



INTELIGENCIA EMOCIONAL Y ESTRATEGIAS DE AUTOCUIDADO EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO, OPERATIVO Y DIRECTIVO EN EL SISTEMA EDUCATIVO DEL NIVEL MEDIA SUPERIOR

Azalea Gómez Hernández

Universidad de Guadalajara
azalea.gomez@sems.udg.mx

María Eugenia Gil Rendón

Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey
maru.gil@tec.mx

Área temática: Sujetos de la educación

Línea temática: Significados, representaciones, prácticas culturales y procesos de socialización en los que participan los actores de la educación

Tipo de ponencia: Intervención educativa sustentadas en investigación



Resumen

El presente trabajo tiene como propósito ofrecer estrategias de autocuidado y bienestar personal a los empleados administrativos, operativos y directivos del Sistema de Educación Media Superior (SEMS) de la Universidad de Guadalajara (UdeG), con la intención de promover la alfabetización e inteligencia emocional en las personas interesadas en aplicarlo a su vida cotidiana. Se llevó a cabo un taller dirigido a dicho personal, con un total de 20 asistentes, en la que se realizaron actividades de autoconocimiento, de alfabetización emocional como la ampliación de vocabulario emocional, identificación de emociones y sentimientos, la concientización de los episodios emocionales, las conductas que estas las desatan, técnicas para gestionar las emociones, así como la manera en cómo se comunican y cómo se relacionan con las personas que se rodean. Los resultados fueron favorables ya que las personas lograron hacer conciencia de las emociones que experimentan y cómo es que las expresan en su día a día, además, se observa que con este tipo de estrategias implementadas se abona a las demandas de federales que determina la NOM-035-STPS-2018, en la que se busca favorecer los espacios laborales, propiciando el bienestar personal entre sus trabajadores.

Palabras clave: Emociones, sentimientos, gestión, inteligencia emocional, estrategias de autocuidado

Introducción

En México, hablar de salud mental aún deja mucho que desear, ya que pareciera que las políticas públicas relacionadas a estos temas dejan descubiertas áreas preventivas que pudieran generar un bienestar integral en las personas, tales como el desarrollo de habilidades socioemocionales (Rosentreter, 1996). A partir de la pandemia algunas instituciones, incluso el Sector Salud en México amplió sus servicios de apoyo como una estrategia para mejorar una red de protección y atención a través de servicio en línea, sin embargo, continúan siendo acciones a nivel remedial, dejando a un lado la prevención.

Cabe señalar que, en el país se ha implementado la NOM-035-STPS-2018, la cual, busca que los espacios de trabajo generen acciones preventivas y correctivas que beneficien a los trabajadores, para reducir y eliminar factores de riesgos psicosociales (FRP) que impactan de manera negativa en el personal, sin embargo, existen algunas lagunas en la aplicación e implementación de esta norma, ya que cada institución lo interpreta a conveniencia (Duarte y Vega, 2021).

Una investigación realizada respecto a la inteligencia emocional y desempeño académico de estudiantes de la Universidad Tecnológica (De la Rosa; Olivas; y Riera, 2019) resalta la importancia, que cuando los seres humanos logran reconocer sus habilidades, cualidades, identificar sus emociones, evitando que estas las controlen, su desempeño en la vida personal, laboral y social sería completamente otra, ya que se contaría con capacidades para dar respuestas a los problemas por los que se atraviesa y se adaptaría con mayor facilidad a los entornos en los que se desenvuelve, es por ello, que se debe apostar en el desarrollo de habilidades socioemocionales en las personas.

La Universidad en la cual se trabajó la intervención educativa, es una institución pública y autónoma con presencia en el Estado de Jalisco, la cual, en el año 2022 señala que hubo un aumento de riesgos con relación a la salud mental, derivados de la pandemia SARS-CoV-2. (Encuesta de salud mental y desgaste laboral en personal Académicos del SEMS, 2022) por lo que se ha trabajado con acciones concretas en salud mental que beneficien a la comunidad universitaria, específicamente a los estudiantes, profesores y padres de familia, a través de cursos, talleres, acompañamiento, entre otros; sin embargo, deja a un lado a los trabajadores administrativos, operativos, directivos que también sufrieron ajustes a sus vidas cotidianas y que se vieron reflejados en su día a día de manera que debieron adaptarse a las situaciones y circunstancias que se les presentaron desde sus habilidades y conocimientos, careciendo del apoyo o acompañamiento de sus propias instituciones.

