersas en la población estudiantil, dejando de lado a los docentes y demás empleados, pues su interés se enfoca en aspectos relacionados con la acreditación, velando porque dicha población cumpla cada una de las gestiones y estándares relacionados con el mejoramiento de la calidad y productividad de la organización. Asimismo, la carga laboral se hace presente, ya que se observó que a varias de las dependencias y a empleados se les impone actividades que muchas veces no les competen, y con las mismas remuneraciones económicas. También refieren una problemática respecto a los años de trabajo dentro de la institución, sin recibir ascensos por mérito. Por otra parte, los extensos horarios también generan en los empleados alteraciones físicas y emocionales, disminuyendo de esta manera su eficiencia y eficacia. Por falta de tiempo y carga laboral no existen espacios donde los empleados puedan expresar sus sentimientos e inconformidades frente a su trabajo o aspectos externos al mismo, lo que les provoca un malestar.

Optando por el cumplimiento de las expectativas de las personas que conforman la organización, se ve la necesidad de que el personal administrativo obtenga los mismos beneficios que la UCC brinda a sus estudiantes, de manera que se plantea la idea de generar un espacio propicio para la creación de la zona de orientación laboral y zonas de escucha, que permitan brindar un acompañamiento y orientación en cuanto a las necesidades o situaciones

socialmente relevantes de índole personal, familiar y laboral.

Teniendo en cuenta los resultados arrojados por la entrevista, se puede afirmar que, si bien los colaboradores cuentan con un nivel de bienestar alto, se aspira que éste sea superior, por lo que se vio necesario abordar estrategias para mejorar y fortalecer el bienestar de las personas, para lo cual se incluyó talleres para trabajar en torno a su bienestar. Uno de ellos tuvo como objetivo, brindar estrategias de regulación emocional, ya que la sociedad se caracteriza por exigir que las personas sean eficientes, eficaces y que su trabajo esté orientado hacia el logro. Estas directrices que marcan las bases de la sociedad y sus ideales, ponen el listón muy alto a los profesionales, de los que se espera los mejores resultados en el menor tiempo posible.

Por tal razón, dichas circunstancias hacen que exista una sociedad competitiva que lucha por superarse y mejorar cada día, prestando los mejores servicios, con la máxima calidad posible; pero, a pesar de los beneficios que estos ideales proporcionan a la comunidad, también se debe tener en cuenta las desventajas y problemáticas que de esto se deriva. A nivel organizacional, es lógico pensar que una empresa competitiva debe tener profesionales cualificados, que trabajen y presten un servicio de calidad, volcando todo su potencial y capacidades en la organización, para que ésta funcione correctamente.

Partiendo de lo anterior, el objetivo de la actividad fue generar conciencia a los participantes sobre aquellas situaciones que influyen de manera negativa en su trabajo, y cómo las situaciones positivas refuerzan sus comportamientos, generando así que los participantes potencialicen sus habilidades plenamente en sus trabajos, cumpliendo con sus deberes satisfactoriamente.

Asimismo, al solicitarles a los participantes que retroalimentaran la actividad, sus discursos referían un foco importante: el trabajo en equipo, el descanso, el no dejar acumular las actividades curriculares. De igual manera, plasmaron ideales referidos al diálogo y a la escucha activa, factores muy importantes en la organización, los cuales ayudan a los empleados a desenvolverse de manera adecuada en su ámbito, y aportan a su productividad y competencia sana.

Respecto a la regulación de emociones, se ubicó un puesto en la universidad con el objetivo de proporcionar información a toda la población acerca de la regulación emocional y las estrategias existentes para ser aplicadas en su cotidianidad de manera pertinente, evitando reacciones aversivas ante situaciones estresantes. A los participantes que se acercaban se les dio instrucciones pertinentes para que ejecutaran el juego de la 'Rayuela', la cual estaba plasmada en el suelo; se les entregó una ficha para que fuera lanzada a la rayuela, se les permitió que ejecutaran los movimientos correspondientes hacia la dimensión donde llegó la ficha, a la cual llegaron hacia la categoría, saltando; en cada dimensión había números con factores como: concepto de emoción, regulación emocional, regulación adecuada y regulación inadecuada.

