



PsicoEmotion

Desarrollo de Competencias Emocionales para Fomentar el Bienestar Laboral

Autor

Millerlandy Dávila Cruz

Director

Caleb David Saldaña Medina

Magister en Inteligencia Emocional y Bienestar

Escuela de Medicina y Ciencias de la Salud

Decanatura del Medio Universitario

Maestría en Inteligencia Emocional y Bienestar

Universidad del Rosario

Bogotá - Colombia

2025

Tabla de Contenido

Resumen.....	5
Abstract.....	6
Introducción	7
Fundamentación Teórica.....	9
Conciencia Emocional	13
Regulación Emocional	13
Enfoque pedagógico.....	13
Objetivos.....	14
Objetivo General.....	14
Objetivos Específicos.....	14
Método	14
Población y muestra.....	14
Evaluación del Programa	15
Fases de Evaluación.....	15
Fase 1 (pretest).....	15
Fase 2: intervención.....	15
Fase 3 (postest).....	15
Instrumentos y técnicas de recolección de datos	16
Herramientas Cuantitativas.....	16
Herramientas Cualitativas.....	17
Descripción del Plan de Actuación	20
Resultados.....	21
Evaluación del Proceso de Aplicación.....	22
Diario de Campo.....	22
Conciencia Corporal y Emocional.....	23
Desarrollo de Estrategias de Regulación Emocional.....	23
Autorreflexión y Hábitos de Bienestar Sostenidos.....	24
Comunicación Empática y Asertiva.....	25
Cultura Grupal de Apoyo y Compasión.....	26

Preguntas Abiertas del Net Promoter Score (NPS).....	26
Evaluación de los Resultados.....	30
Resumen General de los Cambios.	32
Mejoras más Notorias.	32
Estabilidad en Competencias Sociales y Consciencia Emocional.....	32
Competencia Emocional Total.....	32
Análisis Grupal PRE vs POST.....	32
Cambios Promedio por Dimensión.....	32
Resumen de los Cambios Grupales	35
Consciencia Emocional.....	35
Regulación Emocional.....	35
Autonomía Emocional.....	35
Habilidades Sociales.....	35
Bienestar.....	35
Competencia Emocional Total.....	36
Resultado Prueba T-student	36
Consciencia Emocional.....	36
Regulación Emocional.....	36
Comparación con los Objetivos Planteados Inicialmente.....	36
Conclusiones	37
Reflexión final sobre el impacto de la intervención	37
Recomendaciones para futuras implementaciones	38
Valoración Personal	39
Referencias Bibliográficas	41
Anexos	45

Lista de Tablas

Tabla 1 Aspectos más valorados por los participantes.....	28
Tabla 2 Aspectos susceptibles de mejora identificados por los participantes.	28
Tabla 3 Cambios autopercebidos por los participantes tras la intervención.....	29
Tabla 4 Cambios en competencias emocionales del participante 1 antes y después de la intervención.....	30
Tabla 5 Cambios en competencias emocionales del participante 2 antes y después de la intervención.....	31
Tabla 6 Cambios en competencias emocionales del participante 3 antes y después de la intervención.....	31
Tabla 7 Promedio de percentiles por dimensión emocional antes y después de la intervención (grupo total).....	33

Lista de Figuras

Figura 1 Tendencia grupal PRE vs POST por dimensión.....	33
Figura 2 Diferencia de percentil promedio por dimensión (POST - PRE).....	34

Resumen

El presente trabajo expone la implementación y evaluación del programa de educación emocional PsicoEmotion, diseñado para fortalecer la consciencia y la regulación emocional en un equipo de ventas de la empresa Psicoalianza, con el propósito de impactar positivamente el bienestar laboral.

El modelo teórico que fundamentó la intervención es el Modelo Pentagonal de Competencias Emocionales de Bisquerra y Pérez (2007), centrado en el desarrollo de la consciencia y regulación emocional. La intervención combinó sesiones presenciales, actividades autónomas y estrategias de refuerzo autónomo, en un total de 15 horas. El enfoque metodológico fue mixto, utilizando el cuestionario URIEEB, técnicas cualitativas como diario de campo y un instrumento mixto basado en Net Promoter Score (NPS).

Los resultados cualitativos reflejan una percepción favorable en la regulación emocional, la autoobservación, y el diálogo interno de los participantes. Aunque no se evidenciaron cambios estadísticamente significativos, el análisis cualitativo permitió identificar mejoras en el bienestar emocional y en algunas dinámicas laborales del equipo. El programa PsicoEmotion permitió explorar el desarrollo emocional en este contexto organizacional desde una perspectiva reflexiva, dejando aprendizajes valiosos y oportunidades de mejora para futuras implementaciones.

Palabras clave:

Inteligencia emocional, Bienestar laboral, Consciencia emocional, Regulación emocional, Educación emocional.

Abstract

This study presents the implementation and evaluation of the emotional education program *PsicoEmotion*, designed to strengthen emotional awareness and regulation within a sales team at the company Psicoalianza, aiming to positively impact workplace well-being. The theoretical model guiding the intervention was the Pentagonal Model of Emotional Competencies by Bisquerra and Pérez (2007), which focuses on the development of emotional awareness and regulation. The intervention combined in-person sessions, self-guided activities, and autonomous reinforcement strategies, totaling 15 hours. A mixed-methods approach was used, incorporating the URIEEB questionnaire, qualitative techniques such as field diaries, and a mixed instrument based on the Net Promoter Score (NPS). Qualitative findings revealed a favorable perception of emotional regulation, self-observation, and participants' internal dialogue. Although no statistically significant changes were observed, the qualitative analysis identified improvements in emotional well-being and certain workplace dynamics. The *PsicoEmotion* program served as a reflective exploration of emotional development in an organizational context, yielding valuable insights and opportunities for improvement in future implementations.

Keyword:

Emotional intelligence, Workplace well-being, Emotional awareness, Emotional regulation, Emotional education.

Introducción

El bienestar laboral se ha convertido en un factor clave para el éxito organizacional, ya que influye directamente en la satisfacción, bienestar y compromiso de los empleados. A lo largo del tiempo, las organizaciones han adoptado planes de bienestar con el objetivo de mejorar la calidad de vida laboral, estos programas han evolucionado desde enfoques centrados en la salud física hasta estrategias más integrales que abarcan la salud mental, el equilibrio entre la vida laboral y personal, y el desarrollo profesional de las personas. Ahora, en esta nueva era en la que la Inteligencia Emocional ha cobrado un valor más significativo, los programas de bienestar emocional surgen como respuesta a la creciente consciencia sobre el impacto que tiene la salud mental en el rendimiento y la satisfacción de los empleados.

A partir de finales del siglo XX, las organizaciones reconocieron que mejorar las condiciones psicológicas en el entorno laboral era esencial para proteger la salud mental de los empleados y favorecer su bienestar (Barling y Griffiths, 2003). Así mismo, Organismos internacionales como la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2024) han impulsado políticas para proteger y promover la salud mental en el trabajo, destacando la necesidad de crear entornos laborales saludables y brindar apoyo a los trabajadores.

De acuerdo con lo anterior, cabe resaltar que la implementación de programas de bienestar emocional no solo mejora la calidad de vida de los colaboradores, sino que también optimiza el rendimiento y la eficiencia en el entorno laboral. Según las estadísticas más relevantes de los estudios realizados por Shortlister (2024), el 68% de los empleadores consideran el bienestar como una prioridad estratégica, mientras que el 70% de los colaboradores que desarrollan competencias emocionales reportan una mayor satisfacción laboral. Estos hallazgos destacan la creciente relevancia del bienestar emocional como un componente

fundamental para las organizaciones, ya que impacta directamente en la calidad de vida laboral de los colaboradores de una empresa.

Además de estas tendencias, diversos estudios académicos han demostrado que el desarrollo de competencias emocionales tiene un impacto significativo en el bienestar laboral, fortaleciendo tanto las relaciones interpersonales como el rendimiento organizacional. En esta línea, Carmona et al. (2015), analizaron cómo la inteligencia emocional influye en el desempeño de los empleados, encontrando que un mayor desarrollo de esta competencia se asocia positivamente con la generación de conocimiento y un mejor rendimiento en las organizaciones. Por su parte, Figueroa y Jiménez (2018), destacan que la habilidad para gestionar adecuadamente las emociones permite a los trabajadores mejorar sus relaciones laborales, reducir conflictos, disminuir la ansiedad y aumentar la motivación y el bienestar psicológico.

De igual forma, García (2019), señala que la inteligencia emocional desempeña un papel clave en la toma de decisiones y la adaptación al entorno laboral, lo que se traduce en un desempeño más efectivo y satisfactorio. Complementando lo anterior, De la Cruz Portilla (2020), expone que la inteligencia emocional se ha consolidado como una competencia esencial en las organizaciones modernas, al facilitar el manejo adecuado de las emociones, fortalecer las relaciones saludables entre los colaboradores y elevar los niveles de satisfacción laboral.

Finalmente, la investigación realizada por Orezza Álvarez (2021), en su tesis de pregrado en la Universidad de Lima confirma que existe una correlación positiva entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral, sugiriendo que la adecuada gestión de las emociones no solo contribuye al bienestar individual, sino que también favorece el logro de mejores resultados organizacionales.

En síntesis, estos hallazgos respaldan la importancia de fomentar competencias emocionales en el entorno laboral, no solo como una vía para mejorar la calidad de vida de los colaboradores, sino también como un factor estratégico para alcanzar los objetivos organizacionales y fortalecer la competitividad de las empresas.

Es en este contexto que el presente trabajo expone la implementación del programa de educación emocional **PsicoEmotion**, el cual fue diseñado para responder a estas necesidades organizacionales, promoviendo el desarrollo de competencias emocionales que potencien el bienestar laboral. Este programa se enfoca en fortalecer la consciencia y regulación emocional, aspectos clave para la estabilidad psicológica y el bienestar en cualquier contexto organizacional.

A través de un enfoque experiencial y práctico, y según el modelo propuesto por Bisquerra (2003), estas competencias permiten a los individuos identificar, comprender y gestionar sus emociones de manera adecuada, lo que contribuye significativamente a su bienestar laboral y social. Al fomentar estas habilidades, se espera que los colaboradores experimenten una mayor satisfacción en su entorno laboral, mejoren sus relaciones interpersonales y desarrollen una mayor resiliencia frente a situaciones estresantes.

Fundamentación Teórica

Existen variedad de conceptos relacionados con las emociones y su educación, tales como las competencias, las habilidades o la inteligencia emocional. Según Bisquerra y Pérez (2007), las competencias emocionales se definen como "el conjunto de conocimientos, capacidades, habilidades y actitudes necesarias para comprender, expresar y regular de forma apropiada los fenómenos emocionales" (p. 10). Otros autores como Goleman (1998) las describen como un conjunto de habilidades que incluyen la autoconciencia, autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales, determinantes para la gestión emocional y la

interacción efectiva con los demás. Salovey y Mayer (1997), por su parte, conceptualizan la inteligencia emocional como la capacidad para percibir, asimilar, comprender y regular las emociones propias y ajenas, promoviendo el crecimiento emocional e intelectual.