Es por ello, que la presente iniciativa tiene el interés de considerar una pequeña población para poner a prueba la necesidad de implementar talleres para favorecer a toda la comunidad en tema de manejo de emociones, para que las personas puedan relacionarse con su entorno, procurando un bienestar y sobre todo, calidad de vida.

Desarrollo

Es de vital importancia trabajar en el tema de desarrollo de habilidades emocionales en las personas en general, ya que se ha convertido en una tarea necesaria para mejorar, hacer frente a las situaciones por las que se atraviesan y sobre todo, favorecer los ambientes en los que se desenvuelve, como los espacios laborales, personales, familiares entre otros, ya que una persona que logra tener un adecuado manejo de conductas cuando está bajo una emoción, puede evitar generar conflictos, busca resolver las situaciones que se le presentan, procura tener mejores relaciones interpersonales, además de ser capaz de manejarse de manera asertiva.

Se llevó a cabo la aplicación de un diagnóstico de necesidades, en el que se implementaron dos herramientas metodológicas para conocer el uso y manejo de emociones del personal administrativo, operativo y directivos de un sistema educativo. El primero, es una “Escala de inteligencia emocional y estrategias de afrontamiento” basado en una escala tipo Likert, la cual tiene 42 reactivos divididos en cinco apartados: datos generales, reconocimiento de emociones, habilidades de afrontamiento personal, hábitos para el bienestar y salud física, este se utilizará para realizar un análisis pre y postest. El instrumento permite medir la parte cuantitativa de la muestra para esta investigación, se utilizó como pre y post test, la recolección de la información fue mediante un formulario de Google Forms, el cual se distribuyó de manera voluntaria a aquellas personas que desearon participar en el diagnóstico. La escala utilizada se basó en un instrumento que se elaboró en la Unidad de Orientación Educativa del SEMS-UdeG en el año del 2019, titulado escala de autocuidado para orientadores educativos del SEMS.

La segunda herramienta utilizada para la recolección de la información fue una entrevista (Hernández, 2014), la cual se caracteriza por ser más íntima, flexible y abierta, dicha entrevista permite recuperar información cualitativa para correlacionar con respecto a la escala aplicada. La entrevista contiene nueve preguntas que facilita conocer si los entrevistados, identifican las emociones, si reconocen la diferencia entre emoción y sentimiento, la frecuencia de las emociones que tienen, sus comportamientos ante una emoción, si suelen tener momentos de hábitos de bienestar, así como conocer su interés en tomar un taller respecto al manejo de emociones. Cabe señalar que, la escala de inteligencia emocional y estrategias de autocuidado se aplicó a un total de 15 personas voluntarias, mientras que las entrevistas se llevaron a cabo con 3 participantes, en los que se encontraban personal administrativo y operativo, todos trabajadores del edificio central del sistema educativo.

La inteligencia emocional es una metahabilidad según Bisquerra (2009), ya que señala que cada persona tiene la habilidad para determinar en qué medida se utilizan otras habilidades con las que se posee, es decir, el concepto de inteligencia, no solo depende de la cognición, o de un Coeficiente Intelectual (CI) o de los conocimientos que adquiere una persona en la escuela, sino de aquellas habilidades que preparan para la vida, por ejemplo, cómo enfrentar conflictos, como relacionarse con las demás personas, de manera que esto permite ver la actitud y disposición con las que cuenta la persona para afrontar aquello por lo que está pasando.

