

**RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS E INTELIGENCIA EMOCIONAL, EN LOS  
ARTESANOS MIGRANTES DEL ESTADO DE NUEVO LEÓN, MÉXICO.**

**MAYRA ALEJANDRA INSIGNARES SIERRA  
FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DEL ÁREA ANDINA  
PROGRAMA PSICOLOGÍA  
2019**

**PROYECTO DE PRACTICA RELIZADO EN LA EMPRESA DEL GOBIERNO DE  
LA SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL, ONG DE LA CIUDAD DE  
MONTERREY, NUEVO LEON, MEXICO.**

**MAYRA ALEJANDRA INSIGNARES SIERRA**

**ASESOR: ESP. ADRIANA VERGARA**

Proyecto de práctica empresarial presentado como requisito para optar al título de  
***PSICÓLOGA***

**FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DEL ÁREA ANDINA  
PROGRAMA PSICOLOGÍA  
2019**

## **AGRADECIMIENTOS:**

Gracias a mi universidad, gracias por haberme permitido formarme en ella, gracias a todas las personas que fueron partícipes de este proceso, incluyendo a mi asesora y coordinadoras académica, ya sea de manera directa o indirecta, gracias a todos ustedes, fueron ustedes los responsables de realizar su pequeño aporte, que el día de hoy se vería reflejado en la culminación de mi paso por la universidad. Gracias a mis padres, que fueron mis mayores promotores durante este proceso, gracias a Dios, que fue mi principal apoyo y motivador para cada día continuar sin tirar la toalla.

Gracias a cada una de las personas que me ayudaron en la ciudad de monterrey, a mi jefe directo, gracias por tanto apoyo y guía durante el proceso de ejecución del proyecto, a todas y cada una de las personas que estuvieron conmigo en la empresa, mil gracias.

Así mismo, también doy mis más sinceras gracias para mi pareja, nunca podré terminar de agradecerle por tantas ayudas. te agradezco por tantos aportes no solo para el desarrollo de este proyecto, sino también para mi vida; eres mi inspiración y mi motivación.

## Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN.....	1
PRESENTACION DE LA EMPRESA .....	3
ASPECTOS ESTRATEGICOS .....	3
VISIÓN .....	3
MISIÓN.....	3
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL .....	4
DESCRIPCIÓN DE LA DEPENDENCIA EN LA QUE SE REALIZÓ LA PRACTICA .	8
INFORME DE GESTION .....	8
TITULO.....	10
DIAGNÓSTICO .....	10
JUSTIFICACION DE LA PROPUESTA .....	11
OBJETIVOS .....	12
OBJETIVO GENERAL.....	12
OBJETIVOS ESPECIFICOS .....	12
MARCO DE REFERENCIA .....	14
MARCO DE ANTECEDENTES. ....	14
MARCO TEÓRICO:.....	15
ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN Y FICHAS DE ACTIVIDADES.....	17
LOGROS ALCANZADOS:.....	21
IMPACTOS PERCIBIDOS POR EL ESTUDIANTE.....	22
LIMITACIONES.....	22
CONCLUSIONES.....	22
RECOMENDACIONES .....	24
FUENTES DE INFORMACION.....	25
ANEXOS .....	26

## **INTRODUCCIÓN**

El presente trabajo está estructurado en objetivos, generales y específicos, propuesta del proyecto, diagnóstico, cronograma. La propuesta perteneciente a la descripción de los grupos indígenas de los cuales se trabajó la inteligencia emocional y la resolución de conflictos, incluyen los resultados finales y las conclusiones más relevantes relacionadas con los mismos. Además se incluyen fases en las cuales se abordaron.

