



Programa de educación emocional

Impacto emocional: transforma tu ser, fluye, refleja e inspira bienestar

Autor:

Ana María Fajardo Hoyos

Tutor:

Judy Viviana Velásquez Merchán

Maestría 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

Contenido

Resumen.....	4
Introducción	4
Justificación	7
Fundamentación teórica	8
¿Qué es una emoción?.....	8
Inteligencia Emocional	10
Modelo de inteligencia emocional de Mayer y Salovey	11
Percepción Emocional	12
Comprensión Emocional.....	12
Regulación emocional	13
Técnicas de regulación emocional	15
Técnicas de respiración	15
Las técnicas de grounding	16
Motivación.....	17
Empatía.....	18
Comunicación asertiva	20
Objetivos	21
Objetivo general	21
Objetivos específicos.....	21
Metodología	21
Métodos de evaluación.....	22
Evaluación pre y post para medir el impacto del programa:.....	22
Evaluación de percepción del programa:.....	22
Evaluación de proceso:	22
Análisis de Datos.....	25
Plan de actuación.....	26
Resultados	27
Sobre el pre y post	27

Del proceso del programa	29
De impacto y evaluación de objetivos del programa	30
Análisis y discusión.....	36
Conclusiones.....	39
Referencias	40
Anexos.....	43

Listado de tablas

Tabla 1. Comparativo entre simpatía, empatía y compasión.	19
Tabla 2. Preguntas de medición por sesión	23
Tabla 3. General del plan de actuación.	25
Tabla 4. Nivel de desarrollo de habilidades emocionales a nivel grupal	28
Tabla 5. Análisis de elementos para categorías emergentes	31

Resumen

El desarrollo de este programa partió del interés de la Secretaría de Integración Social -SDIS- por abordar uno de educación emocional con el propósito de desarrollar en sus trabajadores competencias clave como conciencia y regulación emocional, que contribuyan al bienestar personal y colectivo de la institución, promoviendo relaciones más conscientes, respetuosas y emocionalmente saludables en los diferentes entornos donde se desempeñen.

Bajo esta premisa se implementó un programa de intervención para un grupo de 50 trabajadores de la SDIS, dividido en cuatro sesiones de 6-8 horas que se desarrolló en las instalaciones de la Universidad del Rosario, sede Quinta de Mutis. Fueron 30 horas de formación bajo un enfoque experiencial, participativo y reflexivo, que articuló presentaciones breves de la teoría; dinámicas de grupo, juegos de roles y simulaciones; ejercicios de introspección y autorregistro emocional; estudio de casos reales y aplicación a contextos laborales/personales; estrategias de análisis emocional situadas en experiencias concretas y puesta en práctica de herramientas transferibles al entorno cotidiano.

Tras la implementación del programa y la finalización de las cuatro sesiones, los resultados cuantitativos derivados de la evaluación pre y post del Trait Meta-Mood Scale-24 (TMMS-24) revelaron cambios estadísticamente significativos a nivel grupal en conciencia emocional percibida en esta escalaba bajo las dimensiones de Atención y Claridad. Así, en la primera se observó una mejora significativa con un valor $p = 0.00035072$ y en Claridad se identificó una mejora aún más pronunciada, alcanzando un valor $p = 0.00023904$.

Por el contrario, el análisis de la prueba t de Student para muestras pareadas en la dimensión de Reparación (que responde a la habilidad de regulación emocional) no mostró una significancia estadística tan marcada, arrojando un valor $p = 0.00672568$.

Lo que sugiere que los participantes tienen mayor percepción positiva sobre las herramientas con las que cuentan y que les ayudan a empatizar mejor con el otro, y de este modo, mejorar sus relaciones interpersonales y afrontar de manera más apropiada los desafíos laborales. Sin embargo, para lograr una transformación general, se requiere de un programa de educación emocional sistémico, transversal a la cultura de la organización.

Palabras claves: Inteligencia Emocional, Conciencia, regulación, motivación, relaciones interpersonales, empatía, bienestar.

Introducción

Son muchos aspectos al interior de una organización de los que dependen su bienestar y éxito. Entre ellos, podemos contar las relaciones interpersonales, los conflictos, la

comunicación, etc. que según la forma de gestionarse, pueden resultar perjudiciales para el crecimiento organizacional o bien, un propulsor de productividad.

Y como es de esperar, lo ideal es que aporte a mejores resultados, más ventas, mayor impacto. Pero ¿cómo se logra hilar los aspectos que interfieren en este propósito para lograr ser una organización reconocida por un alto nivel de bienestar y una tasa de éxito admirable? Es justo eso lo que se busca explorar y confirmar con este trabajo. Abordando la pertinencia de la inteligencia emocional en un contexto organizacional en el que los trabajadores se enfrentan a diversos escenarios a través de los cuales deben velar por el bienestar, aportando a problemáticas reales y latentes en un contexto social como el colombiano.

Un contexto en el que se demanda consciencia por el otro y validación emocional para que la atención sea más justa y oportuna entre las partes. Lo que significa un desarrollo en habilidades sociales insólito, tal como se menciona en un informe del Consorcio de Investigación sobre la Inteligencia Emocional en Organizaciones -CREIO- indicando que la inteligencia emocional es el doble de importante para el éxito en el trabajo que las habilidades técnicas o el coeficiente intelectual. Las habilidades interpersonales como la empatía y la colaboración son responsables del 85% del éxito en el lugar de trabajo¹ (Cherniss, C. 2001).

Por esta línea, Goleman (1995) en su síntesis de los hallazgos de múltiples investigaciones de Hay Group mencionó el estudio de Harvard Business Review, el cual demostró una diferencia sustancial en las tasas de retención laboral entre empresas que le dan suma importancia a la inteligencia emocional (IE) de sus empleados y las que no. En este sentido el estudio evidencia que las empresas con empleados que puntúan alto en IE tienen una tasa de retención del 90%, frente a solo el 67% de las empresas cuyos trabajadores tienen bajas puntuaciones. Esta comparación directa resalta que un entorno de relaciones sanas, promovido por la inteligencia emocional, es un factor clave para que el talento se quede².

Y una tasa baja de rotación de personal puede conllevar a impactar en la productividad de la organización, entendiendo el avance continuo y la superación de la curva de aprendizaje de los trabajadores³ (Dess & Lumpkin, 2003), lo que presume una mayor experiencia en la tarea encomendada.

¹ Cherniss, C. (2001). Emotional Intelligence and Organisational Effectiveness. The Consortium for Research on Emotional Intelligence in Organizations (CREIO)

² Goleman, D. (1995). Emotional intelligence: Why it can matter more than IQ. Bantam Books.

³ Dess, G. G., & Lumpkin, G. T. (2003). Strategic management: Creating competitive advantages. McGraw-Hill/Irwin.

Sin embargo, que las personas duren mucho tiempo en la organización no indica que siempre estén alegres, y se sientan plenos en su trabajo. Es aquí donde el desarrollo de la automotivación como habilidad de inteligencia emocional, juega un papel importante. Lo anterior se evidencia en investigaciones realizadas por Gallup (2020) que muestran una fuerte correlación entre la inteligencia emocional y el compromiso de los empleados. Indicando que una alta inteligencia emocional ayuda a los trabajadores a gestionar el estrés y a mantener una perspectiva positiva, lo que los hace sentir más dedicados a sus tareas y a la empresa.

Paralelamente vale la pena referirse al análisis de 62 estudios realizado por Joseph y Newman (2010) en el que se encontró que la inteligencia emocional está fuertemente correlacionada con el desempeño laboral en todas las ocupaciones, asegurando que la capacidad de regular las propias emociones y comprender las de los demás permite una toma de decisiones más clara y una menor reactividad ante los desafíos.

Ahora bien, la Secretaría de Integración Social en sus documentos institucionales aspira en su visión ser una entidad líder y referente a nivel nacional en la promoción de derechos, contribuyendo a la inclusión social y al desarrollo de capacidades para lograr una Bogotá más cuidadora, incluyente, sostenible y consciente.

No es en vano entonces el interés de esta institución formar a sus colaboradores en inteligencia emocional, con el propósito claro que sean referentes de ese cuidado, esa inclusión, sostenibilidad y conciencia.

La SDIS reconoce entonces que esa visión se puede alcanzar con un alto nivel de conciencia y regulación emocional desarrollado en principio por sus trabajadores, que serán modelo y ejemplo en las personas impactadas por su misionalidad.

Así mismo, con el programa de educación emocional la Secretaría busca afianzar sus valores organizacionales, tales como la solidaridad que se refleja en trabajadores con un alto nivel de empatía en sus relaciones interpersonales; el respeto que se evidencia en la capacidad de reconocer el valor de cada persona; y el compromiso con el otro que será impulsado desde la habilidad de validar las emociones de los demás y la capacidad de motivar al otro ante los desafíos.

Es así que este programa pretende brindar a los trabajadores de la SDIS herramientas de conciencia emocional para que puedan hacer conciencia de las propias emociones, identificar, validar, expresar y comunicar asertivamente lo que sienten para mejorar sus relaciones interpersonales.

De igual manera, busca que los participantes practiquen técnicas de regulación emocional que les permitan manejar y gestionar las emociones propias y ajenas (Mayer &

Salovey, 2016) de forma apropiada, implicando la habilidad para transformar emociones según la situación logrando gestionar de manera constructiva los desafíos cotidianos en el trabajo.

Además, quiere capacitar a los participantes para que desarrollen autonomía emocional y bienestar en el entorno laboral mediante la práctica de la empatía, la comunicación asertiva, el fortalecimiento de la autoconfianza y la aplicación de estrategias de automotivación.

Finalmente, aspira medir en qué medida los participantes logran desarrollar sus competencias emocionales, tales como la conciencia y la regulación, impactando así en su motivación personal, sus relaciones interpersonales y la gestión constructiva de sus desafíos cotidianos en el entorno laboral.

Para esto, este programa se justifica bajo el modelo de educación emocional de Mayer y Salovey, dentro del cual se hace especial énfasis en el concepto de inteligencia emocional, concibiendo la IE como una habilidad cognitiva y una capacidad mensurable para procesar información emocional (Mayer et al., 2016).

Justificación

La Secretaría de Integración Social -SDIS- tiene como misión institucional materializar la garantía, protección y restablecimiento de derechos, comenzando con la identificación de las poblaciones que se encuentran segregadas y excluidas, reconociendo sus diferencias, intereses, necesidades y expectativas, así como la realidad familiar que viven, con el objetivo de integrarlas a los servicios sociales específicos del Distrito.

Dicha misionalidad pone en tela de juicio las habilidades emocionales y sociales con las que los trabajadores la abordan y son capaces de responder ante este tipo de población y sus requerimientos. De ahí la necesidad de educarlos emocionalmente para fortalecer su motivación, mejorar sus relaciones interpersonales y gestionar de manera constructiva los desafíos emocionales cotidianos en el entorno laboral.

Bajo este marco, pretende abordar un programa de educación emocional que desarrolle en sus trabajadores habilidades clave como la conciencia y la regulación emocional, buscando así, contribuir al bienestar personal y colectivo, promoviendo relaciones

más conscientes, respetuosas y emocionalmente saludables en los diferentes entornos donde se desempeñan (Secretaría de Intervención Social, s.f.)⁴.

En ese orden de ideas, la SDIS buscó desarrollar en los participantes competencias emocionales fundamentales que les permitan fortalecer su bienestar, mejorar sus relaciones interpersonales y gestionar de manera constructiva los desafíos emocionales cotidianos en su trabajo, preparándolos para afrontar de mejor manera la misión institucional.