Algunos antecedentes de la inteligencia emocional presiden con Gardner en 1983 (Oliveros, 2018), ya que él refiere, que es la unión de dos inteligencias: la intrapersonal que implica la valoración que se da a uno mismo para interactuar en la vida, así como las elecciones personales y; la interpersonal, la cual implica la capacidad de liderazgo, análisis social, resolución de conflictos, relaciones productivas y de comprensión con otras personas, la unión de ambas inteligencias da como resultado la capacidad que genera un individuo en ser competente emocional. Por otro lado, Salovey y Mayer en 1990 (Oliveros, 2018), refieren que es la habilidad para manejar los sentimientos y emociones, utilizarlos y dirigir sus conductas o acciones.

Bisquerra (2010), define a una emoción como un estado complejo del organismo caracterizado por una excitación o perturbación que predispone a la acción. Un mismo objeto puede generar emociones diferentes en distintas personas. En este sentido, es fundamental tomar conciencia para percibir las propias emociones, identificarlas y etiquetarlas, según lo define Bisquerra (2009) para comenzar a regular o suavizar las expresiones que se tiene, así como ampliar el vocabulario para llamar a lo que está sucediendo en el contexto determinado. Por otro lado, Goleman en 1995 (citado en Alviárez y Pérez, 2009) refiere que entender la raíz de las emociones, permite aprender a navegar a través de ellas y establecer las bases para una comunicación efectiva, basándose en los cinco pilares para aprender a gestionar las emociones, las cuales son las siguientes:

- autoconocimiento y autoconciencia de las emociones
- autorregulación (lidar con las emociones)
- motivación (dirigir el comportamiento)
- empatía (reconocer emociones ajenas)
- habilidades sociales (expresar sentimientos con los demás)

Cuando se toma conciencia entre emoción, cognición y comportamiento se habla de tener buenas estrategias de afrontamiento (Bisquerra y Pérez, 2007). Sin embargo, cabe señalar que entre estos dos conceptos: regulación emocional y estrategias de afrontamiento pareciera que hay mucha similitud, sin embargo, Pascual y Conejero (2019), logran identificar una diferencia importante, señalando que el afrontamiento designa los diversos esfuerzos de la persona para librarse de experiencias emocionales desagradables, además, tiene como característica un mayor énfasis en periodos más largos de tiempo, como, por ejemplo, en el afrontamiento de la muerte de un ser querido (Gross y Thompson, 2007 citado en Pascal y Pérez, 2019), por otro lado, la regulación emocional hace referencia todo tipo de emociones, no propiamente las negativas o aquellas que generen malestar

Bisquerra, señala tres pautas importantes para lograr ser competente emocionalmente, se necesita reconocer, identificar y concientizar las propias emociones y sentimientos para asignarle el nombre que le corresponde a lo que se está experimentando, por lo tanto, se debe apostar por comenzar a ampliar el vocabulario de emociones y dejar de decir, estoy bien o mal (Oliveros, 2018). Por lo tanto, al hablar de regular las emociones, no se trata de reprimirlas, sino de aprender a gestionar la conducta que estas desatan cada que se experimentan, Así como se observa en la Tabla 1, existen diversos ejercicios, técnicas y estrategias para regular las emociones, según el programa de Construye T (2022).

CAI aplicar alguna de estas técnicas, ejercicios o estrategias de autocuidado para gestionar las emociones, estarán trabajando la neuroplasticidad, de manera que el cerebro se obliga a aprender cosas nuevas que le permita ampliar su forma de actuar cada que se experimente un estímulo que desate una emoción, es decir, se estaría hablando de autocontrol emocional de forma que estas prácticas favorecen el estilo de vida, haciéndolo más sano (Rodríguez, 2005)

Con base en la teoría, se diseñó un taller con el propósito de ofrecer estrategias de autocuidado y bienestar personal a los empleados administrativos, operativos y directivos a través de la alfabetización e inteligencia emocional para que logren desempeñarse mejor en las diversas áreas en las que interactúan y sobre todo en su vida cotidiana. El taller, tiene cuatro sesiones presenciales (8 horas) y trabajo en plataforma Padlet (12 horas), está dirigido al personal interesado en trabajar con temas sobre inteligencia emocional, con sesiones vivenciales en donde se expuso contenido teórico y actividades que les permitió trabajar de manera personal sobre los temas antes mencionados. El taller tuvo un total de 20 horas de trabajo, distribuido en cuatro semanas, tal como se puede observar en la Tabla 2.