**FASE 1 DIAGNÓSTICO INICIAL:** En esta fase se pudo observar e indagar con los funcionarios de la empresa como esta está organizada, como están divididas las poblaciones, cuáles son las problemáticas, cuáles y cuántas comunidades indígenas migrantes hay, de qué estado migran, por qué y para qué migran, y se crea la propuesta a trabajar mediante la observación inicial a la población la resolución de conflictos e inteligencia emocional

**FASE 2: IMPLEMENTACIÓN DE LA PROPUESTA:** se propone trabajar resolución de conflictos e inteligencia emocional con la población indígena migrante a la empresa mediante capacitaciones, ya que se observó en la primera fase que esta comunidad se ve necesitada de trabajar en ello para que puedan ser más asertivos en sus actividades de emprendimiento. Y que puedan sobrellevar y sobrevivir ante la vulnerabilidad que se ven a diario.

**FASE 3: RESULTADOS:** se logró una mayor comunicación asertiva entre las etnias con menos conflictos entre sí, se observó mayor asertividad en sus ventas y el trato con los clientes, y se observó una mejoría en sus habilidades sociales mediante la observación.

La problemática que tienen los grupos indígenas migrantes del estado, es la forma de comunicación no asertiva, los conflictos generados entre ellos y la falta de regulación de emociones por lo cual, este proyecto de grado tiene como principal propósito entrenar a grupos indígenas migrantes en habilidades sociales, inteligencia emocional y resolución de conflictos. En concreto, el proyecto que se presenta se acoge con la finalidad de establecer una propuesta en la que se habla de qué manera se va a abordar estas problemáticas anunciando así cuáles son estos grupos étnicos y de qué manera se van a abordar en el entrenamiento de las habilidades sociales y el trabajo en equipo.

De ese modo, se fundamenta que las habilidades sociales y el entrenamiento en trabajo en equipo es fundamental para los grupos étnicos ya que son personas emprendedoras que tienen su propio negocio de artesanías y es muy conveniente que se trabaje de manera seguida estos temas con ellos. Así, el sentido final de este proyecto es de lograr un impacto a través de actividades psicoeducativas, y reflexivas, para obtener una disminución de conflictos entre ellos y una mejoría en la comunicación asertiva. No cabe duda que esta última es lo más importante en un empresario, para el óptimo desarrollo de los mismos de manera integral.

## **PRESENTACION DE LA EMPRESA**

### **ASPECTOS ESTRATEGICOS**

#### **VISIÓN**

Arribar a una sociedad con inclusión plena capaz de brindar una vida digna en donde se garanticen y fomenten las capacidades personales y los derechos sociales de todas las personas sin distinciones físicas, étnicas, culturales, económicas y territoriales.

#### **MISIÓN**

Establecer un modelo de desarrollo social integrado orientado a la generación de capacidades humanas que en forma simultánea promueva y atienda a las personas en condiciones de vulnerabilidad social y en situación de pobreza, superando las prácticas tradicionales de asistencialismo.

La empresa en la actualidad no tiene definido los valores.

## ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS: La secretaria de desarrollo social del estado de Nuevo León está conformada por dependencias las cuales son:

Coordinación Ejecutiva de la Administración Pública del Estado

Secretaría General de Gobierno

Secretaría de Finanzas y Tesorería General del Estado

Procuraduría General de Justicia

Representación del Gobierno del Estado en la Ciudad de México

Secretaría de Seguridad Pública

Secretaría de Educación

Secretaría de Salud

Secretaría de Economía y Trabajo

Secretaría de Infraestructura

Secretaría de Desarrollo Social

Secretaría de Administración

Secretaría de Desarrollo Sustentable

Contraloría y Transparencia Gubernamental

Secretaría de Desarrollo Agropecuario

Tribunales administrativos

Junta Local de Conciliación y Arbitraje

Tribunal de Arbitraje

Tribunal de Justicia Administrativa

Unidades administrativas

Secretaría Particular del Gobernador

Coordinación de Ciencia y Tecnología de Nuevo León

Organismos descentralizados de participación ciudadana

Instituto Estatal de las Personas Adultas Mayores

Agencia para la Racionalización y Modernización del Sistema de Transporte Público de Nuevo León