Como respuesta a esa necesidad, este programa de formación estuvo orientado al fortalecimiento de las competencias emocionales que contribuyen al bienestar personal y colectivo, promoviendo relaciones más conscientes, respetuosas y emocionalmente saludables en los diferentes entornos donde se desempeñan los trabajadores de la SDIS.

Es por ello que este programa se justifica bajo el modelo de educación emocional de Mayer y Salovey, dentro del cual se hace especial énfasis en el concepto de inteligencia emocional, concibiendo la IE como una habilidad cognitiva y una capacidad mensurable para procesar información emocional (Mayer et al., 2016).

Fundamentación teórica

Antes de abordar el concepto de inteligencia emocional, es menester adentrarse en la base de esa premisa: las emociones.

¿Qué es una emoción?

Para esto, se tomó de principio a Paul Ekman, psicólogo estadounidense, pionero en el estudio de las emociones y sus expresiones faciales. Reconocido mundialmente por su investigación transcultural que demostró la existencia de emociones universales y que las expresiones faciales de estas emociones son innatas y reconocibles en todas las culturas (Ekman, 2003).

Para Ekman (2003), las emociones son respuestas complejas, rápidas y automáticas que surgen ante eventos significativos. Son procesos psicobiológicos con componentes fisiológicos, experienciales y expresivos; y definió seis emociones básicas con expresiones faciales universalmente reconocibles: Alegría, Tristeza, Miedo, Ira, Sorpresa, Asco.

Ekman (2023) sostiene que las emociones evolucionaron porque cumplen funciones cruciales para la supervivencia y que cada emoción prepara al organismo para una acción rápida y adaptativa ante un estímulo particular así: el miedo impulsa a la huida, a la

⁴ Secretaría Distrital de Integración Social. (s.f.). *¿quiénes somos?* <https://www.integracionsocial.gov.co/>

protección o a la inmovilización ante un peligro. Ayuda a evitar el daño; la ira prepara para enfrentar un obstáculo y luchar ante una amenaza. Propicia la defensa y pone límites para prevenir daños.

Por su parte el asco, motiva a rechazar o evitar alimentos o sustancias dañinas para el organismo, así como situaciones que van en contravía de nuestro bienestar; la alegría impulsa a mantener o buscar situaciones que generen placer y momentos de gozo o placer a ayuda a fortalecer lazos con nuestra familia y amigos y a buscar bienestar; la tristeza obliga a buscar consuelo y apoyo, lleva a la reflexión e introspección. Permite procesar pérdidas y obtener empatía.

Finalmente, la sorpresa busca detenernos para reorientar la atención, así como para evaluar rápidamente una situación inesperada, ayudando a procesar información nueva.

Por su parte las expresiones faciales cobran especial importancia en la tesis de Ekman (2003) dado que resultan señales entendibles universalmente para comunicar de manera inmediata el estado emocional de un individuo a otros, permitiendo entenderse los unos a los otros, facilitando la interacción social y la coordinación de respuestas grupales.

La contribución más famosa de Ekman fue a través del Facial Action Coding System (FACS), cuando demostró que hay movimientos musculares faciales específicos y universales asociados a cada emoción básica y que estas microexpresiones son involuntarias y difíciles de controlar.

Ekman (2003) reconoce que a pesar de que las expresiones faciales son universales, cada emoción básica también se asocia con patrones de activación fisiológica específicos como cambios en la postura, la tensión muscular, los gestos y los cambios fisiológicos internos como el rubor de la vergüenza, la dilatación de las pupilas en el miedo, la sudoración, etc. Validando que las emociones implican cambios corporales que son parte de la respuesta emocional natural y genuina y son justamente estos cambios los que preparan el cuerpo para la acción.

En este mismo sentido, Ekman (2003) afirma que las emociones son desencadenadas por evaluaciones automáticas y rápidas a estímulos internos y externos importantes para la supervivencia o bienestar como los eventos externos; los pensamientos y recuerdos internos; los estímulos sensoriales y otros desencadenantes universales.

Por otro lado, Robert Plutchik (1980) aporta con la rueda de las emociones, en la que visualiza las emociones en un círculo para la fácil apreciación del universo de emociones. Este autor sumó dos emociones a las seis básicas propuestas por Ekman, cada una igual impulsando una conducta específica para lidiar con desafíos fundamentales de supervivencia.

Según Plutchik las emociones básicas son: miedo, ira, alegría, asco, amor, tristeza, sorpresa y anticipación.

Así mismo, Plutchik (1984) considera que las emociones son desencadenadas por estímulos específicos o situaciones del entorno que son relevantes para la supervivencia o el bienestar. La emoción surge como una evaluación automática y rápida de la relevancia de ese estímulo para el organismo, llevando a una respuesta adaptativa. Las manifestaciones para Plutchik son:

- Manifestaciones Físicas: expresión facial y los cambios corporales (postura, tensión)
- Manifestaciones Cognitivas: Plutchik incorpora un componente cognitivo en su teoría entendiendo que las emociones van acompañadas de evaluaciones o interpretaciones del evento que las causa. Por ejemplo, el miedo se asocia con la evaluación de una amenaza, la alegría con la de un logro. Estas cogniciones influyen en la experiencia emocional.
- Manifestaciones Conductuales: pilar central de la teoría de Plutchik. Cada emoción primaria tiene una tendencia a la acción o un "patrón conductual prototípico" (Plutchik, 1984) que es funcional para la supervivencia.

Con esta introducción sobre las emociones, será más fácil comprender el concepto de inteligencia emocional, para el que encontramos a Rafael Bisquerra, un catedrático de Orientación Psicopedagógica de la Universidad de Barcelona, figura central en la educación emocional en el ámbito hispanohablante.

Inteligencia Emocional

Bisquerra (2009) define la inteligencia emocional como la capacidad de identificar, comprender y manejar las emociones propias y ajenas. Para él, es un conjunto de competencias emocionales que nos permiten afrontar los desafíos de la vida de manera más adaptativa y promover el bienestar personal y social.

Así mismo, Bisquerra afirma que la Inteligencia Emocional es base del bienestar por tanto una habilidad esencial para la vida que contribuye directamente a la felicidad, la salud mental y el éxito en diversos ámbitos (personal, social, profesional).

En este sentido, se pueden nombrar los siguientes beneficios de la inteligencia emocional:

- Promueve la Adaptación: Impulsa a responder de manera flexible y eficaz a las demandas del entorno.

- **Fomenta el Bienestar:** Ayuda a las personas a experimentar más emociones positivas, a manejar el estrés y a construir una vida plena.
- **Mejora las Relaciones:** Facilita la comunicación y la resolución de conflictos, promoviendo entornos más armoniosos.
- **Potencia el Aprendizaje y el Rendimiento:** Una buena gestión emocional reduce la interferencia de las emociones negativas en el aprendizaje y el desempeño.

Paralelo a esta tesis del autor español sobre IE, encontramos la premisa de los psicólogos estadounidenses Peter Salovey y John D. Mayer (1990) describen la inteligencia emocional como una habilidad cognitiva y una capacidad mensurable para procesar información emocional a partir de cuatro habilidades:

- **Percepción emocional:** Capacidad de identificar y expresar emociones en uno mismo y en los demás. Esta habilidad implica reconocer señales corporales que denota cada emoción.
- **Facilitación Emocional:** Hace referencia a la capacidad de entender cómo las emociones influyen en el pensamiento, por tanto, nos habilita para poder aprovecharlas para un mejor rendimiento cognitivo.
- **Comprensión Emocional:** Es la capacidad de comprender toda la información que nos indica cada emoción, así como las relaciones entre ellas, cómo evolucionan con el paso del tiempo y las implicaciones de las emociones según el contexto.
- **Gestión o Regulación Emocional:** Capacidad de modular las emociones (tanto en uno mismo como en los demás) para promover el crecimiento personal y el bienestar emocional. Busca generar la habilidad de regular la intensidad y duración de las emociones y saber cómo expresarlas de manera asertiva y controlarlas de manera adaptativa.

Modelo de inteligencia emocional de Mayer y Salovey

El modelo de inteligencia emocional de Mayer y Salovey (Mayer et al., 2016) es fundamental para este trabajo y se tomará la conciencia emocional y la regulación emocional como el pilar sobre el que se construye gran parte de este programa.

Dentro de este marco, la conciencia emocional se desglosa en tres dimensiones cruciales: la percepción emocional (Atención en la escala TMMS-24); la comprensión emocional (Claridad en TMMS-24) y la regulación emocional (Reparación en la escala ya mencionada) que Mayer y Salovey (2016) describe de la siguiente manera:

Percepción Emocional

Es la identificación de las emociones, la habilidad más básica y el punto de partida de la inteligencia emocional. “Se refiere a la capacidad de identificar, reconocer y expresar emociones tanto en uno mismo como en los demás, así como en objetos, obras de arte, voz, música y otras formas culturales”. Esta habilidad implica tres capacidades (Mayer et al., 2016):

- Auto-percepción emocional:

Es la capacidad de sentir y nombrar las propias emociones con precisión. Esto va más allá de un simple "me siento mal"; implica discriminar si es tristeza, frustración, enojo, ansiedad o decepción. Reconocer las señales físicas (tensión muscular, ritmo cardíaco, cambios en la respiración) y cognitivas (pensamientos recurrentes) que acompañan a cada emoción.

- Percepción emocional en otros:

Se trata de la capacidad de "leer" las emociones de otras personas a través de sus expresiones faciales, lenguaje corporal, tono de voz y comportamiento.

- Detección de emociones en estímulos:

Reconocer emociones en elementos no humanos, como la música triste o una pintura que evoca alegría.

Con el desarrollo de esta habilidad, los trabajadores de la SDIS estarán en capacidad de identificar sus emociones y percibir el estado de ánimo de sus compañeros de trabajo, lo que le permitirá adaptar su comunicación y comportamiento para mejorar sus relaciones interpersonales, colaborando de manera más efectiva.

Además, podrán llegar a identificar el origen de un conflicto al reconocer las emociones subyacentes en las partes implicadas y ahí, practicar la empatía, clave también para mejorar las relaciones.

Una vez que se perciben las emociones, la siguiente habilidad es la comprensión emocional.

Comprensión Emocional

Permite el análisis y el conocimiento emocional. Se refiere a la capacidad de entender la complejidad de las emociones, sus causas, sus trayectorias (cómo evolucionan en el tiempo), sus relaciones con otras emociones y sus implicaciones. Esta habilidad implica, según Mayer y Salovey (2016) los siguientes aspectos:

- Análisis de las causas y consecuencias:

Comprender por qué surge una emoción específica y entender las posibles consecuencias de una emoción no gestionada

- Entender la evolución de las emociones:

Saber que las emociones no son estáticas; pueden transformarse. Así como reconocer cómo una emoción puede llevar a otra.

- Identificación de mezclas emocionales:

Comprender que las personas suelen experimentar emociones complejas y mezcladas, como sentir alegría y ansiedad al mismo tiempo.

- Comprensión de la valencia y la intensidad:

Saber que una emoción puede ser positiva o negativa y que su intensidad puede variar según la calidad de los pensamientos.

- Pensamiento sobre las emociones:

Poder razonar sobre las emociones, incluso las propias, para discernir su significado y su mensaje según el contexto y cada situación.

Lograr comprensión emocional le permitirá entender por qué un compañero está molesto o por qué una situación particular genera malestar en el equipo. Lo que le permite anticipar y responder de manera más adecuada ante los desafíos en los diferentes entornos donde se desempeñan.