Aunque hay diferencias sutiles entre estos conceptos, cada uno tiene un impacto importante en el bienestar empresarial. Para el presente proyecto, las actividades y los objetivos se fundamentan en el Modelo Pentagonal de Competencias Emocionales de Bisquerra y Pérez (2007), el cual comprende cinco dimensiones interconectadas: conciencia emocional, regulación emocional, autonomía emocional, competencia social y competencias para la vida y el bienestar.

El modelo de competencias emocionales de Bisquerra y Pérez (2007), ha sido ampliamente reconocido en programas de desarrollo de competencias emocionales, destacando su aplicabilidad en contextos laborales. Un ejemplo de su efectividad es el Programa de Inteligencia Emocional implementado en la Cooperativa Aprocassi en Cajamarca, Perú, cuyo propósito fue reducir los niveles de estrés laboral a través de la promoción de competencias como la conciencia emocional y la regulación emocional. Este programa demostró que los trabajadores que participaron lograron disminuir significativamente su estrés y mejorar su desempeño laboral, validando la efectividad de estas competencias en entornos organizacionales (Jaramillo Abarca, 2020).

Además del caso de Aprocassi, el programa de educación emocional implementado en Guipúzcoa evidenció efectos positivos en el desarrollo emocional y social del alumnado en todas las etapas educativas, mejorando variables como la confianza, las habilidades interpersonales, el liderazgo y la adaptabilidad. No obstante, se identificaron diferencias significativas en los resultados según la edad, el sexo y el clima organizacional de los centros, lo que sugiere la

necesidad de ajustar las intervenciones a las características específicas de cada grupo (Muñoz de Morales y Bisquerra, 2013).

En el contexto de lo laboral, González Yuca (2023), resalta que el éxito organizacional no depende únicamente del desarrollo de competencias técnicas, sino que también requiere fortalecer las competencias emocionales de los colaboradores, fundamentales para la mejora continua y el logro de objetivos comunes. Estas habilidades influyen en la calidad de las relaciones interpersonales, favoreciendo la empatía, la comunicación asertiva y un ambiente laboral positivo, lo que contribuye directamente a un clima organizacional saludable. En su estudio realizado con personal, González Yuca (2023), observó que las competencias emocionales y la gestión de las relaciones se encontraban en un nivel moderado (66.7%), lo que subraya la necesidad de fortalecer estas habilidades; pues la relevancia de las competencias emocionales se relaciona directamente con la salud mental y el bienestar en el entorno laboral según Littlewood (2015), ya que problemas como el estrés, la depresión y la ansiedad son causas significativas de ausentismo laboral y afectan la productividad.

Uribe Prado (2015), señala que los programas de intervención en el ámbito organizacional deben enfocarse en reducir los riesgos psicosociales asociados al estrés laboral, la sobrecarga de trabajo y la falta de control, promoviendo entornos saludables que favorezcan tanto la productividad como el bienestar psicológico de los empleados. En este sentido, se destaca la necesidad de evaluar sistemáticamente el clima organizacional y los factores psicosociales, a fin de implementar acciones efectivas que prevengan el desgaste ocupacional y contribuyan al desarrollo de ambientes laborales más humanos y justos.

Para atender estas necesidades, las fuentes sugieren acciones orientadas a fortalecer las competencias emocionales y promover el bienestar en el entorno laboral. Entre estas, se incluye

la aplicación de instrumentos para evaluar tanto las competencias emocionales como la cultura organizacional, lo que permite identificar fortalezas, debilidades y definir planes de mejora, para fortalecer habilidades como conocerse a sí mismo, la autogestión emocional, la conciencia social y la gestión de relaciones para impactar positivamente en la cultura y el bienestar laboral (González Yuca, 2023). Además, recomiendan implementar estrategias que fortalezcan la comunicación y promuevan la equidad organizacional, así como fomentar la flexibilidad laboral para reducir el estrés y la ansiedad en el trabajo (Uribe Prado, 2015).

Para la implementación del programa PsicoEmotion, nos centramos en el desarrollo de las dos primeras dimensiones: Conciencia Emocional y Regulación Emocional, dado su impacto directo en la calidad de vida laboral, el bienestar y las relaciones interpersonales en el entorno organizacional. Estas dos competencias tienen una aplicabilidad inmediata y directa en entornos laborales. La conciencia emocional permite identificar y comprender las propias emociones y las de los demás, lo cual es esencial para la comunicación efectiva, la empatía y la resolución de conflictos. La regulación emocional, por su parte, es clave para mantener la estabilidad emocional en situaciones de presión, gestionar el estrés y tomar decisiones asertivas. Si bien, las cinco competencias se relacionan y pueden trabajarse de forma independiente, estas dimensiones funcionan como fundamento del desarrollo de las demás. Si una persona no es consciente de sus emociones ni puede regularlas, difícilmente podrá actuar con autonomía emocional o relacionarse saludablemente con otros.

A continuación, se describen las dos competencias según Bisquerra y Perez (2007), en las que se centra PsicoEmotion, junto con su aplicación en el entorno laboral:

Conciencia Emocional

Es la capacidad de reconocer y comprender las propias emociones y las de los demás. En el contexto laboral, implica identificar cómo las emociones influyen en el comportamiento, la toma de decisiones y las relaciones interpersonales.

Aplicación en el trabajo: Un colaborador con alta conciencia emocional puede identificar cuándo el estrés o la frustración afectan su desempeño y tomar medidas para regular su estado emocional antes de que impacte negativamente en su productividad o en sus relaciones laborales.

Regulación Emocional

Consiste en la habilidad para gestionar las emociones de manera eficaz, evitando reacciones impulsivas y promoviendo respuestas adaptativas a situaciones de estrés o presión.

Aplicación en el trabajo: La regulación emocional es clave en entornos laborales de alta exigencia. Un colaborador que sabe gestionar su frustración ante un contratiempo evitará transmitir tensión al equipo y buscará soluciones de manera objetiva.

Enfoque pedagógico

La metodología de aprendizaje está diseñada con un enfoque práctico, basado en aprendizaje experiencial y estrategias activas para el desarrollo de competencias emocionales en los equipos de trabajo. Este enfoque promueve la adquisición de habilidades a través de la vivencia directa y la reflexión sobre las propias experiencias, facilitando así una comprensión más profunda y duradera de las competencias emocionales. Según Kolb (1984), el aprendizaje experiencial se estructura en un ciclo que incluye la experiencia concreta, la observación reflexiva, la conceptualización abstracta y la experimentación activa, lo cual permite a los individuos transformar sus experiencias en conocimiento aplicable; por lo tanto, PsicoEmotion, se estructura en una combinación de actividades presenciales, autónomas y el uso de nudges,

pequeños recordatorios estratégicos en el ambiente laboral para reforzar el aprendizaje (Thaler y Sunstein, 2017).

Objetivos

Objetivo General

Implementar y evaluar el Programa de Educación Emocional **PsicoEmotion** en el equipo de ventas de la empresa **Psicoalianza**, con el fin de desarrollar competencias emocionales clave en los colaboradores, basadas en las dimensiones de Consciencia Emocional y Regulación Emocional del Modelo Pentagonal de Bisquerra y Pérez (2007), que impacte positivamente en el bienestar laboral y las relaciones interpersonales.

Objetivos Específicos

1. Promover el fortalecimiento de la conciencia emocional en los participantes, facilitando la identificación, comprensión y expresión adecuada de sus emociones, con el fin de contribuir a su bienestar en el entorno laboral.
2. Fomentar el desarrollo de estrategias de regulación emocional mediante herramientas prácticas que faciliten la gestión del estrés, el autocontrol y la adaptación efectiva a situaciones laborales desafiantes.
3. Evaluar el impacto del programa en el desarrollo de competencias emocionales, mediante un enfoque cuantitativo y cualitativo.

Método

Población y muestra

El presente programa fue implementado en la empresa **Psicoalianza (Bogotá, Colombia)**, una empresa del sector privado especializada en servicios de aplicación, interpretación y asesoría de pruebas psicométricas, procesos de selección y desarrollo del talento

humano. La población objetivo se conformó por 6 colaboradores (mujeres, n=5; y hombres, n=1) con nivel académico técnico, tecnólogo y profesional, con edades entre los 26 y 46 años. Se realizó un muestreo por conveniencia, no aleatorizado, en el que se invitó a participar a todo el equipo de ventas de la empresa Psicoalianza.

Al inicio del proceso, se obtuvo consentimiento informado y autorización de la empresa para implementar el programa y los consentimientos informados firmados por cada participante

Evaluación del Programa

El diseño fue mixto concurrente (cualitativo y cuantitativo), que incluía una fase cuantitativa con una medición pretest - postest y una fase cualitativa durante y al final de la intervención.

Fases de Evaluación

Fase 1 (pretest). Se realizó una evaluación cuantitativa inicial para conocer el nivel de desarrollo de las competencias emocionales del equipo de trabajo con el Cuestionario de Competencias Emocionales (URIEEB). Esto permitió establecer una línea base que sirvió como punto de comparación con los resultados posteriores.

Fase 2: intervención. Durante la intervención y al finalizar cada sesión, se realizó una rutina de pensamientos, en la cual los participantes respondieron preguntas orientadoras sobre sus impresiones, aprendizajes y la aplicabilidad de los temas abordados. Posteriormente, la líder del proceso recopiló estas impresiones en un diario de campo.

Fase 3 (postest). Al finalizar el programa, se realizó nuevamente la evaluación de las competencias emocionales, con el Cuestionario URIEEB. También, se aplicó el Net Promoter Score (NPS) mediante la pregunta: “¿Qué tan probable es que recomiendes el programa PsicoEmotion a un compañero o colega?”, usando una escala del 0 (nada probable) al 10 (muy

probable). Adicionalmente, se complementó con tres preguntas abiertas: “¿Qué fue lo que más valoraste o apreciaste del programa PsicoEmotion?, ¿Qué aspecto crees que podría mejorarse o hacerse diferente en futuras ediciones del programa?, ¿Qué cambio has notado en ti o en tu manera de gestionar las emociones luego de participar en PsicoEmotion?”.

Instrumentos y técnicas de recolección de datos

Herramientas Cuantitativas.

El Cuestionario de Competencias Emocionales URIEEB. Es un instrumento diseñado por la Universidad del Rosario en colaboración con la Red Internacional de Educación Emocional y Bienestar (RIIEEB), con el propósito de evaluar de manera integral las competencias emocionales en personas adolescentes y adultas, en diversos contextos educativos y formativos.

Este instrumento se fundamenta teóricamente en el modelo pentagonal de competencias emocionales propuesto por Rafael Bisquerra, el cual comprende cinco grandes dimensiones: consciencia emocional, regulación emocional, autonomía emocional, competencias sociales y competencias para la vida y el bienestar.

El cuestionario está compuesto por 50 ítems distribuidos equitativamente en las cinco dimensiones mencionadas, formulados en una escala tipo Likert que va de 0 (totalmente en desacuerdo) a 10 (totalmente de acuerdo). (Bisquerra y Saldaña, 2025).