Corporación para el Desarrollo de la Zona Fronteriza de Nuevo León

Corporación para el Desarrollo Turístico de Nuevo León

Instituto de Evaluación Educativa de Nuevo León

Suspendido

Instituto de Innovación y Transferencia de Tecnología de Nuevo León

Instituto de la Vivienda de Nuevo León

Instituto Estatal de Cultura Física y Deporte

Instituto Estatal de la Juventud

Instituto Estatal de las Mujeres

Parques y Vida Silvestre de Nuevo León

Organismos descentralizados

Sistema de Radio y Televisión de Nuevo León

Régimen de Protección Social en Salud

Colegio de Educación Profesional Técnica de Nuevo León

Colegio de Estudios Científicos y Tecnológicos del Estado de Nuevo León

Consejo Estatal de Transporte y Vialidad

Consejo para la Cultura y las Artes de Nuevo León

Instituto Constructor de Infraestructura Física Educativa y Deportiva de Nuevo León

Instituto de Capacitación y Educación para el Trabajo del Estado de Nuevo León

## **INFORME DE LA PRÁCTICA**

### **DESCRIPCIÓN DE LA DEPENDENCIA EN LA QUE SE REALIZÓ LA PRACTICA**

La dependencia en donde se realizó la práctica es la encargada de los recursos legales de los migrantes, en este caso indígenas migrantes del estado de nuevo león, esta misma tiene un proyecto llamado TEQUIO HUB, en el cual se le hace un llamado a los migrantes artesanos para adquirir capacitaciones y asesorías para sus ventas la cual también tiene el propósito de que estos artesanos adquieran sus derechos como la educación, el trabajo y una buena calidad de vida, también así mismo realizan actividades con fines de que los migrantes adquieran donaciones y puedan vender sus artesanías.

## **INFORME DE GESTION**

Las funciones desarrolladas en el sitio de prácticas fueron una serie de entrenamientos en habilidades sociales e inteligencia emocional, talleres y consultas a grupos indígenas de diferentes etnias, en el encuentro se expusieron varios temas entre ellos el de resolución de conflictos e inteligencia emocional como también de resiliencia, se hicieron actividades psicoeducativas donde los grupos indígenas fueron desarrollando sus habilidades y retroalimentando del tema, las horas empleadas fueron 40 horas semanales de lunes a sábado, los recursos utilizados fueron computador, video vean, internet, impresora, escritorio, oficina, hojas para imprimir, los resultados obtenidos fueron el mejora del despeño de los artesanos en sus labores de trabajo en equipo, mejora en sus habilidades sociales y una comunicación más asertiva con sus clientes a la hora de vender.

### **PROPUESTA DE LA PRÁCTICA:**

Los artesanos migrantes que están ubicados en el estado de Nuevo León, vienen de otros estados de México, con el fin de emprender sus negocios de artesanías, alebrijes, manualidades, y demás, lo anterior se debe a los diferentes factores, entre los cuales se destacan lo cambiante de la economía mundial, por lo que para ellos representa pocas oportunidades económicas en sus pueblos y comunidades de origen. Entre los diferentes factores para la migración de los indígenas a zonas urbanas esta la vulnerabilidad a factores sociales y económicos, poco acceso a la educación, poco acceso a la salud, falta de empleo, deterioro de vida tradicional, poco apoyo al campo. A partir de esto se crean conflictos entre etnias, y vulnerabilidad de emociones por encontrarse lejos de su lugar de origen. Por esta razón es de suma importancia mejorar la calidad de vida de esta población, ya que en algunos estados de su lugar de origen no les dan el apoyo suficiente.

Para esto, es de gran importancia que la comunidad interiorice el manejo de conflictos y de emociones, para que puedan desarrollar su negocio con mayor facilidad y emprendimiento por esta razón la propuesta que se desea llevar a cabo para esta población es: Fomentar la participación social y convivencia a través de la inteligencia emocional en los indígenas migrantes. (Mixtecos, mixes, wirarrikas entre otros) los cuales poseen como principales problemas ya identificados los cuales son la pérdida de identidad, bajos ingresos, nula seguridad social, conflictos internos, poca preparación laboral, conflictos entre etnias, vulnerabilidad.