Así mismo, le ayudará a entender la cadena de eventos emocionales que lo llevaron a sentir determinada emoción en una tarea, lo que es clave para ver desde una perspectiva más clara el problema y buscar nuevas soluciones.

Fomenta, igualmente la empatía, ayudando a percibir la emoción de otro y a entender el porqué de esa emoción en un contexto laboral específico.

Al final, le permite a los trabajadores aprender de sus experiencias emocionales, comprendiendo las lecciones que sus emociones les ofrecen sobre sí mismos y sobre el entorno laboral.

Regulación emocional

Después de percibir y comprender las emociones, el siguiente paso crucial en el modelo de inteligencia emocional de Mayer y Salovey (2016) es la gestión emocional, abordada más comúnmente como regulación emocional.

Esta se refiere a la capacidad de controlar, moderar o generar emociones en uno mismo y en los demás, de manera que faciliten el pensamiento y la acción, en lugar de obstaculizarlos. Buscando manejar las emociones de forma adaptativa (Mayer et al., 2016).

La gestión emocional implica la regulación de las propias emociones, así como la influencia emocional, que se refiere a la regulación de las emociones en otros, donde cuentan las siguientes habilidades:

- Moderar emociones negativas:
Disminuir la intensidad de emociones cuando son contraproducentes. Esto puede implicar técnicas como la reevaluación cognitiva (cambiar la forma de pensar sobre una situación), la distracción, la relajación o la búsqueda de apoyo.
- Mantener o intensificar emociones positivas:
Saber cómo prolongar o aumentar sentimientos reconociendo su valor para el bienestar y la motivación.
- Generar emociones adecuadas:
Ser capaz de evocar una emoción específica que sea útil para una situación determinada, incluso si no se siente de forma natural
- Calmar o tranquilizar a otros:
Ayudar a otras personas a gestionar sus emociones.
- Motivar o inspirar a otros:
Generar entusiasmo o confianza en el otro, como individuo o equipo.
- Resolver conflictos:
Manejar las emociones de las partes involucradas para facilitar una mediación o resolución de conflicto con inteligencia emocional.

Ahora bien, dentro de la regulación emocional es clave el poder ayudar a otros a regular sus propias emociones, esta micro competencia se relaciona con la dimensión interpersonal de la gestión emocional. Implica la capacidad de influir positivamente en los estados emocionales de otras personas.

Lo anterior no significa controlar las emociones de los demás, sino ofrecer apoyo, comprensión y herramientas para que ellos mismos puedan regularse. Puede incluir:

- Empatía: Entender y compartir los sentimientos de la otra persona.
- Escucha activa: Prestar atención plena sin juzgar.
- Validación emocional: Reconocer y legitimar los sentimientos del otro ("Entiendo que te sientas así").
- Ofrecer perspectiva: Ayudar a la persona a ver la situación desde otro ángulo.

- Proveer consuelo o apoyo práctico: Dependiendo de la situación.
- Evitar minimizar o juzgar las emociones de los demás. Esta habilidad es crucial para construir relaciones saludables y efectivas, tanto personales como profesionales.

Se entiende entonces la importancia de la regulación emocional para una motivación personal como impulso para superar la adversidad, permitiendo a los individuos canalizar su energía y mantener el impulso necesario para perseguir y alcanzar sus metas.

Así, la regulación emocional implica tener un repertorio de técnicas y saber cuándo y cómo usarlas para gestionar las emociones de forma efectiva. Por ejemplo:

Técnicas de regulación emocional

- Reevaluación cognitiva: Cambiar la interpretación de una situación para modificar la respuesta emocional (ej: pensamiento "Esto no es un fracaso, es una oportunidad para aprender y por tanto de crecer").
- Resolución de problemas: Enfocarse en solucionar la causa de la emoción negativa.
- Búsqueda de apoyo social: Hablar con alguien de confianza.
- Distracción: Realizar una actividad placentera o que requiera concentración para desviar la atención de la emoción negativa.
- Ejercicio físico: Liberar tensión y mejorar el estado de ánimo. La clave es que estas estrategias sean "adaptativas", es decir, que te ayuden a funcionar mejor y a alcanzar tus metas, en lugar de ser mecanismos de evitación o destructivos.
- Relajación, meditación, mindfulness

Técnicas de respiración

Las técnicas de respiración activan el sistema nervioso, la parte del cerebro responsable del descanso, la relajación y la recuperación. Cuando hay tensión, la persona se siente abrumada o alterada, la respiración ayuda a activar el sistema nervioso parasimpático y así, a entrar en un estado de calma (Guyton, A. C. & Hall, J. E. 2006).

- Respiración diafragmática (Salas, 2024)
La respiración diafragmática es una técnica simple pero poderosa que puedes practicar en cualquier momento y lugar. Esta técnica consiste en respirar profundamente, utilizando el diafragma en lugar de los músculos del pecho. La respiración diafragmática ayuda a reducir el estrés y la ansiedad al activar el sistema nervioso parasimpático, que es responsable de la relajación y el descanso.
- Respiración con cinco dedos (Scheman, 2023)

Es una técnica de respiración multisensorial que puede brindarte paz, calma e incluso alivio del dolor. Demanda concentración en la respiración, pero también en el movimiento y la sensación de una mano tocando a otra, lenta e intencionalmente.

Con estas dos formas de respiración, el cerebro entra en un estado de relajación profunda, provocando la liberación de endorfinas, que son los analgésicos naturales del cuerpo. Además, se ha demostrado que las técnicas de respiración permiten aliviar el estrés y la ansiedad; relajar el cuerpo; reducir el dolor y favorece el sueño (Scheman, 2023)

Las técnicas de grounding

Además de la técnica por excelencia de regulación que resulta ser la respiración, se encuentra otras fundamentales para garantizar la atención plena: las técnicas grounding, que se refiere a las estrategias de estabilización que buscan anclar la atención en el presente mediante la activación sensorial y el control del Sistema Nervioso Autónomo. (van der Kolk, B. A. 2014)

Estas técnicas se asumen en este trabajo como un conjunto de herramientas que se utilizan para ayudar a una persona a permanecer conectada al presente cuando se siente abrumada por emociones intensas, situaciones de caos y desafiantes.

Siguiendo la línea teórica, van der Kolk, B. A. (2014) afirma que esta técnica funciona de las siguientes cinco maneras⁵:

- **Redirección de la Atención:**
El mecanismo central es la desviación de la atención de pensamientos, imágenes o sensaciones internas abrumadoras hacia el mundo exterior o hacia sensaciones corporales neutras/agradables en el presente. Esto interrumpe los ciclos de rumiación, preocupación o disociación.
- **Activación del sistema nervioso parasimpático (SNP):**
Muchas técnicas de grounding, especialmente las que involucran la respiración lenta y profunda o la concentración en sensaciones físicas, ayudan a activar el SNP. Este sistema es responsable de la respuesta de "descanso y digestión", contrarrestando la activación del sistema nervioso simpático (SNS) que está involucrado en la respuesta de "lucha o huida" (ansiedad, pánico).

⁵ Van der Kolk, B. A. (2014). *The body keeps the score: Brain, mind, and body in the healing of trauma*. Penguin Books.

- **Anclaje sensorial:**
Al involucrar los cinco sentidos (vista, oído, olfato, gusto, tacto), las técnicas de grounding anclan a la persona en el aquí y ahora. Esto proporciona un flujo de información sensorial concreta reduce la intrusión de recuerdos traumáticos o pensamientos disociativos.
- **Reconexión Mente-Cuerpo:**
Para personas que experimentan disociación (sentirse desconectadas de su cuerpo o de la realidad), las técnicas de grounding físico (sentir los pies en el suelo, apretar un objeto) ayudan a restablecer la conexión con el propio cuerpo y el entorno físico.
- **Regulación emocional y tolerancia al malestar:**
El grounding es una habilidad clave en la regulación emocional, enseñando a las personas a tolerar emociones intensas sin recurrir a conductas desadaptativas (ej. autolesiones, abuso de sustancias). Ayuda a crear una "distancia segura" de la emoción, permitiendo que su intensidad disminuya.

Dentro de este tipo de técnicas se puede considerar el muy conocido mandala (Malchiodi, 2012), teniendo en cuenta que esta es una técnica que busca traer a la persona de vuelta al momento presente y a la realidad, alejándose de pensamientos intrusivos, emociones abrumadoras, ansiedad, o estados disociativos.

Por tanto, colorear un mandala logra esto a través de su mecanismo de enfoque y concentración; la activación sensorial; la calma que viene del ritmo y la repetición; estructura y contención; y la expresión no verbal de emociones.

Como hemos visto, la conciencia y la regulación emocional son habilidades claves para el bienestar laboral y el aporte al éxito organizacional. Sin embargo, no se puede dejar estos conceptos sueltos para comprender cómo aportan a una mejora en las relaciones interpersonales, por eso, se pretende abordar sobre la empatía, clave para practicar conciencia emocional desde lo individual y lo social.

Motivación

En este orden de ideas, la automotivación, además de ser una competencia emocional en sí, puede abordarse como la pasión por trabajar y perseguir metas con energía, persistencia y optimismo incluso frente a los contratiempos; resulta ser la habilidad de movilizar los propios recursos emocionales para orientarse hacia un fin (Goleman, 1995).

Así mismo, Baumeister (2007) indica que la automotivación se puede entender como la *aplicación* de la fuerza de voluntad para iniciar y mantener la acción en ausencia de

presiones externas, siendo la capacidad de uno mismo para alterar las respuestas en persecución de una meta personal, lo que requiere un esfuerzo motivacional interno.

Hilar la regulación emocional con la automotivación resulta fundamental para lograr comprender lo importante que resulta que las personas tengan la capacidad de dirigir su conducta hacia metas, superando obstáculos, manteniendo el esfuerzo a lo largo del tiempo.

De esta manera, para Goleman (1995), la autorregulación es esencial para la automotivación porque permite:

- Manejar la frustración: En lugar de desanimarse y abandonar, una persona con alta autorregulación puede manejar la frustración y redirigir su energía hacia la búsqueda de soluciones.
- Mantener el enfoque: Evita que las distracciones emocionales (como la ansiedad por el futuro o el resentimiento por el pasado) desvíen la atención de los objetivos actuales.
- Cultivar el optimismo: La capacidad de ver los contratiempos como desafíos superables en lugar de callejones sin salida, lo cual es un motor clave para la persistencia.

Empatía

Partimos entonces por definir la empatía como la capacidad de ver el mundo a través de los ojos del otro, de sentir lo que ellos sienten (Bloom, 2018)

La empatía puede ser una gran fuente de placer, en el arte, la ficción y en los deportes; también puede ser importante en las relaciones íntimas, que motiva a hacer el bien.

Aun así, algunas personas usan el término empatía para referirse a todo lo bueno, como un sinónimo de moralidad, amabilidad y compasión. Y muchos de los argumentos a favor de más empatía no hacen más que reflejar la idea de que sería mejor si somos más agradables con el otro.

Entonces la empatía es el acto de entender a los otros, de meterse en sus cabezas y descifrar lo que están pensando, lo que significa en conciencia emocional, la capacidad de validar las emociones ajenas.

Así, la noción de empatía que más me interesa es la que se refiere al acto de sentir lo que se cree sienten las otras personas, experimentar lo que el otro experimenta.

Paralelamente vale la pena distinguir términos que se confunden con la empatía, como lo son simpatía y compasión, para ello, a continuación se presenta un comparativo entre estas definiciones:

Tabla 1. Comparativo entre simpatía, empatía y compasión.