Los resultados de la intervención, se obtuvieron a través de la Escala de inteligencia emocional y estrategias de afrontamiento, la cual se aplicó como pre y post test a los usuarios que participaron en el taller, así como de la observación de campo, con la intención de conocer la percepción con relación a la identificación, uso y manejo de emociones que tienen los trabajadores del sistema educativo, la cual arroja los siguientes hallazgos, estos se describen a continuación:

En la siguiente Figura 1 se identifica que en la aplicación del pretest el 6.66% de los participantes (1 persona) siempre controla sus pensamientos y el 60% (9 asistentes) casi siempre suelen controlar sus pensamientos. Por otro lado, se observa en la aplicación del posttest que el 12.5% (2 personas) siempre controlan sus pensamientos, el 31.25 % (5 personas) casi siempre y el 50% (8 participantes) algunas veces, por lo que se deduce, que el taller ayudó a que los participantes logren gestionar y hacer conciencia de los pensamientos que desata una emoción y así evitar así actuar de manera impulsiva ante alguna situación. Según Bisquerra (citado en Oliveros, 2018) señala que se tiene claridad sobre lo que está pasando y actuando, se genera un razonamiento, al cual se le llamará consciencia.

En la Figura 2, se centra en identificar los cambios que hay en el cuerpo cuando se experimenta una emoción y/o un sentimiento, por lo que se puede observar que el 33.33% de los participantes (5 personas) que respondieron el pretest, siempre logran reconocer los cambios, sin embargo, después del taller, se observa que aumentó al 37.5 % (6 personas).

A continuación, se presentan los resultados cualitativos con la intención de mostrar la eficacia y efectividad del proyecto considerando las opiniones de los usuarios a través de la observación de campo y de la aplicación del post test, y con ello, determinar los alcances y el logro de los objetivos con base a lo que ellos expresaron a partir de la aplicación del post test. Tal como lo refiere Fernández y Ponce de León (2016) la evaluación cualitativa permite analizar datos de manera objetiva, pero también, teorizar las variables que inciden en los fenómenos sociales, es por ello, que con los resultados se intenta identificar la implicación que tiene las emociones en la vida de los usuarios y la forma en cómo se relacionan con su entorno a partir de la gestión de estas.

En la Figura 3, se recuperan algunos resultados derivados de la observación de campo que se realizó durante la aplicación del taller, en donde se resaltan los beneficios que se obtuvieron a partir del taller y los desafíos.

Por otro lado, se muestran una pregunta y sus respuestas más relevantes obtenidas del post test, ¿Cuál o cuáles temas que se trabajaron en el taller puedes aplicar a tu vida? Algunas respuestas textuales fueron las siguientes: S1, *el identificar las emociones para poder actuar de manera consciente*. S2, *las estrategias de afrontamiento*. S3, *Empatía, escucha activa, comunicación asertiva*. S4, *Darle la mano a las emociones, analizar y parar*. S5, *Practicar la comunicación asertiva*. Por lo tanto, se puede inferir que los participantes lograron apropiarse de estrategias para la gestión de sus emociones, así como la alfabetización emocional, la cual les permitirá desempeñarse en las áreas en las que interactúen.

En la aplicación del post test se les solicitó a los participantes narrar alguna experiencia personal (y que involucre a otras personas) que haya surgido a partir de los temas revisados en el taller, por lo que en la siguiente Tabla 3, se muestra las respuestas textuales y que se consideraron más significativas.

A partir del análisis de los resultados cuantitativos y cualitativos de la intervención aplicada en la instancia educativa de Educación Media Superior en Guadalajara, se demuestra que se cumplieron con los objetivos generales y específicos a través de la realización de este taller. Cabe señalar que en la NOM-035-STPS-2018 (Secretaría del Trabajo y Previsión Social, 2019), refiere que los centros de trabajo están obligados a generar acciones preventivas y correctivas que beneficien a sus trabajadores, con la intención de disminuir los factores de riesgo psicosociales que impactan de manera negativa en el personal, además de mantener ambientes sanos en donde se promuevan temas de autocuidado en sus empleados, por lo que la realización de este tipo de talleres estaría alineado a las demandas que existen a nivel federal, es por ello que se exhorta a continuar en la gestión y aplicación de talleres de inteligencia emocional como una estrategia preventiva.