Mediante la metodología de actividades grupales, Ferias artesanales donde los artesanos muestren sus avances ante la comunidad y entre etnias, charlas psicoeducativas, sobre resolución de conflictos e inteligencia emocional donde los migrantes artesanos podrán conocer sus emociones tanto positivas como negativas para así poder avanzar en sus propios negocios con más emprendimiento y mejor desempeño en el área de su labor dando como hipótesis de resultado un mayor emprendimiento en ellos.

## **TITULO**

### **RESOLUCION DE CONFLICTOS E INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LOS ARTESANOS MIGRANTES DEL ESTADO DE NUEVO LEÓN, MÉXICO.**

## **DIAGNÓSTICO**

La problemática principal del proyecto es: el conflicto interno que vive la comunidad indígena migrante, debido a que son de diferentes culturas y etnia, también la inteligencia emocional juega un papel importante en este proyecto ya que la mayoría de estos problemas surgen al no tener controlada las emociones propias, el objetivo de este proyecto es proponer resolver mediante la inteligencia emocional y la resolución de conflictos, de manera asertiva y que puedan autorregular sus emociones ya que la mayoría cuenta con conflictos entre etnias. Es importante la realización de este proyecto ya que se habla de un grupo poblacional bastante vulnerable debido a tres factores fundamentales: ser migrantes, indígenas, y en su totalidad la mayoría son mujeres. Es de gran importancia prevalecer y darles a conocer sus valores y derechos y también enseñarles a manejar sus emociones para que tengan un mayor desenvolvimiento personal en el desarrollo social colectivo. Y que puedan emprender mejor en su área laboral como artesanos.

## **JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA:**

“El problema estriba en que todo el conflicto puede adoptar un curso constructivo y destructivo, por tanto, la cuestión no es tanto eliminar o prevenir el conflicto, sino tratarlo, regularlo o transformarlo.” Ante esta cita de Ramón Álzate en el libro de la teoría del conflicto, se dice que es de importancia el desarrollo de este proyecto ya que para los migrantes indígenas es muy complicado la sana convivencia entre etnias y el estar fuera de su estado y lugar de origen, por esta razón hablar de la resolución de conflictos, inteligencia emocional y resiliencia es de mucha importancia, para que entre ellos mismos tengan un mayor desenvolvimiento laboral en sus artesanías, por medio de la pertinencia metodológica de actividades psicoeducativas las cuales aportaran formas de fomentar y poner en prácticas soluciones al problema, este proyecto apunta a mejorar campos de desempeño laboral y de emprendimiento, en los migrantes indígenas, los cuales la mayoría cuenta con conflictos internos entre ellos, y un manejo inadecuado de resolver sus conflictos, es de gran importancia hablarles de la resolución de conflictos y el manejo adecuado de las emociones para que entre ellos pongan en prácticas mediante las actividades y conversatorios realizados, una resolución de conflicto de manejar más asertiva y menos adversa, para con el fin de que ellos mismos puedan emprender mejor su negocio y sean más empáticos con los clientes, jefes, y demás etnias que conviven y trabajan entre sí. Dando espacios en los conversatorios donde se construyan relaciones de igualdad y se fortalezca la identidad de las personas y comunidades indígenas en tornos caracterizados por la discriminación y exclusión, dando uso a los conversatorios de resolución de conflictos e inteligencia emocional. En la pertinencia práctica, se contribuye resolver la problemática de los conflictos entre las etnias como también su comunicación asertiva y la manera en que llevan sus emociones, en la pertinencia disciplinar este proyecto apunta a generar un mejor campo de desempeño de la inteligencia emocional y la solución de conflictos en los artesanos.

## **OBJETIVOS**

### **OBJETIVO GENERAL**

Promover la comunicación asertiva y la inteligencia emocional, para la resolución de conflictos en los artesanos migrantes del estado de nuevo León, México

### **OBJETIVOS ESPECIFICOS**

1. Identificar diferentes tipos de conflictos existentes entre los artesanos
2. Clasificar las diferentes formas que tienen los artesanos de resolver los conflictos que presentan.
3. Exponer la importancia del uso de la comunicación asertiva y gestión adecuada de emociones en resolución de conflictos.