	Simpatía (Goleman, 1995)	Empatía (Goleman, 1995)	Compasión (Bloom, 2018)
Definición Clave	Sentir lástima o preocupación por el sufrimiento del otro, pero sin necesariamente comprenderlo profundamente ni compartir su experiencia.	Capacidad de comprender y, en cierta medida, sentir lo que el otro experimenta, poniéndote en su lugar. "Sentir con" o "entender como si fuera yo".	Va más allá de la empatía: implica comprender el sufrimiento + deseo genuino de aliviarlo + impulso de actuar para ayudar. "Sentir con y querer ayudar activamente.
Componente Principal	Preocupación y pena.	Comprensión intelectual y resonancia emocional.	Preocupación, calidez y motivación para la acción.
Distancia Emocional	Te mantienes a cierta distancia del sufrimiento del otro.	Te acercas a la experiencia emocional del otro, pero mantienes tu propia perspectiva.	Te acercas al sufrimiento con calidez, sin absorberlo, y con un propósito.
Enfoque	En el malestar o problema del otro.	En el estado emocional del otro.	En el alivio del sufrimiento del otro.
Metáfora	"Ver el dolor del otro desde la orilla y desear que no se ahogue."	"Ponerse en los zapatos del otro" e intentar sentir lo que siente el otro con esos zapatos.	"Saltar al agua para ayudar al que se está ahogando, porque entiendes lo que siente el agua fría y el miedo."

Fuente: Elaboración propia

Finalmente, para concluir estos conceptos en el ámbito laboral, se requiere entender la manera cómo se pueden poner en práctica y así ahondar en su objetivo que es generar bienestar y procurar aportar en el éxito de la organización. Y no hay otra manera, si no hablando de un proceso de comunicación asertiva.

Comunicación asertiva

Para entender lo que es la comunicación asertiva, se debe abordar como fundamento el concepto de la escucha activa que se refiere no solo a oír, sino escuchar para entender, validar y conectar (Rogers, 1959).

Rogers (1959) señala elementos esenciales para esta práctica que se divide en elementos verbales y elementos no verbales.

En el primer grupo de aspectos verbales se cuenta las preguntas abiertas que invitan a la otra persona a abordar y conocer más detalles de la situación, como por ejemplo "¿Cómo te sientes con eso?", "¿Qué pasó después?".

También está el parafraseo o resumen que se refiere a repetir con palabras propias lo que se ha escuchado para verificar la comprensión y mostrar que se prestó atención, en este caso, se puede usar frases como "Entonces, si te entiendo bien, te sientes frustrado por el cambio de planes...".

Finalmente, el reflejo de sentimientos que significa ponerle nombre a la emoción que se percibe del otro: "Suena como si estuvieras muy preocupado".

Por su parte, entre los elementos no verbales que apoyan el proceso de escucha activa, están: el contacto visual para mostrar interés y respeto; el lenguaje corporal abierto que incluye la postura relajada, el inclinarse un poco hacia el interlocutor, los brazos relajados, etc. y los gestos de asentimiento como señales de que se está siguiendo la conversación.

Para concluir el tema de la comunicación, aclarar el término asertividad es importante, por lo que en referencia se toma al autor Smith, M. J. (1975) que indica que la asertividad es la capacidad de expresar lo que se siente, se piensa y se necesita de forma honesta, respetuosa y oportuna, protegiendo los derechos propios sin violar los de los demás. Es tener la capacidad de expresar de manera clara límites y opiniones sin temor, aun cuando difieran de lo que el otro piense.

En esta línea, la base de la comunicación asertiva es expresar desde el lugar y los sentimientos propios antes que juzgar o culpar al otro. Ejemplo de una comunicación desde el juicio y la culpa: "Tú me haces enojar". Diferente a una comunicación desde la emoción y la necesidad propia: "Yo me siento frustrado cuando no se respetan los plazos, porque necesito tener el proyecto a tiempo".

Así mismo, la asertividad permite establecer límites sanos, al dar herramientas para decir "no" cuando es necesario, defender las prioridades particulares y expresar los límites de forma clara y respetuosa Smith, M. J. (1975).

En conclusión, trabajar los aspectos de la empatía y la comunicación asertiva como complemento clave para hacer conciencia de las emociones propias y de los demás, y asimismo entregar herramientas de regulación emocional permite abarcar el propósito de este trabajo de una manera amplia, porque como menciona Bisquerra (2009) el objetivo final de la Inteligencia Emocional no es solo manejar emociones individuales, sino usarlas para construir un entorno de bienestar colectivo.

Así es que, con el abordaje de todos estos conceptos, se puede apostar al fortalecimiento de la motivación, la mejora de las relaciones interpersonales y la gestión constructiva de los desafíos cotidianos en el entorno laboral de los trabajadores de la Secretaría de Integración Social.

Objetivos

Objetivo general

Desarrollar en los participantes de la Secretaría de Integración Social habilidades emocionales fundamentales, tales como la conciencia y regulación emocional, que les permitan fortalecer su motivación, mejorar sus relaciones interpersonales y gestionar de manera constructiva los desafíos emocionales cotidianos en el entorno laboral.

Objetivos específicos

1. Brindar herramientas de conciencia emocional para que el participante pueda tomar conciencia de las propias emociones y de las emociones de los demás.
2. Practicar técnicas de regulación emocional que les permitan a los participantes manejar y gestionar las emociones propias y ajenas (Mayer y Salovey, 2016) de forma apropiada, implicando la habilidad para transformar emociones según la situación.
3. Capacitar a los participantes para que desarrollen autonomía emocional y bienestar en el entorno laboral mediante la práctica de la comunicación asertiva, el fortalecimiento de la autoconfianza y la aplicación de estrategias de automotivación.

Metodología

El desarrollo de este programa de educación emocional buscó integrar una perspectiva investigativa sobre el proceso, aplicando herramientas de evaluación que integrarán

estrategias cualitativas y cuantitativas que pudieran evaluar el proceso y la evidencia de la apropiación de la competencia por parte de los participantes.

En este sentido, la metodología de implementación del proyecto tuvo un enfoque práctico y reflexivo, que articuló presentaciones breves de la teoría; dinámicas de grupo, juegos de roles y simulaciones; ejercicios de introspección y autorregistro emocional; estudio de casos reales y aplicación a contextos laborales/personales; estrategias de análisis emocional situadas en experiencias concretas y puesta en práctica de herramientas transferibles al entorno cotidiano.

Métodos de evaluación

A continuación, se detallan los diferentes métodos de evaluación utilizados a lo largo del programa:

Evaluación pre y post para medir el impacto del programa:

Como punto de partida se tuvo la evaluación Pre del Test TMMS 24 que se usó principalmente para analizar el impacto y los posibles cambios en los resultados de los participantes sobre el nivel de apropiación de las competencias emocionales.

El Trait Meta-Mood Scale-24 (TMMS-24). Cuestionario de 24 ítems diseñado para evaluar la inteligencia emocional percibida de una persona, específicamente en tres dimensiones clave: atención, claridad y reparación emocional (Fernández-Berrocal et al 2004)

Este cuestionario según su autor (2004) atiende con sus dimensiones de atención emocional, claridad emocional y reparación emocional; a medir correspondientemente la consciencia, la comprensión y la regulación emocional.

Para el caso concreto de este trabajo, este test, como instrumento cuantitativo, se usó para mirar el posible cambio y analizar el impacto de la formación sobre el resultado.

Evaluación de percepción del programa:

Cuestionario de percepción sobre el facilitador, los temas y la organización del espacio y demás aspectos logísticos, suministrado por Educación Continua de la Universidad del Rosario, avalado y desarrollado dentro de su ecosistema digital (Ver anexo A.).

Al cierre de la encuesta, esta unidad comparte los resultados para nuestro análisis.

Evaluación de proceso:

Cuestionario diseñado para medir el nivel de impacto en los participantes sobre el tema abordado durante la jornada. Las respuestas consisten en valores en escalas liker de

valoraciones entre 1 y 10 en la aplicación Bumii, aplicado al principio y al final de cada sesión.

En cada una se realizó una medición cuantitativa con escala de valoración del 1 al 10 y un análisis cualitativo a partir de las apreciaciones de los participantes en la pregunta abierta, así:

Tabla 2. Preguntas de medición por sesión

Sesión	Pregunta para medición en escala y análisis cuanti	Pregunta abierta para análisis cuali
<p>Sesión uno: conciencia emocional para el mejoramiento de las relaciones interpersonales.</p> <p>Lunes 21 de julio</p> <p>Link del instrumento: https://webapp.soybumii.com/#/public/enps?data=JQ17VWZM6R</p>	<p>Califica del 1 al 10 1 = “Uso casi siempre lo mismo” 10 = “Tengo muchas palabras para expresar lo que siento”</p> <p>¿Qué tanto usas palabras específicas para describir lo que sientes (más allá de decir “estoy bien” o “estoy mal”)?</p>	<p>¿Qué sientes que te hace falta para ampliar ese vocabulario emocional y así lograr mejores relaciones interpersonales?</p>
<p>Sesión dos: regulación emocional para el manejo</p>	<p>Califica del 1 al 10</p>	<p>¿Cómo consideras que la regulación emocional aporta</p>

<p>de los desafíos laborales. Lunes 28 de julio</p> <p>Link del instrumento: https://webapp.soybumii.com/#/public/enps?data=3VC G3PJOTD</p>	<p>1 = “Conozco pocas técnicas” 10 = “Conozco muchas y las práctico a diario”</p> <p>¿Qué tanto sientes que conoces las técnicas necesarias y suficientes para regular tus emociones cuando debes enfrentar situaciones desafiantes?</p>	<p>para que puedas automotivarte en esos momentos desafiantes en el trabajo?</p>
<p>Sesión tres: expresión emocional apropiada para el fomento de las relaciones interpersonales. Lunes 04 de agosto</p> <p>Link del instrumento: https://webapp.soybumii.com/#/public/enps?data=WAN 064H7J3</p>	<p>Califica del 1 al 10 1 = “poco” 10 = “mucho”</p> <p>¿Qué tanto sientes que se te facilita reconocer las emociones de los demás, reconociendo y comprendiendo las emociones ajenas?</p>	<p>¿Cómo consideras que la empatía puede aportar al fortalecimiento de tus relaciones interpersonales en el trabajo?</p>

<p>Sesión cuatro: comunicación asertiva para el bienestar y la automotivación.</p> <p>Lunes 11 de agosto</p> <p>Link del instrumento: https://webapp.soybumii.com/#/public/enps?data=STQTY86TA3</p>	<p>Califica del 1 al 10</p> <p>1 = “No, me da miedo expresar lo que siento y lo que opino”</p> <p>10 = “Si, hablo con claridad y respeto, incluso en momentos difíciles”</p>	<p>¿Cómo consideras que la comunicación asertiva aporta a tus relaciones interpersonales y al afrontamiento de los desafíos en el trabajo?</p>
<p>m/#/public/enps?data=STQTY86TA3</p>	<p>¿En qué medida consideras que tu comunicación es asertiva y se basa en la validación emocional y el respeto mutuo?</p>	

Fuente: Elaboración propia

Análisis de Datos

El análisis de los resultados del programa de educación emocional se ejecutó a través de una estrategia de metodología mixta.

La vertiente cuantitativa se centró en determinar el impacto del programa mediante la comparación pre- y post-intervención de las puntuaciones del cuestionario TMMS-24, buscando identificar mejoras estadísticamente significativas en las dimensiones de percepción, conciencia y reparación.

Adicionalmente, se cuantificó la percepción de los participantes mediante el análisis descriptivo (frecuencias y medias) del cuestionario de percepción sobre el facilitador, los temas y la organización del espacio y demás aspectos logísticos.