El Net Promoter Score (NPS). Baehre et al. (2022) indican que es una herramienta ampliamente utilizada para medir la lealtad del cliente, promovida como "el único número que necesitas para crecer" debido a su supuesta relación con el crecimiento empresarial. Sin embargo, también mencionan que diversos estudios académicos han examinado esta relación con resultados mixtos, lo que sugiere que la efectividad del NPS como predictor del crecimiento puede variar según el contexto y la aplicación específica; estos mismos autores, explican que, el

Net Promoter Score (NPS) clasifica a los clientes en tres grupos según su disposición a recomendar la empresa: Promotores (puntuaciones de 9-10), Pasivos (7-8) y Detractores (0-6), calculando el NPS como la diferencia entre el porcentaje de Promotores y Detractores. El objetivo de aplicar el Net Promoter Score (NPS) en el programa PsicoEmotion es evaluar de forma rápida y sencilla la satisfacción de los participantes y su disposición a recomendar el programa, permitiendo identificar fortalezas, oportunidades de mejora y orientar estrategias para fortalecer su impacto en el bienestar emocional.

Herramientas Cualitativas.

Diario de Campo. Al final de cada sesión, se realizó una rutina de pensamientos con preguntas reflexivas orales a los participantes diferentes para cada sesión de acuerdo con su temática. Posteriormente, como líder del programa registraba en un diario de campo las principales reflexiones compartidas, no se grabó ni se tomó notas, para no perder la fluidez de las sesiones y que los participantes pudieran hablar sin sentirse evaluados u observados, la bitácora se rellenaba con el objetivo de identificar las percepciones, las emociones que referían los participantes, los aprendizajes, las experiencias e información relevante surgida durante las sesiones. Algunas de las preguntas orientadoras para cada sesión fueron: ¿Qué descubriste sobre tus emociones y cómo las sentiste en tu cuerpo durante el ejercicio? ¿Qué técnicas de regulación emocional te parecieron más útiles? ¿Qué retos enfrentaste al intentar comunicarte de forma asertiva? ¿Qué emoción te resultó más difícil de escribir o identificar en tu diario? ¿Cómo impactaron las estrategias de regulación en tu día a día laboral? ¿Qué aprendizajes te llevas de esta sesión?

Estas preguntas me ayudaron a ver muchas cosas importantes en cada sesión. Por ejemplo, hubo momentos en los que los participantes se quedaron en silencio, otros en los que se

rieron, a veces se mostraban con dudas o un poco tímidos al inicio, pero poco a poco se fueron soltando y abriéndose más. En la actividad de cartografía emocional, muchos se sorprendieron al notar que tenían tensiones en partes del cuerpo que no habían identificado antes, como en la cabeza, el cuello o el estómago, y eso les hizo pensar en cómo sus emociones se reflejan en lo físico. En otras sesiones, como cuando hicimos el universo de emociones o los juegos de roles, se notó cómo el grupo fue creando lazos, hubo momentos de mucha empatía y también reflexiones muy profundas. En general, cada sesión trajo algo especial: algunas personas compartieron cosas muy personales, otras se dieron cuenta de que necesitaban cuidarse más o cambiar la forma en que reaccionaban. Todo eso lo fui escribiendo en el diario de campo, porque me parecía importante dejar registro de esos aprendizajes, emociones y cambios que se iban dando a lo largo del programa. En conclusión, el diario de campo se convirtió en una herramienta muy valiosa para recoger todo lo que no siempre se ve a simple vista: cómo se sentían, qué los movía por dentro, qué descubrían sobre sí mismos. Gracias a eso, pude ir notando que los objetivos del programa realmente se estaban cumpliendo, no solo por lo que decían, sino por lo que se sentía en el ambiente y en la forma en que se relacionaban entre ellos y con sus emociones. Sin embargo, también hubo aspectos por mejorar. Por ejemplo, en algunas sesiones se notó cierta resistencia inicial a participar en las actividades, sobre todo cuando implicaban hablar de lo que sentían frente a otros. También se observó que cuando el grupo era pequeño, como en la semana de vacaciones, la dinámica cambiaba y era más difícil generar la misma energía grupal. Además, hubo participantes que no siempre realizaron las actividades autónomas, lo que muestra que, aunque hay interés, mantener la constancia puede ser un reto. Esto me dejó como aprendizaje que quizás en próximas versiones se podrían incluir más recordatorios,

acompañamiento individual entre sesiones o formas creativas para motivar la participación fuera del espacio presencial.

Esta herramienta se enmarca en los métodos cualitativos de recolección de datos, especialmente utilizados en estudios de intervención psicoeducativa, y cumple una doble función: permite captar información contextual y subjetiva difícil de obtener por medios estructurados, y favorece una comprensión integral del impacto emocional del programa.

El uso del diario de campo como instrumento se fundamenta en su capacidad para registrar elementos emergentes, sentidos compartidos y dinámicas grupales, contribuyendo a un análisis interpretativo en profundidad del proceso vivido por los participantes.

Preguntas abiertas del Net Promoter Score (NPS). Este instrumento, que se puede usar de forma mixta, se complementó con tres preguntas abiertas: “¿Qué fue lo que más valoraste o apreciaste del programa PsicoEmotion?, ¿Qué aspecto crees que podría mejorarse o hacerse diferente en futuras ediciones del programa?, ¿Qué cambio has notado en ti o en tu manera de gestionar las emociones luego de participar en PsicoEmotion?” con el propósito de explorar la percepción cualitativa de los participantes sobre su experiencia, identificando aspectos valorados, áreas de mejora y posibles efectos del programa en su gestión emocional.

Diario de Registro Emocional elaborado por Infosal, y publicado en su página web.

Este instrumento se utilizó como estrategia para las actividades autónomas propuestas en la metodología pedagógica del programa, con el objetivo de que los participantes registraran durante dos semanas sus emociones a través de las actividades propuestas. Este documento recopilatorio, publicado por Infosal (2021), ofrece recursos y actividades para trabajar la salud

mental en niños y adolescentes, incluyendo ejercicios sobre emociones, autoestima y reestructuración cognitiva.

Aunque el Diario de Registro Emocional de Infosal (2021), fue diseñado originalmente para población infantil y adolescente, su aplicación con adultos se justificó en virtud de la universalidad de las emociones y de la eficacia demostrada de herramientas simples, visuales y estructuradas en procesos de autoconocimiento emocional. Investigaciones recientes han demostrado que actividades como los diarios emocionales, frecuentemente utilizados con niños, también promueven beneficios significativos en adultos, como la mejora de la autorregulación, el reconocimiento de patrones emocionales y la gestión del estrés. De acuerdo con la Universidad Internacional de La Rioja (2024), los adultos pueden beneficiarse de recursos originalmente creados para niños, siempre que se adapten con una guía adecuada y se contextualicen sus objetivos, pues la simplicidad metodológica facilita la introspección emocional. Esta herramienta fue utilizada para la intervención de forma pedagógica para participantes, mas no para la recolección y análisis de datos.

Descripción del Plan de Actuación

El plan de actuación se caracteriza por un enfoque experiencial y práctico que integra ejercicios vivenciales, dinámicas grupales, juegos de roles, simulaciones y análisis de casos reales del entorno laboral, facilitando que los participantes experimenten sus emociones en situaciones controladas y fortalezcan la aplicación de estrategias de consciencia y regulación emocional en escenarios profesionales. Se promueve además el aprendizaje autónomo y reflexivo a través de un grupo de WhatsApp, donde se incentiva la autoobservación mediante diarios de emociones, retos emocionales semanales, reflexiones sobre situaciones laborales y la implementación de prácticas individuales como mindfulness y respiración consciente. Como

estrategia de refuerzo, se emplean elementos visuales motivacionales y preguntas reflexivas ubicadas en espacios estratégicos de la oficina, complementadas con mensajes digitales orientados a facilitar la regulación emocional y la toma de decisiones consciente.

El plan de actuación se desarrolló con un total de 15 horas, combinó actividades presenciales y autónomas para favorecer la integración práctica de los participantes. Las 9 horas presenciales se distribuyeron en 6 sesiones de una hora y media cada una, en las que se realizaron ejercicios vivenciales, dinámicas grupales, juegos de roles y análisis de casos reales enfocados en la gestión emocional en el entorno laboral. Por su parte, las 6 horas de actividades autónomas se orientaron al fortalecimiento de la autoobservación y la práctica individual de las competencias emocionales, mediante la realización de actividades propuestas, el diario de registro emocional, la práctica semanal de ejercicios de mindfulness y respiración consciente, y la ejecución de retos emocionales con sus compañeros de trabajo, promoviendo la aplicación directa de las estrategias aprendidas en su contexto cotidiano. Todo esto organizado en un cronograma de fechas específicas para su ejecución (Ver Anexo A. Cronograma Semanal de Actividades).

La Descripción Detallada del Plan de Actuación, organizada semana a semana y sesión por sesión, se encuentra en el Anexo B.

Resultados

Los resultados cualitativos y cuantitativos se analizaron de la siguiente manera: En cuanto al enfoque cualitativo, se realizó un análisis temático del diario de campo siguiendo la metodología de Braun y Clarke (2006), con el fin de identificar patrones significativos en las percepciones, emociones y aprendizajes manifestados por los participantes durante las sesiones. Asimismo, se desarrolló un análisis de contenido sobre las respuestas de las tres preguntas

abiertas que hicieron parte del Net Promoter Score (NPS), con el propósito de explorar de manera más profunda la experiencia subjetiva de los participantes. En el enfoque cuantitativo, se llevó a cabo un análisis comparativo de tipo PRE vs POST de los resultados individuales y generales obtenidos mediante el Cuestionario de Competencias Emocionales URIEEB, considerando los percentiles de cada dimensión, enfocado exclusivamente en quienes participaron en ambas mediciones. Adicionalmente, se analizó la calificación del NPS agrupando a los participantes según su clasificación como promotores, pasivos o detractores, lo que permitió obtener una medida general del impacto percibido del programa.

Evaluación del Proceso de Aplicación

Diario de Campo.

Para el análisis temático del diario de campo, siguiendo la metodología de Braun & Clarke (2006), quienes afirman que se puede identificar patrones significativos dentro de los datos cualitativos de forma flexible, y requiere una participación activa del investigador, y de esta manera dar sentido a la información, para esto, se utilizó un prompt diseñado cuidadosamente e ingresado en una herramienta de inteligencia artificial (ChatGPT), con el propósito de identificar patrones y posibles temas emergentes en la información cualitativa recolectada durante las sesiones del programa. La IA generó una propuesta inicial de temas que sirvió como insumo para la interpretación. Esta propuesta fue revisada y complementada por la líder del programa, quien, desde su rol activo en la intervención, aportó una lectura contextualizada basada en su experiencia directa y en el análisis previo de los datos. Así, se integró el aporte técnico de la herramienta con el juicio reflexivo humano, garantizando un uso ético de la tecnología. Tal como lo plantean Cheng et al. (2025), las herramientas de IA generativa pueden apoyar legítimamente la escritura y el análisis académico siempre que no

sustituyan el pensamiento crítico ni la interpretación propia del investigador, ya que subcontratar estas tareas podría afectar el desarrollo de las capacidades analíticas humanas. A continuación, se describen los cinco temas centrales del análisis temático:

Conciencia Corporal y Emocional.