## **RESULTADOS**

Se obtuvo que la población pudo interiorizar las capacitaciones y actividades que se hicieron con el fin de que estos puedan tener un mayor desempeño laboral en sus empresas, no se logró disminuir los conflictos internos entre etnias como se esperaba ya que se sigue teniendo conflictos, pero se pudo desarrollar una mejor inteligencia emocional y autorregulación de emociones, y fueron aplicadas en el transcurso de su migración, por medio de entrevistas verbales y actividades psicoeducativas y observación. Se mejoró la comunicación asertiva entre ellos haciendo un poco más favorable el que puedan resolver sus conflictos a futuro con un seguimiento más continuo.

## MARCO DE REFERENCIA

### **Marco de antecedentes.**

En primer lugar se tiene que, Marco Xavier Andrade de la universitat d' Alacant evidencio la reflexión de la inteligencia emocional y las modalidades para enfrentar un conflicto las cuales fueron las actitudes y habilidades del aprendizaje socio-emocional, esto hace referencia en el proyecto que los grupos migrantes de indígenas obtienen los conflictos mediante sus actitudes y formas de enfrentarlos, es decir un conflicto se prolonga a fondo según como la persona lo maneje y sepa cuáles son sus funciones yóicas y que éstas estén protegidas, se cita también en contexto en la misma investigación, que “la inteligencia emocional juega un papel importante considerado de vital relevancia en el manejo de resolución de conflictos tanto para crear cultura de paz como para intervenir en una situación específica” (Cano,2012)

De tal manera que es de suma importancia que la población migrante sepa solucionar de manera asertiva y sepa interiorizar sus emociones adversas ante cualquier problemática que se presente para así poder crear un concepto de paz entre las etnias.

Se tomó también en cuenta el trabajo de **Jeremías Caicedo y Luisa Fernanda Veru de la universidad nacional abierta y a distancia, (2015)** quienes hablan sobre la inteligencia emocional y la influencia de la solución de conflictos, los cuales identificaron por medio del inventario de inteligencia emocional de Baron, partieron 5 componentes conceptuales de la inteligencia emocional, y como resultado pudieron establecer que existen errados hábitos en el manejo de conflictos y un manejo inadecuado en las emociones.

Esto se debe a que muy pocas personas son conscientes de sus emociones adversas ante los conflictos y lo que estas pueden llegar a crear en ellas, por tal motivo es de gran importancia tenerlas consientes a la hora de solucionar un conflicto tanto interno o externo.

Marco teórico:

Según la versión original de Salovey y Mayer citados por Bisquerra (2019), la inteligencia emocional consiste en la habilidad para manejar los sentimientos y emociones, discriminar entre ellos y utilizar estos conocimientos para dirigir los propios pensamientos y acciones.

De este modo, la población de este proyecto manejaría y autorregularía sus emociones de manera que puedan ser mas asertivos en toma de decisiones, manejo de sus clientes, incluso en su área intrapersonal.

Según Mayer y Salovey (2019), “la inteligencia emocional incluye la habilidad para percibir con precisión, valorar y expresar emoción; la habilidad de acceder y/o generar sentimientos cuando facilitan pensamientos; la habilidad de comprender la emoción y el conocimiento emocional; y la habilidad para regular las emociones para promover crecimiento emocional e intelectual”.

“La comunicación asertiva como habilidad social de relación es una forma de expresión consciente, mediante la cual se manifiestan las ideas, deseos, opiniones, sentimientos o derechos de forma congruente, clara, directa, equilibrada, honesta y respetuosa, sin la intención de herir o perjudicar, y actuando desde una perspectiva de autoconfianza” (Asensi,2013). Por ende la comunicación asertiva es de esencial importancia para poder comunicar nuestros pensamientos y emociones de manera más aceptada y que por lo consiguiente no se genere ningún tipo de conflictos o malos entendidos.