Paralelamente, el análisis de los datos cuantitativos obtenidos de la escala de valoración del 1 al 10, donde 1 representa la mínima y 10 la máxima, se hizo con un enfoque descriptivo y analítico. Y la vertiente cualitativa procesó la información recopilada en la plataforma Bumii a través de la cual se calculó el índice final del cuestionario tipo liker y se sometió la pregunta abierta a un análisis de contenido temático.

Este último paso fue crucial para identificar las categorías emergentes que explican las experiencias subjetivas, los principales aprendizajes y el impacto vivencial del programa,

permitiendo así contextualizar y enriquecer la interpretación de los datos numéricos de la TMMS-24 y las tasas de satisfacción general.

Finalmente, las expresiones recopiladas textualmente por los participantes mediante el tablero de aprendizajes y compromisos que se diligenció al final de cada sesión, resultaron de gran aporte para robustecer las categorías emergentes que se identificaron de las experiencias personales de cada uno.

Plan de actuación

Tabla 3. General del plan de actuación.

Día / Hora	Objetivo	Temas (Ver detalles en Anexo B.)
<p>Día 1 21/07/2025</p> <p>8:00 am a 4:00 pm</p>	<p>Introducción a la inteligencia emocional y las competencias emocionales</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Introducción a la inteligencia emocional 2. Competencias emocionales 3. Conciencia emocional: identificar, nombrar y comprender lo que sentimos 4. Mapa emocional personal 5. Emociones y decisiones: el rol de la emoción en la vida diaria 6. Impacto emocional en el otro: percepción social de nuestras emociones
<p>Día 2 28/07/2025</p> <p>8:00 am a 5:00 pm</p>	<p>Regulación emocional y motivación</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Autorregulación emocional: técnicas para gestionar el malestar y la impulsividad 2. Regulación desde el cuerpo: respiración, pausa y técnicas de grounding 3. Motivación interna y propósito personal 4. Estrategias para fomentar la automotivación y la perseverancia

<p>Día 3 4/08/2025</p> <p>8:00 am a 5:00 pm</p>	<p>Relaciones interpersonales con conexión emocional</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Qué es la empatía? Diferencia entre empatía, simpatía y compasión 2. Componentes de la empatía: emocional, cognitiva y conductual 3. Barreras para la empatía y su desarrollo 4. Perspectiva del otro: prácticas para el reconocimiento emocional ajeno 5. Emociones compartidas y contagio emocional
<p>Día 4 11/08/2025</p> <p>8:00 am a 4:00 pm</p>	<p>Comunicación asertiva para el bienestar emocional</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Escucha activa: elementos clave (verbal y no verbal) 2. Comunicación emocional: expresión clara, honesta y respetuosa 3. Asertividad en situaciones difíciles: límites sanos y acuerdos 4. Bienestar emocional en las relaciones: regulación, respeto y colaboración

Fuente: Elaboración propia

Resultados

Sobre el pre y post

Para el análisis cuantitativo del TMMS-24 se usó un análisis estadístico descriptivo sobre una muestra de 29 participantes, a partir del cual los resultados cuantitativos derivados de la evaluación pre y post de esta escala revelaron cambios estadísticamente significativos a nivel grupal (Ver tabla 4) en conciencia emocional percibida en esta escala bajo la dimensión de Atención con una mejora significativa de valor $p = 0.00035072$ y en Claridad donde se mostró una mejora aún más pronunciada, alcanzando un valor $p = 0.00023904$.

Por el contrario, el análisis de la prueba t de Student para muestras pareadas en la dimensión de Reparación (que responde a la habilidad de regulación emocional) no mostró una significancia estadística tan marcada, arrojando un valor $p = 0.00672568$.

Lo que sugiere que los participantes tienen mayor percepción positiva sobre las herramientas con las que cuentan para tener una atención y claridad adecuada de sus

emociones, lo que les permite empatizar mejor con el otro, y de este modo, mejorar sus relaciones interpersonales y afrontar de manera más apropiada los desafíos laborales.

En este detalle, se reveló un dato que a la luz de este análisis resulta interesante, dado que un participante que reflejó un cambio poco significativo en la dimensión de Atención fue aquel que durante el desarrollo del programa se mostró más comprometido e interesado en poner en práctica lo aprendido, e incluso mencionaba haberlo hecho autonomamente durante la semana. Este mismo participante, por otro lado, si arrojó una evidencia de cambio significativo en las dimensiones correspondientes a Claridad y Reparación.

Situación que puede analizarse cualitativamente desde dos hipótesis diferentes, la primera: era mentira lo que mencionaba de su trabajo autonomo y realmente no lo realizaba comó lo mencionaba; o la otra: el participante en la prueba inicial se sobre estimó y estaba demasiado confiado que hacía todo bien, sobreestimando cuando evaluaba su percepción sobre sus habilidades y en cambio, el post, con todo lo aprendido, lo respondió más a consciencia el cuestionario final, reflexionando a profundidad sobre sus habilidades emocionales, con mayor autoconocimiento. Con un compromiso tal consigo mismo que respondió el post con mayor reflexión. Hipótesis que nos demandan una evaluación sistemática para indagar a profundidad que paso realmente.

Por otra parte, en el análisis cualitativo llama la atención aquel puntió más alto en las tres dimensiones, dejando evidencia de la exageración que denota en el desarrollo de sus habilidades emocionales, entendiendo que si bien fue una persona muy participativa, curiosa y dedicada en los diferentes ejercicios, el cambio puede indicar en lo cualitativo hipótesis como: una respuesta del pre desde un desconocimiento o falta de consciencia sobre ejercicio de las habilidades emocionales; o bien, una sobreestimación en las respuestas del post basadas en lo experimentado durante las cuatro semanas que duró el programa.

Tabla 4. Nivel de desarrollo de habilidades emocionales a nivel grupal

Dimensión	P
Atención	0.000350719
Claridad	0.000239041
Reparación	0.006725684

Fuente: Elaboración propia

Por su parte, a nivel general la habilidad de regulación emocional fue la dimensión en la que no se evidenció un cambio significativo. Lo que se pueden interpretar cualitativamente bajo la hipótesis que pudieron ser pocas horas dedicadas concretamente a practicar las herramientas de regulación, en comparación con el tiempo dedicado a hacer conciencia emocional, entendiendo que el trabajo autónomo que realizaban los participantes en el tiempo fuera a los espacios definidos del programa, estuvo enmarcado en el registro de su diario emocional.

Ahora bien, en el análisis general del grupo, la evidencia significativa de cambios en las dimensiones de Atención y Claridad indica una mayor habilidad percibida por los participantes para identificar, reconocer y expresar las emociones. Dato que se puede encausar a la apropiación del diario emocional que se alcanzó a constatar con los participantes que confirmaban el diligenciamiento del mismo en Bumii.

Estos cambios estadístico sugieren que cuando los participantes tienen mayor percepción positiva sobre las herramientas con las que cuentan, pueden empatizar mejor con el otro, y de este modo, mejorar sus relaciones interpersonales y afrontar de manera más apropiada los desafíos laborales.

Estos hallazgos se validan y se profundizan con la evidencia cualitativa de la plataforma Bumii que se describirán a continuación en el apartado de resultados del proceso del programa.

Del proceso del programa

La evaluación de satisfacción del programa, realizada mediante el cuestionario de evaluación, enviado desde Educación Continúa de la Universidad del Rosario, reveló un alto nivel de satisfacción general con el programa. El análisis cuantitativo de las respuestas arrojó una estadística consistentemente alta en los aspectos de pertinencia del programa, así como en los criterios de conocimiento, habilidad y actitud del facilitador.

En detalle, las preguntas sobre la pertinencia del programa obtuvo una media de 4.9 indicando que más del 90% de los participantes estuvieron altamente de acuerdo con la relevancia de los temas desarrollados. En cuanto a los criterios de conocimiento y actitud del facilitador se encontró una media de 5.0 en cada uno. Finalmente, en el aspecto medido de habilidad del facilitador, la media fue de 4.8. Todos estos resultados soportan numéricamente

comentarios sobresalientes encontrados en la misma evaluación por parte de los participantes, que vale la pena destacar:

- “El curso me ha enseñado a controlar un poco mis emociones”
- “Brinda muchas estrategias para manejar las emociones.”
- “Todas las temáticas han sido realmente pertinentes para todos y todas las participantes.”
- “Las clases impartidas por los profesores (...) contribuyen a mi bienestar...”
- “...la monitora explica los temas de manera comprensible , amable y prácticos de tal manera que llevan a la reflexión”

Otro aspecto medido por esta encuesta que vale la pena tener en cuenta, es la parte logística, que estaba a cargo de Educación Continua, área de la Universidad del Rosario que coordinó lo pertinente a los aspectos logísticos de este programa; dado que influye de manera significativa en el curso del programa y más cuando se identifica una oportunidad de mejora en aspectos como la asignación de espacio y servicios de alimentación. La media en este sentido fue de 4.6, lo que sugiere la necesidad de revisar la calidad de los detalles operativos para garantizar una experiencia óptima para todos los participantes en futuras ediciones del programa.

De impacto y evaluación de objetivos del programa

En primera instancia, con el análisis cualitativo obtenido de la escala de valoración realizada a través de Bumii se identificó lo siguiente:

Tabla 5. Análisis de elementos para categorías emergentes

Sesión	Pregunta cuantitativa	Valor arrojado	Pregunta cualitativa	Elementos emergentes	Parafraseo de participantes	Hipótesis
<p>Sesión 1:</p> <p>Conciencia Emocional</p>	<p>¿Qué tanto usas palabras específicas para describir lo que sientes (más allá de decir “estoy bien” o “estoy mal”)?</p>	<p>Solo el 13% considera tener muchas palabras, sobre un 87% que indica lo contrario: una dificultad para describir sus emociones más allá de "estoy bien" o "estoy mal"</p>	<p>¿Qué sientes que te hace falta para ampliar ese vocabulario emocional y así lograr mejores relaciones interpersonales?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Observar • Escuchar • Conocer • Pones en palabras las emociones • Herramientas 	<p>“aprendí a observarme con detenimiento y no pasar por alto mis emociones, debo intentar entenderlas”;</p> <p>"aprendí a escuchar mi cuerpo, conocer mis emociones y compartirlas y así, dejar de andar en automático”;</p> <p>“aprendí a tener inteligencia emocional para saber actuar en situaciones incómodas”;</p> <p>“aprendí que las emociones se</p>	<p>Evidencia una limitación en la expresión emocional, pero revela una demanda generalizada para tener más recursos y/o herramientas que les permitan identificar y nombrar emociones.</p>

					<p>pueden expresar, que son significativas para nuestro crecimiento personal”;</p> <p>“la falta de herramientas y recursos son un obstáculo para ampliar el vocabulario emocional”;</p>	
<p>Sesión 2:</p> <p>Regulación Emocional</p>	<p>¿Qué tanto sientes que conoces las técnicas necesarias y suficientes para regular tus emociones cuando debes enfrentar situaciones desafiantes?</p>	<p>Arroja una diferencia del 74% entre las personas que sienten que tienen un buen nivel y las que no</p>	<p>¿Cómo consideras que la regulación emocional aporta para que puedas automotivarte en esos momentos desafiantes?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Gestionar • Actuar asertivamente • Intensificar emociones positivas • Técnicas • Introspección 	<p>“Aprendí a gestionar las emociones adecuadamente para poder actuar asertivamente”;</p> <p>“aprendí herramientas y estrategias para la autorregulación de emociones y me comprometo a continuar con los</p>	<p>Se muestra que hay una comprensión respecto a que una carencia de técnicas efectivas para el manejo emocional afecta negativamente la automotivación y el manejo de emociones negativas.</p> <p>Hay un interés por conocer y practicar herramientas de autorregulación emocional.</p>