Finalmente, se hizo un taller encaminado a trabajar el concepto de asertividad e importancia del 'No', en donde se explicó a los participantes que saber decir 'No' es una habilidad que se conoce como asertividad, por lo tanto, para lograr una definición clara de lo que significa este concepto, es necesario detallar el término 'Asertividad', entendido por Aguilar (citado por Gaeta y Galvanovskis, 2009) como la habilidad que posee una persona para transmitir sentimientos, creencias y opiniones propias, siendo respetuosa con los demás y consigo misma; este autor apunta que la conducta asertiva puede notarse cuando la persona sabe decir no, lo que implica saber establecer límites de forma respetuosa. Se ha demostrado que la asertividad es una de las bases fundamentales para el desarrollo de la autoestima, permitiendo una comunicación efectiva con los demás, resaltando el valor de opiniones, derechos y necesidades de la persona.

El problema más frecuente al que se ve expuesta una persona que no es asertiva, es la dificultad que tiene para decir 'No', pues antepone peticiones que van en contra de sus principios, necesidades o deseos, por temor a consecuencias negativas que puede experimentar al negarse a hacer algo que no quiere hacer.

Aguilar (citado por Gaeta y Galvanovskis, 2009) menciona que las consecuencias negativas que con mayor frecuencia distinguen a las personas no asertivas son sentimientos de culpabilidad, en donde llegan a percibirse a sí mismas como 'malas' y, para evitar ese sentimiento, se ven obligadas a ceder a los deseos de los demás, generando conflictos posteriores que no van a saber resolver; anticipan que negarse a hacer algo que les piden, provocará

un conflicto mayor, un enfado que no podrán solucionar; suponen que negarse puede provocar en los demás un deterioro de la relación o la pérdida de ésta.

Teniendo en cuenta que la asertividad es fundamental para construir una buena autoestima, el saber decir no trae consigo una serie de beneficios considerados como motivadores para dar inicio a estrategias asertivas; por ejemplo, evitar la manipulación, ya que cuando la persona es incapaz de decir no y se ve obligada a realizar algo que no desea, se siente manipulada por los demás, experimenta una sensación de aprovechamiento de los otros, generando resentimiento hacia esas personas que pueden resultar abusivas. Potenciar la seguridad en sí mismo, aprendiendo a decir no, permite que la persona desarrolle confianza en sí misma, aumente su autoestima, lo que le facilita tomar decisiones y por lo tanto dirigir su vida en diversas situaciones y, por último, evitar responsabilizarse de cosas de las que se puede llegar a arrepentir; es posible que si la persona no ejerce su derecho a decir no, se ve implicada en situaciones que atenten contra sus principios, creando un malestar emocional que se va a convertir en una sensación negativa hacia sí misma por haber cedido.

La actividad que se desarrolló en este taller consistió en identificar las situaciones de malestar en el trabajo: carga laboral y falta de comunicación, frente a situaciones problemáticas en el entorno laboral. Una vez identificadas las situaciones se entregó un folleto a los participantes, en donde se les enseñaba ciertos pasos para aprender a decir lo que les molesta, de forma fácil y pertinente, evitando comportamientos aversivos en su cotidianidad. Para esto se pidió que conformaran binas en las cuales uno de los participantes tomaría el papel de jefe y el otro de empleado; a continuación, las practicantes fueron el modelo a seguir, ejemplificando un caso donde el jefe le solicitaba un informe cuya entrega sobre unas actividades era inmediata; por lo tanto, el empleado, según los pasos plasmados en el folleto, tenía que decir que no podía realizar dicha acción de manera oportuna; mediante una dramatización paso a paso se explicó a los participantes, las estrategias para que pudieran actuar las situaciones de malestar en el trabajo y, posteriormente, ejecutaran de manera correcta los pasos que se les enseñó.

La finalidad de dicha actividad fue que, mediante las dramatizaciones, los participantes evidenciaran la importancia de la empatía como un mecanismo de defensa oportuno para evitar respuestas inadecuadas al decir no; expresar lo que les molestaba de manera pertinente, sin hacer sentir mal a sus pares y buscar soluciones propicias al momento de negarse ante una solicitud, para no afectar procesos ni mucho menos saltarse normatividades, como también darse un valor al respetar sus tiempos y cargas de tipo laboral. Todo esto se trabajó con el fin de

potencializar sus habilidades para decir no y también para que pudieran identificar su inteligencia tanto intrapersonal como interpersonal cuando se presenten problemáticas en su entorno laboral.

### Conclusiones

En la UCC se determinó que, a pesar de que existen necesidades psicológicas que debe trabajarse, el componente emocional con el que cuentan los trabajadores es bueno; sin embargo, se debe seguir realizando estrategias que les faciliten el manejo y la regulación de emociones, con el fin de que logren una mejor adaptación a su contexto tanto laboral como familiar y personal.