“La capacidad de vender, de comunicarse con otro ser humano, cliente, empleado, jefe, esposa o hijo, constituye la base del éxito personal. Las habilidades de comunicación como escribir, hablar y negociar son fundamentales para una vida exitosa” Robert Kiyosaki

“John Burton avanzó la tesis de que el conflicto forma parte de la naturaleza humana, y de que para abordarlo hay que desarrollar la prevención (o

capacitación).” (Fisas,2004). De acuerdo con John Burton, el conflicto forma parte de nuestro diario vivir desde que nacemos es por eso que ante esta teoría es importante resaltar que en los grupos migrantes indígenas el conflicto es aún más elevado ya que comparten diferentes culturas y lenguas entre comunidad y se hace más difícil la comunicación asertiva. Por ende es de suma importancia estos aportes ya que el trabajo a realizar esta basado en la resolución de conflictos.

Fisas cita a Thomas Schelling (2004) quien defendió que el conflicto como “un fenómeno muy complejo en el que el antagonismo y la cooperación aparecen íntimamente unidos.” También se destaca el autor Kurt Lewin (2004), con la teoría de la conducta humana, en una de sus investigaciones aporoto que la “conducta humana puede predecirse fundamentalmente a partir de las relaciones dinámicas que existen en un momento dado en el campo de las fuerzas psicológicas de la persona”.

Según hace referencia al comportamiento a través de la observación, esto se implementa en el proyecto mediante la observación de las actividades realizadas por la población, y el como ellos ponen en práctica la inteligencia emocional en el momento de solucionar sus conflictos.

“El ser humano por naturaleza somos sociales, desde que nacemos hasta que morimos necesitamos relacionarnos con las personas de manera pacífica.” (Vega,2015,p.1) ya que siempre está necesitando de redes sociales de apoyo para sobrevivir, desde la infancia tenemos vínculos sociales empezando por la familia, la escuela y el grupo de trabajo, estas cuestiones son muy marcadas para el medio de comunicación y de cómo la llevamos a cabo.

## METODOLOGÍA

Alternativas de solución:

**FASE 1: DIAGNÓSTICO INICIAL:** En esta fase se pudo observar e indagar con los funcionarios de la empresa, a partir de entrevistas como esta está organizada, como están divididas las poblaciones cuales son las problemáticas, cuáles y cuantas comunidades indígenas migrantes hay, de que estado migran, la entrevista a estos funcionarios dan cuenta que el elevado número de conflictos es la principal problemática en la población, y se construye la siguiente propuesta.

**FASE 2: IMPLEMENTACIÓN DE LA PROPUESTA:** Se propone trabajar la comunicación asertiva, la inteligencia emocional para la resolución de conflictos e inteligencia emocional con la población indígena migrante a la empresa, ya que se observó en la primera fase que esta comunidad se ve necesitada de trabajar en ello para que puedan ser más asertivos en sus actividades de emprendimiento. Y que puedan sobrellevar y sobrevivir ante la vulnerabilidad que se ven a diario.

A continuación se relaciona el siguiente cuadro con las actividades realizadas:

### FICHA DE ACTIVIDADES

<b>PRIMERA FASE: RECONOCIMIENTO DEL CONFLICTO Y COMO SOLUCIONARLO DE MANERA ASERTIVA</b>				
<b>META:</b> Reconocer de manera consiente el conflicto y su forma asertiva de sobrellevarlo.				
<b>FECHA</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>MATERIALES</b>	<b>TIEMPO</b>
10 de junio del 2019	Conocimiento y diagnóstico de la empresa, introducción al tema a realizar	Conocer la empresa, funcionarios y la población a atender e introducción al tema de resolución de conflictos	Video bean, computador.	1 hora