					<p>procesos de introspección...”</p> <p>“Aprendí a intensificar mis emociones positivas y me comprometo a poner en práctica la técnica NEMO”;</p> <p>“Hoy el aprendizaje fue encontrar o conocer diferentes estrategias que me permitan gestionar las emociones y así actuar de una forma más conciente”</p>	
<p>Sesión 3:</p> <p>Empatía</p>	<p>¿Qué tanto sientes que se te facilita reconocer las emociones de los demás, reconociendo y comprendiendo las emociones ajenas?</p>	<p>El 45% de los participantes considera que se le facilita. Sobre el 55% indica lo contrario</p>	<p>¿Cómo consideras que la empatía puede aportar al fortalecimiento de tus relaciones interpersonales en el trabajo?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Saber medir • Respetar • Ver capacidades de otro • Ayudar • Construir con otros 	<p>“aprendí la importancia de medir la empatía y saberla gestionar”;</p> <p>“siempre puedo aportar desde un lado significativo y respetuoso a los demás en sus situaciones</p>	<p>Se valora la importancia de la empatía para la colaboración: Destaca que comprender las emociones y perspectivas ajenas es esencial para un ambiente de trabajo,</p>

					<p>difíciles practicando empatía”;</p> <p>“desde la empatía puedo conectar mejor con las personas, viendo sus capacidades y habilidades”;</p> <p>“aprendí que nos debemos ayudar mutuamente, construir relaciones sanas y a dar palabras de aliento”;</p> <p>“Me comprometo a validar la emoción de los demás y a practicar empatía en beneficio de mi bienestar emocional”.</p> <p>“falta empatía (...) siento que mis opiniones no son valoradas y que no se me brinda el apoyo necesario para realizar mi trabajo de manera efectiva”</p>	<p>generando conexiones genuinas.</p>
--	--	--	--	--	--	---------------------------------------

<p>Sesión 4: Comunicación Asertiva</p>	<p>¿En qué medida consideras que tu comunicación es asertiva y se basa en la validación emocional y el respeto mutuo?</p>	<p>Solo el 27% se considera en un nivel bajo, mientras que el 73% tiene una percepción personal favorable</p>	<p>¿Cómo consideras que la comunicación asertiva aporta a tus relaciones interpersonales y al afrontamiento de los desafíos en el trabajo?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Puente • Construir • Crecer • Expresar opiniones • Miedo 	<p>“la comunicación asertiva es una herramienta clave para abordar los desafíos laborales de manera constructiva”,</p> <p>“expresar sus opiniones y necesidades de forma clara y respetuosa les permite resolver problemas y alcanzar sus objetivos de manera más efectiva”.</p> <p>"falta comunicación efectiva en el entorno laboral"</p> <p>"falta comprensión y apoyo por parte de los compañeros o superiores"</p>	<p>Se valora esta habilidad para resolver problemas. Sin embargo, hay una sensación de miedo a ser juzgado/rechazado, lo que limita su capacidad para comunicarse asertivamente.</p>
---	---	---	--	--	---	--

Fuente: Elaboración propia

Luego la vertiente cualitativa recopilada en la plataforma Bumii a través de la cuál se sometieron preguntas abiertas a un análisis de contenido temático. Esta fase final resultó determinante para descubrir las categorías cualitativas clave que articulan las experiencias personales, los logros de aprendizaje esenciales y el efecto transformador del programa en la vida de los participantes.

Este último análisis fue fundamental para dotar de contexto y profundizar en la interpretación de las puntuaciones numéricas obtenidas previamente con la escala TMMS-24.

Así, la triangulación entre los datos cuantitativos arrojados por la TMMS 24, y la encuesta de percepción junto con los datos cualitativos arrojados por el cuestionario de valores en escala de liker realizado a través de Bumii, demuestra que la mejora cuantitativa en las dimensiones de conciencia y regulación se fundamentan en el conocimiento y puesta en práctica de técnicas de regulación emocional, como lo confirman y lo justifican las experiencias subjetivas de los participantes que les permitieron validar y gestionar las emociones propias y ajenas, y con ello, poder ser más autónomos emocionalmente, practicar una empatía que propicie el bienestar personal y laboral, fortalecimiento de algún modo la autoconfianza y la aplicación de estrategias de automotivación.

En este sentido, la triangulación indica que con el desarrollo de competencias emocionales lograron mejorar en algo su comunicación asertiva, evidenciando apreciaciones de los participantes tales como que “la comunicación asertiva, basada en la validación emocional y el respeto mutuo, es considerada fundamental para construir relaciones interpersonales sólidas y afrontar los desafíos en el trabajo”. En general, los participantes destacan la importancia de expresar sus necesidades y opiniones de manera clara y respetuosa, al tiempo que se muestran receptivos a las perspectivas de los demás.

Finalmente es evidente que lograr integrar estrategias que permitan a los participantes fortalecer conciencia emocional, practicar regulación emocional y desarrollar autonomía, comunicación y confianza, da herramientas claves que se valoran para el incremento en la capacidad de mejorar sus relaciones interpersonales y gestionar de manera constructiva los desafíos emocionales cotidianos en el entorno laboral.

Análisis y discusión

En síntesis, analizando el desarrollo del programa, las evidencias y los resultados aquí mencionados, se pudiera indicar sobre la hipótesis del mismo, que en efecto existe una

conciencia generalizada sobre la importancia del aprendizaje en habilidades emocionales para el bienestar personal y laboral que nutran y sumen al éxito organizacional, que por parte de la Secretaría de Integración Social se hace notable al desarrollar este programa en el marco de su misionalidad institucional.

A pesar de ello, también se hace muy evidente la necesidad de un cambio en la cultura de la empresa, donde se promueva de manera transversal el desarrollo de las habilidades, para hacer del aprendizaje un proceso sistémico y no un programa aislado en el que si bien se logra un avance en el nivel de apropiación de la conciencia y regulación emocional, se queda corto por el alcance que tiene en la práctica misma de estas habilidades en la cotidianidad de las personas.

Respecto a los objetivos del programa, como se mostró en el análisis de los resultados se evidencia una mejora cuantitativa en las dimensiones de conciencia y regulación emocional que se fundamentan en el conocimiento y puesta en práctica de herramientas prácticas para que los participantes puedan hacer en su día a día conciencia y regulación.

Analizando cada uno de los objetivos específicos del programa se evidencia que si bien se brindaron herramientas de conciencia emocional con las que los participantes pudieron tomar conciencia de las propias emociones y de las emociones de los demás el análisis arrojó áreas de mejora significativas en la capacidad para expresar emociones encontrando comentarios como “aún me cuesta identificar y expresar mis emociones de manera precisa” o “la falta de herramientas y recursos son un obstáculo para ampliar el vocabulario emocional”.

En cuanto al siguiente objetivo, se valoró entre los participantes la práctica de técnicas de regulación emocional que les permitieron manejar y gestionar mejor sus emociones, implicando la habilidad para transformar emociones según la situación.

Al respecto, los participantes indicaron que “aprendí a tener inteligencia emocional para saber actuar en situaciones incómodas”; “Aprendí a intensificar mis emociones positivas y me comprometo a poner en práctica la técnica NEMO”; y “Hoy el aprendizaje fue encontrar o conocer diferentes estrategias que me permitan gestionar las emociones y así actuar de una forma más consciente”

Finalmente el objetivo de capacitar a los participantes para que desarrollen autonomía emocional y bienestar en el entorno laboral mediante la práctica de la comunicación asertiva, el fortalecimiento de la autoconfianza y la aplicación de estrategias de automotivación se cumplió con algunos casos de detractores que indicaron que “la falta de herramientas y recursos son un obstáculo para ampliar el vocabulario emocional”; o que “falta empatía y

comunicación efectiva en el entorno laboral, siento que mis opiniones no son valoradas y que no se me brinda el apoyo necesario para realizar mi trabajo de manera efectiva”; también que “a veces se percibe falta de comprensión y apoyo por parte de los compañeros o superiores”; y que “Me gustaría sentir que mis emociones son validadas y que se me brinda el apoyo necesario en momentos difíciles”.

Los anteriores ejemplos de comentarios encontrados en los resultados de las encuestas, sugieren ambientes laborales en los que estas habilidades se puedan poner en práctica diariamente y una cultura organizacional en la que se sienta y viva naturalmente la empatía, la comunicación asertiva, el clima para relaciones interpersonales óptimas, etc. Esto se logra con modelos gerenciales que inspiren desde el ejemplo una adecuada inteligencia emocional. Por eso la importancia de generar estos espacios de aprendizaje significativo no solo en los equipos, si no en los líderes de la organización, para que desde allí, comiencen a permear la organización en cada uno de sus procesos.

Con todo este análisis se puede considerar que los instrumentos de medición fueron apropiados. La única oportunidad de mejora resulta en la estrategia para garantizar que el cien por ciento de los participantes respondan la totalidad de encuestas.

Por otro lado, respecto al programa el diseño se ajustó a las necesidades y los tiempos que demandó la Secretaría de Integración Social; sin embargo, se pone en consideración que las treinta horas sean divididas en más sesiones, de menos horas cada una. Porque una sola jornada de 8 horas resulta extensa y extenuante entendiendo los temas y movimientos emocionales que se presentan con cada tema. Además se destaca el hecho que las sesiones no fueron diarias, sino semanales, esto en cuanto a que el tiempo entre cada una se prestó para un trabajo autónomo por parte de los participantes, en el que se les enseñó e invitó a usar el diario emocional de Bumii.

Finalmente como aspectos por mejorar se recalca la importancia de integrar el programa a una estrategia organizacional robusta que garantice la transversalidad del aprendizaje y la puesta en marcha del conocimiento adquirido. En este sentido, si se logra incorporar el programa en una estrategia, se permitiría que el aprendizaje trascienda a diferentes niveles de capacitación con los que se pueda ir profundizando en cada habilidad, lo que sería de gran relevancia para los resultados esperados.

Por otro lado, desarrollar el programa desde un enfoque diferencial, podrá resultar en un impacto más significativo para la organización. Esto implica reconocer las necesidades, barreras y contextos específicos de subgrupos dentro de la población objetivo (como la edad,

el género, la etnia, la condición de discapacidad o la ubicación geográfica), asegurando que las estrategias y herramientas pedagógicas sean pertinentes y accesibles para cada uno.

Conclusiones

1. La inteligencia emocional, transforma el ser y luego el entorno. Brindar herramientas que permita a los participantes identificar y manejar sus propias emociones establece una base de autorregulación en ellos. Una vez que la persona la implementa en su vida le permite estar más regulado y tranquilo, y por tanto, su respuesta a las situaciones externas mejora y esto se refleja en la calidad de las interacciones sociales y laborales, así como en la buena manera de afrontamiento de los desafíos cotidianos. Así se valida que la paz interna se irradia hacia el entorno.
2. Desarrollar competencias emocionales permite mejor comprensión del otro. Guiar a los participantes a ser más conscientes de sus propios estados emocionales, les permitió desarrollar un vocabulario emocional más rico y, a su vez, esa mayor claridad en sus propias emociones les permitió proyectar esa comprensión hacia el otro, facilitando la toma de perspectiva reduciendo el juicio, abriendo paso a la empatía genuina.
3. Trabajar Inteligencia emocional transversal a la cultura para que el aprendizaje trascienda, es a lo que se debe apuntar en miras de la sostenibilidad del programa. Considerando la importancia de la práctica diaria de las competencias empezadas a desarrollar con el refuerzo constante del aprendizaje en espacios cotidianos de la organización.