Conclusiones

Tras llevar a cabo la intervención, se observó durante las cuatro sesiones presenciales que los contenidos temáticos propuestos generaron impacto en cada uno de los participantes, ya que lograron llevar secuencia de lo que es una emoción y cómo esta tiene impacto fisiológico, conductual y cognitivo, al descubrir el control que tienen respecto a sus pensamientos y forma de actuar, además, reflexionaron la manera de expresar cuando algo les agrada o desagrada. Esto se puede comprobar a través de las actividades que se realizaron durante las sesiones y las respuestas de los participantes en el pre y post test.

Los participantes refieren en su estado inicial del taller, que, si identifican sus emociones, sin embargo, en el estado final a partir del taller, logran aumentar su vocabulario con relación a las emociones, ser conscientes de los cambios fisiológicos que estos producen, cómo lo experimentan, cómo lo sienten, cómo actúan y las consecuencias que estas les traen que trae la conducta una vez que se desata la emoción, además mencionan ser más reflexivos y mostrar habilidades de empatía con los otros.

Esta experiencia de intervención permite identificar áreas de oportunidad a partir de los resultados, como los tiempos asignados a cada una de las temáticas porque se observaron que fueron insuficientes, de manera que se debe asignar tiempos reales para no acelerar los contenidos, así mismo, se deben tener en cuenta dejar tareas para trabajo en casa que permitan optimizar los tiempos durante las sesiones presenciales. Por otro lado, se identificó a través de las respuestas de los participantes que la plataforma que se eligió como recurso tecnológico para compartir las experiencias del taller y las evidencias de trabajo no favoreció el desarrollo del mismo, ya que algunos de los usuarios desconocían el uso de la herramienta. Así mismo, se observó que la comunicación durante el taller debe reforzarse entre el formador y los participantes para evitar que existan malentendidos con la información otorgada, y así evitar las confusiones de los acuerdos tomados para el taller.

De acuerdo con los resultados de la intervención, es necesario tener en cuenta una segunda parte al taller para dar seguimiento a los participantes con la aplicación de las técnicas aprendidas con el propósito de que continúen trabajando la identificación y gestión de sus emociones en su vida cotidiana. Además, se puede considerar implementar el uso de otras herramientas tecnológicas que favorezcan dicho seguimiento de los usuarios y de esta manera promover el aprendizaje continuo y significativo.

Con base en las anotaciones a través del diario de campo, es necesario considerar una duración más amplia de las sesiones para abarcar de manera más profunda cada uno de los contenidos temáticos, con el propósito de que los participantes generen mayor conciencia de los temas abordados en cada una de las sesiones. Respecto al uso de la plataforma, un área de mejora importante para futuras intervenciones, es que se debe asignar un espacio dentro de las sesiones presenciales para explicar el manejo de la misma, de manera que los participantes se apropien del recurso con el que se trabajará.

Por último, es necesario la realización de una segunda edición del taller a la brevedad, ya que en la primera convocatoria se registraron más personas, rebasando la cantidad esperada y por motivos de logística se tuvieron que asignar a una lista de espera, por lo tanto, es indispensable atender a la población que mostró interés en trabajar con el tema de inteligencia emocional.

Tablas y figuras

Tabla 1. Aprovechamiento de las emociones

Técnicas	Ejercicios	Estrategias
-Neuroplasticidad -Atención y PARAR -Poner atención a las sensaciones del cuerpo -Identificar los botones -Espejo emocional -Regulación emocional -Relajación, respiración y meditación	-Reprimir las emociones -Secuestro emocional -Darle la mano a las emociones -Ver las cosas como son y no como creo que son	-Atender las sensaciones del cuerpo -Espejo emocional -Ver a la distancia

Nota: Construye T (2022).