Los participantes descubrieron la conexión entre sensaciones físicas (dolores de cabeza, tensión en el cuello y hombros, presión en el pecho y “nudos” en el estómago), así mismo, estados emocionales asociados al trabajo. El ejercicio de cartografía corporal les ayudó a reconocer señales antes ignoradas y a valorar las pausas conscientes para respirar durante la jornada. La actividad se desarrolló en un ambiente propicio para la introspección, con música instrumental suave y trabajo colaborativo en parejas, lo que facilitó tanto la conexión personal como la confianza grupal. Durante el ejercicio, se identificaron patrones compartidos, como la tensión en la cabeza por pensamientos de saturación, la carga en hombros y cuello por responsabilidades, y sensaciones en el pecho, estómago y manos asociadas a ansiedad o presión laboral. La reflexión grupal posterior permitió que los participantes tomaran conciencia del vínculo entre cuerpo y emociones, reconociendo la importancia de detenerse, escucharse y empatizar consigo mismos. Además, valoraron positivamente el impacto de los “nudges” (preguntas reflexivas en los espejos), que promovieron momentos de autoobservación y regulación emocional durante la jornada.

Desarrollo de Estrategias de Regulación Emocional.

A lo largo de las sesiones y los retos autónomos, el grupo fue incorporando prácticas como la respiración consciente, el mindfulness, las pausas antes de responder y la escucha activa. En la sesión específica sobre las estrategias de regulación emocional, al principio se notaba algo de reserva en los participantes, especialmente en el juego de roles, pero luego, poco a poco se

fueron soltando y el ambiente se tornó más dinámico y participativo. Comenzamos viendo unos videos sobre regulación emocional que se habían compartido previamente por WhatsApp, y esto ayudó a abrir la conversación: varios mencionaron que no solo les había servido para el trabajo, sino también en su vida personal y familiar. Durante la presentación breve sobre el tema, muchos dijeron que ahora comprendían mejor la conexión entre emociones y estrés, y la importancia de regularse. También surgieron comentarios sobre lo difícil que puede ser identificar lo que uno está sintiendo en ciertos momentos, y más aún interpretar lo que sienten los demás sin caer en juicios. Al final, todos coincidieron en que, aunque no es fácil, sí es posible transformar una interacción con solo aplicar pequeñas estrategias. Me pareció muy bonito escuchar que los “nudges” que habíamos colocado en la oficina (como “Respira antes de responder”) realmente les sirvieron para hacer pausas conscientes durante su semana.

Autorreflexión y Hábitos de Bienestar Sostenidos.

Instrumentos como el diario emocional, las preguntas-nudge en espejos y la caja de gratitud fomentaron la introspección fuera de las sesiones presenciales. Durante las semanas 4 y 5, se propuso como actividad autónoma el registro en un diario emocional, y fue muy valioso ver cómo este ejercicio abrió un espacio más íntimo y pausado de autorreflexión. A diferencia de las sesiones presenciales, donde las emociones se abordaban en grupo, esta experiencia permitió detenerse en momentos reales del día a día y observar con más claridad lo que sentían. Aunque algunos no quisieron compartir lo que escribían, y con toda razón, pues lo veían como algo muy personal, sí mencionaron que con el paso de los días el diario se transformó en una herramienta que no solo ayudaba a identificar emociones, sino también a liberar tensión acumulada. Varios agradecieron el acompañamiento recibido durante este proceso, ya que se sintieron motivados a continuar y a ser más sinceros consigo mismos. Por otro lado, la caja de gratitud, ubicada en un

lugar visible de la oficina, fue tomando fuerza como una pausa significativa en medio de la rutina laboral. Muchos se acercaban espontáneamente a dejar una nota, y en la siguiente sesión compartieron que ese simple gesto les ayudaba a enfocar la atención en lo que sí va bien, en lo que tienen y valoran, incluso en cosas que a veces pasan desapercibidas. Uno de los participantes mencionó que el simple hecho de tener un empleo ya era motivo de agradecimiento, pese a las dificultades cotidianas. Esa reflexión, tan sencilla pero tan profunda, nos recordó el poder que tienen los pequeños actos para reconectar con lo esencial.

Comunicación Empática y Asertiva.

Al practicar la construcción de respuestas (no empática, neutral, empática) y recibir retroalimentación, los participantes percibieron que la comunicación emocionalmente inteligente requiere consciencia y entrenamiento, pero genera relaciones laborales más respetuosas y efectivas. Esta parte de la sesión fue especialmente activa, ya que, al trabajar con frases cargadas emocionalmente, surgieron conversaciones muy sinceras sobre cómo suelen reaccionar en situaciones reales de tensión o malentendidos en el trabajo. El ejercicio de construir los tres tipos de respuesta permitió identificar esos patrones automáticos que muchas veces no se cuestionan, y a la vez abrió la posibilidad de pensar en nuevas formas de responder, más conscientes y respetuosas. Muchos coincidieron en que la respuesta empática no siempre surge de forma natural, pero que se puede aprender con práctica y autoconocimiento. En la reflexión final, se reafirmó que comunicar con inteligencia emocional no es fácil, pero que vale la pena, ya que mejora la forma en que nos relacionamos con los demás. También fue bonito escuchar que las frases tipo nudge colocadas en puntos clave de la oficina, ayudaron a traer a la mente lo aprendido, sirviendo como pequeños recordatorios para responder desde la calma y no desde la reacción automática.

Cultura Grupal de Apoyo y Compasión.

La confianza creciente, las reflexiones compartidas y el reconocimiento de cambios positivos, muestran cómo el entorno seguro del programa impulsa empatía, autocompasión y validación mutua, evidenciando transformaciones más allá de las sesiones formales. Fue muy especial escuchar cómo los participantes recordaban con detalle las prácticas, las dinámicas y, sobre todo, los momentos en los que algo les hizo clic. Uno de los aprendizajes más repetidos entre los participantes fue el poder de “ponerle nombre a lo que siento” y cómo eso les ha permitido gestionar mejor sus emociones, tanto en lo laboral como en lo personal. La respiración consciente, por ejemplo, mencionaron que se volvió una herramienta real para calmarse y responder con más serenidad. Uno de los momentos más emotivos fue cuando un participante compartió cómo, antes del proceso, en su trabajo lo percibían como alguien frío y distante. Él mismo expresó que ahora se siente diferente, que ha aprendido a comunicarse mejor, a pensar antes de hablar y a conectar con lo que sienten los demás. Lo más bonito fue que sus compañeras lo confirmaron, validando ese cambio desde el cariño y la admiración. También hubo quienes compartieron que ahora se hablan con más amabilidad, que están dejando de ser tan duros consigo mismos y que han empezado a ver a los demás desde una mirada más compasiva, reconociendo que todos tenemos historias que no siempre se ven, pero que importan.

Preguntas Abiertas del Net Promoter Score (NPS)

Se realizó un análisis de contenido de las tres preguntas abiertas que complementaron el Net Promoter Score (NPS) con el apoyo de la inteligencia artificial mediante la herramienta ChatGPT. Para esto, se redactó el siguiente prompt: "Realicé una intervención de Educación Emocional en una empresa, después de terminar con las sesiones, realicé el Net Promoter Score (NPS) acompañado de tres preguntas abiertas, que tenían como objetivo explorar la percepción

de los participantes sobre su experiencia, identificando aspectos valorados, áreas de mejora y posibles efectos del programa en su gestión emocional. Te voy a compartir las respuestas a estas preguntas. Por favor realízame un análisis de contenido con los siguientes datos adjuntos", con este prompt se pretendía encontrar los temas que surgieron de manera natural en las respuestas, el cual fue ingresado en la herramienta para generar una primera codificación preliminar. Esta codificación fue posteriormente revisada y enriquecida por la líder del programa, quien, a partir de su propio análisis manual y su experiencia directa con los participantes, ajustó y consolidó los hallazgos iniciales. Esta estrategia permitió articular el potencial analítico de la inteligencia artificial con la comprensión contextual del proceso de intervención. El uso de ChatGPT se justificó por su capacidad para automatizar la codificación de información cualitativa, optimizando tiempos y facilitando la identificación de patrones relevantes. Como señalan Goyanes y De-Marcos (2025), ChatGPT ha permitido automatizar el análisis de contenido cualitativo con altos niveles de fiabilidad, siempre que se documenten adecuadamente los prompts y se acompañe de revisión humana para asegurar la validez de las inferencias.

A continuación, se describen los resultados organizados por aspecto evaluado, incluyendo las categorías emergentes, su frecuencia y ejemplos textuales que ilustran cada dimensión. Esta síntesis representa un trabajo colaborativo entre tecnología e interpretación humana, asegurando tanto eficiencia como profundidad analítica:

En la Tabla 1 se presentan los aspectos más valorados por los participantes durante la intervención, destacando principalmente la claridad del contenido, la experiencia integral vivida y la calidez de la facilitadora.

Tabla 1

Aspectos más valorados por los participantes.

Categoría emergente	Frecuencia	Cita ilustrativa
Contenido claro y concreto	2	“Los temas fueron muy concretos y claros.”
Experiencia integral/positiva	2	“Todo fue increíble y valoro este programa... me quedo con todo lo aprendido.”
Disposición y calidez de la facilitadora	2	“La disposición de la persona que nos brindó el programa.”
Actividades de autoconocimiento	1	“Gracias a cada actividad planteada en el programa.”

Nota. Tabla generada inicialmente con apoyo de inteligencia artificial (ChatGPT) y complementada por la autora.

La Tabla 2 presenta los aspectos susceptibles de mejora señalados por los participantes, entre los que destacan la necesidad de mayor profundidad en las sesiones, la modalidad 100 % presencial y un incremento en las actividades prácticas.

Tabla 2

Aspectos susceptibles de mejora identificados por los participantes.

Categoría emergente	Frecuencia	Cita representativa
Mayor profundización y duración	2	“Que sean sesiones más largas y de más tiempo.”
Ampliar temas	1	“Que se puedan abordar más temas...”
Modalidad 100 % presencial	2	“Que sean presenciales todas.”
Más actividades prácticas	1	“Más actividades prácticas.”

Nota. Tabla generada inicialmente con apoyo de inteligencia artificial (ChatGPT) y complementada por la autora.

La Tabla 3 muestra los cambios autopercebidos por los participantes tras la intervención, destacándose avances en la identificación y regulación emocional, así como una mayor capacidad para responder de forma más pausada y reflexiva.

Tabla 3

Cambios autopercebidos por los participantes tras la intervención.

Categoría emergente	Frecuencia	Cita representativa
Identificación y regulación emocional	2	“Puedo identificar de manera más puntual mis emociones y gestionarlas...”
Respuesta más pausada y reflexiva	2	“Hacer una pausa y pensar antes de actuar.”
Mejora en comunicación / reducción de estrés	1	“Mi manera de reaccionar... no estresarme por cosas simples.”
Empatía y conocimiento del otro	1	“Conocer al otro.”

Nota. Tabla generada inicialmente con apoyo de inteligencia artificial (ChatGPT) y complementada por la autora.

Finalmente, se calculó el índice NPS, el cual arrojó un valor total del 60%, reflejando una alta disposición a recomendar el programa. Esta cifra, junto con los comentarios positivos y los cambios auto percibidos reportados por los participantes, evidencian un buen impacto del programa, pese a que la muestra no fue tan grande. En total cinco personas contestaron la encuesta, cuatro de ellas calificaron con puntaje entre 9 y 10 ubicándolas como promotoras del programa, es decir, estarían dispuestas a recomendarlo a otros. Solo una persona calificó con un puntaje entre 0 y 6 ubicándola como detractora; y como pasivo no se ubicó a ninguna persona.

Evaluación de los Resultados

Análisis comparativo **PRE vs POST** de los resultados individuales del Cuestionario de Competencias Emocionales URIEEB, considerando los percentiles de cada dimensión y el total. El análisis se centra en las personas que aparecen en ambas mediciones (PRE y POST).