Referencias

- Adam Smith, *The Theory of Moral Sentiments*, op. cit., p. 19.
- Baumeister, R. F., & Vohs, K. D. (2007). Self-regulation, ego depletion, and motivation. *Social and Personality Psychology Compass*, 1(1), 115-128.
- Bisquerra, R. y Pérez, N. (2007). Las competencias emocionales. *Educación XXI*, núm. 10, pp. 61-82. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=70601005>
- Bisquerra Alzina, R. (2009). *Psicopedagogía de las emociones*. Editorial Síntesis.
- Bisquerra Alzina, R., Agulló, M. J., & Filella Guiu, G. (2010). *La educación emocional en la práctica* Coordinación Rafael Bisquerra Alzina ; María Jesús Agulló, Gemma Filella Guiu [...y otros 2]. ICE, Universitat de Barcelona : Horsori.
- Bloom, P. (2018). *Contra la empatía: Argumentos para una compasión racional*. Penguin Random House Grupo Editorial.
- Bradberry, T., & Greaves, J. (2009). *Emotional intelligence 2.0*. TalentSmart.
- Carnegie Institute of Technology. (1918). *A Study of Engineering Education*, de Charles Riborg Mann.
- Cherniss, C. (2001). *Emotional Intelligence and Organisational Effectiveness*. The Consortium for Research on Emotional Intelligence in Organizations (CREIO)
- Dess, G. G., & Lumpkin, G. T. (2003). *Strategic management: Creating competitive advantages*. McGraw-Hill/Irwin.
- Ekman, P., & Friesen, W. V. (1971). Constants across cultures in the face and emotion. *Journal of Personality and Social Psychology*, 17(2), 124–129.
- Ekman, P. (1999). Basic emotions. In T. Dalgleish & M. J. Power (Eds.), *Handbook of cognition and emotion* (pp. 45–60). John Wiley & Sons. (Este capítulo es una buena síntesis de su teoría de las emociones básicas).
- Ekman, P. (2003). *Emotions revealed: Recognizing faces and feelings to improve communication and emotional life*. Times Books.
- Erikson, E. H. (1963). *Childhood and society* (2nd ed.). W. W. Norton.
- Fernández-Berrocal, P., Extremera, N., & Ramos, N. (2004). Validity and reliability of the Spanish version of the Trait Meta-Mood Scale (TMMS-24). *Psicothema*, 16(1), 89-95.
- Goleman, D. (1995). *Emotional Intelligence: Why It Can Matter More Than IQ*. Bantam Books. (Para la definición en español, se puede consultar la traducción *Inteligencia emocional*. Kairós, 1996).
- Goleman, D. (1995). *Emotional intelligence: Why it can matter more than IQ*. Bantam Books.

- Guyton, A. C., & Hall, J. E. (2006). *Tratado de fisiología médica* (11a ed.). McGraw-Hill Interamericana.
- Hatfield, E., Cacioppo, J. T., & Rapson, R. L. (1994). *Emotional contagion*. Cambridge University Press.
- John M. Doris, *Talking to Our Selves: Reflection, Ignorance, and Agency*, Oxford University Press, Oxford, 2015.
- John Theodore Macnamara, *A Border Dispute: The Place of Logic in Psychology*, MIT Press, Cambridge, 1986.
- Joseph, D. L., & Newman, D. A. (2010). Emotional intelligence: An integrative meta-analysis and cascading model. *Journal of Applied Psychology*, 95(1), 54–74.
- Linehan, M. M. (1993). *Cognitive-behavioral treatment of borderline personality disorder*. The Guilford Press.
- Malchiodi, C. A. (2012). *Handbook of art therapy* (2nd ed.). Guilford Press.
- Mayer, J. D., & Salovey, P. (1997). What is emotional intelligence? En P. Salovey & D. Sluyter (Eds.), *Emotional development and emotional intelligence: Implications for educators* (pp. 3-31). Basic Books.
- Mayer, J. D., Salovey, P., & Caruso, D. R. (2000). Models of emotional intelligence. In R. J. Sternberg (Ed.), *Handbook of intelligence* (pp. 396-420). Cambridge University Press.
- Mayer, J. D., Caruso, D. R., & Salovey, P. (2016). The ability model of emotional intelligence: Principles and updates. *Emotion Review*, 8(4), 290–300.
<https://doi.org/10.1177/1754073916639667>
- Mayer, J. D., Salovey, P. y Caruso, D. R., (2023). *MSCEIT. Test de Inteligencia Emocional Mayer-Salovey-Caruso* (N. Extremera, P. Fernández-Berrocal, adaptadores) (3º Ed.). Hogrefe TEA Ediciones
- Neff, K. (2011). *Self-compassion: The proven power of being kind to yourself*. William Morrow.
- Plutchik, R. (1980). *Emotion: A psychoevolutionary synthesis*. Harper & Row.
- Plutchik, R. (1984). Emotions: A general psychoevolutionary theory. In K. Scherer & P. Ekman (Eds.), *Approaches to emotion* (pp. 197–219). Lawrence Erlbaum Associates.
- Plutchik, R. (2001). The nature of emotions: Human emotions have deep evolutionary roots, a fact that may explain their complexity and their role in human motivation. *American Scientist*, 89(4), 344–350.
- Rogers, C. R. (1959). A theory of therapy, personality, and interpersonal relationships as developed in the client-centered framework. In S. Koch (Ed.), *Psychology: A study of a science* (Vol. 3, pp. 184–256). McGraw-Hill.

- Salovey, P., Mayer, J. D., Goldman, S. L., Turvey, C., & Palfai, T. P. (1995). Emotional attention, clarity, and repair: Exploring emotional metacognition using the Trait Meta-Mood Scale. In J. W. Pennebaker (Ed.), *Emotion, disclosure, & health* (pp. 125–154). American Psychological Association.
- Salas, R. (2024). Técnicas de relajación y salud mental. Rafael Salas Psicólogo. Recuperado de <https://www.rafaelsalapsicologo.com/tecnicas-relajacion-salud-mental/>
- Salovey, P., & Mayer, J. D. (1990). Emotional Intelligence. *Imagination, Cognition, and Personality*, 9(3), 185-211.
- Scheman, J. (2023). Five-finger breathing. Cleveland Clinic. <https://health.clevelandclinic.org/five-finger-breathing>
- Secretaría Distrital de Integración Social. (s. f.). ¿Quiénes Somos?. <https://www.integracionsocial.gov.co/index.php/quienes-somos>
- Silva, J., Barrientos, J., & Espinoza-Tapia, R. (n.d.). Un modelo metodológico para el estudio del cuerpo en investigaciones biográficas: Los mapas corporales. *ALPHA*, (N37), 163182.
- Smith, M. J. (1975). *When I say no, I feel guilty*. Bantam Books. Sympathy, en el original. A lo largo del libro, el autor señala la distinción entre empatía y simpatía. [N. del trad.]
- Van der Kolk, B. A. (2014). *The body keeps the score: Brain, mind, and body in the healing of trauma*. Penguin Books.

Anexos

Anexo A.

Link del instrumento Evaluación de percepción del programa:

<https://appsweb.urosario.edu.co/evaluacioneventos/>

Anexo B.

Detalle del plan de actuación de cada uno de los espacios de facilitación:

I. Sesión 1: Introducción a la inteligencia emocional y las competencias emocionales

Tiempo: 8 horas

Objetivo de la sesión:

Al finalizar el primer día, los participantes serán capaces de identificar, nombrar y comprender sus emociones propias y las emociones ajenas, reconociendo su impacto en la vida personal y profesional, construyendo un mapa corporal personal, integrando herramientas prácticas como la rueda emocional y el modelo pentagonal de Bisquerra.

¿Qué se espera lograr en esta sesión?

1. Conectar a los participantes con el poder transformador de la inteligencia emocional.
2. Brindar comprensión clara y aplicada de qué es una emoción y cómo se manifiesta.
3. Entender cómo las emociones afectan nuestras decisiones, relaciones y bienestar.
4. Reconocer la importancia de la conciencia emocional como base de toda competencia emocional.

Actividad	Objetivo	Descripción	Tiempos	Materiales
Aplicación herramienta TMMS 24 Pre	Diligenciamiento o TMMS 24 post		15 minutos	
Diligenciamiento de encuesta de percepción para el tema del día	Identificar el nivel de apropiación, con el que inician los participantes, sobre el tema del día	Encuesta a la que ingresan y diligencian a través de la plataforma Bumii. Los participantes acceden a ella a través de un	15 minutos	N/A

		código QR proyectado en la presentación		
Cuatro lunes juntos	Dar un espacio para que los participantes se conozcan entre ellos	En círculo al ritmo de tingo tango, los participantes pasan una pelota, quien se quede con ella se presenta e indica su película o serie favorita y un dato curioso de sí mismo. Así se da espacio para reconocer que motiva al otro	30 minutos	N/A
Presentación facilitadoras	Dar a conocer el perfil de la facilitadora del espacio	Espacio para que la facilitadora hable de su perfil profesional y su trayectoria en el tema	5 minutos	N/A

Lista de las emociones	Activar e introducir a los participantes en el universo de las emociones.	Cada participante anotará en un lista personal las emociones que conocen y las emociones que experimentan en el trabajo.	20 minutos	Hojas blancas 50 lápices
------------------------	---	--	------------	-----------------------------

Introducción al concepto de Emocionales	Teoria		60 minutos	
Mapa corporal	Elaborar un mapa corporal individual o en que cada uno identifique qué parte siente emoción	Es un activador de la conciencia emocional. Mapa corporal (Silvia et al, n.d.) A nivel interpretativo se busca la comprensión del orden normativo inscrito en el cuerpo donde se articulan aspectos relativos a procesos y modelos anclados en la cultura, emociones vigentes.	60 minutos	Pliego de cartulina o papel craft Marcadores de colores Revistas tijeras

Desarrollo del concepto de inteligencia emocional	Teoria			
Intercambio de experiencias	Pedir a los participantes que evoquen una situación que les hizo sentir cada una de las	En el espacio, los participantes caminan por este, cuando se aplauda, se detienen y con la	30 minutos	N/A

	emociones básicas	persona que esté más cerca comparte la situación que hayan experimentado según la emoción que salga en una ruleta dinámica proyectada		
--	-------------------	---	--	--

Oyendo emociones	Permitir a los participantes evocar emociones de acuerdo a música que suena en el ambiente	Se ponen a sonar varias emociones y se le pide a los participantes que indiquen qué emoción les evoca. Se ponen diferentes melodías para que experimenten esa música que puede subir energía, como esa otra melodía que lleva más a sentir tristeza...	20 minutos	N/A
Diario emocional	Acercar a los participantes al diligenciamiento de su diario emocional	Se les otorgará el link de la app de Bumii para que desde allí registren su diario emocional.	10 minutos	N/A
Tablero de aprendizajes y aplicación para la semana			15 minutos	2 paquetes de post-it de colores

II. Sesión 2: Regulación emocional y motivación **Objetivo**

de la sesión:

Al finalizar el segundo día del curso, los participantes serán capaces de poner en práctica diferentes técnicas de regulación emocional que les permitan manejar y gestionar las

emociones propias y ajenas (Mayer y Salovey, 2016) de forma apropiada, implicando la habilidad para transformar emociones según la situación logrando poner en práctica la automotivación y así, gestionar de manera constructiva los desafíos cotidianos.

¿Qué se espera lograr en esta sesión?