Tabla 2. Programación general

No. de sesión	Fecha	Contenidos temáticos por sesión	Objetivo de sesión	Actividades de enseñanza aprendizaje
Sesión 1	Semana 1 5-9 de septiembre de 2022	Pretest: Escala de inteligencia emocional y estrategias de afrontamiento	Reconocer los conceptos básicos sobre inteligencia emocional, emociones y sentimientos para que el personal al que está dirigido el taller, logre identificarlos en su vida.	<ul style="list-style-type: none"> • Encuadre y presentación • Aplicación del Pretest. • Autoconocimiento e identidad • ¿Qué es inteligencia? • ¿Qué es inteligencia emocional?
		Inteligencia emocional		
Sesión 2	Semana 2 12-16 de septiembre de 2022	Emociones y sentimientos e implicaciones	Reconocer la frecuencia de sus emociones, así como sus episodios emocionales.	<ul style="list-style-type: none"> • Emociones y sentimientos e implicaciones. • Frecuencia de emociones. • Emociones recurrentes • Disparadores.
Sesión 3	Semana 3 19-23 de septiembre de 2022	Técnicas, estrategias y ejercicios de afrontamiento y autocuidado	Emplear estrategias de afrontamiento y autocuidado para que los participantes del taller aprendan a gestionarlas y con ello construir un entorno saludable que les permita relacionarse en los contextos laborales	<ul style="list-style-type: none"> • Técnicas de regulación emocional. • Ejercicios y estrategias • Aplicación.

	Semana 4	Fomentando habilidades emocionales	Construir una alfabetización emocional en los asistentes al taller a través de la empatía, escucha activa y la comunicación asertiva, para promover un bienestar personal y social.	<ul style="list-style-type: none"> • Habilidades sociales: empatía, escucha activa y comunicación efectiva • Habilidades sociales: relaciones interpersonales y solución de conflictos. • Hábitos de salud con relación a las emociones. • Aplicación del posttest.
Sesión 4	26-30 de septiembre de 2022	Post test: Escala de inteligencia emocional y estrategias de afrontamiento		

Fuente: Elaboración propia

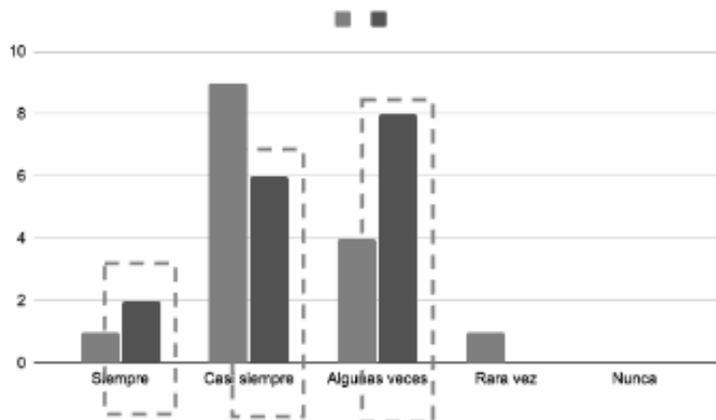
Tabla 3. Experiencias de los usuarios a partir de los temas revisados en el taller

Experiencias de los usuarios a partir de los temas revisados en el taller	
	<p>S1, refiere: <i>"Hace días tuve un disgusto con mi pareja, esa situación me generó varias emociones, primero enojo, luego preocupación, y tristeza, me sentía mal. Lo primero que hice fue identificar que sentía donde lo sentía para buscar el motivo que me desencadenó dicha emoción, acepté todas y cada una de mis emociones, reflexioné y cuando llegó el momento de hablar la situación con mi esposo, noté que lo hice con tranquilidad, la conversación se llevó de una manera pacífica y logramos llegar a acuerdos. Al final me sentí satisfecha de mí misma"</i>.</p>
	<p>S2: comenta: <i>"Cada miércoles al regresar a casa y que coincidía el día del taller, les compartía la información a mis hijos y a veces hasta les pedía que hiciéramos juntos algún ejercicio... Con motivo de los trabajos escolares de mi niño, él dibujó varias calaveritas con distintas expresiones de cómo él reconoce emociones, con el material de la ruleta de las emociones que nos compartiste en el taller. Gracias, la experiencia del taller trascendió hasta con lo más valioso que tengo, que son mis dos amados hijos"</i>.</p>
	<p>S3, refiere: <i>"Problemas con la pareja que el parar, respirar, escuchar ser empático me han ayudado a entender la perspectiva o hacer este ejercicio del espejo, siento que mi comunicación es más asertiva y directa"</i>.</p>
	<p>S4, señala: <i>"Cuando le pregunto a mi hija como le fue en la escuela ya no responde "bien", ahora contesta estoy feliz, cansada, aburrida, con hambre, tengo mucha tarea, esto da pauta a que hablemos más sobre su día."</i></p>