<p>Del 11 de junio del 2019 al 14 de junio del 2019</p>	<p>Entrenamiento para resolver conflictos y ser un buen mediador</p>	<p>Charla psicoeducativa, dándoles a conocer que es la resolución de conflictos y cómo actuar ante una situación adversa, como ser un buen mediador en un conflicto y cuál es su significado.</p>	<p>Video beams, computador, lápices, hojas</p>	<p>40min</p>
<p>17 de junio del 2019</p>	<p>Juego de roles como resolver conflictos</p>	<p>En este rol play se mostró mediante un ejemplo de conflicto real como resolverlos de acuerdo a la charla anterior.</p>	<p>Sillas, mesas, computador.</p>	<p>30min</p>
<p>del 18 de junio del 2019 al 21 de junio del 2019</p>	<p>Acentuar lo positivo reconocimiento de las emociones positivas en la resolución de problemas</p>	<p>Mediante una cartelera donde se mostró las emociones positivas la población reconoció estas y dieron ejemplos de cómo las llevaría a cabo en un conflicto o problema</p>	<p>Cartelera, marcadores, computador, video beams.</p>	<p>1 hora</p>

Del 24 de junio del 2019 al 28 de junio del 2019	El conflicto en el emprendimiento	Se dio a conocer cómo se resuelve de manera asertiva el conflicto en las empresas y como tener un mejor manejo de las emociones internas ante los clientes	Video beams, computador, hojas, lápices.	40min
Del 1 de julio del 2019 al 5 de julio del 2019	Concientizo mis emociones adversas ante el conflicto	Interiorizar y concientizar que existen las emociones adversas y el cómo saber sobrellevarlas ante una situación o problema.	Video beams, computador, hojas, lápices, borrador, marcadores.	30min
Del 8 de julio del 2019 al 12 de julio del 2019	Qué debo hacer ante un conflicto?	Qué hacer cuando se enfrenta a una situación problema y como poder solucionarlo con la comunicación activa y una buena habilidad social	Hojas, lápices, tablero, marcadores.	40min

FASE 3: RESULTADOS: como resultados, se vio un mayor logro de comunicación asertiva entre las etnias con menos conflictos entre si, se observó mayor asertividad en sus ventas y el trato con los clientes, y se observó una mejoría en sus habilidades sociales.

CRONOGRAMA.

ACTIVIDAD	Mes1				Mes2				Mes3			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
<i>Describir Actividad 1.: Conocimiento y diagnóstico de la empresa, Actividad de escucha activa</i>	*	*	*									
<i>Describir Actividad 2 entrenamiento para resolver conflictos y ser un buen mediador</i>				*	*					*		
<i>Describir Actividad 3 juego de roles</i>						*						
<i>Describir Actividad 4 acentuar lo positivo</i>							*					*

**LOGROS ALCANZADOS:**

NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	OBJETIVO	TIEMPO	IMPACTO	RECURSOS	RESPONSABLE
Conocimiento y diagnóstico de la empresa	Identificar las necesidades de la población a trabajar.	1 hora	80%	Papelería y computador	PASANTE
Entrenamiento para resolver conflictos y ser un buen mediador	Conocer y comprender como resolver un conflicto.	40 min	50%	Papelería y computador	PASANTE
Juego de roles como resolver conflictos	Rol play entre comunidad para observar cómo solucionan conflictos.	30 min	50%	Papelería y computador	PASANTE
Acentuar lo positivo	Reconocer de las emociones positivas en la resolución de problemas	1 hora	90%	Papelería y computador	PASANTE
El conflicto en el emprendimiento	Fomentar la resolución de conflictos en sus empresas.	30 min	50%	Papelería y computador	PASANTE
Que debo hacer ante un conflicto	Saber que se hace ante un	40 min	50%	Papelería y computador	PASANTE

	conflicto y que palabras usar.				
Concientizo mis emociones adversas ante el conflicto	Conocer mis emociones negativas y autorregularlas.	1 hora	60%	Papelería y computador	PASANTE

### **IMPACTOS PERCIBIDOS POR EL ESTUDIANTE.**

A nivel profesional el impacto que obtuvo esta práctica en mi fue el crecimiento y el desarrollo de mis habilidades sociales como psicóloga en formación, como también mis conocimientos crecieron de manera más fluente, a nivel personal pude conocer más sobre la resiliencia y las emociones, el control de estas y pude desarrollar una mejor iniciativa para la realización de las actividades.