La Tabla 4 resume los cambios observados en las competencias emocionales del participante 1 antes y después de la intervención, evidenciando mejoras significativas en regulación emocional, autonomía y bienestar, así como un avance global de competencia emocional media a alta.

Tabla 4

Cambios en competencias emocionales del participante 1 antes y después de la intervención.

Dimensión	PRE (%)	POST (%)	Cambio	Interpretación del cambio
Consciencia emocional	57	58	+1	Se mantiene en consciencia moderada, con leve mejora.
Regulación emocional	69	81	+12	Pasa de alta regulación a maestría en regulación emocional. Mejora significativa.
Autonomía emocional	59	79	+20	De autonomía moderada a alta. Notable avance.
Habilidades sociales	76	75	-1	Prácticamente igual, se mantiene en altas competencias sociales.
Bienestar	51	63	+12	De bienestar moderado a alto. Mejora clara.
Total	63	72	+9	De competencia emocional media a alta. Mejora global.

Nota. Tabla generada inicialmente con apoyo de inteligencia artificial (ChatGPT) y complementada por la autora. El término “Maestría en regulación emocional” es un término técnico del instrumento URIEEB que indica un nivel sobresaliente de esta competencia. Quien se ubica en el rango de percentil (81-99) muestra la capacidad de regular eficazmente las emociones incluso en situaciones altamente estresantes, manteniendo una actitud equilibrada y constructiva.

La Tabla 5 muestra que el participante 2 mantuvo niveles altos de competencia emocional antes y después de la intervención, con ligeras variaciones numéricas, pero sin cambios relevantes en la mayoría de las dimensiones evaluadas.

Tabla 5

Cambios en competencias emocionales del participante 2 antes y después de la intervención.

Dimensión	PRE	POST	Cambio	Interpretación del cambio
Consciencia emocional	81	79	-2	Se mantiene en consciencia plena/alta. Prácticamente igual.
Regulación emocional	76	74	-2	Se mantiene en alta regulación emocional. Sin cambios relevantes.
Autonomía emocional	73	72	-1	Se mantiene en alta autonomía emocional. Sin cambios relevantes.
Habilidades sociales	75	73	-2	Se mantiene en altas competencias sociales. Sin cambios relevantes.
Bienestar	67	70	+3	Mejora leve, ambos en rango alto.
Total	74	74	0	Se mantiene en alta competencia emocional.

Nota. Tabla generada inicialmente con apoyo de inteligencia artificial (ChatGPT) y complementada por la autora.

La Tabla 6 evidencia que el participante 3 presentó mejoras dentro del rango alto en la mayoría de las competencias emocionales, con un progreso destacado en autonomía emocional, a pesar de una leve disminución en consciencia emocional que se mantiene dentro del nivel pleno.

Tabla 6

Cambios en competencias emocionales del participante 3 antes y después de la intervención.

Dimensión	PRE	POST	Cambio	Interpretación del cambio
Consciencia emocional	88	82	-6	Se mantiene en consciencia plena. Ligera disminución, pero sigue en el rango más alto.
Regulación emocional	70	77	+7	Mejora dentro del rango alto.
Autonomía emocional	75	81	+6	Pasa de alta a autonomía plena. Mejora significativa.
Habilidades sociales	79	84	+5	Mejora dentro del rango alto.
Bienestar	63	69	+6	Mejora dentro del rango alto.

Total	75	79	+4	Mejora dentro del rango alto.
-------	----	----	----	-------------------------------

Nota. Tabla generada inicialmente con apoyo de inteligencia artificial (ChatGPT) y complementada por la autora.

Resumen General de los Cambios.

Mejoras más Notorias.

En la mayoría de los casos, se observa una mejora en la regulación emocional, autonomía emocional y bienestar, lo que indica que el programa de educación emocional tuvo un impacto positivo especialmente en la capacidad de gestionar emociones, tomar decisiones independientes y mantener hábitos saludables.

Estabilidad en Competencias Sociales y Consciencia Emocional.

Las competencias sociales y la consciencia emocional se mantienen estables en la mayoría de los casos, lo que puede indicar que ya estaban en un nivel alto antes del programa o que requieren intervenciones más específicas para mejorar aún más.

Competencia Emocional Total.

Todos los participantes que aparecen en ambas mediciones muestran una mejora o estabilidad en la competencia emocional total, con algunos pasando de un rango medio a alto.

Análisis Grupal PRE vs POST

Cambios Promedio por Dimensión.

Calculando el promedio de los percentiles en cada dimensión para el grupo en PRE y POST (Ver Tabla 7, Figura 1, y Figura 2):

Tabla 7

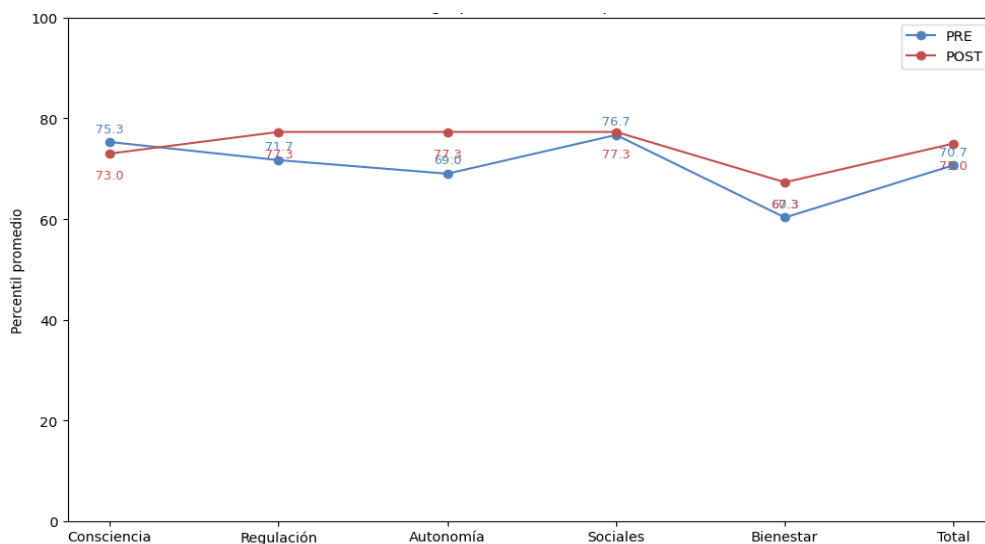
Promedio de percentiles por dimensión emocional antes y después de la intervención (grupo total).

Dimensión	Promedio PRE	Promedio POST	Diferencia
Consciencia emocional	75.3	73.0	-2.3
Regulación emocional	71.7	77.3	+5.6
Autonomía emocional	69.0	77.3	+8.3
Habilidades sociales	76.7	77.3	+0.6
Bienestar	60.3	67.3	+7.0
Total	70.7	75.0	+4.3

Nota. Tabla generada inicialmente con apoyo de inteligencia artificial (ChatGPT).

Figura 1

Tendencia grupal PRE vs POST por dimensión.



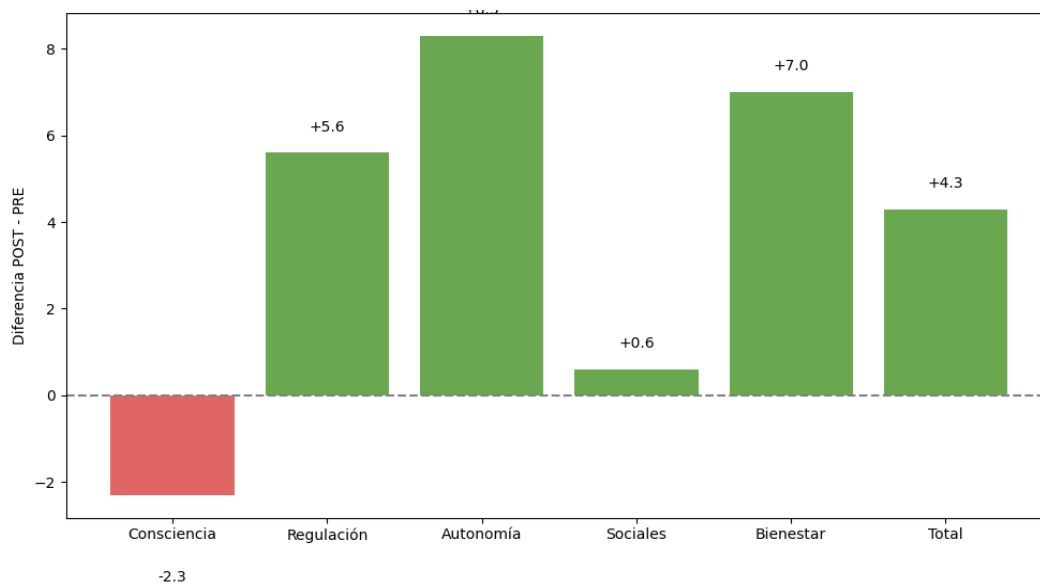
Nota. Gráfico generado inicialmente con apoyo de inteligencia artificial (ChatGPT).

La gráfica de líneas compara visualmente los percentiles promedio grupales antes (PRE) y después (POST) del programa de educación emocional en cada dimensión. En ella, se observa que la línea POST está por encima de la línea PRE en autonomía emocional (sube de 69.0 a 77.3), regulación emocional (de 71.7 a 77.3), bienestar (de 60.3 a 67.3), habilidades sociales (de 76.7 a 77.3), y bienestar (de 60.3 a 67.3). El total también muestra un aumento de 70.7 a 75.0.

76.7 a 77.3) y competencia emocional total (de 70.7 a 75.0), lo que indica mejoras en estas áreas tras la intervención. En cambio, la consciencia emocional muestra una ligera disminución, pasando de 75.3 en PRE a 73.0 en POST, aunque ambos valores se mantienen en un rango alto. Esta gráfica permite ver de manera clara la tendencia ascendente en la mayoría de las dimensiones, destacando el impacto positivo del programa en el grupo.

Figura 2

Diferencia de percentil promedio por dimensión (POST - PRE).



Nota. Gráfico generado inicialmente con apoyo de inteligencia artificial (ChatGPT).

La gráfica de barras de diferencias muestra el cambio en el percentil promedio grupal de cada dimensión tras el programa de educación emocional, calculando la diferencia entre POST y PRE. Se observa que la mayor mejora se da en autonomía emocional, con un aumento de +8.3 puntos (de 69.0 a 77.3), seguida de bienestar, que sube +7.0 puntos (de 60.3 a 67.3), y regulación emocional, con +5.6 puntos (de 71.7 a 77.3). La competencia emocional total también mejora en

+4.3 puntos (de 70.7 a 75.0), y las habilidades sociales aumentan ligeramente en +0.6 puntos (de 76.7 a 77.3). Por otro lado, la consciencia emocional muestra una pequeña disminución de -2.3 puntos (de 75.3 a 73.0). En resumen, la gráfica evidencia que el mayor impacto positivo del programa se dio en autonomía, bienestar y regulación emocional, mientras que la consciencia emocional se mantuvo alta, pero con una leve reducción.

Resumen de los Cambios Grupales

Consciencia Emocional.

El grupo se mantiene en un rango alto, con una ligera disminución promedio, pero todos siguen en el rango de alta consciencia emocional o plena. No hay retrocesos significativos.

Regulación Emocional.