Fuente: Elaboración personal

Figura 1. Controlo mis pensamientos antes de actuar

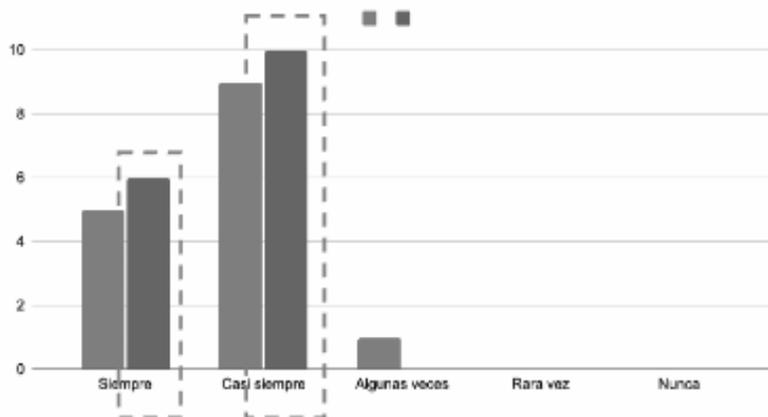
A. Con cuánta frecuencia usted considera que se enfrenta a las siguientes situaciones en su vida diaria. [Controlo mis pensamientos antes de actuar]



Fuente: Elaboración propia

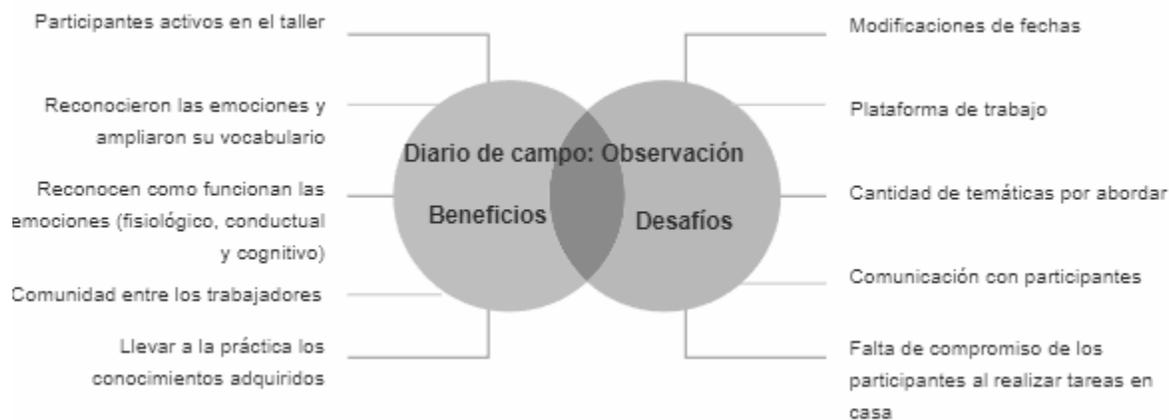
Figura 2. Cambios en mi cuerpo cuando experimento una emoción.