### **LIMITACIONES.**

Entre las limitaciones estuvieron, algunas veces no asistía todo el grupo a las capacitaciones, la comunicación entre las diferentes etnias ya que ellos manejaban idiomas diferentes, el idealecto entre el pasante y la población, los recursos económicos.

### **CONCLUSIONES**

Según los resultados obtenidos en el proceso de la práctica se concluye que los artesanos y grupos indígenas tienden a tener conflictos por sus diferentes culturas ya que vienen de otros estados y regiones del país. En este proyecto se logró una mejoría en cuanto a la comunicación asertiva y la inteligencia emocional, se recomienda seguir trabajando en este proceso de entrenamiento en habilidades

sociales con los grupos indígenas, es muy importante seguir con las capacitaciones y seguimiento psicológico a estos grupos indígenas ya que presentan conflictos entre parejas, se alcanzó una mejoría en la comunicación entre ellos, haciendo que se autorregulara las emociones y que estas sean las asertivas en el momento del conflicto, pero los conflictos y la manera de ponerse de acuerdo o de mediar alguna situación aún esta inconclusa.

## **RECOMENDACIONES**

Se recomienda mayor integridad en el proceso de habilidades sociales, y relaciones entre equipo, como también un mayor seguimiento en el área psicológica con las parejas y grupos individuales, además se recomienda también obtener un psicólogo de cabecera quien les otorgue un entrenamiento más seguido a los grupos, es recomendable en la parte empresarial y emprendedor de los artesanos un coach quien los guíe y ayude en los procesos de las emociones frente a la venta y el trato con los clientes.

## FUENTES DE INFORMACION

1. Asensi, Laura. (2013). Comunicación asertiva. Recuperado de la web:  
<http://www.circuloeconomiaalicante.com/blog/la-comunicacion-asertiva-una-habilidad-personal-y-profesional/>
2. Berumen, Ramón. (2016). Formación, docente, competencias emocionales y conductas disruptivas en la escuela secundaria. Recuperado de la web:
  - a. <http://www.redalyc.org/pdf/461/46148194032.pdf>
3. Bisquerra, Rafael. (2019). Inteligencia emocional. Recuperado de la web:  
<http://www.rafaelbisquerra.com/es/inteligencia-emocional/inteligencia-emocional-segun-salovey-mayer.html>
4. Cano, Sandra. (2012) Manejar las emociones, factor importante en el mejoramiento de la calidad de vida. Recuperado de la web:  
<https://www.redalyc.org/pdf/5177/517751763003.pdf>
5. Castillo, Norma. (2017). El desarrollo de habilidades emocionales en educación básica. Recuperado de la web:  
<https://educacion.nexos.com.mx/?p=615>
6. Fisas, Vicenç. (2004). Un poco de historia sobre la resolución de conflictos y la investigación sobre la paz. Recuperado de la web:([https://escolapau.uab.cat/img/programas/cultura/historia\\_investigacion\\_paz.pdf](https://escolapau.uab.cat/img/programas/cultura/historia_investigacion_paz.pdf))
7. Secretaría de Educación Pública. (2017). Educación socioemocional. Recuperado de la web:[https://www.dgespe.sep.gob.mx/public/gaceta/somos\\_normalistas\\_6.pdf](https://www.dgespe.sep.gob.mx/public/gaceta/somos_normalistas_6.pdf)
8. Vega, Susana et al (2015). El desarrollo de la inteligencia emocional para la resolución de conflictos (violencia escolar). Recuperado de la Web:  
[https://www.researchgate.net/publication/308962754\\_EL\\_DESARROLLO\\_DE\\_LA\\_INTELIGENCIA\\_EMOCIONAL\\_PARA\\_LA\\_RESOLUCION\\_DE\\_CONFLICTOS\\_VIOLENCIA\\_ESCOLAR](https://www.researchgate.net/publication/308962754_EL_DESARROLLO_DE_LA_INTELIGENCIA_EMOCIONAL_PARA_LA_RESOLUCION_DE_CONFLICTOS_VIOLENCIA_ESCOLAR)

**ANEXOS**