Hay una mejora grupal clara (+5.6 puntos), pasando de un rango alto a acercarse a la maestría en regulación emocional. El grupo gestiona mejor sus emociones tras el programa.

Autonomía Emocional.

Es la dimensión con mayor mejora (+8.3 puntos). El grupo pasa de autonomía moderada/alta a alta/plena, mostrando mayor independencia emocional y confianza en la toma de decisiones.

Habilidades Sociales.

Se mantiene estable y alta, con una leve mejora. El grupo ya tenía buenas competencias sociales y las sostiene tras la intervención.

Bienestar.

Hay una mejora significativa (+7 puntos), pasando de un bienestar moderado/alto a un rango alto. Indica mejores hábitos de vida y autocuidado tras el programa.

Competencia Emocional Total.

El promedio grupal sube (+4.3 puntos), consolidando al grupo en el rango de alta competencia emocional.

Resultado Prueba T-student

Consciencia Emocional.

Valor $p = 0.2457$. No se evidencia un cambio estadísticamente significativo ($p < 0.05$) en esta dimensión.

Regulación Emocional.

Valor $p = 0.6908$. Tampoco se presentan cambios estadísticamente significativos en esta dimensión.

A pesar de que los valores p no indican cambios significativos desde un punto de vista estadístico, los resultados cuantitativos y los cambios en las medias sugieren un impacto positivo, especialmente en la capacidad de regulación emocional.

Comparación con los Objetivos Planteados Inicialmente

Al comparar los resultados obtenidos con los objetivos planteados inicialmente, considero que en general se logró avanzar en la dirección esperada, aunque con matices lo cual es importante reconocer. Desde lo cuantitativo, si bien no se evidenciaron cambios estadísticamente significativos, sí se observaron mejoras en los percentiles promedio del grupo en dimensiones como la regulación emocional, la autonomía emocional y el bienestar, lo cual sugiere que hubo un impacto positivo, especialmente en la capacidad de gestionar emociones y en el autocuidado. En lo cualitativo, los participantes manifestaron aprendizajes importantes relacionados con la identificación de sus emociones, la implementación de estrategias prácticas como la respiración consciente y una comunicación más empática. También se fortaleció un

clima grupal más cercano y respetuoso. Sin embargo, la consciencia emocional mostró una leve disminución en la medición posterior, lo que indica que esta dimensión requiere seguir fortaleciéndose en futuras versiones del programa. El resultado del NPS (+60) y las respuestas abiertas reflejan una valoración positiva general del proceso, aunque también surgieron recomendaciones claras como ampliar la duración de las sesiones y profundizar en algunos temas. En resumen, aunque los resultados no fueron perfectos, sí muestran que PsicoEmotion generó cambios valiosos y que va por buen camino para seguir ajustándose y creciendo como propuesta de educación emocional en contextos laborales.

Conclusiones

Reflexión final sobre el impacto de la intervención

Reflexionar sobre el impacto de PsicoEmotion me permite concluir que, aunque los resultados no fueron contundentes desde lo estadístico, sí se lograron avances significativos en la práctica cotidiana de los participantes y en la percepción general del proceso. El programa se centró en fortalecer consciencia y regulación emocional, y justamente en estas dimensiones se evidenciaron matices importantes: mientras la regulación emocional mostró una mejora clara en la mayoría de los casos, consolidándose como una herramienta concreta en la vida laboral y personal de los participantes, la consciencia emocional, aunque se mantuvo en niveles altos, presentó una leve disminución en el promedio grupal, lo que sugiere que requiere mayor profundización en futuras versiones del programa. Este fenómeno puede explicarse desde la perspectiva del aprendizaje transformador: al desarrollar una mayor autoconciencia, los participantes posiblemente adoptaron un juicio más crítico y realista sobre sus capacidades emocionales, pasando de una autoevaluación idealizada a una más ajustada a su realidad interna. Según Mezirow (1997), este tipo de cambio es característico de los procesos reflexivos

profundos, en los que una disonancia cognitiva impulsa a la persona a reevaluar sus creencias previas y reconstruir su manera de entenderse a sí misma.

A pesar de que no fueron dimensiones abordadas directamente en la intervención, el cuestionario URIEEB también permitió observar algunos cambios positivos en autonomía emocional y bienestar, mientras que las habilidades sociales se mantuvieron estables. Desde lo cualitativo, el proceso fue valioso y dejó aprendizajes significativos: mayor capacidad de autoobservación, integración de herramientas prácticas como la respiración consciente, y un ambiente grupal más empático y colaborativo. En resumen, el programa logró plantar una semilla; los cambios están en marcha, aunque su maduración depende del tiempo, del entorno y del compromiso personal de cada participante. PsicoEmotion demostró ser una intervención pertinente, cercana y con potencial para seguir creciendo y adaptándose según las necesidades del equipo y el contexto organizacional.

Recomendaciones para futuras implementaciones

A partir de los resultados y aprendizajes obtenidos durante esta primera implementación de PsicoEmotion, considero fundamental reforzar la dimensión de consciencia emocional, ya que, aunque se mantuvo en un nivel alto, presentó una leve disminución en la medición posterior. Para esto, se recomienda ampliar los espacios dedicados a la introspección, incorporando herramientas como la escritura emocional guiada, ejercicios de autoobservación más frecuentes y espacios grupales más profundos para compartir experiencias. Asimismo, sería valioso mantener e incluso fortalecer las prácticas de regulación emocional, que mostraron avances claros y fueron altamente valoradas por los participantes.

Otra recomendación importante es dar continuidad al proceso mediante espacios de seguimiento o refuerzo a mediano plazo, que permitan consolidar lo aprendido y acompañar a los

participantes en la incorporación real de los hábitos emocionales. Esto puede lograrse con encuentros breves mensuales, recordatorios estratégicos o retos emocionales periódicos.

Aunque el programa se centró en dos dimensiones del modelo pentagonal, los resultados del instrumento URIEEB mostraron avances también en autonomía emocional y bienestar, lo cual abre la puerta a explorar en futuras versiones la inclusión progresiva de estas otras competencias. En particular, integrar contenidos sobre autocuidado, balance vida-trabajo y gestión de la motivación podría enriquecer el impacto del programa.

Desde el punto de vista metodológico, una recomendación recurrente de los participantes fue ampliar la duración de las sesiones y realizar todas las actividades de manera presencial. Atendiendo a estas sugerencias, podría considerarse un formato más extenso o intensivo, que permita mayor profundización y práctica, sin perder la flexibilidad que requiere el contexto laboral.

Por último, y no menos importante, es clave contar con un aliado interno en la organización que impulse, acompañe y mantenga vivas las acciones emocionales más allá del espacio formal de intervención. Su rol como puente entre la facilitación externa y el equipo interno facilita la sostenibilidad del proceso. En definitiva, PsicoEmotion ha demostrado ser una intervención viable, adaptable y con potencial para seguir evolucionando. Estas recomendaciones buscan no solo mejorar la experiencia de los participantes, sino también asegurar que el impacto emocional del programa se sostenga en el tiempo y se expanda a otros equipos y contextos organizacionales.

Valoración Personal

Llevar a cabo el programa PsicoEmotion ha sido, sin duda, un camino de aprendizajes profundos y transformación personal. Si bien reconozco que hubo aspectos que podrían haberse

hecho mejor, también sé que cada sesión, cada ajuste y cada momento fueron guiados con amor, entrega y una pasión genuina por sembrar algo valioso en los demás.

Tuve que ser resiliente frente a los múltiples cambios que atravesó el proyecto. En varias ocasiones, factores externos como la dinámica de liderazgo poco empática en mi entorno laboral me llevaron a reformular la propuesta inicial, HemoHábil, hasta dar con una versión más flexible y aplicable a diversos contextos: PsicoEmotion. Agradezco haber encontrado en Psicoalianza un lugar donde finalmente pude implementarlo como parte de mi práctica de Maestría.

Uno de los aprendizajes más significativos fue la flexibilidad. Aprendí que los programas no son estáticos, y que adaptarse a la realidad del equipo, su disponibilidad, sus tiempos, su ritmo, es parte de hacer un verdadero trabajo emocional. Hubo actividades que no se pudieron realizar, otras que se reforzaron, pero en todo caso, el proceso se mantuvo vivo y significativo.

Otra lección clave fue la importancia de contar con un aliado interno. Como facilitadora externa, entendí que el compromiso del equipo se fortalece cuando alguien de adentro los acompaña y los motiva. Sin ese soporte, algunas acciones pierden sentido y continuidad.

Finalmente, comprendí que debo confiar más en mí misma y en lo que ofrezco. A veces, como facilitadora, podemos sentir que las personas no están tan presentes, pero al final, sus palabras, sus reflexiones y sus cambios nos demuestran que la semilla fue sembrada. Esta experiencia me recordó que el impacto emocional no siempre es inmediato, pero sí profundo.

Referencias Bibliográficas

- Baehre, S., O'Dwyer, M., O'Malley, L., & Lee, N. (2022). The use of Net Promoter Score (NPS) to predict sales growth: Insights from an empirical investigation. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 50(1), 67–84. <https://doi.org/10.1007/s11747-021-00790-2>
- Barling, J., & Griffiths, A. (2003). A history of occupational health psychology. En J. C. Quick & L. E. Tetrick (Eds.), *Handbook of occupational health psychology* (pp. 19–31). American Psychological Association. <https://doi.org/10.1037/10474-002>
- Bisquerra, R. (2003). Educación emocional y competencias básicas para la vida. *Revista de Investigación Educativa*, 21(1), 7–43. <https://revistas.um.es/rie/article/view/99071>
- Bisquerra Alzina, R., & Pérez Escoda, N. (2007). Las competencias emocionales. *Educación XXI*, 10(), 61–82. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=70601005>
- Bisquerra, R., & Saldaña, C. (2025). *Características psicométricas del cuestionario URIEEB de competencias emocionales* [Manuscrito inédito]. RIEEB – Universidad del Rosario.
- Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77–101. <https://doi.org/10.1191/1478088706qp063oa>
- Carmona, L., Vargas, J., & Rosas, M. (2015). Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral. *Revista de Psicología Aplicada*, 12(3), 45-60.
- Cheng, A., Calhoun, A., & Reedy, G. (2025). Artificial intelligence-assisted academic writing: Recommendations for ethical use. *Advances in Simulation*, 10(22). <https://doi.org/10.1186/s41077-025-00350-6>
- De la Cruz-Portilla, A. C. (2020). Influencia de la inteligencia emocional sobre la satisfacción laboral: Revisión de estudios. *Revista UNIMAR*, 38(2), 63–92. <https://doi.org/10.31948/Rev.unimar/unimar38-2-art3>