A. Con cuánta frecuencia usted considera que se enfrenta a las siguientes situaciones en su vida diaria. [Reconozco que hay cambios en mi cuerpo cuando experimento una emoción de bienestar o malestar]



Fuente: Elaboración propia

Figura 3. Resultados cualitativos



Fuente: Elaboración propia

Referencias

- Aldana L.A.; Lahud G. T.; Carmona H. J. (2022) Encuesta de salud mental, desgaste laboral y factores asociados en académicos del SEMS. Instituto Jalisciense De Salud Mental. Recuperado de https://drive.google.com/file/d/1BnP-RS2a8yCOWg1iN7N54piR0gI9MCC-/view?usp=share_link
- Alviárez, L.y Pérez, M. (2009). Inteligencia emocional en las relaciones académicas profesor-estudiante en el escenario universitario. *Laurus*, 15 (30),94-117. [fecha de Consulta 18 de septiembre de 2022]. ISSN: 1315-883X. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=76120651005>
- Bisquerra, A. R. y Pérez E., N. (2007). Las competencias emocionales. *Educación XXI*, 10, 61-82. [fecha de Consulta 18 de abril de 2022]. ISSN: 1139-613X. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=70601005>
- Bisquerra, R. (2009). Psicopedagogía de las emociones. Madrid: Síntesis. Disponible en: <http://www.codajic.org/sites/default/files/sites/www.codajic.org/files/Psicopedagogia%20de%20las%20emociones%20-%20Rafael%20Bisquerra%20Alzina-1.pdf>
- Bisquerra, R. (2010). Orientación psicopedagógica y educación emocional en la educación formal y no formal. Disponible en: <http://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/3448/b15760364.pdf?sequence=1>
- Construye T. (2022). Construye T: 8.1 Neuroplasticidad http://construyet.sep.gob.mx/resources/pdf/lecciones/leccion8/8.1_E_Neuroplasticidad_Generica.pdf

- De la Rosa. P; Olivas. E; Riera, R. (2019). Inteligencia emocional y desempeño académico de estudiantes de una universidad tecnológica. 18/04/22, de UdeG/CUCS Sitio web: https://www.cucs.udg.mx/revistas/edu_desarrollo/anteriores/49/49_DeLaRosa.pdf
- Duarte S.; y Vega M. (2021). Perspectivas y retos de la NOM-035-STPS-2018 para la atención de riesgos psicosociales y la promoción de entornos organizacionales favorables en México. *Trascender, contabilidad y gestión*, 6(17), 48-86. Epub 22 de noviembre de 2021. <https://doi.org/10.36791/tcg.v0i17.101>
- Fernández G., T., y Ponce de León R., L. (2016). Capítulo 10. Evaluación de proyectos sociales. En *Elaboración, gestión y evaluación de proyectos sociales: intervención social y programación* (pp. 360-398). Editorial Difusora Larousse - Ediciones Pirámide. Disponible en Biblioteca Digital: <https://0-elibro-net.biblioteca-ils.tec.mx/es/ereader/consorcioitesm/115588?page=1>
- Goleman, D. (1999). *La Inteligencia Emocional en la Empresa*. Vergara. Argentina.
- Hernández Sampieri, R., Fernández C., C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6a. ed. --). México D.F.: McGraw-Hill.
- Oliveros, V. (2018) La inteligencia emocional desde la perspectiva de Rafael Bisquerra. *Revista de Investigación*, vol. 42, núm. 93, 2018. Universidad Pedagógica Experimental Libertador. Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/3761/376157736006/html/>
- Rodríguez R. T, & Cruz P. R, & García R. C. (2005). Técnicas de relajación y autocontrol emocional.. *MediSur*, 3 (3),55-70. [fecha de Consulta 24 de Mayo de 2022]. ISSN: . Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=180019787003>
- Rosentreter, J. (1996). Habilidades sociales y salud mental. Un enfoque comunitario. *Última Década*, (4),1-21. [fecha de Consulta 18 de Abril de 2022]. ISSN: 0717-4691. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=19500413>
- 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. 18/04/22, de Gobierno de México Sitio web: <https://www.gob.mx/stps/articulos/norma-oficial-mexicana-nom-035-stps-2018-factores-de-riesgo-psicosocial-en-el-trabajo-identificacion-analisis-y-prevencion>