1. Entregar a los participantes, técnicas de autorregulación emocional para gestionar el malestar y la impulsividad.
2. Conectar con la regulación desde el cuerpo: respiración, pausa y técnicas de grounding.
3. Brindar comprensión clara sobre motivación interna y propósito personal .
4. Reconocer la importancia de generar estrategias para fomentar la automotivación y la perseverancia

Actividad	Objetivo	Descripción	Tiempos	Materiales
Fila de sí y no	Recapitular los conceptos aprendidos la sesión anterior	Los participantes deben hacer una fila, hombro con hombro, Se les mencionan unas preguntas de respuesta si o no. Quienes crean que la respuesta es afirmativa, dan un paso adelante, quienes crean lo	15 minutos	N/A

		contrario, dan el paso atrás		
Diligenciamiento de encuesta de percepción para el tema del día	Identificar el nivel de apropiación, con el que inician los participantes, sobre el tema del día	Encuesta a la que ingresan y diligencian a través de la plataforma Bumii. Los participantes acceden a ella a través de un código QR proyectado en la presentación	15 minutos	N/A
Teoría sobre la definición de regulación y gestión emocional para Bisquerra y Mayer y Salovey	Explicar a los participantes ambas definiciones		30 minutos	N/A

Técnica NEMO	Enseñar a los participantes la técnica Nombre Emoción Motivo Objetivo	Llevar a los participantes a evocar las últimas emociones intensas que experimentaron y expresarla a través de la técnica NEMO	60 Minutos	Impresión taller Hojas blancas Esferos
Teoría sobre las microcompetencias para Mayer y Bisquerra	Ampliar el concepto de regulación emocional detallando las microcompetencias		30 minutos	N/A
Descanso			30 minutos	N/A
Respiración	Enseñar técnicas de respiración para su posterior práctica	Respiración diafragmática (Salas, 2024) Respiración con 5 dedos (Scheman, 2023)	15 minutos	N/A
Técnicas Grounding	Enseñar técnicas de respiración para su posterior práctica		20 minutos	

Mindfulness	Sensibilizar sobre la importancia del aquí y el ahora	Pintar un mandala con música de fondo, en silencio, pidiendo que observen emociones despierta ejercicio	45 minutos	50 mandalas impresos 8 cajas de colores y marcadores delgados
Almuerzo			1 hora	N/A
Teoría sobre la automotivación	Explicar a los participantes definiciones de automotivación y cómo la autorregulación permite su accionar		30 minutos	N/A
La rueda de la vida. Identificación de mis por qué en la vida	La rueda de la vida se refiere a las etapas que atraviesa un ser humano desde el nacimiento hasta la vejez y la muerte, el autor más prominente y fundamental (Erik Erikson, 1963).		45 minutos	50 impresiones del círculo de la vida Esferos

Elaboración de lista de autogestión			30 minutos	Hojas blancas Esferos
Carta de auto agradecimiento			30 minutos	2 blocks de hojas papel iris
Tablero de aprendizajes y aplicación para la semana			15 minutos	2 paquetes de post it de colores
Diligenciamiento de encuesta de percepción para el tema del día	Identificar el nivel de apropiación sobre el tema del día, con el que terminan la sesión los participantes.	Encuesta a la que ingresan y diligencian a través de la plataforma Bumii. Los participantes acceden a ella a través de un código QR proyectado en la presentación	10 minutos	N/A

III. Sesión 3. Relaciones interpersonales con conexión emocional

Objetivo de la sesión:

Al finalizar el segundo día del curso, los participantes serán capaces de comprender qué es la empatía y las habilidades prácticas que les permiten ser empáticos con los demás, fortaleciendo así sus relaciones interpersonales en el trabajo.

¿Qué se espera lograr en esta sesión?

1. Entender la diferencia entre empatía, simpatía y compasión.
2. Brindar herramientas prácticas para el reconocimiento emocional ajeno.
3. Comprender los componentes de la empatía: emocional, cognitiva y conductual, identificando la raíz del contagio emocional

Actividad	Objetivo	Descripción	Tiempos	Materiales
-----------	----------	-------------	---------	------------

Crucigrama del saber	Recapitular los conceptos aprendidos la sesión anterior	Los participantes deben realizar en parejas un crucigrama en el menor tiempo posible, se valida en grupo y luego, la pareja que lo haya completado de manera correcta, en el menor tiempo posible, compite con la pareja ganadora del otro curso, para ganar un premio	45 minutos	Impresión de crucigramas Cronómetro
Diligenciamiento de encuesta de percepción para el tema del día	Identificar el nivel de apropiación, con el que inician los participantes, sobre el tema del día	Encuesta a la que ingresan y diligencian a través de la plataforma Bumii. Los participantes acceden a ella a través de un código QR proyectado en la presentación	15 minutos	N/A

Actividad de reconocimiento emocional ajeno	Conectar desde la práctica con la empatía	En grupos de 3 o 4 personas se exponen las cosas importantes con las que cada uno siempre cuenta o carga en su bolso y por qué son importantes para ellas	30 minutos	N/A
Teoría sobre la definición de empatía, simpatía y compasión.	Explicar a los participantes las definiciones y diferencias		30 minutos	N/A
Descanso			30 minutos	N/A
Silueta de la empatía	Continuar conectando a los participantes con la empatía	Cada uno dibuja su silueta en un pliego de papel. Luego le cuenta a otra persona una situación difícil en su vida. La otra persona, escribe en la silueta de su compañero que le contó la historia, las emociones que valido en su historia y cómo lo concibe en ella	45 minutos	50 Pliegos de cartulina o papel periodico Marcadores gruesos de colores 10 cajas de colores

Contagio Emocional	Teoría		30 minutos	
Actividad para hileras reconocimiento el otro	Continuar conectando a los participantes con la empatía	Los participantes forman dos hileras, una enfrente de la otra, hilera a hilera b. Se observan detalladamente, luego se pide a una hilera que salga. Ambos participantes hacen algún cambio en su apariencia y en su posición. La idea es que cada hilera reconozca el mayor número posible de cambios de la otra hilera	15 minutos	N/A
Actividad grupos emocionales	Continuar conectando a los participantes con la empatía	Los participantes deberán formar grupos de determinado número de personas con las que comparten cierta situación	30 minutos	N/A

Almuerzo			1 hora	N/A
Escultura en plastilina			90 minutos	20 cajas de plastilina
Adjetivos emocionales	Post it con adjetivos preestablecido	Los participantes toman un post it y sin ver lo que dice se lo ponen en su frente, la idea es que las personas se junten a la persona que tenga el papel con el adjetivo que los represente en cierta circunstancia	30 minutos	2 tacos de post it
Círculo de reconocimiento		En una hoja, poner su nombre, formarse en círculo. Rotan la hoja hacia su derecha, la persona que toma la hoja, le escribe un mensaje a la otra.	30 minutos	Hojas Blancas 10 cajas de colores

Tejiendo lazos emocionales	Con la práctica, formar una telaraña con lana, cada participante lanza la madeja a otro agradeciéndole por algo	Con la práctica, formar una telaraña con lana, cada participante lanza la madeja a otro agradeciéndole por algo	15 minutos	Dos madejas de lana
Tablero de aprendizajes y aplicación para la semana			15 minutos	2 paquetes de post-it de colores

IV. Sesión 4. Comunicación asertiva para el bienestar emocional

Tiempo: 6 horas

Objetivo de la sesión:

Al finalizar el cuarto día del curso, los participantes habrán adquirido y practicado habilidades de **comunicación asertiva** que les permitan construir relaciones interpersonales más sanas, manejar conflictos de manera constructiva y fortalecer su bienestar emocional en el entorno laboral.

¿Qué se espera lograr en esta sesión?

1. Comprender y aplicar los elementos verbales y no verbales de la escucha activa para validar emocionalmente al interlocutor y generar un espacio de confianza.
2. Adquirir herramientas para expresar emociones, opiniones y necesidades de forma clara, honesta y respetuosa, estableciendo límites saludables en situaciones difíciles.
3. Conectar las habilidades de regulación emocional con la colaboración y el respeto mutuo, para construir un clima laboral más positivo y resiliente.

Actividad	Objetivo	Descripción	Tiempos	Materiales
Hilera de reconocimiento	Iniciar y adentrarse con práctica en la de comunicación no verbal	Los participantes deben hacer dos filas A y B. Se ponen frente a frente, se dejan unos minutos para que se observen con atención. Luego se le pide a una hilera que salga. Se les pide a los participantes que cambien algo en ellos, en su forma de vestir, de peinar, de organizarse, etc. Luego vuelven a ubicarse frente a frente. Se les pide que vuelvan a observarse y posterior indiquen los cambios que evidencian	20 minutos	4 marcadores borrables y tablero acrílico
Ideas clave para avanzar	Hacer una recapitulación sobre los puntos clave vistos en las sesiones pasadas	A partir de unos puntos clave, se hacen preguntas que se responden enseguida	10 minutos	N/A

Diligenciamiento de encuesta de percepción para el tema del día	Identificar el nivel de apropiación, con el que inician los participantes, sobre el tema del día	Encuesta a la que ingresan y diligencian a través de la plataforma Bumii. Los participantes acceden a ella a través de un código QR proyectado en la presentación	10 minutos	N/A
Trabajo en equipo de pintar	Conectar desde la práctica con importancia de la empatía y la comunicación asertiva	En grupos de 4 personas se define un participante ciego, otro mudo, otro manco y otro sordo. De esta forma, deben dibujar en una hoja, la misma imagen que se expone en el tablero	40 minutos	Hojas blancas 40 lápices

Teoría sobre comunicación asertiva	Explicar a los participantes las definiciones de escucha activa, sus características y las formas de comunicar límites	Teoría	20 minutos	N/A
------------------------------------	--	--------	------------	-----

Descanso			30 minutos	N/A
Evaluación por parte de EDUCON	Evaluación	Responsable del proceso EDUCON	30 minutos	

Apilando en equipo	Práctica para trabajar la comunicación asertiva	<p>Los participantes se dividen en 4 equipos.</p> <p>Primero arman una torre con seis vasos como quiera.</p> <p>Luego, deben pasar cada uno de los seis vasos al otro extremo, moviendo cada vaso entre todos al tiempo con ayuda de lana, no lo pueden coger con las manos. El objetivo es armar al otro lado la misma torre en el menor tiempo posible</p>	30 minutos	50 vasos desechables 2 madejas de lana 8 tijeras
--------------------	---	--	------------	--

Eco corporal	Continuar conectando a los participantes con la importancia de la transmisión del mensaje correctamente	En las mismas hileras del principio, se forman, esta vez una a una. Empieza jugando la hilera A, mientras la hilera B observa. Uno de la hilera B le da una instrucción de movimiento corporal al primero en la fila, este debe replicar el mismo movimiento a la persona de adelante... así sucesivamente hasta llegar al último. Se evalúa si el movimiento llegó igual o se modificó. Lo mismo con dibujo en la espalda	30 minutos	4 marcadores borrables y tablero acrílico
Bumii, descargar y trabajar en la sesión de comunicarme mejor	Entregar herramienta práctica para apoyo estrategias de	Los participantes descargaron la app Bumii y trabajaron desde allí	30 minutos	N/A

	comunicación asertiva			
Globos de la vida			30 minutos	50 globos R12 de diferente color 1 caja de alfileres
TMMS 24 POST	Diligenciamient o TMMS 24 post			N/A
Círculo de reconocimiento		En una hoja, poner su nombre, formarse en círculo. Rotan la hoja hacia su derecha, la persona que toma la hoja, le escribe un mensaje a la otra.	30 minutos	Hojas Blancas 10 cajas de colores