- Figueroa, D., & Jiménez, P. (2018). *Inteligencia emocional y su impacto en las interrelaciones laborales* [Trabajo de grado, Corporación Universitaria Minuto de Dios]. Repositorio Institucional Uniminuto. <https://hdl.handle.net/10656/8230>
- García Cisneros, P. A. (2019, marzo). La inteligencia emocional y su impacto en el desempeño laboral. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales*, 3, 1-11.
<https://www.eumed.net/rev/caribe/2019/03/inteligencia-emocional-laboral.html>
- Goleman, D. (1998). *La práctica de la inteligencia emocional*. Editorial Kairós.
- Gonzales Yuca, R. F. (2023). Competencias emocionales y Cultura organizacional. *Revista de Climatología*, 23, 3197-3203. <https://doi.org/10.59427/reli/2023/v23cs.3197-3203>
- González, M., González, R., & González, J. (2021). Inteligencia emocional y su influencia en el ámbito laboral. *AmeliCA*. <https://portal.amelica.org/ameli/journal/480/4802861020/html/>
- Goyanes, M., & De-Marcos, L. (2025). Protocolo metodológico para el desarrollo de análisis de contenido asistido por inteligencia artificial fiable y válido: guía práctica con ChatGPT. *Anuario ThinkEPI*, 19, e19-07. <https://doi.org/10.3145/thinkepi.2025.e19a07>
- Infosal. (2021). *Dossier salud mental niños y adolescentes*. Infosal. <https://infosal.es/wp-content/uploads/2021/11/Dossier-Salud-Mental.pdf>
- Jaramillo Abarca, D. (2020). *Programa de inteligencia emocional para reducir el estrés laboral de los trabajadores en la Cooperativa Aprocassi de San Ignacio, departamento Cajamarca* [Tesis de licenciatura, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio Institucional USS. <https://hdl.handle.net/20.500.12802/6901>

- Kolb, D. A. (1984). *Experiential learning: Experience as the source of learning and development*. Prentice Hall.
- Littlewood Zimmerman, H. F. (2015). *Jefe, salud y renuncia psicológica*. En J. F. Uribe Prado (Coord.), *Clima y ambiente organizacional: trabajo, salud y factores psicosociales* (pp. 121–145). Universidad Nacional Autónoma de México; Editorial El Manual Moderno.
https://www.researchgate.net/publication/288834089_Jefe_Salud_y_Renuncia_Psicologica
[a](#)
- Mezirow, J. (1997). Transformative learning: Theory to practice. *New Directions for Adult and Continuing Education*, 1997(74), 5–12. <https://doi.org/10.1002/ace.7401>
- Muñoz de Morales, M., & Bisquerra, R. (2013). Diseño, aplicación y evaluación de un plan de educación emocional en Guipúzcoa: Análisis cuantitativo. *EduPsykhé: Revista de Psicología y Educación*, 12(1), 3–21. <https://doi.org/10.57087/edupsykhe.v12i1.3871>
- Orezzoli Álvarez, A. (2021). *Relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral en el ámbito organizacional* [Tesis de pregrado, Universidad de Lima]. Repositorio Institucional de la Universidad de Lima. <https://hdl.handle.net/20.500.12724/13225>
- Organización Mundial de la Salud. (2024). *La salud mental en el trabajo*.
<https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-at-work>
- Politécnico de Suramérica. (2024). *La inteligencia emocional y su relación con el trabajo*. Recuperado de <https://www.polisura.edu.co/la-inteligencia-emocional-y-su-relacion-con-el-trabajo>
- Salovey, P., & Mayer, J. D. (1997). What is emotional intelligence? En P. Salovey & D. J. Sluyter (Eds.), *Emotional development and emotional intelligence: Educational implications* (pp. 3-31). Basic Books.

Shortlister. (2024). *80+ employee wellness statistics every employer should know in 2024*.

<https://www.myshortlister.com/insights/employee-wellness-statistics>

Thaler, R. H., & Sunstein, C. R. (2017). *Un pequeño empujón: El impulso que necesitas para tomar mejores decisiones sobre salud, dinero y felicidad*. Taurus.

Universidad Internacional de La Rioja. (2024). *5 actividades para trabajar las emociones en adultos*. <https://www.unir.net/revista/salud/actividades-trabajar-emociones-adultos/>

Uribe Prado, J. F. (Coord.). (2015). *Clima y ambiente organizacional: trabajo, salud y factores psicosociales*. Universidad Nacional Autónoma de México; Editorial El Manual Moderno.

Anexos

Anexo A: Cronograma Semanal de Actividades

SEMANA	FECHA	DÍA	HORA	TIPO	DURACIÓN	TEMA	OBJETIVO
1	07/03/25	Viernes	08:00 a.m - 09:00 a.m	Virtual	1.5 horas	Bienvenida al Programa para todos los participantes y aplicación del pretest	Presentar el programa, su finalidad y cómo está organizado en tiempo. Entregar Kits Emocionales y aplicación del pretest, para evaluar el nivel de desarrollo inicial de las competencias emocionales de Consciencia Emocional, Regulación Emocional y Autonomía Emocional.
2	12/03/25	Miércoles	04:00 p.m - 05:30 p.m	Presencial	1.5 horas	Introducción y Sensibilización a la Consciencia Emocional	Generar sensibilización inicial sobre la importancia de la consciencia emocional.
3	21/03/2025	Viernes	03:30 p.m - 05:00 p.m	Presencial	1.5 horas	Regulación Emocional y Manejo del Estrés	Desarrollar estrategias de regulación emocional para afrontar el estrés laboral.
4	26/03/2025	N/A	A lo largo de la semana	Autónoma	2 horas	Explorando mis Emociones: Del Reconocimiento a la Regulación	Fortalecer la sensibilización y la autorreflexión sobre las emociones, promoviendo el reconocimiento, análisis y regulación emocional a través de herramientas prácticas como el diario de emociones facilitando así un mayor bienestar en el entorno laboral.
5	del 01 al 04 de ab	N/A	A lo largo de la semana	Autónoma	2 horas		
6	09/04/25	Miércoles	04:00 p.m - 05:30 p.m	Presencial	1.5 horas	Comunicación Asertiva y Empatía	Desarrollar habilidades de comunicación efectiva y empática en el entorno laboral, a partir de la reflexión emocional y el reconocimiento de respuestas asertivas.
7	del 14 al 18 de ab	N/A	A lo largo de la semana	Autónoma	2 horas	Desafío de Regulación Emocional	Fortalecer la capacidad de regulación emocional en situaciones reales del entorno laboral, aplicando estrategias aprendidas en el programa.
8	25/04/2025	Viernes	03:30 p.m - 05:00 p.m	Presencial	1.5 horas	Pausar, Mirar y Avanzar desde mis Emociones	Cerrar con consciencia el proceso vivido, reflexionando sobre los aprendizajes personales y reconociendo la transformación emocional a través de prácticas vivenciales y simbólicas.
9	30/04/2025	Miércoles	04:00 p.m - 05:30 p.m	Presencial	1.5 horas	Integración de Aprendizajes y Cierre	Cerrar y evaluar el programa con la encuesta NPS de los participantes hacia el programa, y aplicar el postest Cuestionario de Competencias Emocionales (URIEEB), que mide el desarrollo de las competencias alcanzadas por los participantes durante la implementación del programa PsicoEmotion.

Anexo B: Descripción Detallada del Plan de Actuación

Semana 1

Bienvenida al programa para todos los participantes y aplicación del pretest

Modalidad / Duración: Presencial 1.5 h

Objetivo: Presentar el programa, su finalidad y cómo está organizado en tiempo. Entregar Kits Emocionales, firma de consentimientos informados y aplicación del pretest para evaluar el nivel de desarrollo inicial de las competencias emocionales de Consciencia Emocional y Regulación Emocional.

Semana 2

Introducción y Sensibilización a la Consciencia Emocional

Modalidad / Duración: Presencial 1.5 h

Actividad: Cartografía Emocional Corporal

Objetivo: Identificar en qué parte del cuerpo se sienten más las emociones en momentos de tensión o estrés laboral y desarrollar estrategias para gestionarlas.

Descripción: Cada participante deberá dibujar su silueta corporal con la ayuda de su compañero, luego, a través de una exploración corporal, marcarán zonas de mayor impacto emocional en su propia silueta corporal con colores y símbolos.

Ejemplo: Un participante puede marcar el pecho con color rojo para representar ansiedad y la cabeza con azul para indicar pensamientos recurrentes.

Materiales: Papel Kraft, marcadores de colores, un espacio tranquilo para la actividad y música instrumental de fondo para relajarse.

Evaluación: Discusión grupal sobre patrones identificados y estrategias para gestionar el impacto corporal de las emociones.

Preguntas orientadoras: ¿Qué descubriste sobre las emociones que experimentas con mayor frecuencia y cómo se manifiestan en tu cuerpo? ¿hubo alguna zona corporal en la que no habías notado tensión antes de realizar esta actividad? ¿qué relación identificaste entre las situaciones laborales estresantes y las sensaciones físicas que experimentas? ¿qué estrategias crees que podrías aplicar para gestionar de forma más consciente las emociones que impactan en tu cuerpo? ¿cómo crees que reconocer estas señales corporales puede ayudarte a mejorar tu bienestar en el entorno laboral?

Nudge: Se colocarán preguntas reflexivas en los espejos de los baños y áreas comunes: "¿Cómo te sientes en este momento?" y "¿Dónde sientes la tensión en tu cuerpo?".

Semana 3

Regulación Emocional y Manejo del Estrés

Modalidad / Duración: Presencial 1.5 h

Actividad 1: Breve presentación sobre regulación emocional para afrontar el estrés laboral

Objetivo: Introducir conceptos clave sobre la regulación emocional en la gestión del estrés.

Descripción: Explicación breve sobre la importancia de la regulación emocional en la gestión del estrés, presentación de estrategias prácticas para el control emocional en situaciones desafiantes.

Materiales: Presentación visual (diapositivas).

Evaluación: Preguntas dirigidas para evaluar la comprensión y aplicabilidad de los conceptos.

Preguntas Orientadoras: ¿Qué estrategias de regulación emocional te parecieron más útiles para manejar el estrés en tu entorno laboral? ¿en qué situaciones laborales consideras que te resulta más difícil aplicar la regulación emocional? ¿qué beneficios crees que podrías obtener al

incorporar estas técnicas en tu día a día? ¿qué obstáculos personales identificas que podrían dificultar la práctica de la regulación emocional y cómo podrías superarlos?

Nudge: Se enviará un mensaje previo con una frase motivadora: “Las emociones son aliadas, aprende a gestionarlas a tu favor”.

Actividad 2: Juego de Roles de Situaciones Estresantes

Objetivo: Practicar respuestas asertivas ante escenarios laborales estresantes.

Descripción: Se realizarán dos juegos de roles con dos participantes en cada uno.

Grupo 1 (Reacción Natural): Solo se les da la situación sin instrucciones sobre regulación emocional. Deben reaccionar como lo harían en la vida real.

Grupo 2 (Respuesta Guiada): Reciben indicaciones específicas sobre cómo manejar la situación de manera óptima, aplicando estrategias de regulación emocional.

Quinta persona: Actúa como observador y toma notas sobre diferencias clave entre ambas representaciones.

Ejemplo: Resolver una situación de conflicto con un cliente interno o externo molesto.

Materiales: Tarjetas de roles, espacios acondicionados para simulaciones.

Evaluación: Autoevaluación y feedback entre pares y una reflexión final sobre lo aprendido con todo el grupo.

Nudge: Se colocaron en los espacios de trabajo frases de refuerzo como "Responde, no reacciones", "Recuerda: la empatía es clave en cualquier conflicto", "Respira profundo antes de responder.", "Haz una pausa, piensa y luego actúa.", "Tus emociones son tuyas, elige cómo usarlas.", "Escucha para entender, no solo para responder.". Además, se enviará un recordatorio digital antes de la actividad con una pregunta reflexiva: "¿Cómo manejarías una situación de conflicto hoy?".