El impacto que tuvieron las actividades desarrolladas en cada taller fue de gran relevancia, dado que es indispensable que la población conozca acerca de las emociones, pues cada una de las carreras profesionales existentes y los cargos laborales, tienden a presentar una carga emocional fuerte; por ende, el hecho de aprender a controlar sus emociones traerá consigo que si aplican las estrategias planteadas en la actividad, su rendimiento, productividad y motivación se verán beneficiados, como también la relación e interacción con sus pares y entorno.

Los participantes evidencian compromiso, motivación y promueven el trabajo en equipo; por ende, existió disponibilidad con cada una de las actividades que se les propuso; mencionaron en sus discursos la importancia de implementar las estrategias plasmadas; son conscientes del ritmo de trabajo que se lleva en la organización y las exigencias de su cotidianidad; por tanto, se comprometieron a llevar a cabo pausas para relajarse, respirar y desconectarse, evitando así, problemáticas futuras.

### Referencias

Asociación Española contra el Cáncer. (s.f.). Las emociones: comprenderlas para vivir mejor. Recuperado de <http://sauce.pntic.mec.es/falcon/emociones.pdf>

Ayuso, M. V. (2016). *La inteligencia emocional en el trabajo* (Trabajo de Grado). Segovia, España. Universidad de Valladolid. Recuperado de <https://uvadoc.uva.es/bitstream/10324/18142/1/TFG-N.438.pdf>

Bericat, E. (2012). Emociones. Sociopedia.isa. Recuperado de <http://www.sagepub.net/isa/resources/pdf/Emociones.pdf> DOI: 10.1177/205684601261

Bolaños, A., Bolaños, E., Gómez, D. y Escobar, A. (2013). *Origen del concepto "Inteligencia Emocional"*. Guatemala. Universidad de San Carlos de Guatemala. Recuperado de <https://comunicacionorganizaciona2013.files.wordpress.com/2013/04/grupo-1-inteligencia-emocional.pdf>

[com/2013/04/grupo-1-inteligencia-emocional.pdf](https://comunicacionorganizaciona2013.files.wordpress.com/2013/04/grupo-1-inteligencia-emocional.pdf)

Danvila, I. y Sastre, M. (2010). Inteligencia Emocional: una revisión del concepto y líneas de investigación. *Cuadernos de Estudios Empresariales*, 20, 107-126.

Díaz, M. (2013). *Control de respuestas emocionales: Investigación y aplicaciones* (Tesis doctoral). Universidad Complutense de Madrid. Recuperado de <https://eprints.ucm.es/23424/1/T34893.pdf>

Gaeta, L. y Galvanovskis, A. (2009). Asertividad: un análisis teórico-empírico. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 14(2), 403-425.

García-Fernández, M. y Giménez-Mas, S. I. (2010). La inteligencia emocional y sus principales modelos: propuesta de un modelo integrador. *Espiral, Cuadernos del Profesorado*, 3(6), 43-52.

Gómez, M. A. (2010). Calidad de vida laboral en empleados temporales del Valle de Aburrá – Colombia. *Revista Ciencias Estratégicas*, 18(24), 225-236.

Greco, C., Morelato, G. e Ison, M. (s.f.). Emociones positivas: una herramienta psicológica para promocionar el proceso de resiliencia infantil. *Psicodebate, Psicología, Cultura y Sociedad*, 7, 81-94.

Mesa, J. (2015). *Inteligencia emocional, Rasgos de personalidad e inteligencia psicométrica en adolescentes* (Tesis doctoral). Universidad de Murcia. Recuperado de [www.tesisenred.net/bitstream/handle/TJRMJ](http://www.tesisenred.net/bitstream/handle/TJRMJ)

Moyano, A. (2014). *Relaciones sociales en las organizaciones* (Trabajo de Grado). Universidad del Rosario. Recuperado en <http://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/9487/Trabajo%20de%20grado%20Ana%20Maria%20Moyano%20Avila.pdf>

Restrepo, F. y López, A. (2013). Percepciones del entorno laboral de los profesores universitarios en un contexto de organización flexible del trabajo. *Cuadernos de Administración*, 29(49), 55-63.

Teijido, M. M. (s.f.). La Inteligencia Emocional. Marco Teórico e Investigación. Recuperado de <http://www.redem.org/boletin/files/Marta%20Teijido%20-%20inteligencia%20emocional.pdf>

Vargas, R. M. y Muñoz-Martínez, A. M. (2013). La regulación emocional: precisiones y avances conceptuales desde la perspectiva conductual. *Psicología USP*, 24(2), 225-240.