Semana 4 y 5

Explorando mis Emociones: Del Reconocimiento a la Regulación

Modalidad / Duración: Autónoma 2 h

Actividad: Diario de Emociones

Objetivo: Fomentar la autorreflexión sobre las emociones diarias y sus desencadenantes.

Descripción: Registro individual de emociones diarias, analizando causas y estrategias de regulación.

Ejemplo: Cada participante lleva el registro de su diario emocional durante las dos semanas de trabajo, poniendo en práctica cada actividad propuesta.

Materiales: Cartilla diario de emociones (INFOSAL, s.f.).

Evaluación: Reflexión escrita semanal, cada participante deberá enviar por lo menos dos o tres veces a la semana foto de sus registros emocionales, y recibirá retroalimentación del facilitador.

Nudge: Se colocará una caja de gratitud en un punto estratégico de la oficina para fomentar la escritura de reflexiones positivas.

Semana 6

Comunicación Asertiva y Empatía

Modalidad Duración: Presencial 1.5 h

Actividad 1: Check-in Emocional y Diario de Emociones

Objetivo: Facilitar la expresión emocional y compartir experiencias personales relacionadas con la gestión emocional, a partir del registro del diario emocional.

Descripción: Se inicia con una dinámica “Mi experiencia con el diario”, en la que cada participante menciona una palabra que describa cómo se siente en el momento, usando como apoyo el diario de emociones. Luego, en parejas, responden individualmente tres preguntas clave

sobre su experiencia con el diario (¿qué descubriste sobre ti mismo/a al completar el diario?, ¿hubo algo que te sorprendiera?, ¿qué emoción fue más difícil de escribir o identificar?), finalizando con la construcción de una frase poderosa sobre el aprendizaje personal.

Materiales: Lista del diario de emociones (cada uno tiene a la mano su diario), presentación para guiar las dinámicas, hojas y marcadores para escribir las respuestas a las preguntas y la frase de aprendizaje personal.

Evaluación: Reflexión colectiva sobre el impacto de reconocer las propias emociones y compartirlas.

Nudge: Se continúa con la caja de gratitud para seguir fomentando la consciencia emocional.

Actividad 2: Mini Taller de Comunicación Asertiva y Empática

Objetivo: Reforzar los conceptos de comunicación asertiva y empática a través de ejercicios prácticos.

Descripción: Mini taller en el que se explican brevemente los conceptos de asertividad y empatía. Luego, los participantes analizan ejemplos de frases emocionalmente cargadas y construyen tres tipos de respuesta: no empática, neutral y empática/asertiva. Se finaliza con una reflexión grupal sobre las dificultades para aplicar estos estilos comunicativos.

Materiales: Presentación para guiar el ejercicio con las frases para análisis, hojas y marcadores para escribir los tres tipos de respuestas.

Evaluación: Participación activa en la construcción de respuestas y reflexión sobre aprendizajes y retos personales.

Preguntas orientadoras: ¿Cómo crees que mejorar tu comunicación asertiva y empática puede impactar tus relaciones laborales y personales? ¿Qué retos enfrentaste al intentar formular respuestas asertivas y empáticas durante la dinámica, y qué estrategias podrías aplicar para

mejorar en este aspecto? ¿Cuál es el principal aprendizaje que te llevas de esta sesión y cómo te comprometes a aplicarlo en tu entorno de trabajo?

Nudge: Se colocaron señales en salas de reuniones y espacios estratégicos con frases como “Responde, no reacciones” “Recuerda: la empatía es clave en cualquier conflicto” “¿Cómo manejarías una situación de conflicto hoy?” “Respira profundo antes de responder” “Haz una pausa, piensa y luego actúa” “Tus emociones son tuyas, elige cómo usarlas” “Escucha para entender, no para responder”.

Semana 7

Desafío de Regulación Emocional

Modalidad / Duración: Autónoma 2 h

Actividad 1: “El Reto de la Respuesta Consciente”

Objetivo: Desarrollar la habilidad de pausar, reconocer emociones y responder de manera consciente en lugar de reaccionar impulsivamente en el entorno laboral.

Descripción: Cada participante deberá identificar al menos un momento en la semana en el que sienta una emoción intensa en su trabajo (estrés, frustración, enojo, ansiedad, etc.). En ese momento, aplicar alguna estrategia de regulación aprendida en el programa (respiración consciente, reformulación de pensamiento, pausa reflexiva, mindfulness en acción, etc.). Luego, responder a la situación de manera consciente y evaluar el impacto de su regulación. Al final de la semana, registrar su experiencia en un pequeño diario de reflexión, contestando preguntas guía como:

- ¿Cuál fue la situación?
- ¿Qué emoción sentí y cómo la identifiqué?
- ¿Qué técnica de regulación utilicé?

- ¿Cómo impactó en mi reacción y en el resultado final?
- ¿Qué aprendí sobre mi manejo emocional en esta situación?

Materiales: Los participantes escribirán en su libreta las reflexiones, se enviará tarjeta de estrategias de regulación (resumen de técnicas vistas en el programa).

Evaluación: Reflexión escrita, digital u oral con comentarios de compañeros y del facilitador.

Nudge: Se enviará un recordatorio digital al inicio y a la mitad de la semana con frases como: "Pausa, respira y responde con consciencia." "La emoción no te controla, tú decides qué hacer con ella." "Hoy tienes la oportunidad de regular y actuar con autonomía."

Actividad 2: Mindfulness práctico y respiración consciente

Objetivo: Aprender y aplicar técnicas de relajación y conciencia plena para reducir el estrés.

Descripción: Ejercicios de atención plena para mejorar la regulación emocional en el trabajo.

Ejemplo: Breves prácticas de respiración consciente en medio de la jornada laboral.

Materiales: Videos de 5 minutos.

Evaluación: Por cada meditación que hagan responder las siguientes preguntas: ¿Cómo te sentiste antes y después de realizar la práctica de respiración consciente? (Explora si hubo algún cambio en tu estado emocional o físico.) ¿Qué parte del ejercicio te resultó más fácil o más difícil, y por qué crees que fue así? (Fomenta la conciencia de los retos o descubrimientos personales durante la práctica.) ¿En qué momento de tu jornada laboral crees que podrías aplicar esta técnica y cómo crees que te beneficiaría? (Promueve la integración de la práctica en el entorno de trabajo.).

Semana 8

Pausar, Mirar y Avanzar desde mis Emociones

Modalidad / Duración: Presencial 1.5 h

Actividad 1: Cosechando lo sembrado: Reflexiones del reto emocional.

Objetivo: Facilitar un espacio de cierre y reflexión colectiva sobre las prácticas autónomas realizadas, promoviendo el reconocimiento de aprendizajes, dificultades y avances personales en la regulación emocional.

Descripción: En un círculo de diálogo, cada participante compartirá voluntariamente su experiencia con alguna de las dos actividades propuestas durante la semana 7 autónoma. Pueden usar sus reflexiones escritas. El facilitador guiará la conversación con preguntas detonantes como:

- ¿Qué descubriste sobre ti esta semana de práctica autónoma?
- ¿Qué técnica de regulación emocional fue más útil para ti?
- ¿Qué tan consciente fuiste de tu emoción antes de actuar?
- ¿Qué te gustaría seguir aplicando en tu día a día laboral?

Luego, en parejas, escribirán una palabra o frase que resuma su mayor aprendizaje emocional durante estas prácticas, la cual será dispuesta en el mural colectivo que se realizará en la semana 9.

Materiales: Libretas de los participantes con sus reflexiones previas, papel iris de colores y marcadores.

Evaluación: Participación en el círculo del diálogo y aporte escrito para el mural. Valoración cualitativa de la experiencia emocional.

Nudge: Durante la jornada, se enviarán frases como: “Recuerda tu respiración, ahí empieza tu poder” “Responder es un acto de consciencia, no de impulso” “Cada emoción escuchada es una semilla de autoconocimiento”

Actividad 2: Transitando el Universo de Emociones

Objetivo: Fomentar la autoobservación, la identificación emocional y la generación de estrategias de bienestar personal a través de un ejercicio vivencial y reflexivo.

Descripción: Los participantes identifican su emoción actual relacionada con el trabajo o su vida personal y la ubican en un "Universo de Emociones" visual, donde las emociones más placenteras están pintadas de color azul y las menos placenteras de color naranja, estas están ubicadas en forma de cubos y de manera estratégica en el espacio dispuesto para la actividad. Posteriormente, cada uno compartirá el motivo de su ubicación emocional. Luego, se les pedirá trasladarse hacia la emoción en la que les gustaría estar. Finalmente, realizarán un ejercicio de diálogo interno: mirarán simbólicamente a su "yo anterior" (ubicado en la emoción menos placentera) y le dirán qué debería hacer para llegar a la nueva emoción elegida, brindándole palabras amorosas y empáticas.

Ejemplo: Un participante se ubica inicialmente en la emoción "**frustración**" porque siente que su esfuerzo no ha sido reconocido. Desea estar en la emoción "**entusiasmo**", porque anhela recuperar la motivación. Al cambiar de lugar, mira a su "yo frustrado" y le dice: "Necesitas hacer pausas, valorarte más allá del reconocimiento externo, y recordar por qué empezaste. Estoy aquí para apoyarte. No estás solo."

Materiales: Cubos de papel con las emociones básicas de cada universo y en colores diferentes, el cartel con el "**Universo de Emociones**", música suave de fondo para acompañar la reflexión, espacio amplio para moverse.

Evaluación: Reflexión individual donde cada participante responde:

- ¿Cómo me sentí durante la actividad?
- ¿Qué aprendí sobre mis emociones y lo que necesito?
- ¿Qué acción concreta puedo tomar para acercarme a esa emoción que deseo vivir?

Nudge: Se entregará a cada participante una frase inspiradora para cerrar la actividad: "Tus emociones son brújulas, no cadenas. Escúchalas, respétalas y elige tu rumbo con amor y conciencia."

Semana 9

Integración de Aprendizajes y Cierre

Modalidad / Duración: Presencial 1.5 h

Actividad 1: Cierre y Aplicación postest

- Aplicación Postest, para evaluar la evolución en consciencia y regulación emocional.
- Evaluación del Programa por parte de los participantes, aplicando el (NPS).
- Reflexión grupal sobre los aprendizajes adquiridos y los cambios observados en la comunicación y dinámicas laborales.
- Reflexiones finales por parte del facilitador y entrega de diplomas de reconocimiento.

Actividad 2: Mural emocional colaborativo "Mis Semillas Emocionales"

Objetivo: Representar visualmente las experiencias y aprendizajes emocionales del programa.

Descripción: Creación de un mural con frases, dibujos o imágenes que reflejen el proceso emocional de cada participante.

Ejemplo: Un participante puede escribir "Aprendí a manejar la frustración con técnicas de respiración" y otro puede dibujar una imagen que represente su bienestar emocional.

Materiales: Pliegos de papel Kraft, marcadores, post-its, imágenes impresas.

Evaluación: Reflexión grupal sobre el significado del mural y compromiso escrito de aplicar lo aprendido en el entorno laboral.

Recomendaciones finales

- **Nudges y materiales:** Continúan presentes a lo largo de todo el programa, reforzando los aprendizajes en los espacios comunes.
- **Flexibilidad de días:** Debido a la disponibilidad de tiempo de los participantes, es posible que se cambien los días de la semana en las que se realice las sesiones presenciales.